

Occupational Stress “Jobs Demand – Control Theory” in High Risk Department Healthcare Workers at Phra Nakhon Si Ayutthaya Hospital

*Kasinee Kittiban, M.N.S.**

Abstract

Objective: The purpose of this cross-sectional descriptive research was to examine occupational stressful situations in the high-risk department healthcare workers at Phra Nakhon Si Ayutthaya Hospital.

Methods: The samples comprised 69 employees working in Phra Nakhon Si Ayutthaya Hospital. Quantitative research data were collected using Thai version of the 45-item Karasek Job Content Questionnaire. The Cronbach’s alpha reliability all scales were over than 0.7. Descriptive data were analyzed using frequencies, percentages, means, and standard deviations.

Results: The study found that the majority of the sample group experienced moderate levels of work-related stress. Most participants were in the “active” group, accounting for 84.06% of the sample, while 15.94% fell into the “high strain” category. High scores were observed in five areas: Job control ($\bar{X} = 83.84$, $SD = 11.98$), psychological job demand ($\bar{X} = 71.84$, $SD = 13.06$), physical job demand ($\bar{X} = 75.60$, $SD = 19.66$), job security ($\bar{X} = 93.39$, $SD = 7.72$), and social support ($\bar{X} = 80.35$, $SD = 16.83$). In contrast, the score for hazard at work was low ($\bar{X} = 47.23$, $SD = 11.02$)

Conclusion: The majority of the sample group experienced moderate levels of occupational stress, followed by high levels. It is recommended that, for employees experiencing high stress, management should consider designing jobs that balance job demands or responsibilities with decision-making authority to meet organizational goals. This approach can help prevent work-related stress and encourage employee engagement. Effective stress management contributes to efficient service quality and ensures patient safety.

Keywords: stress; occupational stress; health care worker

*Occupational Health Department, Phra Nakhon Si Ayutthaya Hospital

Received: December 21, 2023; Revised: July 11, 2024; Accepted: August 22, 2024

ความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่มีความเสี่ยงสูง โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

เกศินี กิตติบาล, พย.ม.*

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยงสูง โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

วิธีการศึกษา: การวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 69 คนใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบวัดความเครียดในการทำงาน ตามแนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ฉบับภาษาไทย ทั้งหมด 45 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ครอนบาคแอลฟาของทุกสเกลในแบบวัด อยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าเกิน 0.7 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา: ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดจากการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นกลุ่มคนทำงานที่อยู่ในกลุ่มกระตือรือร้น (active) เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 84.06 รองลงมาคือความเครียดจากการทำงานอยู่ในกลุ่มความเครียดสูง (high strain) คิดเป็นร้อยละ 15.94 โดยคะแนนอยู่ในระดับสูงมี 5 ด้าน คือ ด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน ($\bar{X} = 83.84, SD = 11.98$) ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ ($\bar{X} = 71.84, SD = 13.06$) ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ ($\bar{X} = 75.60, SD = 19.66$) ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 93.39, SD = 7.72$) และด้านการสนับสนุนทางสังคม ($\bar{X} = 80.35, SD = 16.83$) ส่วนในด้านอันตรายในที่ทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 47.23, SD = 11.02$)

สรุป: กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดจากการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และรองลงมาคือสูง ดังนั้นข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดผลที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน องค์กรและผู้บริหาร ในพนักงานกลุ่มงานความเครียดสูง ควรได้รับการพิจารณาออกแบบงานให้มีความสมดุลระหว่างการเรียกร้องจากงานหรือภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานและการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานให้ เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อช่วยป้องกันความเครียดจากการทำงาน ตลอดจนกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เกิด ความกระตือรือร้นในการทำงาน การจัดการความเครียดที่ดี ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่มี ประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัยกับผู้ป่วย

คำสำคัญ : ความเครียด; ความเครียดจากการทำงาน; เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

*กลุ่มงานอาชีวเวชกรรมโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

ได้รับต้นฉบับ: 21 ธันวาคม 2566; แก้ไขบทความ: 11 กรกฎาคม 2567; รับลงตีพิมพ์: 22 สิงหาคม 2567

บทนำ

ความเครียดในการทำงานเป็นการตอบสนองของบุคคลในภาวะที่จิตใจขาดความสมดุล อันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จากสถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ สถานการณ์โรคเรื้อรัง การเกิดโรคติดต่อและโรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้น⁽¹⁻³⁾ ความต้องการในงานที่มีมากขึ้นกว่าความสามารถในการควบคุม ทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม⁽⁴⁾ ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากการทำงานต่อเนื่องกันเป็นเวลานานเกินกว่า 8 ชั่วโมงต่อหนึ่งวัน และมากกว่า 5 วันต่อสัปดาห์ การทำงานเป็นช่วงเวลายาวเป็นรอบเวรเช้า บ่ายและดึก ที่เรียกว่าดำเนินไปควบคู่กับการดำรงชีวิตของบุคคล ที่ต้องใช้ชีวิตอยู่กับการทำงาน ซึ่งหากเกิดความไม่สมดุลกันระหว่างความต้องการจากงานกับความสามารถในการตอบสนองของ คนทำงาน อาทิ มีความต้องการปริมาณงานมาก ในเวลาที่จำกัด หรือมีความหลากหลายของภารกิจ แต่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะที่จำเป็น มีอำนาจในการควบคุมงานต่ำขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง สถานการณ์เหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน⁽⁵⁻⁸⁾

โดยความเครียดที่เกิดขึ้นนี้หากมีไม่มาก บุคคลสามารถจัดให้หมดไปได้ก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่หากเกิดขึ้นแล้วไม่สามารถจัดการได้และเรื้อรัง เป็นเวลายาวนานก็จะส่งผลกระทบต่อความ ผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนความยั่งยืนยาวของชีวิต ซึ่งองค์การแรงงานระหว่างประเทศได้ชี้ว่า ความเครียดจากการทำงานถือเป็นความเจ็บป่วย

ที่รุนแรงส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน⁽⁹⁾ สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมามีพบว่า ความเครียดจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มความเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรคที่เกี่ยวกับความดันโลหิตและโรคหลอดเลือดหัวใจ⁽¹⁰⁻¹¹⁾ และพบว่า ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน⁽¹²⁻¹³⁾ รวมทั้งปัญหาต่อเนื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางสุขภาพ อาทิ การสูบบุหรี่ การไม่ออกกำลังกาย นอนไม่หลับ การกินมากกว่าปกติ และผลต่อเนื่องต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล กระทั่งต่อองค์การ อาทิ อัตราการขาดงาน⁽¹⁴⁾ การลาออกจากงาน⁽¹⁵⁾ และคุณภาพของผลงานลดลง^(9,16) เป็นต้น สำหรับผลกระทบต่อสังคมนั้นองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้ชี้ว่า ความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่รับรู้ได้ในสังคมมักจะมี ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงาน⁽⁹⁾ จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญและผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน องค์การและสังคม

จากการสำรวจแบบประเมินความเสี่ยงทางสุขภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงานในโรงพยาบาล พระนครศรีอยุธยาพบว่า มีหน่วยงานที่พบระดับความเครียดเบื้องต้นอยู่ในระดับสูงอยู่ 3 หน่วยงาน คือหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย หอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมอุบัติเหตุ และหอผู้ป่วยพิเศษ 5B อาคารพุทไธสวรรค์ อีกทั้งลักษณะงานในโรงพยาบาลเป็นงานที่มีข้อเรียกร้องจากอาการทางร่างกายและจิตใจของผู้ป่วย และมีข้อจำกัดด้านเวลาที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต่อผู้ป่วย

อีกทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องทำงานเป็นเวร ทำให้ ชั่วโมงการนอนหลับไม่มีประสิทธิภาพจากการถูกรบกวนนาฬิกาชีวิต ชั่วโมงการทำงานยาวนาน 8-16 ชั่วโมงต่อวัน มากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มากกว่า 60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ชั่วโมงการพักระหว่างเวรมีข้อจำกัดจากอาการของผู้ป่วย ทำให้ การพักผ่อนไม่เพียงพอส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าสะสมและส่งผลต่อการเกิดความเครียดได้⁽⁵⁾ ที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษางานวิจัยว่ามีความเกี่ยวกับ ความเครียดในการทำงานในโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาความเครียดในการทำงานจากแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน (Job Demand-Control Model)^(4,18) ในเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการป้องกันผลกระทบทั้งต่อตัวบุคคล องค์กร และการดำเนินชีวิต ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยง โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

วิธีการศึกษา

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานของ Robert Karasek⁽⁸⁾ โดย Karasek ได้พัฒนาแบบ จำลองความเครียดในการทำงาน ซึ่งได้กล่าวถึง มิติหลัก 2 มิติที่เป็น

สาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ มิติของอำนาจการควบคุมงาน (job control) และการเรียกร้องจากงาน (job demand) ซึ่งเรียกว่าแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน โดยได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของคนทำงานว่า เป็นผลมาจากความไม่สมดุลของอำนาจการควบคุมงานและการเรียกร้องจากงาน โดยความสัมพันธ์ของสองมิติดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานใน 4 กลุ่ม ดังนี้ (1) งานเครียดมาก (high strain) เป็นกลุ่มที่มีภาระงานสูง แต่มีความสามารถในการจัดการต่ำ ส่งผลให้เกิดอาการทางกายและทางจิต (2) งานกระตุ้น (active jobs) ทำให้เกิดความกระตือรือร้น จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูง และในขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูงด้วยเช่นกัน (3) งานความเครียดต่ำ (low-strain jobs) จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานต่ำ แต่ผู้ที่ทำงานก็มีโอกาสและอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูงกลุ่มนี้เป็นงานที่ทำให้มีความสุข ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ (4) งานที่มีความเฉื่อยชา (passive jobs) จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการในงานต่ำ และขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีโอกาสในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดความเฉื่อยชาในการทำงานขาดความกระตือรือร้น และความคิดสร้างสรรค์⁽⁸⁾

ในการวัดระดับความเครียดจากการทำงาน ใช้แบบประเมินความเครียดจากการทำงาน เพื่อประเมินความเครียดในการทำงาน โดยใช้แบบวัดความเครียดในการทำงานตามแนวคิดแบบ

จำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ฉบับภาษาไทย^(8,17) ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยงด้านความเครียด หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย หอผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมอุบัติเหตุ และหอผู้ป่วยพิเศษ 5B อาคารพุทธโสธรวัด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จำนวน 80 คน

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยงแผนกอายุรกรรมชาย หอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมอุบัติเหตุ และหอผู้ป่วยพิเศษ 5B อาคารพุทธโสธรวัด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยมีบัญชีรายชื่อของประชากรทุกหน่วย แล้วทำการจับสลากหรือใช้ตารางเลขสุ่ม (random number table)⁽¹⁹⁾ จำนวนทั้งหมด 69 คน

เครื่องมือที่ใช้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานคำถามแบบสำรวจรายการมีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ใช้แบบประเมินความเครียดจากการทำงานเพื่อประเมินความเครียดในการ

ทำงานโดยใช้แบบวัดความเครียดในการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ฉบับภาษาไทย โดยแบบประเมินนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อซึ่งแบบประเมินจำนวนข้อที่เหมาะสม และมีค่า reliability ที่ดีประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ (1) อำนาจควบคุมงาน (2) การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (3) การเรียกร้องจากงานทางกาย (4) การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (5) ความมั่นคงในหน้าที่การงานและ (6) สิ่งคุกคามสุขภาพในงาน โดย แบบทดสอบนี้ได้ประเมินคุณภาพโดยการทดสอบกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในอาชีพต่าง ๆ จากการทดสอบค่าความสอดคล้องภายในพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ครอนบาคแอลฟาของทุกสเกลในแบบวัดอยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเกิน 0.7 ยกเว้นความมั่นคงในงานมีค่า 0.5 แต่จากการทดสอบในภาพรวมพบว่า มีความเหมาะสมต่อการประเมินความเครียดจากการทำงานในประชากรไทยได้⁽¹⁷⁾ ดังนั้นจึงสามารถนำแบบวัดนี้ไปใช้ในการคัดกรองความเครียดจากการทำงานในเบื้องต้นได้ในทุกองค์กร โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ จำแนกเกณฑ์ในการให้คะแนนเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ไม่เห็นด้วยมาก	ระดับคะแนน 1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วย	ระดับคะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ระดับคะแนน 4 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาคิดค่าคะแนนตามแนวทางการใช้เครื่องมือวิธีคำนวณคะแนนแบบวัดความเครียดจากงานของไทย 45 ข้อ

Job control $2x[q1+q2+q3+q4+q5+q6+q7+q8+q9]$

Psychological job demand psychological demand+ psychological overload $[0.9x(q10+q11+q12+q13+q14+q15+q16+q17+q18+q19)]+[3x(q20+q21+q22)]$

Physical job demand $q23+q24+q25$

Job security $q26+q27+q28+q29$

Social support (Supervisor support)+(Coworker support)

$2.25x(q30+q31+q32+q33+q34+q35+q36+q37)$

Hazard at work $q38+q39+q40+q41+q42+q43+q44+q45$

(q หมายถึงลำดับข้อคำถามตามแบบวัดความเครียดในการทำงาน ตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ฉบับภาษาไทย โดยแบบประเมินนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ) และวิเคราะห์ใช้คะแนนเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ในการแบ่งกลุ่มคะแนนเป็นต่ำ-สูง การแปลผลผู้มีความเครียดจากการทำงาน น้อยกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ระดับการเผชิญความเครียดต่ำ และมากกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ระดับการเผชิญความเครียดสูง นำระดับการเผชิญความเครียดมาวิเคราะห์เพื่อหาระดับความเครียดโดยเรียงลำดับระดับความเครียดจากมากไปหาน้อยดังนี้ (1) งานเครียดสูง (high strain) (2) งานเฉื่อย (passive job) (3) งานกระตุ้น (active job) (4) งานความเครียดต่ำ (low-strain jobs)

การพิทักษ์สิทธิและจริยธรรมการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผ่านการพิจารณาและได้รับอนุมัติจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา เลขที่ 038/2565 ลงวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ.2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล จากแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนน
- 2) แบบคัดกรองเพื่อประเมินความเครียดในการทำงานโดยใช้แบบวัด ความเครียดในการทำงานตาม แนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานฉบับภาษาไทย⁽¹⁷⁾ โดยแบบประเมินนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลขเพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เกณฑ์การให้คะแนน ได้จำแนกเกณฑ์เป็น 4 ระดับโดยการหาร้อยละของค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนน

ผลการศึกษา

ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 69 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 มีอายุเฉลี่ย 36.04 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.12

มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 และมีประสบการณ์ทำงาน 12.45 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.12

ตาราง 1 ระดับการเผชิญความเครียดจำแนกเป็นรายด้านโดยรวม (n=69)

การเผชิญความเครียดรายด้าน	$\bar{X}$	SD	ระดับการเผชิญความเครียด
ด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน	83.94	11.98	สูง
ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ	71.84	13.06	สูง
ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ	75.60	19.66	สูง
ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน	93.39	7.72	สูง
ด้านการสนับสนุนทางสังคม	80.35	16.83	สูง
ด้านอันตรายในที่ทำงาน	47.23	11.02	ต่ำ

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการเผชิญความเครียดจำแนกเป็นรายด้านโดยรวมในเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยง พบว่า ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานคะแนนเฉลี่ย 93.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.72 ด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน คะแนนเฉลี่ย 83.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.98 และด้านการสนับสนุนทางสังคมคะแนนเฉลี่ย 80.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 16.83

มีระดับการเผชิญความเครียดสูงสุด 3 อันดับแรกตามลำดับ

จากข้อมูลพบว่าระดับการเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยงโดยรวมในด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการสนับสนุนทางสังคมและด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง แต่ด้านอันตรายในที่ทำงานอยู่ในระดับต่ำ

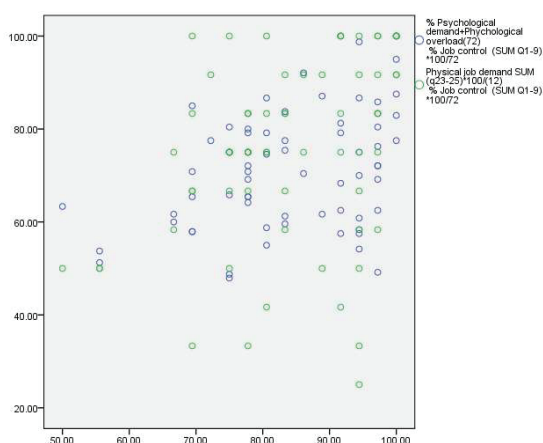
ตาราง 2 ข้อมูลระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยง (n=69)

ระดับความเครียดในการทำงาน	n	ร้อยละ
งานความเครียดสูง (high-strain jobs)	11	15.94
งานเฉื่อย (passive job)	0	0
งานกระตุ้น (active jobs)	58	84.06
งานความเครียดต่ำ (low-strain jobs)	0	0
รวม	69	100

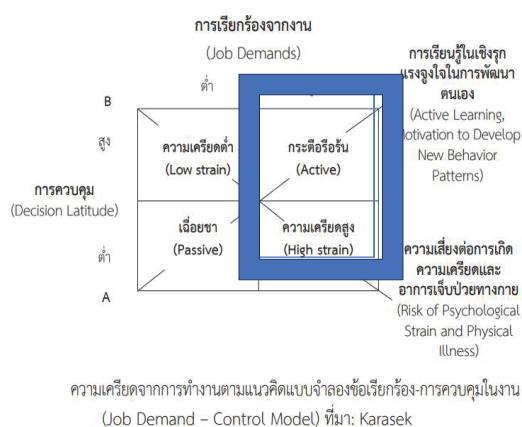
ตาราง 2 แสดงข้อมูลระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยงวิเคราะห์ตามทฤษฎีความเครียดจากการทำงานของ Karasek ชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยงส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มงานกระตุ้น (active jobs) ระดับความเครียดปานกลางคิดเป็นร้อยละ 84.06 และรองลงมาอยู่ในกลุ่มงานความเครียดสูง (high-strain jobs) ระดับความเครียดสูงคิดเป็นร้อยละ 15.94

ความเครียดในการทำงานวิเคราะห์ตามทฤษฎีความเครียดจากการทำงานของ Karasek

จากคะแนนดังกล่าวเมื่อนำมาวิเคราะห์ตามทฤษฎีความเครียดจากการทำงานของ Karasek พบว่า ความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่แผนกอายุรกรรมชาย หอผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมอุบัติเหตุ และหอผู้ป่วยพิเศษ 5B อาคารพุทธโสธรวัดโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา เป็นไปดังภาพแสดงข้อมูล ดังภาพ 1-2



ภาพ 1



ภาพ 2

จากกราฟจะเห็นได้ว่าข้อมูลความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยงโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา อยู่ในกลุ่มงานกระตุ้นความกระตือรือร้น (active jobs) คิดเป็นร้อยละ 84.06 และรองลงมากลุ่มงานความเครียดสูง (high-strain jobs) คิดเป็นร้อยละ 15.94 (ตาราง 2)

วิจารณ์

ความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยง โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา อยู่ในกลุ่มงานกระตุ้นความกระตือรือร้น (active jobs) มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นกลุ่มคนทำงานที่อยู่ในกลุ่มกระตือรือร้น (active) เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 84.06 (ตาราง 2) ซึ่งความเครียดในระดับปานกลางนี้เกิดจากลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูง จากภาระงานจำนวนมากแต่ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ก็มีอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูงด้วยเช่นกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ในเชิงรุกและแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยงส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มพยาบาลวิชาชีพในระดับชำนาญการ ถึงแม้มีภาระงานมาก จากโรคติดต่อและโรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นทั้งจากโควิด 19 โรคติดเชื้อและโรคสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ รวมถึงสถานการณ์โรคเรื้อรังที่ยังมีอยู่อย่างต่อเนื่อง⁽¹⁾ ส่งผลต่อจำนวนผู้ป่วยที่มีจำนวนมาก ความต้องการในงานที่มีมากแต่เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยงส่วนใหญ่มีความสามารถในการ

ควบคุม ทำให้สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมด้วยความเป็นวิชาชีพที่สามารถการพัฒนาทักษะในงาน มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่อีกทั้งมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นสำคัญในโรงพยาบาล จึงทำให้รูปแบบงานในกลุ่มงานกระตุ้นความกระตือรือร้นสอดคล้องกับทฤษฎีของ Karasek แต่แตกต่างจากการศึกษาของของสุพรรณิ พุ่มแพงและบุญใจ ศรีสถิตนรากร ที่พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในกลุ่มความเครียดสูง⁽²⁰⁾ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ระดับความเครียดส่งผลต่อสุขภาพได้⁽¹⁸⁾

และรองลงมาของความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่มีความเสี่ยง โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา คือกลุ่มงานความเครียดสูง เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะภาระงานในโรงพยาบาลจะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูง การเกิดโรคติดต่อและโรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้น ส่งผลต่อจำนวนผู้ป่วยที่มีจำนวนมาก รวมถึงสถานการณ์โรคเรื้อรังที่ยังมีอยู่อย่างต่อเนื่อง แต่ผู้ที่ทำงานก็มีโอกาสและอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำ ทำให้สามารถปรับตัวได้ไม่เหมาะสม ซึ่งจะมีมีความเครียดอยู่ในระดับสูง^(5,18) เพราะจะต้องทำตามความต้องการผลงาน ไม่สามารถต่อรองได้ มีความเสี่ยงในการทำให้บุคคลเกิดความเฉื่อยชาและหมดแรงจูงใจในการทำงาน ลาออกได้⁽²¹⁾ เกิดอาการเจ็บป่วย หรือปัญหาสุขภาพ⁽¹²⁻¹⁶⁾ แตกต่างจากการศึกษาของของสุพรรณิ พุ่มแพงและบุญใจ ศรีสถิตนรากร พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในกลุ่มความเครียดสูงรองลงมา คือ กลุ่มกระตือรือร้น⁽²⁰⁾

ข้อเสนอแนะ

1. เพื่อให้เกิดผลที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารและองค์กร ในพนักงานกลุ่มงาน ความเครียดสูงควรได้รับการพิจารณาออกแบบงานให้มีความสมดุลระหว่างการเรียกร้องจากงานและอำนาจควบคุมงานเพื่อช่วยป้องกันความเครียดจากการทำงาน ตลอดจนกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน หากไม่สามารถออกแบบงานได้ ให้เพิ่มความสามารถในการจัดการกับความเครียดส่วน

บุคคล ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยการพัฒนาการรับรู้ความสามารถแห่งตน (self-efficacy) การพัฒนาการสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงาน จัดให้มีนักจิตวิทยาสำหรับบุคลากร จัดการอบรมการจัดการความเครียดให้กับพนักงาน⁽¹⁸⁾

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องสาเหตุของความเครียดจากการทำงานและผลกระทบอย่างต่อเนื่องเพื่อวางในการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเครียดจากการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

1. กรมควบคุมโรค. รายงาน COVID-19 ประจำวัน ข้อมูลประจำประเทศไทย [อินเทอร์เน็ต]. 2565 [เข้าถึงเมื่อ 9 ส.ค. 2565]. เข้าถึงได้จาก: <https://data.go.th/dataset/covid-19-daily>
2. กรมควบคุมโรค. รายงานสถานการณ์โรค NCDs [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 9 ส.ค. 2565]. เข้าถึงได้จาก: <https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1035820201005073556.pdf>
3. จุฑารัตน์ แสงทอง. สังคมผู้สูงอายุ (อย่างสมบูรณ์): ภาวะสูงวัยอย่างมีคุณภาพ. วารสารรัฐสมิแล 2560;38(1):6-28.
4. National Institute for Occupational Safety and Health. Stress at work [Internet]. 2012 [cited 2015 Mar 11]. Available from: <http://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/>
5. เกศินี กิตติบาล, อารีย์ ชิวเกษมสุข, ชุชาติ พ่วงสมจิต. การจัดการความเหนื่อยล้าจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. วารสารพยาบาลโรคหัวใจและทรวงอก 2564;32(1):121-36.
6. Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. Admin Sci Quart 1979;24(2):285-308.
7. Cooper CL, Marshall J. Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. J Occup Psychol 1976;49:11-28.
8. Karasek RA. Demand/Control Model: a social, emotional and physiological approach to stress risk and active behavior development. In: Stallman JM, editor. Encyclopedia of occupational health and safety. Geneva: International Labour Organization; 1998.
9. International Labour Organization. Stress prevention at work checkpoints: practical improvements for stress prevention in the workplace. Geneva: International Labour Organization; 2012.

10. Karasek R, Baker D, Marxer F, Ahlbom A. Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men. *Am J Public Health* 1981;71(7):694-705.
11. Karasek R, Theorell T, Schwartz JE. Job characteristics in relation to the prevalence of myocardial infarction in the US Health Examination Survey (HES) and the Health and Nutrition Examination Survey (HANES). *Am J Public Health* 1988;78(8):910-18.
12. Shankar J, Famuyiwa OO. Stress among factory workers in a developing country. *J Psychosom Res* 1991;35(2-3):163-71.
13. Virtanen M, Honkonen T, Kivimäki M, Ahola K, Vahtera J, Aromaa A, et al. Work stress, mental health and antidepressant medication findings from the health 2000 study. *J Affect Disord* 2007;98(3):189-97.
14. Darr W, Johns G. Work strain, health, and absenteeism: a meta-analysis. *J Occup Health Psychol* 2008;13(4):293-318.
15. Karasek RA, Theorell T. Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books; 1990.
16. Gilboa S, Shirom A, Fried Y, Cooper C. A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Pers Psychol* 2008;61(2):227-71.
17. พิษญา พรศทองสุข. ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบประเมินความเครียดจากงานชนิด Job Content Questionnaire ฉบับภาษาไทยในประชากรขนาดใหญ่และหลากหลายอาชีพ. *จดหมายเหตุทางแพทยสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์* 2552;92(4):564-72.
18. กานดา จันทรแย้ม. ความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน: สาเหตุ ผลกระทบและแนวทางการป้องกัน. *วารสารปาริชาติ* 2561;31(1):23-41.
19. Comrey AL, Lee HB. Interpretation and application of factor analytic results. In: *A first course in factor analysis*. 2nd ed. New York: Routledge; 1992. p.199-210.
20. ปาณิกา เสียงเพระ, ทศนีย์ รวิวรกุล, อรรพรรณ แก้วบุญชู. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเฉพาะทางโรคมะเร็ง เขตภาคกลาง. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ* 2557;8(1):17-27.
21. สาวิตรี มณีรัตน์, นวรัตน์ สุวรรณพ่อง, มรุส ทิพยมงคลกุล, จารุวรรณ หมั่นมี. คุณลักษณะงาน ความเครียดจากการทำงานและความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล ตติยภูมิแห่งหนึ่ง กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิชาการสาธารณสุข* 2562;28(1):133-41.