

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาหาความสัมพันธ์ (descriptive correlation research) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านจิตสังคม ความเครียดจากการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตสังคมและความเครียดจากการทำงานของตำรวจจราจร ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

1. ตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่: โครงสร้างสายการบังคับบัญชา ลักษณะการทำงาน ปัจจัยอันตรายจากการทำงาน
2. ปัจจัยด้านจิตสังคมจากการทำงาน และการประเมิน
3. ความเครียดจากการทำงาน และการประเมิน

### ตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่

ตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่มีสถานีตำรวจในสังกัดทั้งหมด 36 สถานี มีนโยบายขององค์กร คือ การบริหารงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสภากาชาดในปัจจุบัน โดยภารกิจหลักของตำรวจมีหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อำนวยความยุติธรรม รักษาความมั่นคงภายในประเทศ บริการสังคม ประชาสัมพันธ์ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด รวมทั้งอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การปฏิบัติงานของตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่แบ่งเป็น 8 สายงานหลัก ประกอบด้วย งานธุรการและกำลังพล งานสืบสวน งานนโยบายและแผน งานส่งกำลังบำรุง งานสอบสวน งานงบประมาณและการเงิน งานหน่วยปฏิบัติการพิเศษ และงานจราจร (ตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่, 2548) สำหรับสายงานจราจร ผู้รับผิดชอบ คือ ข้าราชการตำรวจสังกัดงานจราจร ตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีหน้าที่หลักในการอำนวยความสะดวกการจราจรบนท้องถนนให้อยู่ในลักษณะที่สะดวก ปลอดภัยและการตรวจจับผู้ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติการจราจรและขนส่ง โดยจังหวัดเชียงใหม่มีสถานีตำรวจที่มีงานจราจรทั้งหมด 16 แห่ง ประกอบด้วย สถานีตำรวจภูธรประจำอำเภอ (สภ.อ.) 15 แห่ง ได้แก่ สภ.อ.สารภี สภ.อ.แม่อริม สภ.อ.ดอยสะเก็ด สภ.อ.สันกำแพง สภ.อ.สันทราย สภ.อ.สันป่าตอง สภ.อ.แม่วาง

สภ.อ.จอมทอง สภ.อ.แม่แตง สภ.อ.เชียงใหม่ สภ.อ.พร้าว สภ.กึ่ง อ.ดอยหล่อ สภ.อ.ฮอด สภ.กึ่ง อ.แม่ฮอน และสภ.อ.หางดง มีสถานีตำรวจภูธรประจำตำบล (สภ.ต.) 1 แห่ง คือ สภ.ต.หนองตอง และศูนย์การจราจรจังหวัดเชียงใหม่ 1 แห่ง

### โครงสร้างสายการบังคับบัญชา

การบังคับบัญชาของงานจราจรของตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ มีหัวหน้าหน่วยระดับรองผู้กำกับการตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่เป็นผู้บังคับบัญชา โดยมีรองผู้กำกับการจราจร 2 ท่าน โดยจะควบคุมงานจราจร 2 เขต คือ เขตเหนือ และเขตใต้ โดยใช้ถนนราชดำเนิน ถนนท่าแพ ถนนสุเทพ และถนนเจริญเมืองเป็นแนวแบ่งเขต โดยเขตเหนือรับผิดชอบจัดการจราจรบนถนนราชดำเนินและถนนท่าแพ เขตใต้รับผิดชอบบนถนนสุเทพ และถนนเจริญเมือง มีผู้ใต้บังคับบัญชาคือ สารวัตรจราจร และรองสารวัตรควบคุมงานจราจรเขตเหนือและเขตใต้ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตรคือ ตำรวจที่มีชั้นยศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป จะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งตำรวจร้อยเวรอำนาจการและตำรวจร้อยเวรจราจร สำหรับตำรวจชั้นประทวน คือตำรวจที่มีชั้นยศนายดาบและนายสิบตำรวจจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาการจราจร และอำนวยความสะดวกการจราจรบนท้องถนน (ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่, 2548)

### ลักษณะการทำงานของตำรวจจราจร

การปฏิบัติงานของตำรวจร้อยเวรอำนาจการทำหน้าที่ในการควบคุมกำลังพล ควบคุมการอำนวยความสะดวกในกรณีมีบุคคลสำคัญหรือมีการจัดขบวนแห่ต่างๆ และรับผิดชอบในการดูแลถนนตัวอย่าง ส่วนตำรวจร้อยเวรจราจรจะรับผิดชอบในการชี้แจงภารกิจต่อตำรวจจราจรเวรบริการในเวลา 09.00 น. และ 18.00 น. ของทุกวัน ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรในความรับผิดชอบแต่ละจุด รับผิดชอบกวาดชั้นจับกุมผู้กระทำความผิดกฎจราจรและวางสิ่งของกีดขวางบนผิวการจราจร รวมทั้งดูแลรับผิดชอบถนนตัวอย่าง สำหรับตำรวจชั้นประทวนมีภาระหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาการจราจร และอำนวยความสะดวกการจราจรบนท้องถนนในแต่ละพื้นที่รับผิดชอบให้อยู่ในสภาพคล่องตัว โดยการจะปฏิบัติงานช่วงเวลาปกติ (เวลา 09.00 – 15.00 น.) และช่วงเวลาเร่งด่วนเวลา 06.00 – 09.00 น. และตั้งแต่เวลา 15.00 น. เป็นต้นไปจนกระทั่งการจราจรเกิดความคล่องตัว โดยตำรวจจราจรจะจับชีพาหนะส่วนบุคคลไปปฏิบัติหน้าที่ตามจุดต่างๆที่ได้รับ

มอบหมาย ยืนปฏิบัติงานกลางท้องถนนเพื่ออำนวยความสะดวกในแต่ละจุดการจราจรให้เกิดความคล่องตัว ใช้เวลาประมาณ 4 - 5 ชั่วโมงต่อวันขึ้นกับสภาพการจราจร เมื่อการจราจรมีความคล่องตัว ตำรวจจราจรจะพิจารณาใช้การควบคุมด้วยสัญญาณไฟจราจรแทน ลักษณะการทำงานของตำรวจจราจรต้องยืนบนท้องถนน โบกรถให้ช่องทางต่างๆ เพื่อให้การจราจรคล่องตัว การปฏิบัติงานของตำรวจจราจรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเป็น 3 กะ คือ กะเช้าเวลา 08.00 น. ถึง 16.00 น. กะบ่ายเวลา 16.00 น. ถึง 24.00 น. และกะดึกเวลา 24.00 น. ถึง 08.00 น. โดยกะเช้าจะเป็นช่วงเวลาการทำงานปกติในเวลาราชการ ส่วนกะบ่ายหรือกะดึกเป็นการอยู่ประจำการเพื่อคอยระวังเหตุการณ์ และอำนวยความสะดวกการจราจรเมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งการ หากไม่มีภารกิจสามารถพักผ่อนได้

การปฏิบัติงานของตำรวจจราจรต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น สภาพอากาศร้อน เสียงดัง ฝุ่นหรือควันพิษ ท่าทางการทำงานในการโบกรถมีการยกแขนโดยหัวไหล่และข้อศอกจะอยู่ในตำแหน่งมากกว่า 90 องศาจากแนวลำตัว และมีการบิดเอี้ยวตัวไปในทิศทางต่างๆ ทำให้มีโอกาสเกิดอาการทางระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อ (วิชา อยู่สุข, 2544) อีกทั้งการทำงานกลางท้องถนนทำให้มีโอกาสเสี่ยงต่อการได้รับอุบัติเหตุจากยานยนต์ ชั่วโมงการทำงานไม่แน่นอน ภาระงานในแต่ละวันมาก ภายหลังจากปฏิบัติงานประจำในแต่ละพื้นที่แล้ว ตำรวจจราจรส่วนหนึ่งจะอยู่ประจำคุ้มยามในสี่แยกขนาดใหญ่เพื่อเตรียมพร้อมกรณีเกิดปัญหาการจราจรสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ส่วนชุดกำลังทำหน้าที่เป็นสายตรวจรถจักรยานยนต์เพื่อตรวจความเรียบร้อยของถนนสายต่างๆ รวมทั้งตรวจตราการกระทำผิดกฎจราจรทั้งบนท้องถนนและบริเวณไหล่ทาง สำหรับตำรวจจราจรที่ไม่ได้ออกปฏิบัติงานจะปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์การสื่อสารการจราจรเพื่อรับแจ้งเหตุและปัญหาการจราจร อีกส่วนจะปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อปรับผู้กระทำผิดกฎจราจร และตำรวจจราจรทั้งหมดจะปฏิบัติหน้าที่จัดการจราจรบนท้องถนนให้เกิดความสะดวกในการเดินทางเมื่อมีบุคคลสำคัญทั้งในและต่างประเทศมาในพื้นที่ โดยใช้เวลาในการจัดการประมาณ 3 - 4 ชั่วโมง การปฏิบัติงานจะปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือสั่งการทำให้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติการณ์อื่น อีกทั้งหากเกิดเหตุฉุกเฉินตำรวจจราจรทุกคนจะต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติตลอดเวลา

จากลักษณะการทำงานของตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่ จะเห็นว่าตำรวจจราจรแต่ละบุคคลอาจมีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จากลักษณะการทำงานของตำรวจจราจรทำให้มีโอกาสเผชิญปัจจัยอันตรายจากการทำงานที่คุกคามต่อภาวะสุขภาพ รวมทั้งการได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

## ปัจจัยอันตรายจากการทำงานของตำรวจจราจร

ลักษณะการทำงานของตำรวจจราจรมีปัจจัยอันตรายที่ส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของตำรวจจราจร ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยอันตรายด้านกายภาพ (physical hazard) ได้แก่ การเผชิญสภาพอากาศร้อนจากแสงอาทิตย์ การสัมผัสเสียงดังจากเครื่องยนต์หรือแตรรถ (International Hazard Datasheet on Occupation, 2000) ลักษณะการทำงานของตำรวจจราจรต้องปฏิบัติงานกลางแจ้งเป็นเวลานาน ทำให้เผชิญความร้อนจากแสงอาทิตย์อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เช่น อาการอ่อนเพลีย เมื่อยล้า เป็นลม เนื่องจากการเสียน้ำและเกลือแร่ในร่างกายจากความร้อน (วิทยา อยู่สุข, 2544) สำหรับการสัมผัสเสียงดังจากเครื่องยนต์หรือแตรรถที่มีความดังของเสียงอยู่ในช่วง 80 – 100 เดซิเบลเอ ซึ่งเป็นเสียงช่วงที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพ (วิทยา อยู่สุข, 2544) หากมีการสัมผัสเสียงดังระดับนี้อยู่เป็นประจำจะส่งผลให้สมรรถภาพการได้ยินลดลง เนื่องจากเซลล์ขนและเซลล์ประสาทถูกทำลาย นอกจากนี้การสัมผัสเสียงดังยังรบกวนต่อสมาธิในการทำงาน ก่อให้เกิดความรำคาญ เบื่อหน่าย หงุดหงิด ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร (Goetsch, 2000) จากการศึกษาของเหลียงและปรีชา (Leong & Preecha, 2003) พบว่า ตำรวจจราจรกรุงเทพมหานครมีการสัมผัสเสียงดังจากการจราจร โดยระดับความดังของเสียงที่ตรวจวัดได้อยู่ระหว่าง 72.8 – 83.0 เดซิเบล (เอ) และผลจากการตรวจสมรรถภาพการได้ยินของตำรวจจราจรพบว่าการสูญเสียการได้ยินร้อยละ 25.6

2. ปัจจัยอันตรายทางเคมี (chemical hazard) ได้แก่ การได้รับกับสารตะกั่ว และก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ (International Hazard Datasheet on Occupation, 2000) การได้รับสารเบนซีน (benzene) โอโซน (ozone) และฝุ่นละออง (Tomei et al., 2004) การได้รับสารตะกั่วจากการหายใจเอาควันจากไอเสียของรถเข้าสู่ปอด ทำให้เกิดอาการหงุดหงิด นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ และปัญหาระบบทางเดินหายใจ การได้รับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์จากควันท่อไอเสียรถ เมื่อสูดก๊าซนี้เข้าไปในปอดก๊าซนี้จะจับกับฮีโมโกลบินในเม็ดเลือดแดงกลายเป็นคาร์บอกซีฮีโมโกลบิน ทำให้ลดความสามารถในการนำออกซิเจนจากปอดไปเนื้อเยื่อต่างๆ เป็นเหตุให้เนื้อเยื่อต่างๆขาดออกซิเจน ก่อให้เกิดอาการปวดศีรษะ ตาพร่ามัว คลื่นไส้ อาเจียน เป็นลม หมดสติได้ ส่วนฝุ่นละอองในอากาศเมื่อสูดหายใจเข้าไปจะทำให้เกิดโรคระบบทางเดินหายใจ หากร่างกายได้รับเป็นเวลานานอาจก่อให้เกิดโรคมะเร็งในระบบทางเดินหายใจหรือโรคปอด (วิทยา อยู่สุข, 2544) การได้รับสารเบนซีนในอากาศจากการหายใจเอาควันจากไอเสียของรถเป็นสาเหตุหนึ่งที่เกิด

โรคเมเร็ง การได้รับสารนี้โดยการหายใจทำให้มีผลกระทบต่อระบบประสาทส่วนกลาง ทำให้เกิดอาการเวียนศีรษะ ง่วงซึม ปวดศีรษะเป็นต้น (Crebelli et al., 2001) ส่วนการได้รับโอโซนในช่วงอากาศร้อน สามารถทำให้เกิดการระคายเคืองระบบทางเดินหายใจ มีอาการปวดศีรษะ ไม่สบายท้อง หน้ามืด และคลื่นไส้อนเจียน (National Library of Medicine, 2005) จากการศึกษาของโทมาซด์และคณะ (Tomei et al., 2004) พบว่าการทำงานของตำรวจจราจรมีการได้รับกับมลพิษในอากาศทำให้วาโซเพรสซินในเลือด (plasma vasopressin) ลดลงส่งผลให้เกิดภาวะเบาจัด

3. ปัจจัยอันตรายทางด้านชีวภาพ (biological hazard) ได้แก่ เชื้อโรคต่างๆที่อยู่ในอากาศ หรือการสัมผัสพาหะนำโรค จากการศึกษาตำรวจต้องปฏิบัติงานกลางถนนและมีการทำงานที่ต้องติดต่อกับประชาชนกับบุคคลต่างๆ ทำให้ตำรวจจราจรมีโอกาสได้รับเชื้อโรคและอาจก่อให้เกิดโรคติดต่อทางระบบทางเดินหายใจ (วิทยา อยู่สุข, 2544) นอกจากนี้ตำรวจจราจรอาจสัมผัสกับสารคัดหลั่งจากการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บบนท้องถนนที่ป่วยเป็นโรค เช่น โรคเอดส์ โรคไวรัสตับอักเสบบี หรืออาจถูกสัตว์กัดข่วนขณะทำงานตรวจตราท้องถนนและไหล่ทาง เช่น สุนัขบ้า ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคพิษสุนัขบ้า (International Hazard Datasheet on Occupation, 2000)

4. ปัจจัยอันตรายทางด้านเออร์โกโนมิกส์ (ergonomics hazard) ได้แก่ ปัจจัยที่เกิดจากสภาพการทำงาน ท่าทางการทำงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ทำให้ตำรวจจราจรมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดอาการปวดเมื่อยในระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อของร่างกาย (Goetsch, 2000) จากลักษณะการทำงานของตำรวจที่ต้องยืนทำงานบนท้องถนนเป็นเวลานานติดต่อกัน มีการเอี้ยวตัวในทิศทางต่างๆ รวมทั้งการเคลื่อนไหวร่างกายในท่าทางต่างๆ ส่งผลทำให้เกิดอาการทางโครงร่างและกล้ามเนื้อ เช่น อาการปวดไหล่ หลัง และขาเป็นต้น รวมทั้งอาการบาดเจ็บสะสมของอวัยวะส่วนล่าง เช่น ฝ่าเท้าแบนราบผิดปกติ (flatfoot) ซึ่งมักพบในตำรวจที่ยืนทำงานเป็นเวลานาน (International Hazard Datasheet on Occupation, 2000) และยังพบว่าการขับขี้อักรยานยนต์ของตำรวจทำให้เกิดการสั่นสะเทือนของมือและแขน ก่อให้เกิดอาการชา นิ้ว ร้อยละ 19.3 นิ้วตืดร้อยละ 16.0 ปวดไหล่ร้อยละ 13.4 และไหล่ตืดร้อยละ 45.4 (Mirbod et al., 1997)

5. ปัจจัยอันตรายด้านจิตสังคม (psychosocial hazard) ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม (Karasek & Theorell, 1990) ซึ่งข้อเรียกร้องจากการทำงานที่สูง การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมต่ำ จะนำไปสู่ความเครียดจากการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกาย อารมณ์ พฤติกรรม และความคิด (International Hazard Datasheet on Occupation, 2000) ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน (มาลินี วงศ์พาณิชย์, 2542) จากการศึกษาความเครียดจากการทำงานของตำรวจพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการ

ทำงาน โครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศในองค์กร (เพชญาวาส ศรีชัย, 2545) นอกจากนี้การศึกษาของวอน เดม คานเนสแบค เดวิก และซีจีส (von dem Kneseback, David & Siegrist, 2005) พบว่าการทำงานที่เสี่ยงต่อการได้รับอันตราย ความไม่สมดุลของภาระงานและค่าตอบแทน ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

จะเห็นได้ว่าลักษณะการทำงานของตำรวจจราจร ในการควบคุมการจราจรและคดีคล้ายปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นบนท้องถนน ทำให้ประสบกับปัจจัยอันตรายต่อภาวะสุขภาพในด้านต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งปัจจัยด้านจิตสังคมจากการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญและส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของตำรวจจราจร โดยเฉพาะก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

### ปัจจัยด้านจิตสังคมจากการทำงานของตำรวจจราจร

#### ความหมายของปัจจัยด้านจิตสังคม

ปัจจัยด้านจิตสังคมเป็นสภาพแวดล้อมจากการทำงานที่ได้รับความสนใจเนื่องจากส่งผลกระทบต่อบุคคลและการทำงานในองค์กร มีหลากหลายบุคคลที่ให้ความหมายของปัจจัยด้านจิตสังคม เช่น คูเปอร์ แอลเบตาไว และคาลิโม (Cooper, El-Betawi & Kalimo, 1987) ให้แนวคิดว่าปัจจัยด้านจิตสังคม หมายถึง ปัจจัยจากการทำงานที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมจากการทำงานและบุคคล ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย การทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยสิ่งแวดล้อมจากการทำงานครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาทในองค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน บรรยากาศและโครงสร้างองค์กร ก็อก กิฟฟีส และกอนซาเลซ (Cox, Griffiths & Gonzalez, 2000) ให้ความหมายของปัจจัยด้านจิตสังคมที่คล้ายคลึงกันว่า เกี่ยวข้องกับรูปแบบงาน องค์กร การจัดการกับงาน สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความสำคัญต่อปัญหาสุขภาพกายหรือจิต ส่วนการาสกและทีโอเรลล์ (Karasek & Theorell, 1990) ได้ให้ความหมายของปัจจัยด้านจิตสังคมไว้ชัดเจนมากขึ้น โดยหมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน รวมทั้งการสนับสนุนทางสังคม

จะเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของปัจจัยด้านจิตสังคมไว้หลากหลาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาระงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน บทบาทในองค์กร การจัดการกับงาน และสังคม สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยด้านจิตสังคม หมายถึง สภาพแวดล้อมจากการทำงานที่ก่อให้เกิดผลกระทบ

ต่อบุคคลประกอบด้วย ข้อเรียกร้องจากการทำงาน การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม

### ประเภทของปัจจัยด้านจิตสังคม

การศึกษาปัจจัยด้านจิตสังคมในงานด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมแนวคิดที่นิยมนำมาใช้ได้แก่ แนวคิดของคาราเสก (Job Demand – Control Model; Karasek, 1988) โดยคาราเสกกล่าวว่า ผลของความเครียดจากการทำงานเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานและการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน ซึ่งต่อมาการาเสกและธีโอเรลล์ (Karasek & Theorell, 1990) ได้ปรับปรุงแนวคิดดังกล่าว โดยอธิบายถึงปัจจัยด้านจิตสังคมว่าประกอบด้วย ข้อเรียกร้องจากการทำงาน (job demand) การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (control or decision latitude) และการสนับสนุนทางสังคม (social support) (Demand – Control – Support Model; Karasek & Theorell, 1990) แนวคิดนี้ได้ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย และได้ระบุรายละเอียดของส่วนประกอบของปัจจัยทั้ง 3 ส่วนพอสรุปได้ดังนี้

1. ข้อเรียกร้องจากการทำงาน (job demand) ที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานประกอบด้วย สภาพการทำงาน ปริมาณงาน ชั่วโมงการทำงาน การทำงานระบบกะ และงานที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย (Karasek & Theorell, 1990; Niedhammer et al., 1998)

1.1 สภาพการทำงาน (job condition) ที่ก่อให้เกิดความเครียดเกี่ยวข้องกับความซับซ้อนของการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพการทำงาน โดยงานที่มีความซับซ้อนมักเป็นงานที่ยากและเป็นงานที่ต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงาน (Rice, 1999) รวมทั้งการที่ต้องรับผิดชอบงานหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน สำหรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ความร้อนจากสภาพภูมิอากาศ เสียงดังจากการใช้รถบนท้องถนน เป็นต้น สภาพการทำงานที่ไม่ดี (poor working conditions) เช่น การได้รับค่าตอบแทนไม่เหมาะสม สถานที่ทำงานเก่า ชำรุด และแออัด การขาดงบประมาณสนับสนุน อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานไม่เพียงพอ (Wheeler & Riding, 1994) จากศึกษาของบวร สงคศิริ และคณะ (2540) เกี่ยวกับภาวะเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของข้าราชการตำรวจในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าข้าราชการตำรวจร้อยละ 86.9 เกิดความเครียดได้รวดเร็วในระดับสูงถึงสูงมาก และในจำนวนนี้ร้อยละ 28.8 มีความเครียดอยู่ในระดับสูงถึงสูงรุนแรง รวมทั้งพบว่าความเครียดจากการทำงานของตำรวจจราจรมีสาเหตุมาจากสภาพการทำงานไม่เหมาะสม อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานไม่เพียงพอ

1.2 ปริมาณงาน (work load) หมายถึง ภาระงานที่แต่ละบุคคลต้องปฏิบัติ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ปริมาณงานมาก (work overload) และปริมาณงานน้อย (work underload) ปริมาณงานมาก หมายถึง งานที่มีปริมาณมากเกินไป (quantitative work) กว่าที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำเสร็จทันในเวลาที่กำหนด หรือเป็นงานที่ต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาในขณะที่ร่างกายต้องการพักผ่อน หรือหมายถึง งานที่ต้องการคุณภาพสูง (qualitative work) เป็นงานที่ยากเกินกว่าความสามารถที่ผู้ปฏิบัติจะทำได้ และต้องใช้ทักษะหรือความสามารถพิเศษบางประการ ส่วนปริมาณงานน้อย คือ ลักษณะงานที่ไม่ทำให้เกิดความเครียดหรือร้อน งานซ้ำซากจำเจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเบื่อหรือรู้สึกหมดความหมายเพราะไม่มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ (Cox, Griffiths & Gonzalez, 2000) จากงานวิจัยด้านจิตวิทยาสังคมที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการ ความสามารถ และข้อจำกัดของมนุษย์ในการทำงาน แพรงเคนเฮาเซอร์พบว่าเมื่อข้อเรียกร้องจากงานต่ำเกินไป บุคคลจะเกิดความเฉื่อยชาและขาดความคิดริเริ่มในการทำงาน หากข้อเรียกร้องจากงานมากเกินไป การทำงานของสมองจะลดลง (Frankenhaeuser, 1998) ร่างกายถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าในรูปของความเค้น ส่งผลให้ร่างกายหลั่งฮอร์โมนความเครียด (stress hormones) ได้แก่ แคททีโคลามีน (catecholamines) อีพิเนฟริน (epinephrines) และนอร์อีพิเนฟริน (norepinephrines) ซึ่งสารเหล่านี้หากหลั่งปริมาณเล็กน้อยจะไม่เป็นอันตรายแก่ร่างกาย หากหลั่งออกมาเป็นเวลานานและจำนวนมากจะเกิดโทษได้ เช่น ทำให้ระดับน้ำตาลในเลือดเพิ่มสูงขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น หัวใจเต้นเร็ว เป็นต้น (Henry & Stephens, 1997; Niedhammer et al., 1998) การศึกษาของมาร์โกลิส กอร์ส และ ควิน (Margolis, Kores & Quinn, 1994) พบว่าปริมาณงานมากมีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่งผลให้ความนับถือในตนเองและแรงจูงใจในการทำงานลดลง สอดคล้องกับการศึกษาของคูเปอร์และ บราวน์ (Cooper & Brown, 1996) พบว่าปริมาณงานมากเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความกดดันในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานถึงร้อยละ 84

1.3 ชั่วโมงการทำงาน (hours of work) ชั่วโมงการทำงานของแต่ละบุคคลมีความสำคัญในการแสดงถึงประสิทธิภาพในการทำงานและภาระงาน ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานส่งผลทำให้ร่างกายของผู้ปฏิบัติงานอ่อนล้า ส่งผลต่อจิตใจทำให้เกิดทัศนคติ การรับรู้ การประเมินสิ่งต่างๆรอบตัวในแง่ร้าย เกิดความไม่สบายใจ คับข้องใจ มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ จนกระทั่งส่งผลทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้ บางครั้งผู้ปฏิบัติงานอาจไม่ต้องการทำงานล่วงเวลาเนื่องจากต้องการเวลาในการพักผ่อน ทำกิจกรรมส่วนตัว หรือทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว (Monk, 1998) หากผู้ปฏิบัติงานไม่เต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาอาจส่งผลต่ออารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้โมโหง่าย และเกิดอาการอ่อนเพลีย (Smith, 1998) ดังนั้นบุคคลที่จะต้องทำงานเป็นเวลานานหรือ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานจึงมีโอกาสเกิดความเครียดจากการทำงานสูงกว่าบุคคลที่ชั่วโมงการ



ทำงานน้อย (Vecchio, 1991) จากการศึกษาของโคกิพบว่า การขยายเวลาการทำงานเป็นสาเหตุทำให้พนักงานอ่อนเพลีย ส่งผลทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่ายและเพิ่มระยะเวลาของการสัมผัสสารเคมีจากการทำงานมากขึ้น (Kogi, 1991 as cited in Monk, 1998) และจากการศึกษาแหล่งของความเครียดและการประเมินความเครียดจากการประกอบอาชีพในตำรวจฝรั่งเศส พบว่าชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ตำรวจเกิดความเครียดจากการทำงานในระดับสูง (Deschamps, Paganon-Badinier, Marchand & Merle, 2003) และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานกับผู้ป่วยโรคหัวใจ พบว่าร้อยละ 40 ของผู้ป่วยโรคหัวใจมีชั่วโมงการทำงานมากกว่า 60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (Rusek & Zohman, 1958 as cited in Rice, 1999) อีกทั้งการศึกษาของคาวากามิและคณะ (Kawakami et al., 1999) รายงานว่าการทำงานล่วงเวลาเดือนละ 50 ชั่วโมงหรือมากกว่ามีความเสี่ยงต่อการเป็นโรคเบาหวานมากกว่าบุคคลที่ทำงานล่วงเวลาเดือนละ 25 ชั่วโมงหรือน้อยกว่า

1.4 การทำงานระบบกะ (shift work) การทำงานระบบกะผู้ปฏิบัติงานจะมีตารางเวรสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกัน ซึ่งการทำงานของตำรวจจราจรแบ่งเป็น 3 กะ ได้แก่ กะเช้าตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 16.00 น. กะบ่ายตั้งแต่เวลา 16.00 น. ถึง 24.00 น. และกะดึกตั้งแต่เวลา 24.00 น. ถึง 08.00 น. (ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่, 2548) โดยการทำงานระบบกะจะส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รูปแบบการนอนหลับถูกรบกวน อัตราการเผาผลาญลดลง ส่วนผลกระทบต่อทางจิตใจ เช่น ความเครียด อาการซึมเศร้า เป็นต้น นอกจากนี้ระบบการทำงานกะยังมีผลกระทบต่อฮอร์โมนเมลาโทนิน (melatonin) ซึ่งเป็นฮอร์โมนที่ได้จากการสังเคราะห์ทริปโทฟาน (tryptophan) ในต่อมไพเนียล (pineal gland) สามารถใช้เป็นตัวควบคุมจังหวะของร่างกาย (marker rhythms) เช่นเดียวกับอุณหภูมิร่างกายและความดันเลือด ซึ่งปกติระดับเมลาโทนินจะหลังมากในช่วงเวลากลางคืน (จิตติวร ชูสง, 2546; Minors, 1991) จากการศึกษาของบาร์เนส ดีคอน ฟอรัส และอาเรน (Barnes, Deacon, Forbes & Arendt, 1998) พบว่าการทำงานเป็นกะโดยเฉพาะกะกลางคืนมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงระดับเมลาโทนิน ส่งผลให้จังหวะของร่างกาย (circadian rhythms) เปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์และจิตใจ มีปัญหาการนอนหลับและอัตราการเต้นของหัวใจผิดปกติ นอกจากนี้พบว่าการทำงานกะส่งผลกระทบต่อระดับความดันเลือด ระดับน้ำตาลในเลือด สุขภาพจิตและแรงจูงใจในการทำงาน และยังก่อให้เกิดความเมื่อยล้า ไม่มีเวลาทำกิจกรรมในสังคม (Rice, 1999) การดำรงชีวิตหรือรูปแบบชีวิตผิดไปจากธรรมชาติ (Cooper, El-Batawi, & Kalimo 1987; Macdonald & Bendak, 2000) มีการศึกษาผลกระทบของความเครียดในตำรวจต่อครอบครัว พบว่าการทำงานระบบกะทำให้เวลาต่อครอบครัวลดลง ตารางการนอนหลับไม่สม่ำเสมอ และเกิดข้อขัดข้องใจแก่สมาชิกในครอบครัวและเพื่อน (Haines, 2003) เช่นเดียวกับการศึกษาในผู้ควบคุม

การจราจรทางอากาศพบว่า การทำงานระบบกะก่อให้เกิดปัญหาการนอนหลับ และทำให้เกิดความเครียดสูงกว่าพนักงานที่ไม่ได้ทำงานกะถึง 4 เท่า (Cobb & Ross, 1973 as cited in Rice, 1999)

1.5 งานที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย (physical danger) โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มบริการฉุกเฉิน (Rice, 1999) และงานที่มีความเสี่ยงหรืออันตรายในตัวเอง เช่น ทหาร ตำรวจ นักประดาน้ำ และนักกู้ระเบิด (Cooper, El-Batawi & Kalimo 1987) ตำรวจจราจรต้องปฏิบัติงานกลางท้องถนน เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเสี่ยงกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บ เช่น จากการถูกรถเฉี่ยวชน (สรุทธิ สังข์ศรี, 2541) ทำให้เกิดความไม่มั่นใจต่อความปลอดภัยของตนเอง จึงเกิดความเครียดขึ้น (Cooper, El-Batawi, & Kalimo 1987; Levy & Wegman, 1998) จากการศึกษาของบราวน์ (Brown, 2001) พบว่าตำรวจในประเทศสหรัฐอเมริกา รับรู้ว่าจะงานที่ตนปฏิบัติมีความเสี่ยงสูง เพราะต้องใช้อาวุธ ใช้ความรุนแรงในการเข้าระงับเหตุร้าย และเสี่ยงถูกทำร้ายนอกเวลางาน เนื่องจากมีเวลาเลิกงานที่ไม่แน่นอน โดยเฉพาะการเลิกงานในช่วงเวลาดึกทำให้มีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกทำร้ายร่างกายจากผู้ประสงค์ร้ายได้ การศึกษาของสุรกิจ ศรีมนัส (2547) ในตำรวจจราจรอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าความเสี่ยงในหน้าที่การทำงานส่วนใหญ่จะมีผลต่อสุขภาพอนามัยของตำรวจจราจร เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องทำในสนามมีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกรถชนสูง ทำให้เกิดภาวะเครียดจากการปฏิบัติงาน

2. การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน (control or decision latitude) เป็นอำนาจในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน รวมถึงอิสระในการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับบทบาทในองค์กร บรรยากาศและโครงสร้างขององค์กร (Karasek & Theorell, 1990)

2.1 บทบาทในองค์กร (role in the organization) บทบาทการทำงานของคน เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติหน้าที่ถูกคาดหวังว่าต้องกระทำ (Jex, 1998) เช่นพนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานในองค์กร จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่หรือความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน (job description) จากผู้บังคับบัญชาทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือการบอกกล่าวด้วยวาจา บทบาทในองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน คือ บทบาทขัดแย้ง บทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน และบทบาทหน้าที่ที่หนักเกินไป แจคสัน และชูลเลอร์ (Jackson & Schuler, 1985 as cited in Jex, 1998) กล่าวว่า ปัญหาที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง (role conflict) เกิดจากการทำงานที่ไม่ต้องการจะกระทำ อาจเนื่องมาจากความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา หรือขัดกับบุคลิกภาพ ค่านิยมของสังคม และครอบครัว ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจงานที่ทำ มีความกระวนกระวายใจ หรือความตึงเครียด ส่งผลให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางกาย ขาดงานหรือลาออก แม้ว่าโดยทั่วไปการทำงานจะมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติพบว่า บทบาทมักจะไม่มีความคลุมเครือไม่ชัดเจน (role ambiguity) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน บรอก และโคลิฮาน (Breugh & Colihan, 1994 as

cited in Jex, 1998) กล่าวว่า การกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนทำได้ยาก โดยเฉพาะงานใหม่หรือตำแหน่งงานใหม่ที่เพิ่งกำหนดขึ้นในองค์กร

โดยทั่วไปความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ที่เกิดจากขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความสับสน หมดหวัง ความพึงพอใจในงานต่ำ ความกังวลสูง เกิดความเครียด และเกิดแรงจูงใจในการลาออก (Rice, 1999) จากการศึกษาของปารีชาติ ชีระวิทย์ (2541) ศึกษาการรับรู้ถึงปริมาณงานที่หนัก ความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ต่อการเกิดความเครียดของพนักงานในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าพนักงานที่รับรู้ว่ามีปริมาณงานหนักจะเกิดความเครียดสูงกว่าพนักงานที่รับรู้ว่ามีงานไม่หนัก พนักงานที่มีความคลุมเครือในบทบาทจะมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีบทบาทชัดเจน พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่ไม่มี ความขัดแย้งในบทบาทของตน นอกจากนี้ความเครียดอาจเกิดจากบทบาทหน้าที่ที่หนักเกินไป (role overload) เป็นบทบาทที่มีมากเกินไปในเวลาอันจำกัด เช่น กรณีการขาดงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่เหลือต้องรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น บ่อยครั้งที่องค์กรอาจไม่ได้ตระหนักถึงปัญหานี้ ทำให้เกิดผลต่อร่างกายจิตใจ และพฤติกรรม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเมื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ และเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือด (ทนางศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, และคณะ, 2544)

2.2 บรรยากาศและโครงสร้างขององค์กร (organizational structure and climate) นโยบายของสถานที่ทำงาน การให้คำปรึกษาที่ขาดประสิทธิภาพ การขัดขวางการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการเข้มงวดเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้อาจก่อให้เกิดความเครียดและอาจทำให้อัตราการเข้าออกงาน (turn over rate) ของพนักงานสูงได้ (Cooper & Marshall, 1976) จากการศึกษาของสุรภิก ศรีมนัส (2547) ในข้าราชการตำรวจจราจร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านบทบาทของตำรวจจราจรที่ถูกคาดหวังจากประชาชน ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน และนโยบายขององค์กร ทำให้ตำรวจจราจรรับรู้ว่ามีศักดิ์ศรีและความสำคัญน้อยกว่าข้าราชการตำรวจสายงานอื่น และได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นช้า ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้ และจากการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในงานและสุขภาพในกลุ่มตำรวจอเมริกา พบว่า โครงสร้างขององค์กรที่ซับซ้อนมีส่วนทำให้ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน (Kirkcaldy, Cooper & Ruffalo, 1995)

3. การสนับสนุนทางสังคม (social support) การสนับสนุนทางสังคมทำให้เพิ่มความสามารถในการเผชิญหน้ากับความกดดัน และช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม (person-environment fit) ดังนั้นในสถานที่ทำงานที่บุคลากรขาดการสนับสนุนในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะส่งผลให้เกิดความวิตก

กังวล และความเครียดขึ้น ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมที่ทำให้เกิดความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประกอบด้วย สัมพันธภาพในที่ทำงาน และการพัฒนาความสำเร็จในอาชีพ (Karasek & Theorell, 1990)

3.1 สัมพันธภาพในที่ทำงาน (relationship at work) ความสัมพันธ์ในที่ทำงานเป็นการเรียนรู้ที่จะทำงานกับบุคคลอื่น ถ้าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี ไม่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ขาดความร่วมมือ ความสนใจ และความพยายามในการจัดการกับปัญหาที่มีผลต่อสมาชิกในองค์กร อาจทำให้เกิดความเครียดต่อการทำงานได้ (The Canadian Union of Public Employee, 2003) ความสัมพันธ์ในองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Selye, 1980) แพทย์และนักจิตวิทยาคลินิกสนับสนุนว่าปัญหาจากความมั่นคงทางอารมณ์บ่อยครั้งเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาเป็นไปในทิศทางที่ไม่ดี ไม่ให้การสนับสนุน และเอาเปรียบเมื่อมีโอกาส ส่งผลทำให้เกิดแรงกดดันจากการทำงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดจากการทำงานขึ้น (Vanagas & Bihari-Axelsson, 2005) สำหรับผู้บังคับบัญชาที่ไม่สามารถมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ส่งผลให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน ผู้บังคับบัญชาที่มีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและวิทยาศาสตร์แต่ไม่ได้รับการอบรมทางด้านการบริหาร มักเป็นผู้บังคับบัญชาที่เน้นงานมากกว่าบุคคลทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกดดันในการทำงาน ส่งผลทำให้มีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาลดลง ทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดี สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดีมักเกิดขึ้นจากการทำงานที่แข่งขันและบุคลิกภาพที่ขัดแย้งกัน การทำงานร่วมกับผู้ที่มีบุคลิกก้าวร้าว ไม่สนใจความรู้สึกของบุคคลอื่น ส่งผลทำให้บุคคลรอบข้างเกิดความเครียด อีกทั้งส่งผลให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน เกิดอคติ และขาดการประสานงานที่ดี ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงัก หรือเกิดความผิดพลาดได้ง่าย ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน (สุตรัก พิละกันทา 2541) จากการศึกษาของอรธณพ ถานอมวงษ์ (2539) ศึกษาระดับความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานบริษัท พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความเครียดทางด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทางลบ เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับความเครียดทางด้านความคิด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไวโอลันตี และอารอน (Violanti & Aron, 1995) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ทักษะคดีต้องงาน และความเครียดทางจิตสังคมในตำรวจรัฐนิวยอร์ก พบว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อการเกิดความเครียด และทัศนคติในการทำงานของตำรวจนิวยอร์ก

3.2 การพัฒนาความสำเร็จในอาชีพ (career development) จากการศึกษาความเครียดจากการทำงานพบว่าบุคคลที่คาดหวังในความสำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว หรือการเลื่อนขั้นที่สูงขึ้น คาดหวังที่จะมีอิสระในการทำงาน และคาดหวังที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆหรืองานใหม่จะมีความเครียดสูง (Rice, 1999) ปัจจัยของการพัฒนาความสำเร็จในอาชีพที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การไม่ได้รับการส่งเสริม การได้รับการส่งเสริมมากเกินไป การขาดความปลอดภัยในการทำงาน และการไม่สมปรารถนา ซึ่งการพัฒนาความสำเร็จในอาชีพแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน และโอกาสจำกัดในอาชีพ ความมั่นคงในงาน (job security) เป็นสิ่งที่วัดระดับความมั่นคงว่าจะไม่ตกงาน เนื่องจากผู้ประกอบการอาชีพมีความคาดหวังถึงความก้าวหน้าในอาชีพ ความต้องการเงิน สถานะ และตำแหน่ง รวมถึงการมีประสบการณ์ที่มากขึ้น หากไม่ได้รับในสิ่งเหล่านี้จะส่งผลทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานเพิ่มมากขึ้น รวมถึงความพยายามที่จะรักษาสถานภาพตำแหน่งของตน เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นความรู้อาจจะล้าหลัง เกิดความหวั่นวิตกในความสามารถของคนรุ่นใหม่ซึ่งสูงกว่าเข้ามาแข่งขันกับตนเอง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายจากการกลัวสูญเสียสถานะ ส่วนโอกาสจำกัดในอาชีพ (occupational locking - in) คือ การมีโอกาสน้อยในการโยกย้ายงานจากงานปัจจุบันไปทำงานในส่วนอื่น ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีตำแหน่งงานว่างหรือไม่มีความสามารถที่จะไปทำงานในองค์กรอื่น จากการศึกษาของสูดรัก พิละกันทา (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยทางด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความเครียดในการทำงาน และการศึกษาของล็อกเกอร์ (Locker, 1996) พบว่าสาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานของผู้ช่วยทันตแพทย์ชาวแคนาดา ได้แก่ รายได้ต่ำ การขาดโอกาสในการพัฒนาด้านวิชาชีพ และการไม่ได้รับการยอมรับ

จะเห็นได้ว่าลักษณะการทำงานของตำรวจจราจรต้องเผชิญกับปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานหลายด้านดังได้กล่าวข้างต้น ทำให้ส่งผลกระทบต่อตำรวจจราจรทั้งทางสุขภาพกายและจิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเกิดความเครียดจากการทำงาน หากไม่ได้รับการช่วยเหลือหรือแก้ไข อาจส่งผลให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงต่อสุขภาพ ทั้งนี้ความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นอาจมีปัจจัยอื่นๆที่เป็นสาเหตุร่วม ซึ่งควรพิจารณาร่วมกับปัจจัยด้านจิตสังคม เพื่อให้ครอบคลุมถึงปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

## การประเมินปัจจัยด้านจิตสังคม

การประเมินปัจจัยด้านจิตสังคมที่เป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดความเครียดจากการทำงาน สามารถกระทำได้หลายวิธีขึ้นกับความเหมาะสม ความต้องการนำไปใช้ รวมทั้งข้อจำกัดของเครื่องมือ โดยทั่วไปการประเมินปัจจัยด้านจิตสังคมมี 2 วิธี (Cox, Griffiths & Gonzalez, 2000) ดังนี้

1. วิธีการสังเกต (observational methods) การสังเกตปัจจัยด้านจิตสังคมที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจะครอบคลุมในเรื่องลักษณะงาน พฤติกรรมการทำงาน และพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อเผชิญกับปัจจัยด้านจิตสังคม การประเมินวิธีนี้จะใช้แบบสังเกตที่พัฒนาขึ้นมาเป็นแนวทางในการประเมิน วิธีการนี้มีความสะดวกและเชื่อถือได้ แต่อาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับรบกวนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติของผู้ทำการสังเกต ความชำนาญ และวิธีการ อีกทั้งเมื่อกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการสังเกตการณ์อาจทำให้มีการระมัดระวังขึ้น

2. วิธีการรายงานด้วยตนเอง (self report) การรายงานตนเองเป็นการประเมินโดยการใช้แบบสอบถาม หรือแบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ประเมินจากการรับรู้ของผู้ที่ปฏิบัติงานต่อปัจจัยทางจิตสังคม การประเมินวิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเพราะสะดวก ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตสังคมที่ผู้ปฏิบัติงานสัมผัสจริง แต่อาจได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์เพราะผู้ปฏิบัติงานอาจเกิดอคติ หรือวิตกกังวลในการตอบแบบสอบถาม เกรงว่าจะเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานแบบสอบถามที่นิยมใช้มีดังนี้

2.1 แบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดยคาราเสก (Job Content Questionnaire [JCQ]; Karasek, 1988) เพื่อประเมินข้อเรียกร้องจากการทำงานและการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (Job Demand - Control Model; Karasek, 1988) โดยแบบประเมินนี้มีผู้นำไปใช้ศึกษาในกลุ่มคนงานอาชีพต่างๆ เช่น คนงานในชนบท (Duraisingam & Dollard, 2005) ลูกเรือบนเครื่องบิน (Cho, Lee & Kim, 2005) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน (reliability) อยู่ในช่วง 0.61 – 0.79

2.2 แบบประเมินสำรวจความเครียดจากการทำงาน (Job Stress Survey; Spielberger, 1999) พัฒนามาจากข้อมูลที่ได้จากการสำรวจปัจจัยจากการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความเครียด โดยแบบประเมินนี้ถูกนำไปใช้ในการศึกษากลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านวัฒนธรรมสเปน (Rodriguez-Calcano, 2005) พนักงานธนาคาร (Rafael, 2001) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน (reliability) อยู่ในช่วง 0.87 – 0.93

2.3 แบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดยซีจิส (Effort Reward Imbalance [ERI]; Siegrist, 2000) เพื่อประเมินผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานและการปฏิบัติงาน พัฒนามาจากแนวคิดของซีจิส (Effort Reward Imbalance Model; Siegrist, 2000) มีการนำไปประยุกต์ในการประเมินปัจจัยทางด้านจิตสังคมของพยาบาล (Weyers, Peter, Boggild, Jeppesen & Siegrist, 2006) พนักงานบริษัท (Niedhammer, Chastang, David, Barouhiel & Barrandon, 2006) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) อยู่ในช่วง 0.82 – 0.88

2.4 แบบประเมินสภาพทางจิตสังคมในการทำงาน (Psychosocial Working Condition [PWC]) เป็นแบบประเมินที่พัฒนามาจากแนวคิดของคาราเสกและซีโอเรลต์ (Demand-Control-Support Model; Winderzal-Bazyl & Cieslak, 2000) ซึ่งประเมินปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม แบบประเมินถูกนำไปใช้ในการศึกษาผู้ประกอบอาชีพ 8 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ นักการธนาคารและประกันภัย มุคลากรทางการแพทย์ คนงานก่อสร้าง พนักงานขายของ ช่างราชการตำรวจ ผู้บริหารงานสาธารณะ นักคอมพิวเตอร์ พนักงานขับรถโดยสาร และครู ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน (reliability) อยู่ในช่วง 0.72 – 0.94 (Winderzal-Bazyl & Cieslak, 2000) สำหรับการศึกษานในประเทศไทยแบบประเมินนี้ได้รับการแปลย้อนกลับโดยทงศักดิ์ ยี่งรัตน์สุข และคณะ (2544) และถูกนำไปใช้ในกลุ่มพนักงานสำนักงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน (reliability) อยู่ในช่วง 0.72 – 0.94 (ทงศักดิ์ ยี่งรัตน์สุข และคณะ, 2544)

การประเมินปัจจัยด้านจิตสังคมจากการทำงานควรให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงาน และปัจจัยแวดล้อมจากการทำงานของตำรวจจราจร การศึกษาครั้งนี้ประเมินโดยใช้แบบสอบถามซึ่งได้ดัดแปลงมาจากแบบประเมินสภาพทางจิตสังคมในการทำงาน (Psychosocial Working Condition Questionnaire [PWC]) ของวินเดอร์ซาล-บะซึล และซีลัค (Winderzal-Bazyl & Cieslak, 2000) ได้รับการแปลย้อนกลับโดยทงศักดิ์ ยี่งรัตน์สุข และคณะ (2544) เนื่องจากแบบประเมินดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ข้อมูลปัจจัยด้านจิตสังคมที่ได้จากการประเมินจะนำไปสู่การหาแนวทางในการลดปัจจัยด้านจิตสังคมที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงาน และการจัดการความเครียดจากการทำงานที่เหมาะสมต่อไป

## ความเครียดจากการทำงาน

### ความหมายของความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจเนื่องด้วยมีผลกระทบต่อบุคคลและการทำงานในองค์กร มีผู้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานหลายท่าน และที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายได้แก่ คูเปอร์ แอลเบตาไว และคาลิโม (Cooper, El-Betawi & Kalimo, 1987) ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงาน ว่าหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่เป็นการสะท้อนจากการทำงาน เมื่อบุคคลเผชิญภาวะที่ไม่ต้องการจากลักษณะงาน สภาพปฏิบัติงาน นโยบาย บทบาทภายในองค์กร สัมพันธภาพภายในองค์กร การทำงานหนัก จะทำให้เกิดความเครียดแก่บุคคล และมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ส่วนเฮลริเกิล โซลคัม และวูดแมน (Hellriegel, Slocum & Woodman, 2001) ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานว่า เป็นผลลัพธ์หรือการตอบสนองต่อสถานการณ์ความต้องการทางกายภาพและทางจิตวิทยาในการทำงานของบุคคล นอกจากนี้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานอีกหลายท่าน โดยให้ความหมายที่คล้ายคลึงกันว่า เป็นภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อบุคคล เช่น ภาระงานมากเกินไป ความสับสน และความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในที่ทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานที่ไม่ดี การรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินไปความสามารถที่บุคคลจะตอบสนอง ทำให้เกิดความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อทางร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมต่างๆ ทั้งทางบวกและลบ ผลกระทบทางบวกคือทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ผลทางลบคือก่อให้เกิดผลเสียต่อภาวะสุขภาพกายและจิต เมื่อไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้จะมีผลต่อความรู้สึกในการทำงาน เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน (Farmer, 1984; Terry & John 1987, as cited in Rice, 1999, Crawford, 1993) นอกจากนี้คาราสกและธีโอเรลล์ (Karasek & Theorell, 1990) ได้เสนอว่าความเครียดจากการทำงานทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและพฤติกรรมเกิดขึ้น เมื่อได้รับความกดดันจากข้อเรียกร้องจากการทำงาน (job demand) สูง แต่มีความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน (control or job decision latitude) ต่ำ และการสนับสนุนทางสังคม (social support) ต่ำ

จะเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายความเครียดจากการทำงานไว้หลากหลาย สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ให้ความหมายพอสรุปได้ว่า ความเครียดจากการทำงาน (work related stress) คือการตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคามสุขภาพอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมจากการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย อารมณ์ พฤติกรรม และความคิด



## แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

แนวคิดหลากหลายที่นิยมใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน สามารถอธิบายใน 2 ประเด็น คือแนวคิดของความเครียดจากการทำงานที่อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานหรือปัจจัยด้านจิตสังคมจากการทำงาน (Levy & Wegman, 2000) เช่น แนวคิดของคาราเสกและธีโอเรลล์ (Demand-Control-Support Model; Karasek & Theorell, 1990) และแนวคิดของปามเมอร์ กูเปอร์ และโทมัส (Model of Work Stress; Palmer, Cooper & Thomas, 2004) และแนวคิดที่อธิบายเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน เช่น แนวคิดของเบเกอร์และคาราเสก (Physiologic Stress Theories; Baker & Karasek, 2000)

1. แนวคิดของคาราเสกและธีโอเรลล์ (Demand-Control-Support Model; Karasek & Theorell, 1990) พัฒนามาจากแนวคิดของคาราเสกในปี ค.ศ. 1976 (Job demand-Control Model) โดยคาราเสกและธีโอเรลล์อธิบายความเครียดจากการทำงานว่าเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะโครงสร้างหรือองค์การการทำงานมากกว่าโครงสร้างทางประชากร เช่น เชื้อชาติ ศาสนา ซึ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเรียกร้องจากงาน (job demand) และการควบคุมงานหรืออำนาจตัดสินใจในงาน (control or decision latitude) มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน แล้วส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ ผลทางด้านการเรียนรู้ในเชิงรุกและพัฒนารูปแบบพฤติกรรม และ โอกาสเสี่ยงต่อความเครียดและการเจ็บป่วย การที่มีข้อเรียกร้องจากงานมากเพียงอย่างเดียวไม่อาจส่งผลทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้เสมอไป ทั้งนี้ขึ้นกับการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานร่วมด้วยที่จะส่งผลด้านลบหรือด้านบวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ถ้าข้อเรียกร้องจากงานและการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลทำให้เกิดความเฉื่อยชา งานมีการพัฒนาและสร้างสรรค์ต่ำ เกิดภาวะจำยอมโดยไม่ได้แก้ไข และไม่ให้ความร่วมมือทำกิจกรรมต่างๆทั้งในที่ทำงาน และสังคม หากข้อเรียกร้องจากงานและการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้เกิดความขยัน การมีส่วนร่วม เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ เกิดความต้องการที่จะมีชื่อเสียง และการประสบความสำเร็จในชีวิต หากข้อเรียกร้องจากงานสูงแต่การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานอยู่ในระดับต่ำ จะก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูง หากข้อเรียกร้องจากงานต่ำแต่การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานอยู่ในระดับสูง พบว่ากลุ่มนี้จะเกิดความเครียดจากการทำงานน้อย นอกจากนี้ การสนับสนุนทางสังคม (social support) เป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการเกิดความเครียดจากการทำงานร่วมกับข้อเรียกร้องจากงาน และการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน หากการทำงาน

มีข้อเรียกร้องจากงานสูง การควบคุมงานหรืออำนาจการตัดสินใจในงานต่ำ และการสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานในระดับต่ำก็จะนำไปสู่ความเครียดจากการทำงาน

2. แนวคิดของปาลเมอร์ คูเปอร์ และโทมัส (Model of Work Stress; Palmer, Cooper & Thomas, 2004) พัฒนามาจากแนวคิดของความเครียดทั่วไป อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานคือ ปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยส่วนบุคคล โดยปัจจัยด้านองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ วัฒนธรรม ความต้องการ การควบคุม การสนับสนุน สัมพันธภาพ รูปแบบ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลง โดย

- 1) วัฒนธรรมเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน จากสภาพสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมนั้นๆได้
- 2) ความต้องการ เป็นการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับภาระงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- 3) การควบคุม เป็นอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานและการสั่งการ
- 4) การสนับสนุนเป็นการได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมและได้รับคำแนะนำจากองค์กร สายงาน หรือเพื่อนร่วมงาน
- 5) สัมพันธภาพ เป็นการเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นซึ่งจะเป็นแรงส่งเสริมทางบวกของการทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดข้องใจในงาน และลดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เหมาะสม
- 6) รูปแบบการทำงาน เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในองค์กร เช่นวิธีการสื่อสารในองค์กร นโยบายการทำงาน และ
- 7) การเปลี่ยนแปลงในองค์กรอาจเกิดจากการปรับเปลี่ยนการบริหารงาน การนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในหน่วยงาน เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อ 2 ทาง คือผลกระทบต่อบุคคล และผลกระทบต่อองค์กร ผลกระทบต่อบุคคลที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเกิดความเครียด เช่น ระดับความดันเลือดเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดอาการปวดหลัง ใจสั่น ปวดศีรษะ มีปัญหาการนอนและระบบทางเดินอาหาร อารมณ์หงุดหงิดและอารมณ์เสีย เพิ่มการบริโภคเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ คาเฟอีนและการสูบบุหรี่ เป็นต้น ซึ่งผลกระทบดังกล่าวจะนำไปสู่ผลลัพธ์ด้านลบ คือ ก่อให้เกิดโรคหัวใจ เกิดความวิตกกังวลและซึมเศร้า รวมถึงเกิดความเมื่อยหน่ายขึ้น ส่วนผลกระทบของความเครียดต่อองค์กร เช่น ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานลดลง อีกทั้งทำให้อัตราการป่วยและอัตราการลาออกของพนักงานสูงขึ้น จำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆลดลง ศักยภาพในการทำงานมีเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตามาคือ ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายในการหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่มาทดแทน อัตราการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานสูงขึ้น มีการเรียกร้องสิทธิมากขึ้นอาจนำไปสู่การฟ้องร้อง และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

3. แนวคิดของเบเกอร์และคาราเสก (Physiologic Stress Theories; Baker & Karasek, 2000) กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากระบบต่างๆของร่างกายโดยรวมเสียสมดุล โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการทำงานของระบบควบคุมต่างๆ ได้แก่ ระบบประสาท ระบบหลอดเลือดและ

หัวใจ ระบบต่อมไร้ท่อ โดยสิ่งมีชีวิตทุกชนิดจะต้องมีกลไกในการควบคุมการทำงานระบบต่างๆ ของร่างกายเพื่อให้อยู่ในภาวะสมดุลที่เรียกว่า homeostasis กลไกของการเกิดความเครียดในด้านร่างกายเกี่ยวข้องกับสมองส่วนลิมบิก การหลั่งฮอร์โมนเอพิเนฟริน (epinephrines) นอร์เอพิเนฟริน (norepinephrines) และคอร์ติซอล (cortisol) ซึ่งทำให้เกิดแรงผลักดันและการถอยหนี ส่งผลให้เกิดความกระวนกระวายใจ ความหุดหู่ หรือความเจ็บป่วยด้านร่างกาย

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของคาราเสกและซีโอเรลล์ (Karasek & Theorell, 1990) อธิบายถึงความเครียดจากการทำงานว่าเกิดจากปัจจัยด้านจิตสังคมที่สร้างความไม่สมดุลระหว่างข้อเรียกร้องในการทำงาน การควบคุมงานหรืออำนาจในการตัดสินใจ และการสนับสนุนทางสังคม ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ พฤติกรรม และความคิด ซึ่งแนวคิดนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนกำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมกับอำนาจในการตัดสินใจของตำรวจจราจร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการทำงานเชิงรุกและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

#### ผลของความเครียดจากการทำงาน

เมื่อบุคคลเผชิญกับปัจจัยด้านจิตสังคมที่เป็นสิ่งกระตุ้นทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ พฤติกรรม และความคิด รวมถึงประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งบุคคลจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองแตกต่างกันแม้ว่าจะเกิดจากปัญหาหรือสาเหตุเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล พื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และความรุนแรงของสิ่งที่กระตุ้น (สุทธิชัย ปานปรีชา, 2544)

1. การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย (physiological) เมื่อร่างกายอยู่ในสภาวะเครียดจะส่งผลกระทบต่อระบบต่างๆ ของร่างกาย ดังนี้

1.1 ระบบโครงร่างกล้ามเนื้อ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดเนื่องจากเป็นส่วนสำคัญพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้เมื่อเกิดความเครียด หรือปฏิกิริยาสู้หรือถอยหนี บาร์บารา (Barbara, 1977) เรียกปฏิกิริยาโต้ตอบของกล้ามเนื้อต่อความเครียดว่าปฏิกิริยาสู้ หรือหนี หรือหยุดเกร็ง (fight or flight or freeze) การหดเกร็งของกล้ามเนื้อช่วงสั้นๆ นั้น ไม่เป็นอันตราย แต่การหดเกร็งที่เกิดขึ้นบ่อยเป็นเวลานานเรื้อรังจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เพราะการเกร็งของกล้ามเนื้อจะมีผลต่อการนำเลือดไปเลี้ยงอวัยวะต่างๆ ไม่เพียงพอ ทำให้เกิดอาการเจ็บปวดได้เนื่องจากกรดแลคติกคั่ง จากการศึกษาของสถาบันความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (The National

Institute for Occupational Safety and Health [NIOSH], 2003) พบว่าความเครียดจากการทำงานทำให้เพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดการปวดในระบบโครงร่างกล้ามเนื้อส่วนบนร้อยละ 40.2

1.2 ระบบประสาทอัตโนมัติพาราซิมพาเรติก เป็นระบบที่ลดปฏิกิริยาต่อการกระตุ้นทางร่างกาย ควบคุมการเต้นของหัวใจ ระบบย่อยอาหาร การขับถ่าย และความตึงเครียดทางเพศ เมื่อเกิดความเครียดระบบประสาทพาราซิมพาเรติกจะทำให้เกิดการระคายเคืองของกระเพาะอาหาร ถ้าไส้ ระบบขับถ่ายไม่ปกติ และความต้องการทางเพศลดลง การเปลี่ยนแปลงทางกายที่เกิดขึ้น เช่น จุกเสียดแน่นท้อง ท้องอืดท้องเฟ้อ ปวดท้อง ท้องผูก และปัญหาทางเพศต่างๆ แม้ความเครียดจะหายไปแต่อาการเหล่านี้ก็อาจคงอยู่ หรือหากได้รับการกระตุ้นเพียงเล็กน้อยก็จะเกิดอาการซ้ำ (Brannon & Feist, 2000)

1.3 ระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเรติก เป็นระบบประสาทที่ทำงานประสานกับระบบประสาทพาราซิมพาเรติก เพื่อรักษาสมดุลของการไหลเวียนของโลหิตและความดันโลหิต โดยควบคุมอัตราการเต้นของหัวใจและการหดตัวของหลอดเลือด หากเกิดความเครียดระบบประสาทจะมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นทุกส่วนของร่างกายให้ตื่นตัวรับกับสถานการณ์ ระบบประสาทซิมพาเรติกจะสั่งให้ต่อมอะดรีนัล (adrenal glands) มีการหลั่งสารนอร์อาดินาริน (noradrenalin) และอะดรีนาริน (adrenaline) เพิ่มขึ้น มีผลทำให้ร่างกายทั้งหมดตื่นตัวเต็มที่ การกระตุ้นจากระบบประสาทซิมพาเรติกจะเกิดเพียงระยะสั้นๆ แต่ฤทธิ์ของอะดรีนาริน (adrenaline) ยังคงอยู่ยาวนานหลายชั่วโมงแม้ความเครียดจะหมดไป นอกจากนี้ฮอร์โมนก็มีส่วนทำงานในขณะที่มีอาการตกใจกลัว หรือโกรธ โดยเฉพาะฮอร์โมนคอร์ติซอล (cortisol) จากต่อมอะดรีนัล (adrenal glands) ฮอร์โมนนี้เพิ่มความไวต่อการกระตุ้นของอะดรีนาริน (adrenaline) ในระบบหัวใจและหลอดเลือดทำให้ระบบสูบฉีดไวมากขึ้น หากร่างกายเกิดความเครียดระดับสูงจะส่งผลทำให้เกิดอาการหัวใจเต้นผิดปกติ (Brannon & Feist, 2000)

1.4 ระบบฮอร์โมน เป็นระบบหนึ่งที่ถูกกระตุ้นเมื่อเกิดความเครียด เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้น สมองส่วนที่เรียกว่าไฮโปทาลามัส (hypothalamus) จะกระตุ้นต่อมพิทูอิทารี (pituitary gland) หลังฮอร์โมนไปกระตุ้นต่อมอื่นๆ ในส่วนต่างๆ ของร่างกาย ฮอร์โมนที่มีบทบาทสำคัญคือฮอร์โมนอะดรีโนคอร์ติโคโทรปิก (adreno corticotropic hormone [ACTH]) และคอร์ติซอล (cortisol) จากชั้นนอกของต่อมอะดรีนัล (adrenal glands) ซึ่งฮอร์โมนอะดรีโนคอร์ติโคโทรปิกมีบทบาทสำคัญในเวลาที่ต้องเตรียมพร้อม เช่น กระตุ้นการหลั่งอินซูลิน (insulin) จากตับอ่อนเพื่อเพิ่มพลังกำลังในเวลาที่ต้องต่อสู้หรืออดหย่อนนี้ ส่วนคอร์ติซอล (cortisol) จะเพิ่มภูมิคุ้มกันและทำให้สมองตื่นตัวและกระตุ้นระบบซิมพาเรติก ในระหว่างที่ฮอร์โมนจำนวนหนึ่งทำงานอย่างเข้มข้น ส่วนฮอร์โมนตัวอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องจะทำงานช้าลง เช่น ฮอร์โมนเพศ

ทำงานช้าลงทำให้ความต้องการทางเพศลดลง ในผู้หญิงจะทำให้ประจำเดือนมาไม่ปกติ (Brannon & Feist, 2000)

1.5 ระบบภูมิคุ้มกัน แบ่งเป็น 2 ส่วน คือฮูโมรอล (humoral) และ เซลลูลา (cellular) ฮูโมรอล (humoral) เป็นของเหลวในร่างกายที่ทำหน้าที่ต่อสู้กับเชื้อโรค และเชื้อไวรัสต่างๆที่เข้ามาในร่างกาย ส่วนเซลล์ (cellular) นั้นอยู่ในเซลล์ทำหน้าที่ต่อสู้กับเชื้อไวรัสที่เข้าไปทำอันตราย เซลล์ ซึ่งเชื้อไวรัสเหล่านี้ทำให้เกิดเนื้องอกหรือมะเร็ง หากในส่วนของฮูโมรอล (humoral) ผิดปกติ ทำให้ติดเชื้อได้ง่ายเกิดโรคต่างๆ เช่น หวัด ไข้หวัดใหญ่ แต่ถ้าส่วนของเซลล์ (cellular) ผิดปกติ จะทำให้เสี่ยงต่อการเกิดโรคมะเร็ง ความเครียดที่เกิดขึ้นมีอิทธิพลต่อความแข็งแรงของระบบภูมิคุ้มกันทั้ง 2 ส่วนของร่างกาย โดยความเครียดทำให้มีการหลั่งของคอร์ติซอล (cortisol) และ อะดรีนาลิน (adrenaline) ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกายทำให้ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายทำงานมากหรือน้อยกว่าปกติ ถ้าหากระบบภูมิคุ้มกันทำงานมากเกินไปก็จะส่งทำให้มีการทำลายเนื้อเยื่อส่วนดี ทำให้เกิดโรคภูมิแพ้ และโรคต่อต้านภูมิคุ้มกันตนเอง (autoimmune diseases) (Brannon & Feist, 2000)

2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ (emotional) เมื่อเกิดความเครียดจากการทำงาน จะทำให้เกิดอารมณ์โกรธ กังวล และเศร้า โดยปกติเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นบุคคลจะถูกกระตุ้นทั้งร่างกายและอารมณ์ การกระตุ้นอารมณ์จะผ่านทางระบบลิมบิก (limbic system) ซึ่งอารมณ์โกรธ กังวล และเศร้า บางครั้งมักจะปะปนกันไปจนไม่สามารถแบ่งแยกได้ชัดเจน ทำให้บุคคลรับรู้ได้เพียงว่ารู้สึกไม่สบายใจ หากเกิดอารมณ์ดังกล่าวขึ้นไม่ได้รับการควบคุมและจัดการ ในที่สุดจะเกิดความกลัวว่าจะเสียการควบคุมตนเอง หรือหวาดกลัวว่าจะทำผิดพลาดขึ้น ทำให้เกิดมีอาการหายใจไม่ทัน (Brannon & Feist, 2000) ความเครียดทำให้อารมณ์และความรู้สึกของบุคคลเปลี่ยนไป เช่น อารมณ์ที่เกิดจากภาวะความกดดันหรือความบีบคั้น กระสับกระส่าย คับข้องใจ หรือรู้สึกกลัว วิดก กังวล โกรธ ซึมเศร้าหรือรู้สึกผิด เมื่อมีอาการเหล่านี้เกิดขึ้นมักจะมีอาการต่อเนื่องตามมาเช่น นอนไม่หลับ หงุดหงิด (กรมสุขภาพจิต, 2541)

3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม (behavioral) ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งพฤติกรรมส่วนบุคคลและพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นเป็นการเตรียมพร้อมหรืออดอยหนี โดยอาจมีการแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง บางครั้งอาจมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปชั่วคราว หรือเป็นเวลานานๆ เช่นการตอบสนองทางอารมณ์ที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ ได้แก่ อาการกระตุกที่เกิดจากความกลัวหรือความวิตกกังวลอย่างรุนแรง พุดคิดอย่างพุดเกินกว่าความจริง พุดไม่หยุด หรือการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมเช่น การมีความพยายามมากขึ้น สามารถจดจ่อในการกระทำสิ่งต่างๆในช่วงเวลาที่ยาวนานขึ้น หรือมีลักษณะที่ตรงข้ามคือทำงานได้น้อยลง มีความผิดพลาดมากขึ้น ขาดสมาธิ หลงลืม มีพฤติกรรมก้าวร้าว หลีกหนีจาก ..

สภาพเหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดความวิตกกังวล ปลีกตัวจากสังคม เป็นต้น (กรมสุขภาพจิต, 2541) นอกจากนี้ความเครียดอาจก่อให้เกิดความเปราะบางทางพฤติกรรม โดยมีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ผิดแปลกไปจากธรรมดา ซึ่งอาจมีผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง เช่น การดื่มสุรา สูบบุหรี่ หรือการทำร้ายตนเองและผู้อื่น (พสุ เศษรินทร์, 2536) จากการศึกษาพบว่าความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่มากขึ้น (ลดาวัลย์ สกุนา, 2543; Ota et al., 2004) มีผลต่ออัตราการใช้น้ำเพิ่มขึ้น เช่นการใช้น้ำอุ่นหลังเพื่อช่วยลดความเครียดจากการทำงาน ถ้าใช้น้ำติดต่อกันนานๆจะทำให้เกิดการติดเชื้อได้ (Cook, 2003) สำหรับพฤติกรรมการทำงานที่เกิดจากผลกระทบของความเครียด มีทั้งข้อดีและข้อเสียต่อองค์กร ข้อดีคือความเครียดจากการทำงานจะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนข้อเสียคือเมื่อเกิดความเครียดจากการทำงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง ผลงานน้อย การขาดงานหรือโยกย้ายงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานในระดับบริหาร ความเครียดอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดหรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อีกทั้งอาจมีผลต่อการสั่งการ การบังคับบัญชา เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดขึ้นจะนำไปสู่พฤติกรรมกลางานบ่อยครั้ง การลาออกจากงาน หรือการทำงานไม่สำเร็จตามกำหนดที่ตั้งไว้ รวมถึงก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร หรือต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง (พสุ เศษรินทร์, 2536)

4. การเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด (think) ความคิดเป็นกระบวนการทำงานของสมองหลายส่วนที่ต้องทำงานประสานกัน ความเครียดทำลายหรือขัดขวางการทำงานของส่วนต่างๆของร่างกาย ทำให้สารอะดรีนาลิน (adrenaline) จากสมองส่วนที่เรียกว่า Ascending Reticular Activation System (ARAS) กระตุ้นทุกส่วนของสมองให้ทำงานเร็วเป็นสองเท่าของปกติ สมองจะกระตุ้นส่วนของอารมณ์ทำให้เกิดความคิดเร็วขึ้น เมื่อถูกกดดันมาร่างกายก็จะถูกกระตุ้นมากขึ้นทำให้สมองทำงานหนักเกินไป ทำให้ความคิดไม่ต่อเนื่อง ความจำสั้น การตัดสินใจไม่เหมาะสมขาดการยับยั้งไตร่ตรอง ปัญหาที่ตามมาคือ การชินต่อสภาวะของสมองถูกกระตุ้นคิดว่าภาวะนั้นเป็นภาวะปกติ เป็นผลให้บางรายใช้สารเคมีหรือยาเสพติดเพื่อกระตุ้นให้ร่างกายตื่นตัว ในสภาวะที่ถูกกระตุ้นระยะยาวมีผลให้บางคนดื่มแอลกอฮอล์ในช่วงเย็นเพื่อให้ตนเองรู้สึกผ่อนคลาย หรือมีการใช้ยานอนหลับเพื่อทำให้ตนสงบลงเวลานอน และคนที่มีการบวนการคิดในทางลบส่งผลทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น เช่น ถิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสถานการณ์ต่างๆผิดพลาด เป็นต้น (ธงชัย ทวีชาติ และคณะ, 2543)

จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสุขภาพที่เกิดจากความเครียด จะเห็นได้ว่าก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลทำให้ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ พฤติกรรม และความคิด ซึ่งจะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ โดยผลที่เกิดขึ้นหากไม่ได้รับการจัดการที่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดโรคเรื้อรังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการทำงานในองค์กร และสังคมตามมา จากการศึกษาผลกระทบจากความเครียดจากการทำงานต่อสุขภาพของคาร์ลเวล (Caldwell, 1978 อ้างใน ถาวรวัลย์ สุกุณา, 2543) พบว่า ความเครียดจากการทำงานทำให้เกิดอาการทางจิต (psychotic) ร้อยละ 2.3 เกิดอาการทางประสาท (neurotic) ร้อยละ 9.0 และเกิดอาการทางจิตสรีระ (psychosomatic) ร้อยละ 11.1 นอกจากนี้มีการศึกษาที่พบว่า ระดับความเครียดในการทำงานที่สูง มีความสัมพันธ์กับการเกิดปัญหาสุขภาพจิต การเจ็บป่วยทางจิต การฆ่าตัวตาย ความเครียดทางระบบประสาท ภาวะซึมเศร้า วิตกกังวล และอาการหงุดหงิด (Haines, 2003) ดังนั้นการประเมินความเครียดจากการทำงานเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการลดความเครียดและผลกระทบต่างๆที่เกิดขึ้นตามมา

### ปัจจัยอื่นที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

นอกจากปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกิดขึ้นจากการทำงานแล้ว ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์ต่อการเกิดความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษาฐานะทางเศรษฐกิจ และอายุการทำงาน (Cooper, El-Batawi & Kalimo 1987)

1. อายุ (age) การศึกษาของเบนบาคร์ และคณะ (Ben-Bakr et al., 1995) เกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานในบุคลากรในองค์กรต่างๆ ในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความเครียดในระดับสูงสุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอายุอื่น สอดคล้องกับการศึกษาของคูเปอร์และบราวน์ (Cooper & Brown, 1996) พบว่าตำรวจที่อายุแตกต่างกันจะมีความเครียดจากการทำงานต่างกัน โดยกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 27 – 30 ปี ทั้งนี้เนื่องจากอายุที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีพัฒนาการทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งมีผลต่อการรับรู้และประเมินเหตุการณ์ การตัดสินใจ และความสามารถในการจัดการเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น นอกจากนี้อายุยังมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในอดีตเกี่ยวกับการตอบสนองปัญหาหรืออุปสรรคของบุคคล (สุตริภักดิ์ พิระกันทา, 2541) ดังนั้นบุคคลที่อายุแตกต่างกันย่อมมีโอกาสเกิดความเครียดจากการทำงานในระดับที่แตกต่างกัน

2. เพศ (gender) เพศเป็นค่านิยมที่บ่งบอกถึงคุณภาพ พลังอำนาจและความสามารถตามธรรมชาติของบุคคล บุคลิกภาพ และแนวทางในการมองปัญหา การแก้ไขปัญหา และการกำหนด

ความต้องการของตน (Vanagas & Bihari-Axelsson, 2005) จากการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานพบว่าเพศหญิงและเพศชายมีความเครียดแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ธงชัย ทวีชาชาติ และคณะ, 2543; ประภาพรรณ ผาโคตร, 2544) ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของทิวา หอมสวัสดิ์ (2543) และการศึกษาของไวท์ (White, 1996) ที่พบว่าระดับความเครียดจากการทำงานระหว่างเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพสมรส (marital status) จากการศึกษาของทิวา หอมสวัสดิ์ (2543) พบว่าการมีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน ความเครียดจากการทำงานไม่ต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาที่เปรียบเทียบความเครียดจากการทำงานของบุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่และโสด พบว่าบุคคลที่สถานภาพโสดมีโอกาสเกิดความเครียดจากการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสคู่ (ผภาพันธุ์ วุฒิสถิตินันท์, 2541) เนื่องจากการมีคู่ครองนับได้ว่าเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่ช่วยให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ มีความเชื่อมั่น อีกทั้งทำให้บุคคลรู้สึกไม่โดดเดี่ยว คู่ครองที่มีความอบอุ่นจะมอบความรัก ความห่วงใย ให้กำลังใจ ปลอบใจ และช่วยเหลือเมื่อบุคคลเกิดความเครียด ทำให้สามารถเผชิญปัญหาต่างๆจากการทำงานได้ดีและทำให้ความเครียดจากการทำงานลดลง (รจเรช วีรยวรรณ , 2544)

4. การศึกษา (education) ระดับการศึกษาของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสุขภาพของบุคคลแตกต่างกัน และมีส่วนช่วยทำให้บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยทั่วไปบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงสามารถจัดการความเครียดจากการทำงานได้ดีกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ และ สวิง สุวรรณ, 2542) การศึกษาของชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) เกี่ยวกับความเครียดของตำรวจจราจรในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 355 คน พบว่าตำรวจที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรืออาชีวศึกษามีความเครียดสูงกว่าระดับการศึกษาที่สูงกว่า

5. ฐานะทางเศรษฐกิจ (financial information) เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ดังนั้นบุคคลที่มีความเป็นอยู่ที่ดีย่อมสามารถจัดการความเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดแคลนปัจจัย (อนุสรณ์ วีระพงษ์, 2541) เงินเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยทำให้ลำดับขั้นความต้องการต่างๆ ของบุคคลได้รับการตอบสนอง ซึ่งอธิบายโดยทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) โดยเงินจะเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความต้องการของบุคคลให้ได้รับการตอบสนอง ดังนั้นหากบุคคลมีรายได้น้อยทำให้ความต้องการต่างๆ ไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเกิดความคับข้องใจและไม่สามารถเผชิญสภาวะเครียดได้ดีเท่าบุคคลที่มีรายได้สูง การศึกษาของสภาวดี นวลมณี และคณะ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี พบว่ากลุ่มที่มีระดับความเครียดสูง คือกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน



6. อายุการทำงาน (job age) อายุการทำงานที่สูงขึ้นทำให้บุคคลมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดความมั่นใจ มีความสามารถในการตัดสินใจ และลงมือแก้ปัญหาจากการทำงานที่เกิดขึ้นได้ดี เนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหารจัดการต่างๆ ขององค์กรเป็นอย่างดี (Cooper & Brown, 1996) และความคุ้นเคยต่อสถานการณ์การทำงานต่างๆ จึงส่งผลให้มีการรับรู้และประเมินว่าตนมีความเครียดจากการทำงานน้อยกว่า รวมทั้งสามารถทนทานและปรับตัวต่อสภาวะเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่อายุการทำงานน้อย (Porteous, 1997) การศึกษาของกิตติวรณ เทียมแก้ว และคณะ (2541) พบว่าข้าราชการครูที่มีอายุการทำงานมากเกิดความเครียดในการทำงานต่ำกว่าข้าราชการครูที่เพิ่งเข้ามาทำงานระยะเวลาไม่นาน

จะเห็นได้ว่านอกจากปัจจัยด้านจิตสังคมที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ดังกล่าวข้างต้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดจากการทำงาน ดังนั้นการประเมินปัจจัยด้านจิตสังคมที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานจึงควรทำอย่างระมัดระวังเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการลดปัจจัยด้านจิตสังคมซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์จริง

### การประเมินความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานเป็นผลกระทบจากการเผชิญกับปัจจัยด้านจิตสังคมจากการทำงาน สามารถประเมินได้หลายวิธีขึ้นกับลักษณะการทำงาน ความต้องการของผู้วิจัย รวมถึงขีดจำกัดของเครื่องมือและการรวบรวมข้อมูล ซึ่งวิธีการประเมินที่นิยมใช้มี 3 วิธี (Wheeler, 1997) คือ

1. การวัดทางด้านสรีระ (physiological measures) วิธีนี้จะใช้เครื่องมือประเมินการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ระบบประสาทที่บังคับการเคลื่อนไหวของร่างกาย เช่น การเปลี่ยนแปลงของสัญญาณชีพ การวัดอุณหภูมิร่างกาย ความตึงตัวของกล้ามเนื้อ การตรวจคลื่นหัวใจ หรือระดับของสารเคมีและฮอร์โมนในเลือด เป็นต้น วิธีการนี้เหมาะสำหรับการให้บริการทางคลินิกและการวิจัยเชิงทดลอง แต่ไม่เหมาะสมในการศึกษาความเครียดในประชากรทั่วไป เพราะไม่สะดวกและควบคุมปัจจัยอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องได้ยาก อีกทั้งการวัดต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และมีค่าใช้จ่ายในการประเมินสูง มีผู้นำวิธีการวัดทางด้านสรีระนี้ไปใช้ในการศึกษา เช่น การศึกษาระดับเมลาโทนินและความเครียดในพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำงานกะ โดยใช้วิธีการตรวจวัดระดับเมลาโทนินในร่างกาย (จิตติวร ชูสง, 2546)

2. การวัดทางด้านพฤติกรรม (behavioral methods) เป็นการสังเกตพฤติกรรมเมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ หรือสิ่งที่กระตุ้นทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน เช่น พุดจาเครียดกรวด เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง หรือสังเกตจากภาษาท่าทาง เช่น การถอนหายใจบ่อยๆ สีหน้า แววตา น้ำเสียง หรือท่าทาง เป็นต้น นอกจากนี้สามารถสังเกตจากพฤติกรรมการทำงาน เช่น การลาป่วย การขาดงาน และการออกจากงาน เป็นต้น การประเมินวิธีนี้จะใช้แบบสังเกตที่พัฒนาขึ้นมาเป็นแนวทางในการประเมิน วิธีการที่มีความสะดวก มีความเชื่อถือได้สูง แต่อาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับอคติของผู้ทำการสังเกต ความชำนาญ และเทคนิคในการประเมิน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างอาจมีการระมัดระวังในการแสดงออกทำให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ผู้ประเมินจะต้องคอยติดตามสังเกตอาการของความเครียดอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา ทำให้รบกวนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

3. การรายงานเกี่ยวกับตนเอง (self-report) เป็นการประเมินโดยการให้แบบสัมภาษณ์ หรือแบบสอบถามเกี่ยวกับการตอบสนองต่อการรับรู้ถึงสถานการณ์ สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน รวมทั้งการประเมินความรุนแรงหรือผลกระทบของความเครียดจากการทำงานที่ทำให้เกิดอาการเจ็บป่วย วิธีการนี้เป็นวิธีการที่นิยมใช้เนื่องจากมีความสะดวก ไม่สิ้นเปลืองเวลา และค่าใช้จ่าย สามารถศึกษาในกลุ่มประชากรที่มีจำนวนมากได้อย่างครอบคลุม แบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ที่นิยมใช้มีดังนี้

3.1 แบบประเมินที่สร้างขึ้นโดยแมคมิลแลน (Health Opinion Survey [HOS]; Macmillan, 1957 อ้างใน กรมสุขภาพจิต, 2541) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นการตอบสนองของร่างกายและจิตใจในการปรับตัวต่อความเครียด (กรมสุขภาพจิต, 2541) แบบสอบถามนี้ถูกนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยในกลุ่มอาชีพต่างๆ เช่น ตำรวจจราจร (สรวิชัย สังข์รัมย์, 2542) อาจารย์ (สุริศา ล่ามช้าง, รัตนาวดี ขอนตะวัน, จิตติมา สุขเลิศตระกูล และวิภาดา คุณาวิกติกุล, 2549) แบบประเมินนี้มีข้อจำกัดคือ ไม่สามารถแยกการเปลี่ยนแปลงทางสุขภาพจิตออกจากสุขภาพกายได้

3.2 แบบประเมินความเครียด (stress assessment) เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากข้อมูลการสนทนากลุ่มตำรวจเกี่ยวกับความเครียดจากการประกอบอาชีพ โดยประเมินทั้งความเครียดจากการประกอบอาชีพ และความเครียดส่วนบุคคล แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 และถูกนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยในกลุ่มอาชีพตำรวจ (Deschamps, Badinier, Marchand & Merle, 2003)

3.3 แบบประเมินความเครียดจากการทำงาน (Occupational Stress Indication [OSI]) ได้พัฒนามาจากแนวคิดความเครียดจากการทำงาน (A model of occupational stress) ของ

คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1983) เป็นการประเมินการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ พฤติกรรม และสุขภาพกายที่เป็นผลมาจากความเครียดจากการทำงาน แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 และถูกนำไปใช้ศึกษาวิจัยในหลายกลุ่มอาชีพ เช่น ตำรวจ (Cooper & Brown, 1996; Gershon & Lin, 2002) พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ฮากรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2542) เป็นต้น

การประเมินความเครียดจากการทำงานในตำรวจจราจรเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความเครียด เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนลดความเครียดจากการทำงาน และนำไปสู่การเฝ้าระวังทางด้านสุขภาพกายและจิต จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานและส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของตำรวจจราจร ดังนั้นการศึกษาปัจจัยด้านจิตสังคมและความเครียดจากการทำงานจะทำให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การหาแนวทางในการลดความเครียดและจัดการความเครียดสำหรับตำรวจจราจรต่อไป

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านจิตสังคม ความเครียดจากการทำงาน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตสังคมและความเครียดจากการทำงานในตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กรอบแนวคิดชื่อเรียกเรื่องจากการทำงาน การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคมของคาราเสกและที โธเรลล์ (Karasek & Theorell, 1990) จากลักษณะการทำงานของตำรวจจราจรต้องเผชิญกับปัจจัยด้านจิตสังคม ได้แก่ 1) ชื่อเรียกเรื่องจากการทำงาน ซึ่งเป็นการรับรู้สถานะของงานและความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้อื่น ประกอบด้วย สภาพการทำงาน ปริมาณงาน ชั่วโมงการทำงาน การทำงานระบบกะ และงานที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย 2) การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน เป็นความสามารถในการตัดสินใจในการทำงาน รวมถึงความเป็นอิสระในการทำงาน จะประกอบด้วย บทบาทภายในองค์กร บรรยากาศและ โครงสร้างขององค์กร และ 3) การสนับสนุนทางสังคม เป็นการได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน และการพัฒนาความสำเร็จในอาชีพ ประเมิน โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยคัดแปลงมาจากแบบประเมินสภาพทางจิตสังคมในการทำงาน (Psychosocial Working Condition Questionnaire [PWC]) ของวินเดอร์ซาลเบซิล และซีลัค (Winderzal-Bazyl & Cieslak, 2000) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของของคาราเสกและที โธเรลล์ (Demand-Control-Support Model; Karasek & Theorell, 1990) และเปลี่ยอนกลับโดยทงศักดิ์ ยิ่งรัตน์สุข และคณะ (2544) ซึ่งปัจจัยด้านจิตสังคมทั้ง 3 ด้าน

ดังกล่าว มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความเครียดจากการทำงาน หากข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง มีอำนาจในการควบคุมหรือการตัดสินใจในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมต่ำ จะส่งผลให้ ผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันนำไปสู่ความเครียดจากการทำงาน ซึ่งความเครียดจากการทำงานเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคามสุขภาพทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย อารมณ์ พฤติกรรม และความคิด ประเมินโดยใช้แบบสอบถามจากซึ่ง ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบประเมินความเครียด (stress assessment) ของเดสแชมป์, บาดีเนียร์, มาร์แซนค์ และเมอเรล (Deschamps, Badinier, Marchand & Merle, 2003) พัฒนารู้นขึ้นจากข้อมูลการ สานทนากลุ่มสำรวจเกี่ยวกับความเครียดจากการประกอบอาชีพ และแบบประเมินความเครียดจาก การทำงาน (Occupational Stress Indication [OSI]) ของคูเปอร์และคณะ (Cooper et al., 1983)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved