



สิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย สนับสนุนในโรงพยาบาล

สาวินี ตันตวิฑูณ¹, ณัฐณีย์ มีมนต์², ดร.ณิ ภูขาว³ และภักคันธ์ จิตต์ธรรม⁴

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล^{1,2,3}, คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย⁴

E-mail: savinee.tan@mahidol.edu¹, natthani.mee@mahidol.ac.th², darunee.phu@mahidol.ac.th³, phakkanun.c@chula.ac.th⁴

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง ด้วยวิธีการเชิงปริมาณ มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน 671 คน โดยใช้แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กรตามมาตรฐานการจัดการสุขภาพและความปลอดภัยในองค์กร (Management Standards Indicator Tool : Health and Safety Executive) ที่ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ความต้องการในงาน (Demands) ความสามารถในการควบคุมในงาน (Control) การสนับสนุนทางสังคม (Support) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships) ความชัดเจนของบทบาท (Role) และการรับรู้การเปลี่ยนแปลงขององค์กร (Change) และมาตรวัดความเครียดในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสัมประสิทธิ์ความถดถอยพหุ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การที่ต้องทำงานอย่างเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้า (Mean = 3.06, SD = 1.03) รองลงมาคือ การมีเวลาไม่เพียงพอสำหรับทำงานในปริมาณมาก (Mean = 3.02, SD = 1.07) และการมีความรู้สึกผิดเมื่อหยุดงาน (Mean = 2.98, SD = 1.20) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยพหุ พบว่าไม่มีตัวแปรด้านประชากรและสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ตัวแปรสิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กร จำนวน 3 ตัว มีผลต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ตัวแปรด้านความต้องการในงาน (Demands) ($\beta = 0.598$) ตัวแปรด้านบทบาท (Role) ($\beta = 0.135$) และตัวแปรด้านความสัมพันธ์ (Relationships) ($\beta = 0.132$) ตามลำดับ โดยผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ถึงระดับความต้องการในงานสูง มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดีมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดจากการปฏิบัติงานในระดับที่สูงกว่า ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ได้ถึงร้อยละ 46.4

คำสำคัญ : สิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กร, ความเครียดในการปฏิบัติงาน, บุคลากรสายสนับสนุนในโรงพยาบาล



Association between psychosocial work environment and job stress among non-medical staff in a hospital

Savinee Tantivutekun¹, Natthani Meemon², Darunee Phukao³ and Phakkanun Chittham⁴

Faculty of Social Science & Humanities, Mahidol University^{1,2,3}, Faculty of Psychology Chulalongkorn University⁴

E-mail: savinee.tan@mahidol.edu¹, natthani.mee@mahidol.ac.th², darunee.phu@mahidol.ac.th³, phakkanun.c@chula.ac.th⁴

ABSTRACT

This cross-sectional study aimed to investigate the relationship of individual characteristics and organizational psychosocial work environment with job stress among non-medical staff working in a hospital. The sample of the study included 671 non-medical staff members in the department of Division of Facilities and Environmental Management, Siriraj Hospital. Data were collected using the Job Stress questionnaire and the Health and Safety Executive Management Standards Indicator Tool to measure the psychosocial characteristics of the organization in terms of job demands (Demands), the ability to control one's own work (Control), social support in the organization (Support), relationships with other members (Relationships), clarity of role (Role) and awareness of organizational change (Change).

The study results revealed that the particular stress indicators that had highest ratings from the respondents included: the respondents were burned out at work (Mean = 3.06, SD = 1.03), had little time to finish a large volume of work (Mean = 3.02, SD = 1.07), and felt guilty when they took days off (Mean = 2.98, SD = 1.20).

The results from multiple linear regression indicated that no individual characteristics were associated with job stress, while three organizational psychosocial characteristics, including job demands ($\beta = 0.598$), role ($\beta = 0.135$) and relationships ($\beta = 0.132$), were found to be statistically significantly associated with job stress at a significant level of 0.05. The respondents who perceived a higher level of job demand, perceived a clearer job role, and had a poorer relationship with the others in the organization were more likely to have a higher degree of job stress when compared to their counterparts. The three psychosocial characteristics of the organization could explain 46.4% of the proportion of variance in job stress.

Keywords: Psychosocial work environment, Job stress, Non-medical staff in hospitals, Management Standards Model, The Health and Safety Executive



บทนำ

ความเครียดจากการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในวงกว้างส่งผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงานในด้านสุขภาพทางจิต และการมีสุขภาพทางกายที่ดี ทั้งยังสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกอาชีพ (Kinman & Jones, 2003) และเกิดขึ้นได้ทั่วโลก เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างไม่หยุดนิ่งของโลกในยุคปัจจุบัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะของการทำงาน ที่อยู่นอกเหนือจากความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอย่างกะทันหัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกังวลเพิ่มมากขึ้น (Hart & Cooper, 2001) ความเครียดจากการปฏิบัติงาน จึงเป็นปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการจัดการ เพราะนอกจากจะมีผลกระทบต่อสุขภาพที่ดีของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อผลผลิตขององค์กรอีกด้วย (Marcatto et al., 2014; Cox & Griffiths & Randall, 2003)

ตั้งแต่ พ.ศ 2500 องค์การแรงงานระหว่างประเทศ และองค์การอนามัยโลกได้ให้ความสำคัญกับปัญหาความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ว่าเป็นปัญหาหลักที่ก่อให้เกิดปัญหาทางสุขภาพ สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคม (ทิพากร สายเพชร, 2552) จะเห็นได้จากองค์การอนามัยโลก (WHO) ที่ระบุว่า มีประชากรวัยแรงงานที่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาจากการทำงาน มากกว่า 1,900 ล้านคนทั่วโลก โดยทุก ๆ ปีจะมีแรงงานที่เจ็บป่วยจากการทำงาน มากกว่า 160 ล้านคน โดยในจำนวนนี้ ร้อยละ 8 ของแรงงานทั้งหมดประสบปัญหาความเครียดจากการทำงาน (ฐานเศรษฐกิจออนไลน์, 2558)

นอกจากนั้นความเครียดจากการปฏิบัติงาน ยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย เพราะความเครียดจากการปฏิบัติงานส่งผลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คุณภาพในการปฏิบัติงาน การหยุดงานและการลาออกจากงาน เป็นต้น (เทียนหวิ, 2540; Greenberg, 2005) อีกทั้งความเครียดยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง

เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน ทำให้ขาดความตั้งใจ ไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ความรู้สึกกับผิดชอบในหน้าที่ลดลง เกิดการลาป่วย ขาดงาน ลาออก โอนย้าย และทำให้ประสิทธิภาพในการคิด และปฏิบัติงานลดลง (สมศักดิ์ วังเยี่ยมเสริมสุข, 2554; สิริภรณ์ หันพงศ์กิตติกุล, 2542) โดยมีรายงานการศึกษาหนึ่งที่พบว่า ร้อยละ 25 ของพนักงานบริษัท ใช้วันทำงานถึง 16 วัน/ปี ลาป่วยอันเนื่องจากความเครียด ความวิตกกังวล และอีกร้อยละ 13 ของพนักงาน เจ็บป่วยเนื่องจากความรู้สึกหดหู่ใจ (Blumenthal, 1997) ความเครียดจากการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถานปฏิบัติงานควรให้ความสนใจ เพราะความเครียดส่งผลในแง่ลบต่อประสิทธิภาพ ผลผลิต และความพึงพอใจในงาน รวมทั้งสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Adzakpah et al., 2016; Moustaka & ARING & Constantinidis, 2010)

ยิ่งไปกว่านั้นความเครียดจากการปฏิบัติงานไม่ได้เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติ หรือความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเท่านั้น แต่ยังต้องพิจารณาถึงบริบท สิ่งแวดล้อมทั้งหมดขององค์กร เนื่องจากองค์กรแต่ละประเภทก็ย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการบริหารจัดการบุคคล และความคาดหวังต่อผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกันไปด้วย องค์กรที่มีความซับซ้อนมีบุคลากรที่หลากหลาย และมีความคาดหวังในผลลัพธ์การปฏิบัติงานสูง มักจะเป็นองค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานอาจมีความเครียดสูงไปด้วย โดยเฉพาะโรงพยาบาลจัดเป็นสถานที่ที่จะต้องพบเจอกับสภาพความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการให้บริการรักษาพยาบาล ซึ่งต้องพบเจอกับผู้ป่วยหรือผู้เข้ารับบริการที่มีความหลากหลาย และต้องรองรับอารมณ์ความคาดหวัง ประกอบกับจำนวนผู้ป่วยที่เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเร่งรีบในการทำงานให้ทันกับผู้ป่วยที่มาใช้บริการ จึงถือเป็นสถานการณ์สำคัญที่อาจก่อให้เกิดความเครียดระหว่างปฏิบัติงานได้ เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความปลอดภัยของผู้ที่มาใช้บริการ ต้องปฏิบัติงานท่ามกลางความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน และความตาย รวมทั้งการปฏิบัติงานที่มีปริมาณ



งานมากเกินไป ต้องทำงานแข่งกับเวลา ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ทั้งผู้ป่วย ญาติและผู้ร่วมงานที่มีสถานะทางอารมณ์แตกต่างกันไป ตลอดจนภาวะที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อีกทั้งต้องระวังถึงความเสี่ยงต่อการถูกรังเรียนและฟ้องร้องจากการให้บริการอีกด้วย

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ให้บริการทางการแพทย์ที่มีลักษณะการดำเนินงานที่ต้องใช้ความชำนาญ ความเป็นมืออาชีพสูง และเป็นองค์กรที่ต้องมีการรับผิดชอบต่อการให้บริการสูง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับชีวิตของมนุษย์จึงควรได้รับการประเมินความเครียดจากการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพราะเมื่อเกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความผิดพลาด บางครั้งก็ไม่สามารถกลับไปแก้ไขได้ บุคลากรของโรงพยาบาลต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดมากมาย ได้แก่ การที่ต้องเผชิญกับภาวะทางอารมณ์ที่แปรปรวนของผู้ป่วย และญาติ ความคาดหวังของผู้มารับบริการที่ต้องการให้ยืมแอมป์ใส่ตลอดเวลาในการทำงาน การสื่อสารกับผู้คนหลากหลายเชื้อชาติ ภาษา สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เต็มไปด้วยความทุกข์และความหดหู่ รวมถึงการปฏิบัติงานผลัดเปลี่ยนเวรกันเพื่อรองรับการให้บริการผู้ป่วยที่เป็นประชากรของทั้งประเทศเป็นต้น จะเห็นได้จากการสำรวจอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสถานพยาบาล พบว่ามีอัตราความเครียดทางจิต และความเครียดที่สัมพันธ์กับการเกิดกลุ่มโรคความเจ็บป่วยในระดับสูง เช่น บุคลากรทางการแพทย์ และนักสังคมสงเคราะห์ จะเกิดกลุ่มอาการความเจ็บป่วยทางด้านอารมณ์ และความเจ็บป่วยที่เกิดจากความเครียดอื่น ๆ ในระดับสูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในอาชีพอื่น (Griffith et al., 2008; Wieclaw et al., 2008)

ความเครียดในผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในโรงพยาบาล

ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นสายสนับสนุนในโรงพยาบาลมีหน้าที่คอยให้การสนับสนุนรองรับการดำเนินกิจกรรมการ

ให้บริการเป็นไปได้อย่างราบรื่น โดยหน่วยงานสนับสนุนมีการกำหนดโครงสร้างของระบบการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนระบบการปฏิบัติงานรองรับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการทางการแพทย์ ที่มีความเชื่อมโยงการทำงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานสนับสนุน กับผู้ปฏิบัติงานสายงานการแพทย์ให้ดำเนินงานไปได้อย่างประสบผลสำเร็จ และไม่ทำให้เกิดการหยุดชะงักของการให้บริการ ถึงแม้ว่าหน่วยงานสนับสนุนแต่ละหน่วยงานนั้น จะมีความแตกต่างด้านการให้บริการในแต่ละด้าน แต่หน่วยงานสนับสนุนมีกระบวนการให้บริการอย่างเป็นลำดับขั้นตอน มีมาตรฐานการปฏิบัติงานเฉพาะด้านพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็วตามหลักการประกันเวลา อย่างมีคุณภาพ มาตรฐาน และปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ อีกทั้งมีความพร้อมต่อการเผชิญหน้ากับผู้รับบริการทุกประเภท ตลอด 24 ชั่วโมงอีกด้วย

อย่างไรก็ตามที่ผ่านมามีงานศึกษาเกี่ยวกับความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงาน ในหมู่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรแพทย์เป็นจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นกล่าวถึงบุคลากรสายงานแพทย์ และพยาบาล มีลักษณะของงานที่เฉพาะเจาะจง และมีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดแตกต่างกัน ส่วนการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานสายงานสนับสนุนในโรงพยาบาลนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการสำรวจในเชิงความสุข และความผูกพันในการปฏิบัติงานและองค์กร เน้นผลลัพธ์ความพึงพอใจในงานเป็นสำคัญ โดยทำการสำรวจในภาพกว้าง ไม่ได้มองที่สาเหตุการเกิดความเครียดในระดับบุคคลหรือหน่วยงานย่อยที่แท้จริง มองเพียงแต่ผลลัพธ์ในด้านความสุข และทำนายความผูกพันกับงานที่ทำเพื่อวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงให้ความสนใจในการหาปัจจัยความเครียด สิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสุขที่แท้จริง โดยมุมมองบริบทของงานที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุน เป็นการเจาะลึกถึงมุมมองประเด็นของสาเหตุความเครียด ตามบริบทของงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลของสาเหตุที่ทำให้เกิด



ความเครียด ซึ่งเป็นการทรมานของสาเหตุที่แท้จริง และนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาวิธีป้องกัน หรือวางมาตรการการทำงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการสนับสนุนทางด้านเทคนิคของระบบต่าง ๆ ทั้งหมดภายในองค์กร ซึ่งเป็นระบบพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการทางการแพทย์ให้เป็นไปอย่างราบรื่นบรรลุเป้าประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ไม่เพียงแต่ให้บริการหน่วยงานทางการแพทย์เท่านั้น แต่ยังเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่ต้องให้บริการแก่หน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลอีกด้วย ซึ่งถ้าไม่มีหน่วยงานดังกล่าวโรงพยาบาลก็จะไม่สามารถให้บริการรักษาผู้ป่วยได้ หรือทำให้การบริการของหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ เกิดการหยุดชะงักการได้อีกด้วย ซึ่งการให้ความสำคัญในการศึกษาผู้ปฏิบัติงานกลุ่มนี้ เนื่องจาก การพิจารณาบริบทของงานถ้าขาดผู้ปฏิบัติงานกลุ่มนี้แล้ว จะส่งผลกระทบต่อองค์กรเกิดการให้บริการที่ล่าช้า มีความขัดข้อง หรืออาจทำให้บริการทางการแพทย์ไม่สามารถให้บริการต่อไปได้ และส่งผลกระทบต่อชีวิตผู้เข้ารับบริการ การศึกษาผู้ปฏิบัติงานเฉพาะฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่นี้ เป็นการศึกษาที่เน้นหาปัจจัยความเครียดจากผู้ปฏิบัติงานที่มีผู้บังคับบัญชาสายตรงเดียวกัน มีประเภทของงานที่มีความหลากหลาย และเป็นหน่วยงานที่มีลักษณะการให้บริการสนับสนุนทางการแพทย์ที่เป็นระดับการให้บริการที่ถูกเงินแรงต้องให้บริการทันที ไม่สามารถรอคอยได้ มิเช่นนั้นอาจเกิดผลกระทบต่อชีวิตของผู้รับบริการ ดังนั้นจึงไม่ควรมองหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีรูปแบบการให้บริการไม่มีความซับซ้อน หลากหลาย และไม่ใช่งานบริการที่เร่งด่วนนำเข้ามาศึกษาด้วย

Management Standards Model ของ The Health and Safety Executive (HSE)

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าการเกิดความเครียดจากการปฏิบัติงาน มีสาเหตุการเกิดที่หลากหลายที่อยู่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานและควรนำมาพิจารณา ได้แก่ ปัจจัยด้านจิตสังคมขององค์กร ที่มีการรวมสาเหตุของ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ งาน ผู้ปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงาน ดังที่ The Health and Safety Executive (HSE) ระบุถึง Management Standards model อธิบายถึงลักษณะเฉพาะขององค์กร หรือวัฒนธรรมขององค์กรว่าเป็นความเสี่ยงที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมถึงเงื่อนไขจากการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย อิทธิพลที่ทำให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานจำนวน 6 ด้าน ที่ควรได้รับการควบคุมและถูกจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดอิทธิพลความเครียดของปัจจัยทั้ง 6 ใน Management Standards Model เป็นการนำแนวความคิดของ Palmer and Cooper's (2004) ซึ่งเป็นแนวคิดที่แรกเริ่มในการพัฒนานำเครื่องมือประเมินความเสี่ยง และการศึกษาในสถานที่ทำงาน เป็นการวิเคราะห์พื้นฐานกระบวนการของความเครียดจากการปฏิบัติงาน เหตุการณ์สำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างอันตรายของความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับงาน เป็นเครื่องแสดงอาการในระดับองค์กร และบุคคล และ ผลลัพธ์ในแง่ลบที่ได้จากความเครียด (Palmer, Cooper & Thomas, 2004) ได้แก่ “ความต้องการในงาน (Demands)” เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับปริมาณงาน การออกแบบลักษณะงาน และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน “การควบคุมในงาน (Control)” เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของตนเอง “การสนับสนุนทางสังคม (Support)” เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการได้รับการส่งเสริม การสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา “ความสัมพันธ์ (Relationships)” เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน การแสดงออกทาง



พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานที่ไม่เหมาะสม “บทบาท (Role)” เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับความชัดเจน ความเข้าใจ บทบาทในการปฏิบัติงานของตนเอง และ “การเปลี่ยนแปลง (Change)” เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับวิธีการบริหารจัดการ และการสื่อสาร เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรไม่ว่าจะเป็น การเปลี่ยนแปลงขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ (Tackling Work-related Stress, 2001) ดังนั้นการศึกษาความเครียดจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้จึงเป็นการมองถึงปัจจัยด้านจิตสังคมขององค์กร ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงาน การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมทางจิตสังคมขององค์กรกับความเครียดจากการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถประเมินลักษณะการบริหารจัดการบุคคลและสิ่งแวดล้อมขององค์กร และสามารถปรับปรุงองค์กรให้เอื้อต่อการทำงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งย่อมส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์กรได้ในที่สุด โดยเฉพาะในหน่วยงานที่มีความตึงเครียดสูงดังเช่นสถานพยาบาล

คำถามการวิจัย

1. ความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นอย่างไร
2. การรับรู้ลักษณะของสิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กร ของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นอย่างไร
3. สิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กร มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา “ความเครียดในการปฏิบัติงาน” ของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของ “ปัจจัยส่วนบุคคล” และ “ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กร” ที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บข้อมูลแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล พื้นที่ในการศึกษา คือ หน่วยงานภายใต้ฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (ข้อมูลจาก รายงานประจำปี 2560 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล) จำนวน 15,911 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ บริหารงานภายใต้สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ทั้งหมดจำนวน 671 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มี.ค 2561 รายงานการประเมินตนเอง ฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล) เก็บข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน 2562 - พฤษภาคม 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและลักษณะทางด้านประชากร แบบสอบถามสิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กรตามมาตรฐานการจัดการสุขภาพและความปลอดภัยในองค์กร (Management Standards Indicator Tool : Health and Safety Executive) และแบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน (มาตรวัดความเครียดในการทำงาน: พรเพ็ญ



วิโรจน์กุลย์, 2551; Parker & DeCotiis, 1983) คำชี้แจงโครงการวิจัย เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย ผ่านการพิจารณาและได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล รหัสโครงการวิจัย 2018/281(B2) เลขที่หนังสือรับรองโครงการวิจัย Si 087/2019

การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ด้วยการกระจายความถี่และร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์ลักษณะทางจิตสังคมขององค์กรจากการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากร และสังคม และสิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Multiple Linear Regression กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$

ผลการวิจัย

ลักษณะของประชากรที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 671 คน แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 671 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 520 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบร้อยละ 77 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71.1 เพศหญิง ร้อยละ 28.9 มีอายุเฉลี่ย 40.92 ± 9.47 ปี โดยอายุต่ำสุดคือ 20 ปี และอายุสูงสุดคือ 60 ปี ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 35.6) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 31.1) มีระดับการศึกษาปัจจุบันต่ำกว่า ปวช. (ร้อยละ 43.1) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 24.1) และร้อยละ 52.4 อยู่ด้วยกันกับคนรัก/แฟน

ลักษณะของสิ่งแวดล้อมทางจิตสังคมขององค์กรและระดับความเครียดจากการปฏิบัติงาน

ลักษณะของสิ่งแวดล้อมทางจิตสังคมขององค์กรของบุคลากรสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะ

แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่าด้านความต้องการในงาน (Demands) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .732, ด้านการควบคุมในงาน (Control) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .620, ด้านการสนับสนุนทางสังคม (Support) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .633, ด้านความสัมพันธ์ (Relationships) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .806, ด้านบทบาท (Role) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .577 และด้านการเปลี่ยนแปลง (Change) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .802

ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 2.84 จากคะแนนสูงสุด 5 และพบว่า ในข้อ “คนจำนวนมากในระดับเดียวกับฉันในองค์กร ต้องทำงานอย่างเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้า” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.06, SD = 1.03) รองลงมาคือ “ฉันมีงานต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในการทำงาน” (Mean = 3.02, SD = 1.07) และ “ฉันรู้สึกผิดเมื่อฉันหยุดงาน” (Mean = 2.98, SD = 1.20) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ “ฉันรู้สึกว่าการไม่เคยมียวันหยุดเลย” (Mean = 2.55, SD = 1.08)

ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะของสิ่งแวดล้อมทางจิตสังคมที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทั้งหมด ที่มีผลต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย ด้วยวิธี Enter



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.023	.431		2.375	.018
1. เพศ	-.119	.077	-.076	-1.555	.121
2. อายุ	-.008	.006	-.098	-1.231	.219
3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน	.004	.007	.052	.628	.530
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.000	.000	-.024	-.342	.732
5. สถานภาพการสมรส	.046	.059	.039	.771	.442
6. ระดับการศึกษาปัจจุบัน	-.019	.050	-.036	-.383	.702
7. ระดับการศึกษาบรรจุในตำแหน่งงาน	-.023	.062	-.038	-.372	.710
8. ลักษณะงานที่ทำ	.030	.071	.021	.427	.669
9. ชั่วโมงการทำงาน	-.002	.003	-.035	-.711	.477
10. ความต้องการในงาน(Demands)	.602	.051	.598	11.740	.000
11. การควบคุมในงาน (Control)	-.071	.056	-.061	-1.261	.208
12. การสนับสนุนทางสังคม (Support)	-.084	.071	-.075	-1.186	.237
13. ความสัมพันธ์ (Relationships)	.128	.050	.132	2.543	.012
14. บทบาท (Role)	.187	.072	.135	2.588	.010
15. การเปลี่ยนแปลง (Change)	-.023	.057	-.026	-.407	.684

จากตารางที่ 1 จากการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้านประชากรและสังคม และปัจจัยของสิ่งแวดล้อมทางจิตสังคมที่มีผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ พบว่าไม่มีตัวแปรด้านประชากรและสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน สังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ตัวแปรสิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการในงาน (Demands) ($\beta = 0.598$), ด้านความสัมพันธ์ (Relationships) ($\beta = 0.132$) และด้านบทบาท (Role) ($\beta = 0.135$) มีผลต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$



ตารางที่ 2 ตารางแสดงความสามารถของตัวแปรอิสระในการพยากรณ์ปัจจัยด้านประชากรและสังคม และปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กร ต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the estimate	Change Statistics				
					R ² Change	F Change	df1	df2	Sig. F change
1	.681	.464	.433	.549	.464	15.380	15	267	.000

จากตารางที่ 2 ตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่คาดว่าจะสามารถพยากรณ์ของตัวแปรอิสระต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้ร้อยละ 43.3 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ตัวแปรอิสระที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเท่ากับ .549 ดังนั้นสรุปผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ ตัวแปรสิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กรทั้ง 3 ด้านประกอบด้วย ด้านความต้องการในงาน (Demands), ด้านความสัมพันธ์ (Relationships) และ ด้านบทบาท (Role) สามารถอธิบายความแปรปรวน ต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้ถึงร้อยละ 46.4

สรุปและอภิปรายผล

ฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่ให้บริการด้านระบบสาธารณสุขโรค ด้านการบริหารสิ่งก่อสร้าง และด้านระบบวิศวกรรมทางการแพทย์สิ่งแวดล้อม โดยมีจำนวนหน่วยงานภายใต้ฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 หน่วยงานย่อย มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เนื่องด้วยลักษณะของงานที่ต้องใช้แรง พละกำลัง และบางภาระงานเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความอันตราย หรือเป็นงานต้องใช้ปัญญาไหวพริบในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว และส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องเผชิญหน้าพบปะกับผู้ขอรับบริการโดยตรง อีกทั้งระดับการศึกษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีตั้งแต่ระดับต่ำกว่า ปวช. จนถึงสูงสุดในระดับปริญญาโท ซึ่งระดับการศึกษามีความสอดคล้องกันกับระดับฐานเงินเดือนที่ได้รับอีกด้วย จากที่กล่าวมาทำให้เห็นถึงความหลากหลาย และความแตกต่างกันของลักษณะด้านการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ทำให้การเกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันออกไป

ลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานภายใต้ฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กร กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ รวมทั้งการกำหนดบทบาทหน้าที่ ขอบเขตของภาระงานในแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานรับทราบถึงการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนทำให้สามารถกำหนดบทบาทหน้าที่การรับผิดชอบ และวิธีการปฏิบัติงานของตนเองได้ แต่เนื่องจากองค์กรมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนของภาระงานที่เพิ่มขึ้น ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึง



บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดจากความต้องการในงานที่มากเกินไป ทำให้ต้องปฏิบัติงานคร่ำเคร่งและอย่างรวดเร็วเพื่อให้ได้ผลงานเสร็จสิ้นตามกำหนดระยะเวลา ซึ่งเป็นการแข่งขันทางด้านผลงานกับผู้ร่วมงานในตำแหน่งงานเดียวกันทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ขัดแย้ง ซึ่งดีชิงเด่น การประพัตินที่ไม่เหมาะสม หรือเกิดความขุ่นเคืองไม่ลงรอยกันในหน่วยงานที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมาก เพราะทัศนคติที่ต่างกันเกิดการแบ่งกลุ่มกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ส่งผลให้บรรยากาศการปฏิบัติงานมีความตึงเครียด ไม่มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรสิ่งแวดล้อมด้านจิตสังคมขององค์กร ด้านความต้องการในงาน (Demands), ด้านความสัมพันธ์ (Relationships) และ ด้านบทบาท (Role) มีผลต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ความต้องการในงาน (Demands) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มากที่สุด ($\beta = 0.598$) โดยผู้ปฏิบัติงานที่รู้สึกถึงความต้องการในงานสูง จะมีความเครียดสูง อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านระบบสาธารณสุข และระบบที่สนับสนุนเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ ที่มีความสำคัญต่อการให้บริการของสถานพยาบาล ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการอย่างรีบเร่ง มีเช่นนั้นอาจส่งผลกระทบต่อผู้เข้ารับบริการ อีกทั้งนโยบายการพัฒนองค์กรให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านสถานพยาบาลทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องพบเจอกับปัญหาด้านปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจากเดิมเป็นจำนวนมาก ประกอบกับกำหนดการส่ง

มอบงานหลายชิ้นในระยะเวลาเดียวกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเร่งทำงานอย่างคร่ำเคร่งเพื่อให้งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ การที่ภาระงานที่มีมากเกินไปทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานไม่ทัน บางครั้งจึงจำเป็นต้องเลือกทำงานชิ้นหนึ่งชิ้นใดก่อน ซึ่งการมีปริมาณงานที่มากเกินไปส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีเวลาพักผ่อนได้อย่างเพียงพอ รวมทั้งเกิดความไม่พึงพอใจจากการไม่ประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดสูง สอดคล้องกับ Karasek (1979) ที่กล่าวถึงความต้องการในงานว่า เป็นตัวก่อความเครียดในการทำงาน (Stressor) ซึ่งหมายถึง ด้านลักษณะงาน คือปริมาณงานที่มากเกินไป (Excessive work), ความต้องการที่ขัดแย้ง (Conflicting Demand), เวลาในการทำงานมีจำกัด (Insufficient Time to work), ต้องทำงานอย่างรีบเร่ง (Work fast), ต้องทำงานอย่างหนัก (Work hard) นอกจากนั้น ความต้องการในงานยังรวมถึงการได้รับมอบหมายหน้าที่ในการทำงาน และถ้างานต้องใช้สมรรถภาพเกินกว่าประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความชัดเจนของบทบาท (Role) ของผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ($\beta = 0.135$) โดยผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ถึงด้านบทบาทสูง และรับรู้บทบาทของตนอย่างชัดเจน จะมีความเครียดสูง แม้ว่าตัวแปรความชัดเจนของบทบาท (Role) จะมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ทิศทางความสัมพันธ์กลับเป็นไปในทางตรงกันข้ามกับสมมุติฐาน ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นหน่วยงานสนับสนุน ประกอบด้วยตำแหน่งงานที่มีความหลากหลาย เจ้าหน้าที่ทุกคนมีการระบุถึง หน้าที่ เนื้อหาภาระงาน สิ่งที่ต้องทำ รวมทั้งขอบเขตความรับผิดชอบของตนและมีการรับทราบอย่างชัดเจน ซึ่งภาระงานดังกล่าว



สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม อีกทั้งการพัฒนาองค์กรให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ประกอบกับการให้บริการที่ต้องรองรับการสนับสนุนทางการแพทย์ ทำให้มีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น เกิดการมอบหมายงานที่เป็นภาระงานใหม่เพิ่มขึ้น อีกทั้งไม่สามารถปฏิเสธงานที่ได้รับมอบหมายได้ บางเนื้องานไม่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของตำแหน่งงาน หรือมีทักษะการปฏิบัติไม่เพียงพอ เกิดเป็นความกดดันถึงความสามารถทำงานให้สำเร็จ จึงทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานระดับสูง ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ Narayanan et al. (1999); Cooper et al. (2001) ว่าด้วยการมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป ถูกนำมากล่าวอ้างถึงในฐานะที่เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดจากการทำงาน การมีบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบมากเกินไป หรือการมีหลายบทบาทหน้าที่ (Role Overload) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งต้องทำหน้าที่หลายอย่างภายในองค์กร การรับผิดชอบหลายอย่างนั้น นอกจากจะนำไปสู่การทำงานล่วงเวลาของแต่ละบุคคลแล้วยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ว่าจะสามารถ ทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงได้หรือไม่ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ เนื่องจากตัวแปรความชัดเจนของบทบาท (Role) มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ทิศทางการสัมพันธ์กลับเป็นไปในทางตรงกันข้ามกับสมมุติฐาน เช่น งานวิจัยเรื่อง ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ตัวแปรด้านความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาทมีผลต่อความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอย่างมีนัยสำคัญสถิติ ($p < 0.05$) ซึ่งบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปไม่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ของคนในองค์กร (Relationships)
มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ($\beta = 0.132$)

ทั้งนี้ ตัวแปรลักษณะความสัมพันธ์ของคนในองค์กรถูกวัดด้วยข้อคำถามเชิงลบ โดยค่าคะแนนมากแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ไม่ดี ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับคนในองค์กรที่ไม่ดีมีแนวโน้มจะมีความเครียดในระดับที่สูงกว่าผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดี โดยผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงด้านความสัมพันธ์สูงจะมีความเครียดสูง อันเนื่องมาจากหน่วยงานภายใต้สังกัด ฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานจำนวนมาก มีความหลากหลายของตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา ความอาวุโส รวมทั้งความแตกต่างด้านความคิด ค่านิยม ทศนคติ วิสัยทัศน์ ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่เดียวกัน ความหลากหลายนี้จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการแบ่งกลุ่มระดับความสัมพันธ์กัน ยังมีผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากการเกิดความคิดที่แตกต่างกันย่อมเกิดขึ้นได้ง่าย ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ขัดแย้ง ขุ่นเคือง รวมถึงการถูกปฏิบัติด้วยพฤติกรรม คำพูดที่ไม่เหมาะสม หรือการกลั่นแกล้งกัน ส่งผลให้ความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีความตึงเครียด ลดประสิทธิภาพด้านการทำงาน ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดสูง ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ Cooper and Straw (1993) ที่กล่าวว่าสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กรอาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียด และการสนับสนุนภายในหน่วยงาน เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ดำเนินไปได้ด้วยดี บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่น มีมิตรภาพ และไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ อย่างไรก็ตาม หากสภาพดังกล่าว มีลักษณะในทางตรงกันข้าม ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นบ่อเกิดแห่งความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานก็มักจะเป็นเรื่องที่ยากที่สุดของการจัดการ



ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรกำหนดภาระงานที่มีความสอดคล้องกับตำแหน่งงานอย่างละเอียด เมื่อต้องการเพิ่มปริมาณงาน หรือเพิ่มชิ้นงานใหม่ โดยพิจารณาถึงความสมดุลระหว่างเวลาการทำงานและปริมาณงาน และอาจพิจารณาเปิดรับตำแหน่งใหม่เพิ่ม หากงานมีปริมาณมากเกินไปกว่ากำลังคนที่มีอยู่ และควรมีการกำหนดขอบเขตของงานดังกล่าวทุกด้านอย่างชัดเจน รวมทั้งวางแผนทางการจัดการอย่างเป็นรูปธรรมเมื่อปริมาณงานมากเกินไป จนส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน
2. องค์กรได้มีการกำหนดบทบาทของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน แต่เจ้าหน้าที่ที่ยังคงรู้สึกเกิดความเครียดจากการรับบทบาทของตนเอง ซึ่งอาจเป็นเพราะบทบาทที่ได้รับมอบหมายมีความขัดแย้งกับบทบาทเดิมที่มีอยู่ หรือต้องอาศัยทักษะใหม่ที่แตกต่างกันออกไป ผู้ปฏิบัติงานต้องพยายามอย่างสูงเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในบทบาทที่ตนเองได้รับจึงเกิดความเครียดในระดับสูง ดังนั้นองค์กรควรให้ความรู้พื้นฐานกับบทบาทหน้าที่ที่จะมอบหมายให้กับเจ้าหน้าที่จนมีความเข้าใจเสียก่อน ถึงแม้จะเป็นงานที่เกี่ยวข้องหรือใช้ทักษะเดิมที่มีอยู่ แต่บทบาทที่มอบหมายมากเกินไป ก็ส่งผลถึงคุณภาพในการทำงานได้
3. องค์กรที่มีความหลากหลายของผู้ปฏิบัติงานสูงทั้งในแง่ของภูมิหลังทางการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และความเชี่ยวชาญ ดังเช่นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ควรมีการจัดกิจกรรมที่กระชับความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่ม เช่น อาจทำการสำรวจความสนใจของเจ้าหน้าที่แต่ละคน และนำมาวิเคราะห์จัดกลุ่มเพื่อออกแบบลักษณะของกิจกรรม โดยเน้นให้เกิดการพบปะสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อทำให้ลดความแบ่งแยกของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ เกิดการผ่อนคลายความเครียดทั้งยังเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

References

- Adzakah, G., Laar, A. S., & Fiadjoe, H. S. (2016). Occupational stress among nurses in a hospital setting in Ghana. *Clinical Case Reports and Reviews*, 2(2), 333-338.
- Blumenthal, R. G. (1997). Woolly times on the Web. *Columbia Journalism Review*, 36(3), 34.
- Cooper, C. L., & Straw, A. (1993). Successful stress management in a week. *Headway*.
- Cox, T., Griffiths, A., & Randall, R. (2003). A risk management approach to the prevention of work stress. *The handbook of work and health psychology*, 191.
- Greenberg, J., & Zhang, Z. (2010). *Managing behavior in organizations*. Boston, MA: Pearson.
- Hart, P.M. & Cooper, C.L. (2001). Occupational stress: Toward a more integrated framework. *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology: Volume 2: Organizational Psychology*, 93.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Kinman, G., & Jones, F. (2003). 'Running Up the Down Escalator': Stressors and strains in UK academics. *Quality in Higher education*, 9(1), 21-38.



- Marcatto, F., Colautti, L., Larese Filon, F., Luis, O., & Ferrante, D. (2014). The HSE management standards indicator tool: Concurrent and construct validity. *Occupational medicine*, 64(5), 365-371.
- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. E. (1999). Stress in the workplace: A comparison of gender and occupations. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 20(1), 63-73.
- Moustaka, & ARING and Constantinidis, T.C. (2010) Sources and Effects of Work-Related Stress in Nursing. *Health Science Journal*, 4, 210-216.
- Palmer, S., Cooper, C., & Thomas, K. (2004). A model of work stress. *Counselling at Work*. Winter, 5, 25.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress.
- Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P. B., & Bonde, J. P. (2005). Occupational risk of affective and stress-related disorders in the Danish workforce. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 343-351.