

# สภาวะการทำงานและความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนวิทยา และโภชนบำบัดโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

พรประภา ม่วงเจริญ\*

อรรณพ สุคนธาภิรมย์ ณ พัทลุง\*\*

**Muangcharoen P, Sughondhabirom A. Working condition and stress among staff members of the Department of Dietetics and Diet Therapy, King Chulalongkorn Memorial Hospital. Chula Med J 2012 Jul - Aug; 56(4): 503 - 19**

- Background** : *Occupational stress was unavoidable in work life. The staff members can work more effectively. In addition to development of knowledge and abilities, the staff should have good physical and mental health. If the staff members have stress, and yet they and cannot cope with the situation, this condition may affect them and the organization.*
- Objective** : *To study the relationship between the working condition and stress among staffs members of the Department of Dietetics and Diet Therapy, King Chulalongkorn Memorial Hospital.*
- Design** : *A cross – sectional descriptive study.*
- Setting** : *The Department of Dietetics and Diet Therapy, King Chulalongkorn Memorial Hospital.*
- Materials and Methods** : *The data were collected from 190 staff members of the Department of Dietetics and Diet Therapy, King Chulalongkorn Memorial Hospital. The research instruments were Demographic data questionnaire, working data questionnaire, and occupational stress and burnout questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics, and chi-square test.*

\* นิสิตปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

\*\*ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- Results** : *The study showed that the prevalence of stress at work and burnout were 12.1% and 4.7 %, respectively. Stress at work was significantly and positively associated with education level, income, number of years of work, working position, stuffiness, uncomfortable and sound ( $p < 0.001$ ), coffee drinking, temperature ( $p < 0.01$ ), family obligations, health checking, alcohol drinking, diseases, injury or illness, shift of work, difficulty of task assignment (work itself and role), ( $p < 0.05$ ), whereas there was a significant inverse association with interesting issues such as (relationship with supervisor), strategic direction (work itself and role), performance appraisal (advancement and job security), medical expenses, overtime payment, salary raise, appropriate salary for the position and workload (welfare and reward), attention of high-level supervisors in solving their problems, human resource management, agreement with policies, communication, and promotion (policy and administration) ( $p < 0.001$ ), sleep, recognition, work assignment (supervisor relationships), understanding of role and function (work itself and role) ( $p < 0.01$ ), exercise, light, supervisor support, comments (supervisor relationships), asking for help (relationship with co-workers), and possibility of career progression (advancement and job security) ( $p < 0.05$ ).*
- Conclusion** : *The study give information for planning and defining policy working for human resource management in primary mental health.*
- Keywords** : *Stress, dietetics, diet therapy.*

Reprint request: Sughondhabiroom A. Department of Psychiatry, Faculty of Medicine, Chulalongkorn University, Bangkok 10330, Thailand.

Received for publication. March 25, 2011.

พรประภา ม่วงเจริญ, อรรถพล สุคนธาภิรมย์ ณ พัทลุง. สภาวะการทำงานและความเครียด  
ของบุคลากรฝ่ายโภชนาการ และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. จุฬาลงกรณ์เวชสาร  
2555 ก.ค. – ส.ค.; 56(4): 503 – 19

- เหตุผลของการทำวิจัย** : ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และการที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถแล้ว ยังต้องมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีด้วย ถ้าบุคลากรเกิดความเครียด และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม จะทำให้เกิดผลกระทบต่อตัวบุคลากรและองค์กรได้
- วัตถุประสงค์** : เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสภาวะการทำงานกับความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
- รูปแบบการวิจัย** : การศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง
- สถานที่ทำการศึกษา** : ฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
- ตัวอย่างและวิธีการศึกษา** : เก็บข้อมูลจากบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ทั้งหมด จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงาน และแบบสอบถามวัดระดับความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการทดสอบไคสแควร์
- ผลการศึกษา** : บุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัดโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีความเครียดจากการทำงาน (ร้อยละ 12.1) และมีภาวะเบื่องาน (ร้อยละ 4.7) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความอับ ความอึดอัดคับแคบ และเสียง ( $p < 0.001$ ) การดื่มกาแฟ อายุงาน ตำแหน่งงาน อุณหภูมิ ( $p < 0.01$ ) ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว การตรวจสุขภาพ การดื่มแอลกอฮอล์ โรคประจำตัว การได้รับบาดเจ็บหรือป่วย การเข้าเวร และงานมีความยุ่งยากต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ ( $p < 0.05$ ) ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสนใจความเป็นอยู่ ทิศทางการดำเนินงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน สวัสดิการการรักษาพยาบาล ค่าตอบแทนทำงานล่วงเวลา

พอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน เงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่ง และภาระงาน ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับฟังปัญหาและแก้ไขตามข้อเสนอพอใจกับการบริหารจัดการบุคคล เห็นด้วยกับนโยบายต่างๆ การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และการปรับเลื่อนตำแหน่ง ( $p < 0.001$ ) การนอนหลับ ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ เข้าใจบทบาทและหน้าที่ ( $p < 0.01$ ) การออกกำลังกาย แสงสว่าง ผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือและสนับสนุน สามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และโอกาสในการก้าวหน้า ( $p < 0.05$ )

**สรุป** : ผลการศึกษานี้เป็นข้อมูลสำหรับเพื่อวางแผน และกำหนดนโยบายด้านการทำงาน สำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ทางด้านสุขภาพจิตในเบื้องต้น

**คำสำคัญ** : ความเครียด, โภชนวิทยา, โภชนบำบัด.

ความเครียดเป็นปัญหาทางสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นกับการทำงานได้ตลอดเวลา คนส่วนใหญ่โดยเฉพาะคนที่ทำงานคงหนีไม่พ้นที่จะต้องเครียดกับงาน การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถแล้ว ยังต้องมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีด้วย ผลความผิดปกติทั้งทางร่างกายและจิตใจนั้นย่อมกระทบกระเทือนอย่างร้ายแรง โดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเฉื่อยชาในการทำงาน คิดอะไรไม่ออก ทำงานไม่สำเร็จ หาโอกาสหลบเลี่ยงงาน หรือทำงานผิดพลาดซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้<sup>(1)</sup> ทั้ง 2 สิ่งนี้ เราสามารถพัฒนาได้ ถ้าบุคคลนั้น ตระหนักในความสำคัญของสุขภาพ ร่างกาย และ จิตใจ ดังนั้นการมีสุขภาพจิตที่ดีของบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อบุคลากร การบริหารขององค์กร และการสร้างคุณค่าให้กับองค์กรได้ไม่น้อยไปกว่าด้านอื่น ๆ เลยทีเดียว

จากการสำรวจสุขภาพจิตของประชาชนในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในช่วงตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2550 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2551 ซึ่งแบ่งการสำรวจออกเป็น 3 ครั้ง ผลการสำรวจทั้ง 3 ครั้ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดร้อยละ 46.9 ครั้งที่ 2 ร้อยละ 50.1 และครั้งที่ 3 ร้อยละ 47.4 โดยปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุดคือ เรื่องงาน รองลงมา เป็นปัญหาด้านการเงิน<sup>(2)</sup> ปัญหาความเครียดจากงาน เป็นปัญหาหลักที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ<sup>(3)</sup> และเนื่องจากงานด้านอาหารเป็นงานที่ยุ่งยาก ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ต้องเร่งรีบเพื่อให้ทันเวลา และบุคลากรต้องปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่ออันตรายต่าง ๆ เช่น ความร้อน เสียงดัง การทำงานเป็นกะ และทำงานล่วงเวลา สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงานได้ทั้งสิ้น หากบุคลากรเกิดความเครียดขึ้นบ่อย และต่อเนื่องกันเป็นเวลานาน โดยไม่ได้รับการแก้ไข จะนำไปสู่ภาวะเบื่องาน ซึ่งจะเกิดผลเสียต่อทั้งองค์กร และตัวบุคลากร

ด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้วิจัย สนใจทำการศึกษาสภาวะการทำงานและความเครียดของบุคลากร เพื่อนำผลการ

ศึกษาที่ได้มาเป็นประโยชน์ในการวางแผนส่งเสริม ป้องกัน และลดปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงานให้ได้อย่างแท้จริง ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางเพื่อนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ในโรงพยาบาล ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

## วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แบบพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Descriptive Study) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งสมัครใจให้ความร่วมมือในการวิจัยโดยลงชื่อในใบยินยอมให้ความร่วมมือ ดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2553 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 190 คน โดยการศึกษานี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม การวิจัยของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามที่ใช้ มีดังนี้ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล มีจำนวน 26 ข้อ แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ประกอบด้วย 6 หมวด จำนวน 36 ข้อ แบบสอบถามวัดระดับความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน<sup>(4)</sup> แปลโดย ศ.พญ.นันทิกา ทวิชาชาติ ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 20 ข้อ โดยคะแนนตั้งแต่ 0 – 25 หมายถึง ไม่มีภาวะเครียดจากการทำงานและไม่มีภาวะเบื่องาน 26 – 40 หมายถึง มีความเครียดจากการทำงานสูง 41 – 55 หมายถึง มีภาวะเบื่องาน และ 56 – 60 ขึ้นไป หมายถึง มีภาวะเบื่องานสูงนำไปสู่ภาวะซึมเศร้า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8385<sup>(4)</sup>

## การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential Statistic) ได้แก่ Chi – Square test

## ผลการศึกษา

บุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จำนวน 190 ราย เพศหญิง 140 ราย (ร้อยละ 73.7) เพศชาย 50 ราย (ร้อยละ 26.3) มีอายุเฉลี่ย 39 ปี 7 เดือน ส่วนใหญ่สมรสแล้ว และอยู่ด้วยกันกับคู่สมรส (ร้อยละ 53.2) จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 33.2) มีรายได้เฉลี่ย (n = 171) 11,214 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีอายุงาน (n = 184) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 28.3) และกว่าครึ่งปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งลูกจ้าง (ร้อยละ 68.4) โดยมีการทำงานเป็นกะ (n = 187) (ร้อยละ 87.7) และมีการเข้าเวร (ร้อยละ 51.1)

บุคลากรมีภาวะเครียดจากการทำงาน ร้อยละ 12.1 และมีภาวะเบื่องาน ร้อยละ 4.7 (ตารางที่ 1)

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน (p < 0.001) การดื่มกาแฟ (p < 0.01) ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว การตรวจสุขภาพ การดื่มแอลกอฮอล์ โรคประจำตัว และการได้รับบาดเจ็บหรือป่วย (p < 0.05) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การออกกำลังกาย (p < 0.05) (ตารางที่ 2)

ปัจจัยด้านการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความอับ ความอึดอัด คับแคบ และเสียง (p < 0.001) อายุงาน ตำแหน่งงาน และอุณหภูมิ (p < 0.01) การเข้าเวร (p < 0.05) ปัจจัยด้านการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

ในการทำงาน ได้แก่ การนอนหลับ (p < 0.01) แสงสว่าง (p < 0.05) (ตารางที่ 3)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย งานมีความยุ่งยากต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ (p < 0.05) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชายอมรับในความสามารถ (p < 0.01) มอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ (p < 0.01) ได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุน (p < 0.05) พุดคุยแสดงความคิดเห็นได้ (p < 0.05) และผู้บังคับบัญชาสนใจความเป็นอยู่ (p < 0.001) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ (p < 0.05) ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย มีทิศทางการทำงานที่ชัดเจน (p < 0.001) และเข้าใจบทบาทและหน้าที่ (p < 0.01) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วย โอกาสในการก้าวหน้า (p < 0.05) และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (p < 0.001) สวัสดิการและผลตอบแทน ประกอบด้วย สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าตอบแทนทำงานล่วงเวลา พอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน และเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน (p < 0.001) ระบบการบริหารและนโยบาย ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับฟังปัญหาและแก้ไขตามข้อเสนอ พอใจกับการบริหารจัดการบุคคล เห็นด้วยกับนโยบายต่างๆ การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง (p < 0.001) (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 1. แสดงความเครียดจากการทำงาน ของบุคลากร ฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่มีความเครียดจากการทำงานและไม่มีภาวะเบื่องาน	158	83.2
มีความเครียดจากการทำงาน	23	12.1
มีภาวะเบื่องาน	9	4.7
รวม	190	100.0

ตารางที่ 2. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของบุคลากร ฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด  
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่มีความเครียดจากการทำงานและไม่มีภาวะเบื่องาน (n = 158)		มีความเครียดจากการทำงานและมีภาวะเบื่องาน (n = 32)		X <sup>2</sup>	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
<b>ระดับการศึกษา (n = 190)</b>					27.806	3	0.000***
ประถมศึกษา	25	86.3	4	13.8			
มัธยมศึกษาตอนต้น	57	90.5	6	9.5			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./อนุปริญญา/ปวส.	63	88.7	8	11.3			
ปริญญาตรีขึ้นไป	13	48.1	14	51.9			
<b>รายได้ต่อเดือน (n = 171)</b>					24.542	2	0.000***
5,000 – 10,000 บาท	85	94.4	5	5.6			
10,001 – 15,000 บาท	42	71.2	17	28.8			
15,001 บาทขึ้นไป	12	54.5	10	45.5			
<b>ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว (n = 190)</b>					7.928	3	0.048*
ไม่มีภาระ	30	85.7	5	14.3			
มีภาระน้อย	59	88.1	8	11.9			
มีภาระปานกลาง	22	66.7	11	33.3			
มีภาระมาก	47	85.5	8	14.5			
<b>การออกกำลังกาย (n = 190)</b>					5.699	1	0.017*
ไม่ออกกำลังกาย	93	78.2	26	21.8			
ออกกำลังกาย	65	91.5	6	8.5			
<b>การตรวจสุขภาพ (n = 190)</b>					9.831	3	0.020*
ไม่เคยตรวจ	32	88.9	4	11.1			
1 - 6 เดือน	77	89.5	9	10.5			
6 - 12 เดือน	37	74.0	13	26.0			
มากกว่า 1 ปี	12	66.7	6	33.3			
<b>โรคประจำตัว (n = 190)</b>					5.262	1	0.031*
ไม่มี	145	85.3	25	14.7			
มี	13	65.0	7	35.0			
<b>ดื่มกาแฟ (n = 190)</b>					10.440	1	0.001**
ไม่ดื่ม	84	92.3	7	7.7			
ดื่ม	74	74.7	25	25.3			
<b>การดื่มแอลกอฮอล์ (n = 190)</b>					5.739	1	0.017*
ไม่ดื่ม	109	87.9	15	12.1			
ดื่ม	49	74.2	17	25.8			
<b>บาดเจ็บหรือป่วย (n = 190)</b>					6.556	1	0.029*
ไม่มี	154	84.6	28	15.4			
มี	4	50.0	4	50.0			

\*p < 0.05, \*\*p < 0.01, \*\*\*p < 0.001

ตารางที่ 3. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลด้านการทำงาน	ไม่มีความเครียดจากการทำงานและไม่มีภาวะเบื่องาน (n = 158)		มีความเครียดจากการทำงานและมีภาวะเบื่องาน (n = 32)		X <sup>2</sup>	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
<b>อายุงาน (n = 184)</b>					13.687	1	0.000***
≤ 20 ปี	119	89.5	14	10.5			
21 ปีขึ้นไป	34	66.7	17	33.3			
<b>ตำแหน่งงาน (n = 190)</b>					28.651	2	0.000***
ลูกจ้าง	120	92.3	10	7.7			
เจ้าหน้าที่ระดับ 1 - 3	20	74.1	7	25.9			
เจ้าหน้าที่ระดับ 4 ขึ้นไป	18	54.5	15	45.5			
<b>การเข้าเวร (n = 173)</b>					4.016	1	0.045*
ไม่เข้า	74	88.1	10	11.9			
เข้า	68	76.4	21	23.6			
<b>ระยะเวลาในการนอน (n = 175)</b>					8.741	1	0.003**
≤ 6 ชม.	53	71.6	21	28.4			
> 6 ชม.	90	89.1	11	10.9			
<b>แสงสว่างในการทำงาน</b>					9.538	3	0.024*
สว่างดี	80	88.9	10	11.1			
สว่างพอใช้	66	80.5	16	19.5			
สว่างน้อย	10	76.9	3	23.1			
มืด	2	40.0	3	60.0			
<b>อุณหภูมิ</b>					18.534	4	0.001**
เย็น	13	92.9	1	7.1			
อุณหภูมิปกติ	93	90.3	10	9.7			
ร้อนน้อย	17	89.5	2	10.5			
ร้อนปานกลาง	18	62.1	11	37.9			
ร้อนมาก	17	68.0	8	32.0			
<b>ความอับ</b>					25.886	3	0.000***
ไม่อับ	50	94.3	3	5.7			
อับเล็กน้อย	72	83.7	14	16.3			
อับปานกลาง	27	87.1	4	12.9			
อับมาก	9	45.0	11	55.0			

\*p < 0.05, \*\*p < 0.01, \*\*\*p < 0.001

ตารางที่ 3. (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของบุคลากร ฝ่ายโภชนาการและ  
โภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลด้านการทำงาน	ไม่มีความเครียดจากการทำงานและไม่มีภาวะเบื่องาน (n = 158)		มีความเครียดจากการทำงานและมีภาวะเบื่องาน (n = 32)		X <sup>2</sup>	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
<b>ความวิตกกังวล</b>					24.276	3	0.000***
ไม่วิตกกังวล	38	95.0	2	5.0			
วิตกกังวลน้อย	62	89.9	7	10.1			
วิตกกังวลปานกลาง	39	83.0	8	17.0			
วิตกกังวลมาก	19	55.9	15	44.1			
<b>เสียง</b>					23.839	3	0.000***
เสียงไม่ดัง	22	95.7	1	4.3			
เสียงดังน้อย	59	95.2	3	4.8			
เสียงดังปกติ	36	85.7	6	14.3			
เสียงดังมาก	41	65.1	22	34.9			

\*p < 0.05, \*\*p < 0.01, \*\*\*p < 0.001

ตารางที่ 4. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงาน กับความเครียดของบุคลากร ฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลด้านการทำงาน	ไม่มีความเครียดจากการทำงานและไม่มีภาวะเบื่องาน (n = 158)		มีความเครียดจากการทำงานและมีภาวะเบื่องาน (n = 32)		X <sup>2</sup>	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
<b>ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย</b>					13.634	1	0.002**
1. หัวหน้ายอมรับในความสามารถ							
ใช่	152	85.9	25	14.1			
ไม่ใช่	6	46.2	7	53.8			
2. มอบหมายงานตรงความรู้ความสามารถ					12.172	1	0.002**
ใช่	149	86.1	24	13.9			
ไม่ใช่	9	52.9	8	47.1			
3. ได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุน					6.110	1	0.013*
ใช่	126	86.9	19	13.1			
ไม่ใช่	32	71.1	13	28.9			

\*p < 0.05, \*\*p < 0.01, \*\*\*p < 0.001

ตารางที่ 4. (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงาน กับความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนาบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลด้านการทำงาน	ไม่มีความเครียดจากการทำงานและไม่มีภาวะเบื่องาน (n = 158)		มีความเครียดจากการทำงานและมีภาวะเบื่องาน (n = 32)		X <sup>2</sup>	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
4. พุดคุยแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ					4.850	1	0.028*
ใช่	115	87.1	17	12.9			
ไม่ใช่	43	74.1	15	25.9			
5. หัวหนาสงใจความเป็นอยู่					27.236	1	0.000**
ใช่	126	92.0	11	8.0			
ไม่ใช่	32	60.4	21	39.6			
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>							
6. เคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					8.286	1	0.014*
ใช่	153	85.0	27	15.0			
ไม่ใช่	5	50.0	5	50.0			
<b>ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ</b>							
7. หน่วยงานมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน					15.024	1	0.000***
ใช่	126	89.4	15	10.6			
ไม่ใช่	32	65.3	17	34.7			
8. งานที่ทำมีความยุ่งยากต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ					4.810	1	0.028*
ใช่	39	73.6	14	26.4			
ไม่ใช่	119	86.9	18	13.1			
9. เข้าใจบทบาทและหน้าที่					8.351	1	0.004**
ใช่	140	86.4	22	13.6			
ไม่ใช่	18	64.3	10	35.7			
<b>ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน</b>							
10. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อย					6.063	1	0.014*
ใช่	81	77.1	24	22.9			
ไม่ใช่	77	90.6	8	9.4			
11. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม					39.826	1	0.000***
ใช่	124	94.7	7	5.3			
ไม่ใช่	34	57.6	25	42.4			

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

ตารางที่ 4. (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงาน กับความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ข้อมูลด้านการทำงาน	ไม่มีความเครียดจากการทำงานและไม่มีภาวะเบื่องาน (n = 158)		มีความเครียดจากการทำงานและมีภาวะเบื่องาน (n = 32)		X <sup>2</sup>	df	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
<b>สวัสดิการและผลตอบแทน</b>							
12. ได้รับสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลเพียงพอ					19.532	1	0.000***
ใช่	147	87.5	21	12.5			
ไม่ใช่	11	50.0	11	50.0			
13. ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลาเหมาะสม					35.601	1	0.000***
ใช่	138	91.4	13	8.6			
ไม่ใช่	20	51.3	19	48.7			
14. พึงพอใจกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน					13.760	1	0.000***
ใช่	117	90.0	13	10.0			
ไม่ใช่	41	68.3	19	31.7			
15. เงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน					25.542	1	0.000***
ใช่	121	92.4	10	7.6			
ไม่ใช่	37	62.7	22	37.3			
<b>ระบบการบริหารและนโยบาย</b>							
16. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับฟังปัญหาและแก้ไขตามข้อเสนอ					22.579	1	0.000***
ใช่	131	90.3	14	9.7			
ไม่ใช่	27	60.0	18	40.0			
17. พึงพอใจกับการบริหารจัดการบุคคล					31.907	1	0.000***
ใช่	130	92.2	11	7.8			
ไม่ใช่	28	57.1	21	42.9			
18. เห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ					34.416	1	0.000***
ใช่	129	92.8	10	7.2			
ไม่ใช่	29	56.9	22	43.1			
19. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างชัดเจนทั่วถึง					16.309	1	0.000***
ใช่	117	90.7	12	9.3			
ไม่ใช่	41	67.2	20	32.8			
20. การปรับเปลี่ยนตำแหน่งยุติธรรม					39.826	1	0.000***
ใช่	124	94.7	7	5.3			
ไม่ใช่	34	57.6	25	42.3			

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

## วิจารณ์

ผลการศึกษาความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่าบุคลากรมีภาวะเครียดจากการทำงานร้อยละ 12.1 และมีภาวะเบื่องาน ร้อยละ 4.7 เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาความเครียดในการทำงานที่ผ่านมาพบว่ามีความเครียดจากการทำงานใกล้เคียงกับบุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลปทุมธานีที่ศึกษาโดย จิริสุดา ธาณิรัตน์<sup>(5)</sup> ซึ่งใช้แบบสอบถามวัดความเครียดจากงานโดยดัดแปลงมาจากทฤษฎีความเครียดจากงาน ตามรูปแบบ Demand-Control-Support พบว่ามีความชุกของความเครียดจากการทำงาน ร้อยละ 11.3 และมีภาวะความเครียดจากการทำงานใกล้เคียงกับการศึกษาของสมพิศ จำปาเงิน<sup>(6)</sup> ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งใช้แบบมาตรวัดความคิดเห็นด้านสุขภาพ (Health Opinion Survey Scale หรือ HOS) พบว่ามีระดับความเครียด ร้อยละ 16.6 ทั้งนี้เนื่องจากเป็นบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐเหมือนกัน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วโรงพยาบาลรัฐจะมีนโยบายการด้านการงานและมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คล้ายกัน จึงทำให้ผลการศึกษาค่าความเครียดในการทำงานนั้นใกล้เคียงกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ เซน (Shen) และคณะ<sup>(7)</sup> ที่ศึกษาความเครียดของพยาบาลในสถาบันจิตเวช ประเทศไต้หวัน โดยใช้แบบสอบถาม Job Content Questionnaire (JCQ). และ International Quality of Life Assessment Short Form-36 (IQOLA SF-36) ซึ่งพบว่าพยาบาลในสถาบันจิตเวชในไต้หวัน มีความเครียดในการทำงาน ร้อยละ 16.9 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลเหมือนกัน และอาศัยอยู่ในทวีปเอเชียเช่นกันจึงน่าจะมีความเป็นอยู่ที่คล้ายกัน รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลด้านจิตเวช จึงน่าจะมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดได้ดี จึงทำให้มีความเครียดในการทำงานใกล้เคียงกัน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด จากการศึกษาคพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จะมีความเครียดสูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา<sup>(8)</sup> ทั้งนี้บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะตั้งความหวังกับตนเองไว้สูง รวมถึงการคาดหวังจากสังคม จึงทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้สูง ส่วนรายได้ต่อเดือนพบว่า บุคลากรที่รายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท จะมีความเครียดสูงกว่าบุคลากรที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา<sup>(9)</sup> เนื่องจากรายได้เป็นสิ่งที่มีสัมพันธ์กับตำแหน่งงาน โดยตำแหน่งงานที่สูงมักจะมียังเงินเดือน/รายได้ที่สูง และเมื่อมีตำแหน่งงานและรายได้ที่สูงก็มักจะมียังรายจ่าย รวมถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ความคาดหวัง และความกดดัน ที่มากขึ้นตามตำแหน่ง จึงทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และพบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดจากการทำงาน โดยบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปจะมีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 20 ปี สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา<sup>(9)</sup> ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีอายุงานมากจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก ซึ่งจะทำให้เกิดความกดดันในการทำงาน ถ้าไม่สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่คาดหวังได้ และเกิดการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม โดยจะทำให้รู้สึกว่าความสามารถของตนเองลดลง ผู้คนรุ่นใหม่ไม่ได้ เกิดความท้อแท้ และเกิดความเครียดจากการทำงานได้ ส่วนด้านตำแหน่งงาน พบว่าบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 4 ขึ้นไปจะมีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งต่ำกว่าเจ้าหน้าที่ระดับ 4 เนื่องจากตำแหน่งงานที่สูงจะมีความรับผิดชอบในงานมาก รวมถึงการคาดหวังจากตนเอง และสังคม จึงทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ง่าย ส่วนภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา<sup>(4,10,11)</sup> เนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจทำให้บุคลากรต้องแบกรับภาวะความรับผิดชอบทั้งของตนเอง

และครอบครัวมากขึ้น จึงทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น ส่วนบุคคลที่มีโรคประจำตัวมักจะเกิดความวิตกกังวล และไม่สบายใจเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพของตนเองจึงทำให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา<sup>(4,12,13)</sup> ในขณะที่การออกกำลังกายจะช่วยลดความวิตกกังวล และผ่อนคลายความเครียด<sup>(14)</sup> แต่จากการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่มีภาวะเครียดมักไม่ออกกำลังกาย จึงทำให้เกิดความเครียดได้มากกว่าผู้ที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และการที่บุคลากรไม่ได้ตรวจสุขภาพมาเป็นเวลานานอาจจะทำให้รู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับสุขภาพ และเกิดความเครียดได้โดยเฉพาะผู้ที่เริ่มมีปัญหสุขภาพ แต่ยังไม่ค่อยมีเวลาไปตรวจ อาจเพราะงานที่ยุ่ง หรือบางคนอาจจะละเลยในเรื่องนี้จึงไม่ไปตรวจสุขภาพ นอกจากนี้ การดื่มแอลกอฮอล์และกาแฟก็มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดโดยจะทำให้สามารถในการรับมือกับความเครียดลดลง และการได้รับบาดเจ็บหรือป่วยมีความสัมพันธ์กับความเครียด การที่บุคลากรได้รับบาดเจ็บหรือป่วยอาจเกิดจากการทำงาน<sup>(15)</sup> เช่น การปวดหลังจากการยกของหนัก พฤติกรรมเสี่ยงของบุคลากร การบาดเจ็บนี้จะมีผลทำให้บุคลากรเกิดความท้อแท้ และเครียดกับอาการที่เกิดขึ้นได้ และคนที่เครียดจะมีโอกาสเสี่ยงต่อการบาดเจ็บได้มากกว่าคนที่ไม่เครียดด้วย ในขณะที่การเข้าเวร และการนอนหลับพักผ่อนที่ไม่เพียงพอมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา<sup>(8,14)</sup> เนื่องจากการที่บุคลากรต้องทำงานเป็นกะ หรือต้องเข้าเวร มีส่วนทำให้บุคลากรนอนไม่เป็นเวลา และไม่เพียงพอ ถ้านอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอเป็นประจำ จะทำให้ร่างกายอยู่ในภาวะอ่อนเพลียสะสมติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสง อุณหภูมิ ความอับ ความอึดอัดคับแคบ และเสียง มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา<sup>(12)</sup> ซึ่งพบว่าผู้ที่มีปัญหาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานมากจะมีความเครียดสูง และผู้ที่มีปัญหาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยจะ

มีความเครียดต่ำ เนื่องจากร่างกายต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อม มีผลทำให้เกิดความเมื่อยล้าของร่างกาย เกิดความเครียด และ ทำให้ความสามารถในการทำงานลดลง ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน หรือส่งผลต่อปัญหาสุขภาพจิตได้ด้วย<sup>(16)</sup>

### ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

**ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา** จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด ทั้งนี้การที่ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา และไม่ช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าที่ควร ทำให้บางครั้งเมื่อเกิดปัญหาขึ้นผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะไม่กล้าที่จะขอคำแนะนำ หรือความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้ปัญหานั้นไม่สามารถแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงได้ นอกจากนี้การที่ผู้บังคับบัญชาไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็น ซึ่งบางครั้งอาจเป็นความคิดเห็นที่ดี และอาจช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา<sup>(4)</sup> ทั้งนี้การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นจะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีส่วนในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร และมีโอกาสควบคุมสภาพการทำงานของตนเอง ซึ่งจะช่วยลดความเครียดในการทำงานได้ และการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความสามารถและมอบหมายงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น จะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความสุขในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น และเกิดความเครียดในการทำงาน และสุดท้าย ผลการดำเนินงานขององค์กรก็จะแย่ลง

**ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** จากการศึกษาพบว่าการที่เคยขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงาน หากบุคลากรได้รับการยอมรับ สนับสนุนช่วยเหลือจาก

เพื่อนร่วมงานจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น<sup>(17)</sup> และจากการวิเคราะห์ผลการศึกษาพบว่าการที่เพื่อนให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงานจะทำให้บุคลากรมีความเครียดจากการทำงานน้อยกว่าการที่เพื่อนรับฟังปัญหานั้นเฉย ๆ โดยไม่ได้ช่วยเหลือ ส่วนลักษณะที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้<sup>(18)</sup> คือการขาดการแลกเปลี่ยนและช่วยแก้ปัญหาซึ่งกันและกัน ขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น และการทำงานแบบตัวใครตัวมัน ซึ่งจะมีผลทางลบกับการทำงาน และเกิดความเครียดกับงาน

**ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ** จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด การที่บุคลากรไม่เข้าใจในบทบาทและหน้าที่การทำงาน และคิดว่าหน่วยงานมีทิศทางการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน จะทำให้บุคลากรเกิดความเครียด สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา<sup>(14)</sup> เนื่องจากบุคลากรไม่รู้ว่าตนเองต้องทำอะไร งานที่ต้องรับผิดชอบมีมากแค่ไหน ไม่รู้ว่าหน่วยงานต้องการหรือคาดหวังอะไร ทำให้เกิดความสับสน และเกิดความเครียดได้ ซึ่งส่วนใหญ่มักเกิดกับบุคลากรใหม่ที่แนวทางการปฏิบัติงานอาจจะไม่ชัดเจน นอกจากนี้ความเครียดยังอาจมาจากลักษณะงานที่มีความยุ่งยากต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ โดยงานบางอย่างอาจมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่มีความยุ่งยากซับซ้อนต้องใช้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพนั้น ๆ จึงอาจทำให้เป็นงานที่มีข้อจำกัดเฉพาะกลุ่มบุคคล และถ้ามีจำนวนบุคลากรในหน้าที่นั้น ๆ ไม่เพียงพอจะทำให้บุคลากรต้องทำงานหนัก เมื่อทำงานหนักจะเกิดความเหนื่อยล้าท้อแท้ และถ้าปริมาณงานที่ต้องทำในแต่ละวันมีมาก ต้องทำงานอย่างรีบเร่งเพื่อทันกับเวลา และต้องไม่เกิดความผิดพลาด ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้น

**ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน** จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน<sup>(18)</sup> คือความต้องการ

การที่จะเลื่อนตำแหน่ง มีรายได้เพิ่มขึ้น ต้องการสถานภาพทางสังคม และสถานภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และต้องการความเป็นธรรม ทั้งนี้ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรเห็นว่าตนเองไม่มีโอกาสการก้าวหน้าในงานหรือมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา<sup>(6,19)</sup> และในการวิเคราะห์พบว่า หากไม่มีความมั่นคงหรือความก้าวหน้าจะทำให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะบุคลากรมีการตั้งความหวังกับตนเอง และการคาดหวังจากสังคมสูง นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานก็ความสัมพันธ์กับความเครียด เนื่องจากผลที่ได้จะเป็นตัวกำหนดโอกาสการก้าวหน้าในการทำงาน หากการประเมินผลการปฏิบัติงานขาดความยุติธรรม จะทำให้บุคลากรเสียกำลังใจ เกิดความขุ่นเคือง ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้บุคลากรเกิดความเครียด

**สวัสดิการและผลตอบแทน** จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด และจากการศึกษาข้อมูลพบว่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงิน และสุขภาพจะมีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ค่าตอบแทนจากการทำงานล่วงเวลา การขึ้นเงินเดือน เงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานและภาระงาน และสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาล ส่วนในเรื่องอาหารและวันลาหยุดไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ทั้งนี้อาจเนื่องจากในชีวิตประจำวันของเราต้องใช้เงินเป็นสิ่งแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการที่เราอยากได้ และเงินเดือนหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่บุคลากรได้รับนั้นอาจยังไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคลากรที่จะใช้ในการครองชีพ หรือไม่เหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงานของตน เช่น เงินเดือนน้อย แต่ภาระงานมาก ทำให้บุคลากรเกิดความวิตกกังวล รู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรม และผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญหรือไม่ชอบตนเอง ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียดในการทำงาน และทำงานด้วยความเบื่อหน่าย ไม่เห็นคุณค่าของงาน ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน นอกจากนี้คนส่วนใหญ่มักคิดว่าเงินเป็นสิ่งที่แสดงถึงสามารถในการทำงาน ดังนั้นคนจึงให้ความสำคัญกับเรื่องเงิน ซึ่งสอดคล้อง

กับการศึกษาที่ผ่านมา<sup>(9)</sup> ที่พบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ส่วนสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความเครียดอาจเนื่องจากสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญและเมื่อบุคลากรหรือสมาชิกในครอบครัวเกิดการเจ็บป่วยจะทำให้บุคลากรมีภาระด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และถ้าหากบุคลากรได้รับสวัสดิการรักษาพยาบาลไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง จะทำให้บุคลากรเกิดความวิตกกังวลหรือเกิดความเครียดเมื่อเวลาที่ตนเองหรือครอบครัวมีปัญหาด้านสุขภาพ โดยเฉพาะกับงานที่เสี่ยงต่อการได้รับอันตราย ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียดในการทำงาน และทำงานอย่างไม่เต็มที่

**ระบบการบริหารและนโยบาย** จากการศึกษาพบว่า การที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหามาตามข้อเสนอแนะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในส่วนของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในข้อที่ว่าบุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยพบว่าบุคคลที่ได้แสดงความคิดเห็นจะมีความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็น แสดงให้เห็นว่าการที่บุคลากรได้แสดงออกทางความคิดหรือได้มีส่วนร่วมในการทำงานจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียดน้อยลงเพราะบุคลากรจะมีความรู้สึกที่ตนเองมีส่วนในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร และมีโอกาสควบคุมสภาพการทำงานของตนเอง และถ้าสิ่งที่บุคลากรแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะไปได้รับการปรับปรุงแก้ไขจริงจะทำให้บุคลากรรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญ และมีความห่วงใยในตัวบุคลากรถึงแม้พวกเขาจะมีตำแหน่งเล็ก ๆ ซึ่งเป็นการช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรและลดความเครียดในการทำงานได้นอกจากนี้ความรู้สึกไม่พึงพอใจกับการบริหารจัดการบุคคล และไม่เห็นด้วยกับนโยบายต่างขององค์กร และคิดว่า การปรับเลื่อนตำแหน่งในองค์กรหรือหน่วยงานไม่มีความยุติธรรม จะทำให้บุคลากรไม่มีความสุขในการทำงาน และเกิดความคับข้องใจ และทำงานได้ไม่

เต็มศักยภาพ ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในองค์กรที่ชัดเจน ช่วยให้เกิดการประสานงาน และความร่วมมือของบุคลากร และองค์กร ช่วยให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ อีกทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน องค์กรที่ขาดการสื่อสารที่ดีจะทำให้ข้อมูลข่าวสารขาดการหมุนเวียน บุคลากรอาจรู้สึกถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา และอาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจ เครียด และทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานได้

### สรุป

การศึกษาสภาวะการทำงานและความเครียดของบุคลากรฝ่ายโภชนาวิทยาและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า มีความเครียดจากการทำงาน (ร้อยละ 12.1) และมีภาวะเบื่องาน (ร้อยละ 4.7) โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าและความมั่นคง สวัสดิการและผลตอบแทน และระบบการบริหารและนโยบาย

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เข้าร่วมวิจัยทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม รวมถึงท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรโภชนาวิทยา และโภชนบำบัด ที่สละเวลาให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีตลอดมา

### อ้างอิง

1. พรณราย ทรัชยะประภา. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพฯ: วีชั่นอาร์ตคอร์ปอเรชั่น, 2531
2. กรมสุขภาพจิต. รายงานสรุปผลการสำรวจสุขภาพจิตของประชาชนในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ช่วงเดือนสิงหาคม 2550 - กุมภาพันธ์ 2551 [ออนไลน์].

- 2008 [เข้าถึงเมื่อ 23 เม.ย. 2554]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.forums.dmh.go.th/index.php?topic=2589>
3. มาลินี วงศ์พานิช. ความเครียดจากการทำงาน. ใน: สมชัย บวรกิตติ, โยธิน เบญจวงษ์, ปฐม สวรรค์ปัญญาเลิศ, บรรณาทิการ. ตำราอาชีพ-เวชศาสตร์. กรุงเทพฯ: เจ เอส เค การพิมพ์, 2542: 195-205
  4. กิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์-ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548
  5. จิริสุตา ธานีรัตน์. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547
  6. สมพิศ จำปาเงิน. รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี. บทความย่อยงานวิจัยที่ประชุมวิชาการกรมสุขภาพจิต ครั้งที่ 4; ระหว่างวันที่ 7-9 กันยายน 2541[ออนไลน์]. 2008 [เข้าถึงเมื่อ 23 เม.ย. 2554]. เข้าถึงได้จาก: [http://www.suicidethai.com/elearning/abstract/abstract\\_detail.asp?code=201410004091](http://www.suicidethai.com/elearning/abstract/abstract_detail.asp?code=201410004091)
  7. Shen HC, Cheng Y, Tsai PT, Lee SH, Guo YL. Occupational stress in nurses in psychiatric institutions in Taiwan. J Occup Health 2005 May; 47(3): 218 - 25
  8. วรวรรณ ผู้มีโชคชัย. ความเครียดในงานและการจัดการความเครียดของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าฯ พ.ศ. 2546 [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547
  9. เยาวลักษณ์ ยิ่งระลึก. ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในส่วนงานจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2548
  10. มนต์รี ลิจุติภูมิ. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนามายปี 2547. วิทยานิพนธ์ [ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547
  11. สงวนลักษณ์ สุขสวัสดิ์. ความเครียด, คุณภาพชีวิตและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2547 [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547
  12. สรีวัลย์ สนธิรัตน์. ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549
  13. อรพรรณ จตุรวิทย์. ความเครียดจากการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมระดับปฏิบัติการสายการผลิตเขตนิคมอุตสาหกรรม 304 IP 2 จังหวัดฉะเชิงเทรา [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549
  14. วรินทร์ บุญเยี่ยม. ความชุกของความเครียดจากการทำงาน และปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องในคนงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแมกเนติกเทปและอัลคาไลน์แบตเตอรี่แห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547

15. สิริอร วิชชาวุธ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549
16. กานดา จันทร์แย้ม. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2546
17. Winnust JAM, Schabracq MJ, Corneil DW. Social support, stress and organization: towards optimal matching. In: Schabracq MJ, Winnubst JAM, Cooper CL, eds. Handbook of Work and Health Psychology. Chichester, UK: John Wiley & Sons, 1996: 87-102
18. Luthans F. Organizational Behavior. New York: McGraw-Hill, 1985
19. เจริญรัตน์ รัตน์วัฒนาธร. ความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549