

ความเครียดจากการประกอบอาชีพ (Occupational Stress)

อนามัย ชีวีโรจน์

ภาควิชาสุขภาพศาสตร์อุตสาหกรรมและความปลอดภัย

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การประกอบอาชีพของประชาชนชาวไทยในปัจจุบันหลากหลายแตกต่างกันไป แรงงานจากจังหวัดต่าง ๆ จำนวนไม่น้อยที่ได้อพยพย้ายถิ่นฐานเข้าทำงานในเมืองใหญ่ ทั้งอาจจะเป็นงานภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม เพื่อจะได้ค่าตอบแทนที่มากกว่าที่เป็นอยู่ นับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งสถานที่ที่พักอาศัยที่จะต้องอยู่อย่างแออัด ยัดเยียด ทั้งลักษณะของงานที่ไม่พึงประสงค์ ผู้ประกอบอาชีพเหล่านี้พยายามที่จะต่อสู้เพื่อความอยู่รอดและปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ ในการทำงาน ทั้ง ๆ ที่สิ่งแวดล้อมเหล่านั้นอาจจะมีสภาพที่ไม่เหมาะสม โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของตนเอง ขอเพียงมีรายได้เพื่อจุนเจือครอบครัว และยังเป็นต้องทนทำงานที่ไม่ปลอดภัย ได้แก่ การทำงานที่เสี่ยงต่ออันตราย การทำงานในที่สูง การทำงานที่หนักเกินไปทั้งปริมาณและคุณภาพจนเกินกำลังของตนเอง ทำให้การพักผ่อนมีไม่เพียงพอ จึงมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของผู้ประกอบอาชีพ ทั้งร่างกายและจิตใจอย่างมาก

ขณะปฏิบัติงานมีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดโรคจากความเครียด ความเครียดที่เกิดขึ้นสามารถประเมิน ป้องกัน และทำการรักษา สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น อาจเกิดจากสาเหตุเดียวหรือหลาย ๆ สาเหตุก็เป็นไปได้ ซึ่งจะทำให้บีบคั้นจิตใจ ความรู้สึกและร่างกาย ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการประกอบอาชีพพบว่ามีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบอาชีพผู้จัดการ ผู้ปฏิบัติในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มผู้ดูแลสุขภาพผู้ป่วย เป็นต้น ทำให้เกิดความรู้สึก ท้อแท้ อ่อนเพลีย หดงอกำลังใจในการปฏิบัติทำงาน

ความเครียดจากการประกอบอาชีพยังมีผลกระทบต่อกลไกการทำงานของร่างกายซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาต่อการป่วยเป็นโรคต่าง ๆ ได้ เช่น โรคหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง ความดันโลหิตสูง ภาวะอาหารเป็นพิษ ลำไส้อักเสบ ปัญหากระดูกและกล้ามเนื้อ เป็นต้น ซึ่งการเจ็บป่วยอาจจะลุกลามกลายเป็นมะเร็งได้ ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า ปัญหาการติดสุราและติดยานั้นก็มีความสัมพันธ์ที่เกิดจากความเครียดด้วย โดยเฉพาะประการหลังนี้อาจจะเป็นสาเหตุต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน การฆ่าตัวตาย สุดท้ายจะทำให้กลุ่มผู้ประกอบอาชีพเหล่านี้ เป็นอัมพาต หรือเสียชีวิตได้

ถึงแม้ว่าการประเมินความเครียดยังคงเป็นปัญหาใหญ่ การมีความรู้เกี่ยวกับกลไกการเกิดความเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความจำเป็นอย่างมาก เจ้าของสถานประกอบการจึงควรจัดทำนโยบายเพื่อดูแลสุขภาพอนามัยของผู้ประกอบอาชีพที่เกิดความเครียดขณะปฏิบัติงาน โดยการประเมินหาสาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วย และแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อสุขภาพอนามัยที่ดีของผู้ประกอบอาชีพต่อไป

ความเครียด (stress) หมายถึง ความสามารถเปลี่ยนแปลงปฏิกิริยาเคมีภายในร่างกายของเรา ทำให้เกิดโรคหรืออารมณ์ที่แปรปรวนได้ถ้ามีความเครียดจะทำให้เป็นโรคหนึ่งโรคใดได้ (คอนสมิก, 2535)

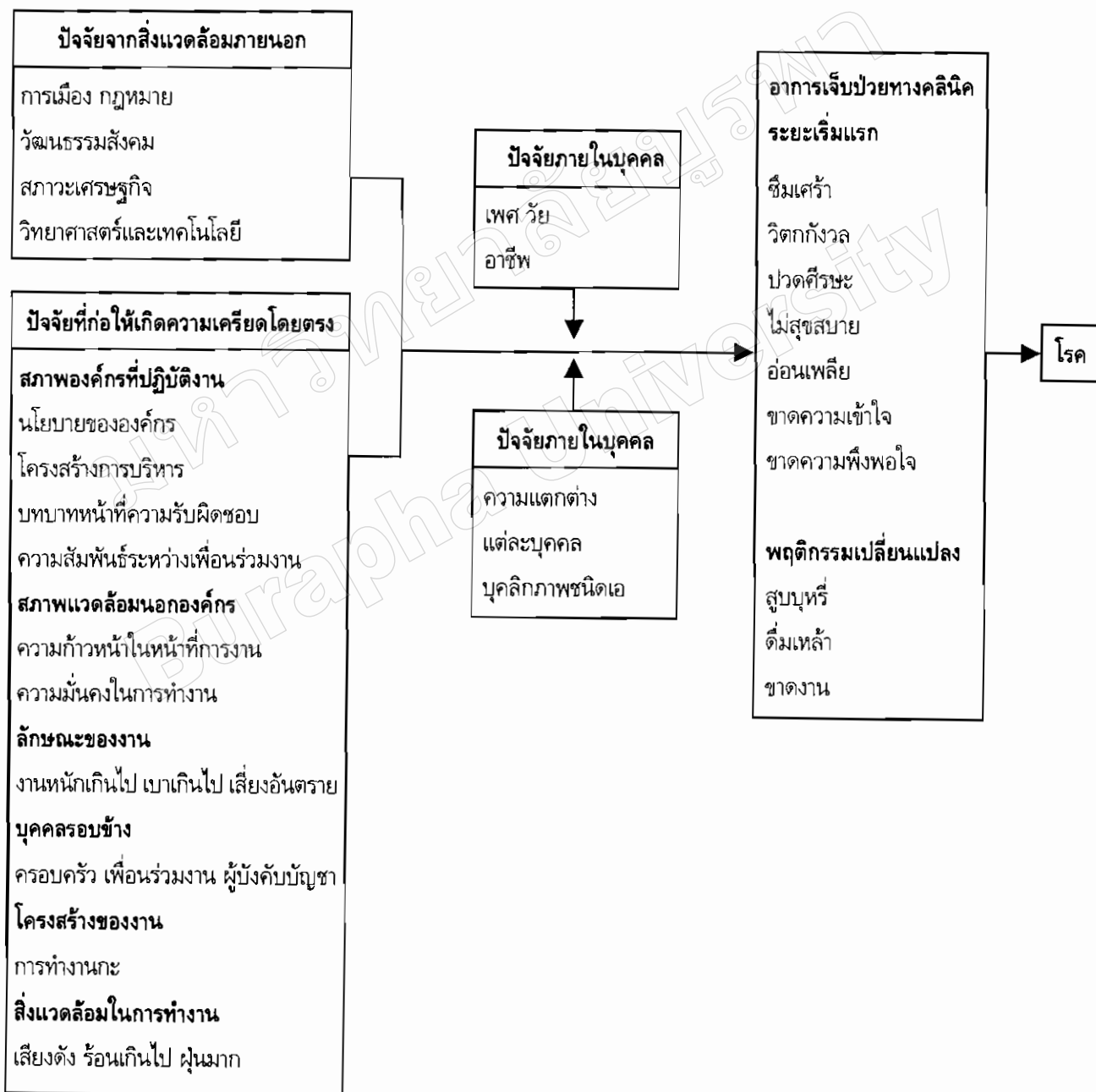
ความเครียด (stress) หมายถึง สภาพจิตใจ ร่างกาย อารมณ์ ความคิด รู้สึกทำงานมากเกินไป (นิ่มนุช, 2540)

ความเครียดจากการทำงาน (Occupational stress) หมายถึง ผลรวมของปัจจัยต่าง ๆ ปรากฏอยู่ในสภาวะแวดล้อมของงาน ซึ่งมีผลต่อการควบคุมการทำงานของร่างกาย และจิตใจเสียไป

นักจิตวิทยาหลายท่านยอมรับว่าความเครียดเป็นปัญหาทางสุขภาพที่สำคัญมากเพราะหากเกิดความเครียดจะมีผลกระทบทำให้ระดับความสามารถในการตัดสินใจซ้าลง มีพฤติกรรมมาริตสุราและบุหรี ความพึงพอใจในองค์กรลดลง และมีอาการ

ผิดปกติต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า ซึ่งอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ เหล่านี้นักจิตวิทยาเรียกว่า อาการจากความเครียด (Strain symptoms)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด อาจเกิดขึ้นในงานหรือนอกงานก็ได้ นอกจากนั้นปัจจัยอื่นๆ ยังเป็นสาเหตุที่สำคัญต่อการเกิดความเครียดด้วย เช่น ภูมิหลังของแต่ละคน ปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวจะนำไปสู่การเจ็บป่วยจากความเครียดได้ดังรูป 1



รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยซึ่งนำไปสู่การเจ็บป่วยจากความเครียด
ดัดแปลงจาก Levy, B. & Wegman, D., 1995.

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

Alan Mc Lean เสนอกลไกที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นผลกระทบจากปัจจัยร่วม 3 ประการดังนี้

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายนอก (Environment context) ได้แก่

1.1 การเมือง กฎหมาย

การดำรงชีวิตทั้งในงานและนอกงานจะอยู่ภายใต้การเมืองและกฎหมายอย่างที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งเหตุการณ์ภายใต้ปัจจัยดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อผู้ประกอบการอาชีพ หรือเจ้าของกิจการได้

1.2 วัฒนธรรมและสังคม

มนุษย์มีความจำเป็นที่จะต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม อาจจะเป็นกลุ่มเล็กหรือกลุ่มใหญ่ ทำให้เกิดความพยายามที่จะปรับตัวเข้าหากันกับสิ่งแวดล้อมทางสังคมจึงอาจเกิดความเครียดได้

1.3 สภาวะเศรษฐกิจ

สภาวะเศรษฐกิจมีผลต่อรายรับขององค์กร ซึ่งทำให้องค์กรสามารถแบ่งผลประโยชน์ต่าง ๆ ได้ เช่น เงินเดือน เงินโบนัส และสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นซึ่งเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการอาชีพต่าง ๆ ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

1.4 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้ผู้ประกอบการอาชีพจะต้องปรับตัวให้ทันกับความก้าวหน้าดังกล่าว เช่น การปรับตัวเข้ากับลักษณะของเครื่องจักรแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพสามารถผลิตสินค้าออกมาได้ปริมาณมากต่อวัน

2. ปัจจัยภายในบุคคล (Individual vulnerability)

2.1 เพศ วัย

ความเครียดของเพศหญิงและชายจะแตกต่างกัน ซึ่งธรรมชาติของผู้ชายจะเหมาะสมกับงานที่ต้องใช้อำนาจการตัดสินใจค่อนข้างสูงและงานที่ต้องใช้แรงงาน เพศหญิงนั้นเป็นเพศที่ขอบบางไม่เหมาะสมสำหรับงานที่หนัก ส่วนวัยนั้น เมื่ออายุมากขึ้นจะสุขุมมากขึ้น รู้สึกเหงาต้องการคนเอาใจ คนในวัยแรงงานจะแข็งแรงทำให้คล่องแคล่ว

2.2 อาชีพ

อาชีพที่แตกต่างกัน จะมีลักษณะการทำงานต่างกัน เช่น กรรมกรต้องใช้แรงมาก ผู้บริหารไม่ต้องใช้แรงมากแต่ใช้กำลังสมองมาก เป็นต้น สถาบัน The National Council on Compensation Insurance ได้ศึกษาโรคเครียดจากการทำงาน ในปี ค.ศ.1988 พบว่ามีประมาณร้อยละ 14 จากคนงานที่เป็นโรคจากการประกอบอาชีพทั้งหมด โดยเพิ่มขึ้นจากปี 1980 ถึงร้อยละ 0.5 ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายจากการเจ็บป่วยสาเหตุจากความเครียดเป็นจำนวนมหาศาลในแต่ละปี ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการประกอบอาชีพนั้นสามารถเกิดกับผู้ที่ปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะมีความรุนแรงมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยเสริมหลายประการด้วยกัน มหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (The University of Manchester Institute of Science and Technology) ได้มีการจัดลำดับอาชีพที่จะมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดจากการทำงาน หากมีอัตราส่วนเท่ากับหรือมากกว่า 6 ถือว่าเป็นอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการประกอบอาชีพจัดลำดับไว้ดังนี้

ตารางที่ 1 อาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียด

อาชีพ	อัตราคะแนน
กรรมกรเหมืองแร่	8.3
ตำรวจ	7.7
ผู้คุมนักโทษ	7.5
คนงานก่อสร้าง	7.5
นักบิน	7.5
นักข่าว นักหนังสือพิมพ์	7.5
นักโฆษณา	7.3
ทันตแพทย์	7.3
นักแสดง	7.2
พยาบาล	6.5
นักสร้างภาพยนตร์	6.5
พนักงานช่วยชีวิตฉุกเฉิน	6.3
นักดนตรี	6.3
นักดับเพลิง	6.3
ครู	6.2
นักสังคมสงเคราะห์	6.0
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	6.0

2.3 ภาวะความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

ผู้ประกอบการอาชีพมีภาวะความรับผิดชอบต่องานที่จะทำแตกต่างกัน เช่น จำนวนชั่วโมงการทำงาน การรับภาระมากเกินไป ทั้งปริมาณและคุณภาพ ต้องเสียสละเวลามากเกินไป เป็นต้น

2.4 ความแตกต่างแต่ละบุคคล

ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ทั้งหน้าตา ความคิด ท่าทาง ความรู้ ความสามารถ การตัดสินใจ ความอดทน ระดับความวิตกกังวล ซึ่งจะมีผลต่อการเกิดความเครียดแตกต่างกัน

2.5 บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพแบ่งได้ 2 ประเภทคือ

แบบ เอ คือชอบประสบความสำเร็จ เป็นนักวัตถุนิยม ชอบการแข่งขัน สนใจความสำเร็จ และการยอมรับจากสังคมมาก เกร็งเครียดเรื่องเวลา พุดเร็ว เดินเร็ว มักทำงานที่เดียวหลายๆ อย่าง มักชอบเป็นคนเด่นและเอาชนะ ชอบอวดสิ่งสะสมไว้

แบบ บี คือ ไม่สนใจเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ไม่ชอบวิจารณ์คนอื่น ไม่วิตกกังวลมาก เป็นคนง่ายๆ อดทนต่อการรอคอยได้ เป็นตัวของตัวเอง ตัดสินใจด้วยตนเอง มองการณ์ไกล ตัดสินใจง่าย

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง (stressor) มีดังนี้

3.1 สภาพขององค์กรที่ปฏิบัติงาน

3.1.1 นโยบายขององค์กร แต่ละองค์กรจะต้องมีระเบียบปฏิบัติและกฎข้อบังคับเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หากนโยบายกำหนดมาตรฐานไว้สูงหรือล้าสมัยมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติเลย ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้

3.1.2 โครงสร้างการบริหาร องค์กรควรมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ไม่กำกวม ไม่ทำให้แย่งงานหรือขัดแย้งกันระหว่างที่ปฏิบัติงาน จะทำให้การควบคุมงานสำเร็จได้

3.1.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อาจจะเป็นความขัดแย้งภายในตัวเอง หรือระหว่างผู้ร่วมงานที่มีความต้องการที่ต่างกัน ความสับสนในบทบาทตัวเอง เช่น ผู้ประกอบอาชีพที่เข้าทำงานใหม่ สับสนในบทบาทที่ตนเองรับผิดชอบ เนื่องจากไม่ได้ปฐมนิเทศก่อนเข้าปฏิบัติงาน ทำให้ไม่ทราบบทบาทตนเอง

จึงปฏิบัติงานด้วยความไม่มั่นใจ ท้อแท้ หดหู่ เพราะไม่ทราบว่าจะปฏิบัติเป็นหน้าที่ของตนเองหรือไม่

3.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานบรรยากาศทางสังคมมีความสำคัญมาก ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา จะมีผลต่อจิตใจอย่างมาก หากพฤติกรรมของคนในองค์กร มีบรรยากาศเป็นกันเอง เกื้อกูลกัน ก็จะเป็นบรรยากาศที่มีความสุข ถ้าบรรยากาศแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น เอริดเอาเปรียบกันตลอดเวลา ผู้ประกอบอาชีพจะเกิดความวิตกกังวล ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

3.2 สภาพแวดล้อมนอกองค์กร

3.2.1 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ประกอบอาชีพทุกคนควรได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระยะเวลาที่เหมาะสม บางครั้งไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่ไม่เลื่อนตำแหน่งให้ทำให้เกิดความเครียด หรือในทางตรงข้ามหากได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเร็วเกินไปก็จะทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

3.2.2 ความมั่นคงในการงาน เศรษฐกิจยุคนี้ ธุรกิจหลายประเภทต้องปิดกิจการลง ทำให้ผู้ประกอบการขาดความเชื่อมั่นต่อชีวิตการปฏิบัติงานของตนเอง และหากมีปัญหาทางเศรษฐกิจ ทำให้เกิดความเครียดได้

3.3 ลักษณะของงาน

3.3.1 งานหนักเกินไป ปริมาณงานเกินกว่าความสามารถที่จะทำได้ ทำให้เกิดความกดดัน และมีความขัดแย้งในตัวเอง

3.3.2 งานเบาเกินไป ส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ เช่น ยามรักษาความปลอดภัย หรืองานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ไม่เหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติ

3.3.3 งานที่เสี่ยงอันตราย เช่น ทหาร ตำรวจ เจ้าหน้าที่ดับเพลิง งานดังกล่าวจะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย เพราะเป็นงานที่เสี่ยงต่ออันตราย ต้องใช้ความสามารถและตัดสินใจก่อนข้างสูง

3.3.4 ความไม่สัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบอาชีพกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น ผู้ประกอบอาชีพไม่ชอบปฏิบัติงานในโรงงานที่ติดเครื่องปรับอากาศ ไม่ชอบทำงานซ้ำซาก แต่จำเป็นต้องทำเพราะกลัวตกงาน

3.4 ปัจจัยจากบุคคลรอบข้าง

3.4.1 ครอบครัวเป็นผู้ใกล้ชิดกับตัวผู้ประกอบอาชีพมากที่สุด ครอบครัวจะอยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข เมื่อทุกคนภายในครอบครัวเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3.4.2 เพื่อนร่วมงาน ควรมีการประสานงานกันระหว่างเพื่อนร่วมงานหลาย ๆ ระดับ เช่น ตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนระดับเดียวกัน และผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยเหลือกัน จะทำให้ลดความขัดแย้ง และการแข่งขันซึ่งดีซึ่งเด่นได้

3.4.3 ผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกันโดยตรงและจะเป็นผู้ที่สร้างปัญหาทำให้เกิดความเครียดได้มากเพราะเป็นผู้วางนโยบาย และรูปแบบในการทำงาน

3.5 โครงสร้างของงาน

เช่น การทำงานเป็นกะ ลักษณะการทำงานเป็นกะนั้น จะก่อให้เกิดความเครียดได้เพราะต้องเปลี่ยนเวลาในการนอนไปจากปกติ ส่งผลให้กลไกการทำงานที่ภายในร่างกายเปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น

3.6 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

สิ่งแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดการรบกวนสมาธิการทำงาน และเกิดความเครียดได้ เช่นเสียงดังเกินไป อากาศหนาวหรือร้อนเกินไป แสงสว่างจ้าเกินไปหรือน้อยเกินไป เป็นต้น สภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสมกับร่างกาย (Ergonomics problem) เช่น การยกของที่หนักเกินไป การทำงานซ้ำซาก การก้มทำงานผิดท่าทาง เป็นต้น และสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย เช่น ปริมาณฝุ่นมากเกินไป ทำให้มีอันตรายต่อสุขภาพอนามัย ส่งผลทำให้ผู้ประกอบอาชีพเกิดความเครียดได้ เป็นต้น

รูปแบบจำลองต่าง ๆ ของความเครียดจากการประกอบอาชีพ (Integrated occupational stress models)

มีความจำเป็นอย่างมากที่จะผสมผสานรูปแบบจำลองต่าง ๆ ของความเครียดจากการรับรู้ทางจิตวิทยาและสรีระวิทยา ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงออกของพฤติกรรมที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมที่ซับซ้อน ไม่ใช่เกิดจากการทำหน้าที่ของสมองบกพร่อง รูปแบบจำลองทางพฤติกรรม (Behavioral models) มีดังนี้

1. รูปแบบจำลอง Person environment (PE) fit model

รูปแบบจำลอง แบบ PE fit model ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียดเกิดจากความไม่สัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อม และความสามารถในการปรับตัวของผู้ประกอบอาชีพที่ต้องสนองต่อความต้องการในงาน แบ่งออกได้ 2 ลักษณะดังนี้

1.1 ความไม่สมดุลกันระหว่างปริมาณงาน และความสามารถของผู้ประกอบอาชีพ (Demand ability dimension)

1.2 ความไม่สมดุลกันระหว่างแรงจูงใจของผู้ประกอบอาชีพ และการตอบสนองของสิ่งแวดล้อมที่จะทำให้ผู้ประกอบอาชีพมีความพึงพอใจ (Motive supply dimension)

ซึ่งปริมาณงาน (demand) นั้นรวมถึงภาระงานและความซับซ้อนของงาน ส่วนแรงจูงใจ (motive) รวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น รายได้ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และโอกาสการใช้ทักษะในการปฏิบัติงาน รายได้ที่เพียงพอจะทำให้เกิดมีแรงจูงใจภายในตัวเอง

จากรูปแบบจำลองชนิดนี้ ผลของความเครียดเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่มีปริมาณมากเกินไปกว่าความสามารถที่มี ทำให้เกิดความไม่สมดุลกันระหว่างแรงจูงใจของผู้ประกอบอาชีพกับการตอบสนองของสิ่งแวดล้อม เกิดจากแรงจูงใจมีไม่เพียงพอที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจผู้ประกอบอาชีพ อย่างไรก็ตาม หากความสามารถที่มากเกินไปกว่าปริมาณของงาน และความพึงพอใจมีมากกว่าแรงจูงใจ จะทำให้เกิดความไม่สมดุลได้ ประโยชน์ของแบบจำลองชนิดนี้ คือ ควรมีการยืดหยุ่น การออกแบบงานและพิจารณาตามความเหมาะสมต่อผู้ประกอบอาชีพแต่ละคนที่แตกต่างกันด้วยความสามารถ แรงจูงใจ และการรับรู้ เป็นต้น

2. รูปแบบจำลอง Job demand control model

ผู้ที่ริเริ่มสร้างแบบจำลองแบบ Job demand control model ขึ้นมาเพื่ออธิบายถึงความเครียดจากการประกอบอาชีพที่เกิดจากความไม่สมดุลกันระหว่างปริมาณงาน (Job demand) และระดับของการตัดสินใจหรือการควบคุมงาน (Decision latitude หรือ control) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการเกิดความเครียด และประสิทธิภาพของงานโดยเฉพาะในสถานที่ทำงานที่ผู้ประกอบอาชีพขาดการควบคุมงาน หรือการตัดสินใจจะเกิดความเครียดมากขึ้น

ในรูปแบบจำลอง Demand control model เป็นส่วนประกอบของการเกิดความเครียด ซึ่งเกิดจากความไม่สมดุลระหว่างปริมาณงานและระดับการตัดสินใจ ดังนั้น หากเกิดแรงบีบคั้นจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทำให้เกิดความไม่สมดุลของปริมาณงานและระดับของการตัดสินใจจะนำไปสู่ความเครียดได้

ลักษณะของรูปแบบจำลอง Demand control model

2.1 งานที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพมีความกระตือรือร้นอยากที่จะทำ รวมทั้งประสิทธิภาพของงานเหมาะสมเป็นความสมดุลกันระหว่างระดับการตัดสินใจ หรือการควบคุมงาน และปริมาณงานสูง เช่น ผู้บริหาร

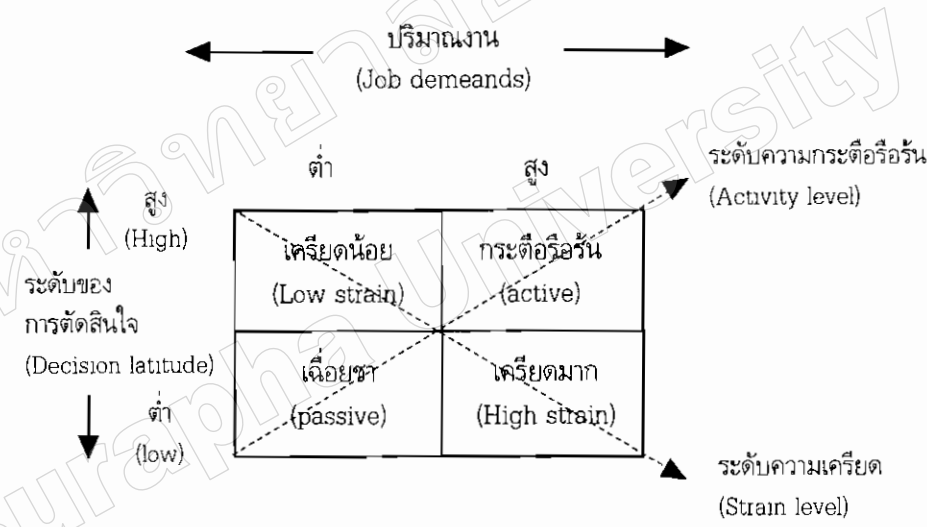
2.2 งานที่ไม่กระตือรือร้นมากเป็นลักษณะของงานที่ไม่ต้องใช้ระดับการตัดสินใจหรือการควบคุมงานมากนัก เช่น

พนักงานเสิร์ฟ ผู้ควบคุมเครื่องโทรทัศน์ พนักงานรับโทรศัพท์ ลักษณะงานเช่นนี้จะพบได้ทั่วไปในอาชีพต่าง ๆ ที่ต้องใช้แรงงานเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญมาก

2.3 งานที่เครียดมาก เป็นลักษณะงานที่มีระดับของการตัดสินใจต่ำ แต่มีปริมาณงานที่สูงมาก

2.4 งานที่เครียดน้อย เป็นลักษณะงานที่มีปริมาณต่ำ แต่ต้องใช้ระดับในการตัดสินใจสูง

รูปแบบจำลอง Demand control model สามารถถูกนำมาขยายต่อการเชื่อมเข้ากับสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อผู้ประกอบอาชีพ 4 ลักษณะด้วยกันดังนี้



รูปที่ 2 แบบจำลอง Demand control model ซึ่งเป็นความสมดุลระหว่างปริมาณงานและระดับของการตัดสินใจ
ที่มา Levy, B. & Wegman, D., 1995.

สามารถใช้รูปแบบจำลอง Demand control model คาดการณ์ว่างานที่มีปริมาณที่เหมาะสมกับระดับการตัดสินใจ หรือ การควบคุมงาน จึงจะส่งผลให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน (active) ทำให้มีการกระตุ้นการตอบสนองของ ต่อมหมวกไต และเกิดความกระตือรือร้นสูงขึ้น ในขณะที่มีการหลั่งเอนไซม์จากต่อมหมวกไตออกมา จะมีความสัมพันธ์กับระดับการตัดสินใจลดลง หรือเพิ่มแรงบีบคั้นต่อจิตใจมากขึ้น ประโยชน์อื่น ๆ ของรูปแบบจำลอง Demand control model นั้นคือสามารถคาดการณ์

ลักษณะพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ความเครียดในระยะยาวได้ โดยการพิจารณาจากลักษณะพฤติกรรมที่กระตือรือร้นมาก (Active behavior) จะสนับสนุนให้มีการเรียนรู้มากขึ้น ในขณะที่พฤติกรรมเฉื่อย (Passive behavior) ซึ่งจะนำไปสู่ความไม่ฉลาดขาดความรู้ระยะยาวตามรูปที่ 2 พบว่า พฤติกรรมที่กระตือรือร้น จะทำให้เกิดปริมาณงานที่มาก ซึ่งจะสอดคล้องกับระดับของการตัดสินใจ หรือการควบคุมงานในขณะที่ผู้ที่มีพฤติกรรมเฉื่อยจะมีปริมาณงานและการตัดสินใจที่ต่ำ เป็นต้น

ปฏิกิริยาทางร่างกายเพื่อปรับตัวจากความเครียด (Reaction of adjustment)

เมื่อผู้ประกอบอาชีพได้รับความเครียดจะกระตุ้นร่างกาย เพื่อให้เกิดปฏิกิริยาในการปรับตัวต่อร่างกาย 3 ขั้นตอน คือ

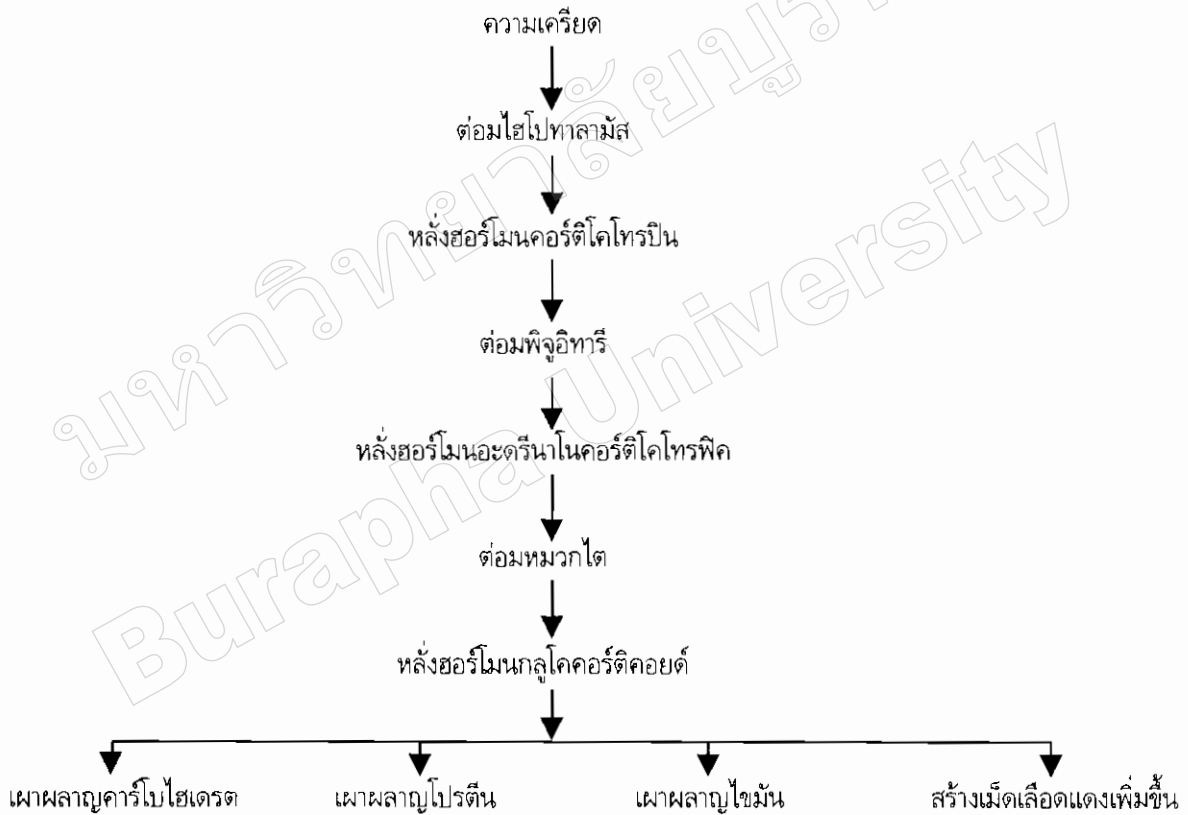
1. ระวังเหตุ (Alarm reaction stage) ระยะนี้ร่างกายจะรับรู้ปัจจัยกระตุ้นก่อให้เกิดความเครียดทำให้เกิดปฏิกิริยาผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ เช่น ต่อมพิทูอิทารี (pituitary) จะหลั่งฮอร์โมนออกมา ทำให้ร่างกายสามารถต่อต้านปัจจัยกระตุ้น

ที่ก่อให้เกิดความเครียด เพื่อพยายามปรับสมดุลของร่างกาย

2. ระยะต่อต้าน (Resistance stage) การเปลี่ยนแปลงใน ระยะนี้ เป็นการเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยาเพื่อต่อต้านความเครียด ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาวะสมดุล

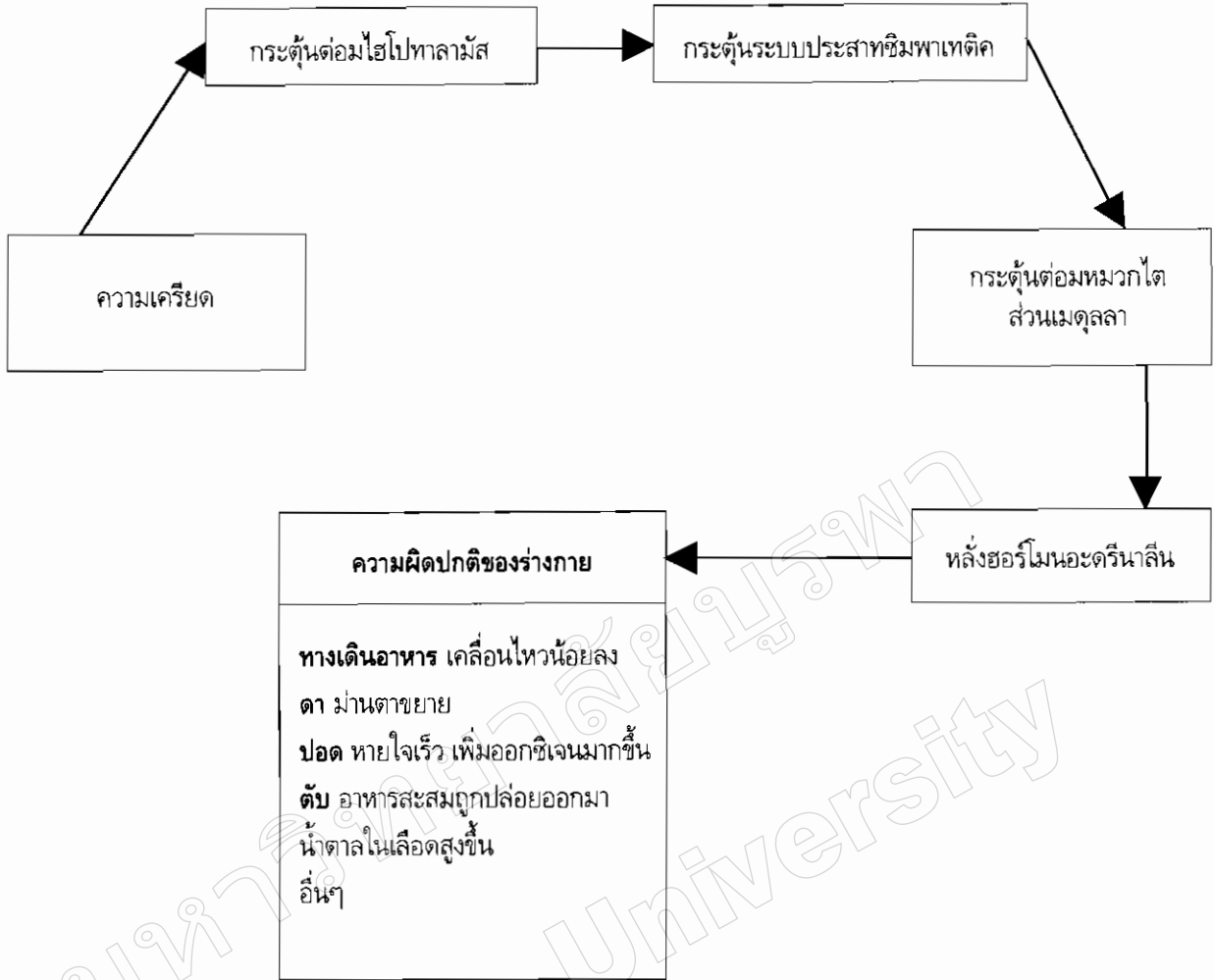
3. ระยะอ่อนล้า (Exhaustion stage) เป็นผลจาก ผู้ประกอบอาชีพมีความเครียดนาน ๆ ทำให้ร่างกายไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสภาวะสมดุลได้ หากร่างกายไม่สามารถรักษา สภาวะสมดุลไว้ได้ อาจเสียชีวิตเนื่องจากหัวใจหยุดทำงานได้

แสดงความเครียดที่มีผลต่อการหลั่งฮอร์โมน



เมื่อร่างกายได้รับปัจจัยกระตุ้นทำให้เกิดความเครียด ความเครียดจะไปกระตุ้นสมองส่วนไฮโปทาลามัส (hypothalamus) ให้หลั่งฮอร์โมนคอร์ติโคโทรปิน รีลีสซิ่ง (Corticotropin releasing hormone ; CRH) ผ่านเข้าไปในเส้นเลือด ซึ่งมีผลต่อต่อมใต้สมอง ทำให้หลั่งฮอร์โมนอะดรีนาคอร์ติโคโทรฟิก (Adrenocorticotropic hormone ; ACTH) ซึ่งควบคุมการทำงานของต่อมหมวกไต (Adrenal cortex) เป็นผลทำให้กลูโคคอร์ติคอยด์หลั่งออกมาใน

กระแสเลือดมากกว่าปกติ ทำให้มีการสลายคาร์โบไฮเดรต และเพิ่มน้ำตาลในเลือด เม็ดเลือดแดงถูกสร้างเพิ่มขึ้นอีกเป็นจำนวนมาก การมีระดับน้ำตาลในกระแสเลือดเป็นระยะเวลานานโดยไม่นำไปใช้เผาผลาญเพื่อให้เกิดพลังงาน น้ำตาลจะถูกเปลี่ยนไปเป็นไขมันสะสมต่อไป ปริมาณไขมันในกระแสเลือดสูงนั้นเป็นสาเหตุที่สำคัญของการเกิดโรคไขมันอุดตันในเส้นเลือด ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นโรคหัวใจและความดันโลหิตสูงต่อไป



รูปที่ 3 การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาจากความเครียด

ความผิดปกติของร่างกายจากความเครียด

1. ระบบทางเดินอาหาร เมื่อเกิดความเครียดนานๆ จะทำให้ร่างกายมีการหลั่งกรดและน้ำย่อยมากกว่าปกติทำให้ระบบการย่อยอาหารผิดปกติไปด้วย ก่อให้เกิดแผลในกระเพาะอาหารได้ นอกจากนี้บางคนอาจจะมีความเบื่ออาหารหรืออยากรับประทานอาหารมากเกินไป เป็นต้น
2. ตา เมื่อเกิดความเครียดมาก จะทำให้ม่านตาขยาย ส่งผลให้การมองเห็นลดลง
3. ปอด ทำให้หายใจแรงและเร็วขึ้น บางครั้งหลอดลมจะตีบตัวมากจนเกิดเป็นโรคหอบหืดขึ้นมาทันที
4. หัวใจและหลอดเลือด ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจังหวะการเต้นของหัวใจ หัวใจเต้นแรงและเร็วขึ้น

- ทำให้หัวใจสั่น ความดันโลหิตสูงขึ้น หลอดเลือดที่เลี้ยงหัวใจตีบ อาจทำให้กล้ามเนื้อหัวใจตายจากการขาดเลือดไปเลี้ยง
5. ตับ อาหารที่สะสมไว้ในร่างกายจะถูกปล่อยออกมาจากการย่อยสลายแป้งให้กลายเป็นกลูโคส ซึ่งเป็นแหล่งพลังงานที่สำคัญ ทำให้ระดับน้ำตาลในกระแสเลือดสูงขึ้น
6. ระบบกล้ามเนื้อและกระดูก กล้ามเนื้อจะตึงตัวทำให้ปวดต้นคอ ปวดหลัง และตามข้อต่างๆ
7. ระบบผิวหนัง มีเหงื่อออกมากกว่าปกติ ตามฝ่ามือ ฝ่าเท้า อาจเกิดอาการเจ็บและชาได้
8. ระบบประสาท ระบบประสาทถูกกระตุ้นตลอดเวลา ทำให้วังเวง นึกระ มึนงง ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ

9. ระบบขับถ่าย ไม่สามารถควบคุมการขับถ่ายปัสสาวะได้ บางครั้งอาจมีอาการท้องผูกหรือท้องเสีย

10. ระบบสืบพันธุ์ ฮอร์โมนเทสโทสเตอโรนในเพศชายและ โปสเจสเทอโรนในเพศหญิงลดลง ทำให้ความต้องการทางเพศลดลง

โรคที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

1. โรคภูมิแพ้ ร่างกายจะมีปฏิกิริยาไวต่อสารก่อภูมิแพ้ไวกว่าปกติ เช่น การแพ้ละอองเกสรดอกไม้ ผลไม้ พืช ขนสัตว์ อาหารทะเล เกิดจากการหลั่งของฮีสตามีนเข้าสู่กระแสเลือด

2. โรคเจ็บหน้าอก ความเครียดจะเป็นสาเหตุทำให้ร่างกายหลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลิน (adrenarine) และ นอร์อะดรีนาลิน (nor adenarine) เข้าสู่กระแสเลือดปริมาณมาก ทำให้หัวใจทำงานหนักขึ้นและอาจทำให้เกิดอาการเจ็บหน้าอกมากขึ้น

3. โรคหืด เกิดจากการหดตัวของกล้ามเนื้อหลอดลม ทำให้หายใจลำบากขึ้น หายใจเสียงดัง ตื่น และอาจจะหายใจไม่ออก ถ้าหลอดลมหดตัวมากเกินไป

4. ตีระล้น เป็นโรคตีระล้นเฉียบพลันจากความเครียด ขนตา และ ขนภายในร่างกายสามารถจะร่วงได้เช่นเดียวกัน

5. โรคเบาหวาน ความเครียดจะกระตุ้นให้เป็นโรคเบาหวานได้เร็วขึ้น

6. ความดันโลหิตสูง ความเครียดทำให้หัวใจต้องสูบน้ำเลือดแรงขึ้น หัวใจต้องทำงานหนักขึ้น หลอดเลือดใหญ่จะแข็งมากขึ้น ทำให้มีโอกาสเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ เส้นเลือดแตกและความดันโลหิตสูงได้ง่าย

7. โรคปวดตีระไมเกรน จะมีอาการปวดตีระรุนแรง มองเห็นแสงวาบหรือแสงสะท้อนรอบวัตถุ คลื่นไส้ อาเจียน ไวต่อแสงมาก มักมีอาการปวดตีระข้างเดียว



ภาพที่ 1 การประกอบอาชีพสำนักงานที่ก่อให้เกิดความเครียด
ที่มา Levy, B. & Wegman, D 1996



ภาพที่ 2 การประกอบอาชีพในโรงงานอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดความเครียด
ที่มา Levy, B & Wegman, D 1996

การประเมินความเครียด (Assessment of stress)

การรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความเครียดนั้น มีหลายวิธีด้วยกัน เช่น จากการสังเกต การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการวิเคราะห์หาสาเหตุ สามารถแบ่งลักษณะการประเมินได้ ดังนี้

1. Self report measures

วิธีนี้กระทำได้โดยการใช้แบบสอบถามหรือโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีประเมินที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และนิยมใช้กัน การประเมินนี้จะกำหนดเรียงเรียงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิต

ประจำวัน ความถี่ที่เกิดขึ้น สิ่งต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการ ความวิตกกังวลต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ การวัดเป็นการกระตุ้นการตอบสนองและแสดงออกมาให้เห็น

2 Behavioral measures

เป็นการวัดเพื่อประเมินพฤติกรรมของความเครียดที่มีผลต่อร่างกายและจิตใจ จนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมขึ้น การดูจากการรับรู้ที่ไม่เหมือนเดิม ความตั้งใจลดลง เมื่อประเมินเกี่ยวกับการทำงานที่หนัก

3. Physiological and Biochemical measures

เป็นการวัดการประเมินเกี่ยวกับความเครียดที่กระตุ้นทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา เช่น การวัดอัตรา การเต้นของหัวใจ ความดันโลหิต อัตราการหายใจ สีผิว อุณหภูมิ ที่ผิวหนัง ปริมาณการใช้ออกซิเจน การวัดการกระตุ้นของกล้ามเนื้อ โดยใช้เครื่องวัดความต่างศักย์ของกล้ามเนื้อ (electromyograph ; EMG) การวัดความเครียดด้วยวิธีวัดคลื่นสมอง (electroencephalograph ; EEG) โดยประเมินจากกราฟ

คำแนะนำการวางแผนในการทำงานจากสถาบันความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานแห่งชาติสหรัฐอเมริกา ; NIOSH

1. การกำหนดตารางการทำงาน (Work schedule) การกำหนดตารางการทำงานนั้นควรพิจารณาจากปริมาณงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ทำ รวมทั้งควรพิจารณาหน้าที่รับผิดชอบอื่น ๆ นอกงาน ซึ่งการกำหนดตารางการทำงานอาจจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนกะ ความถี่ในการเปลี่ยนกะ และควรจะทำให้สม่ำเสมอและวางแผนล่วงหน้า

2. การกำหนดภาระงาน (workload) การกำหนดภาระงานควรได้สัดส่วนเหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

3. ความพึงพอใจ (content) ควรวางแผนการทำงานไว้ให้ดี ทำให้มีโอกาสได้ใช้ความชำนาญอย่างเต็มที่

4. การมีส่วนร่วม และการควบคุม (Participation and control) ผู้ประกอบอาชีพแต่ละคนควรมีโอกาสที่จะร่วมในการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะส่งผลต่อปริมาณงานและประสิทธิภาพของงาน

5. บทบาทของงาน (Work role) ควรกำหนดบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบในงานให้ชัดเจน ควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในตัวเองและหลีกเลี่ยงความคาดหวังที่มากเกินไป

6. สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social environment) การปฏิบัติงานควรมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเพื่อการส่งเสริมสุขภาพจิต และควรช่วยเหลือกันอย่างจริงจัง

7. งานในอนาคต (Job future) ปรับปรุงแก้ไขงานที่มีลักษณะไม่ปลอดภัยและเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้มากขึ้น

การป้องกันควบคุมและแก้ไขความเครียดจากการประกอบอาชีพ

1. ระดับบุคคล

1.1 ตรวจร่างกายและการรักษาโรคโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น โรคความดันโลหิตสูง ปวดหลัง ซึมเศร้า

1.2 การบริการให้คำปรึกษา

1.3 โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบอาชีพที่ติดสุราและยาเสพติด

วิธีการลดความเครียด

1. ให้คำปรึกษาส่วนบุคคลและเป็นกลุ่ม

2. จัดทำโครงการอบรมวิธีการผ่อนคลายจิตใจโดยการทำงานอดิเรกทำ เล่นดนตรี ฟังเพลง นวดกล้ามเนื้อ และทำสมาธิ

3. ช่วยเหลือทุกๆ ไป เช่น โครงการออกกำลังกาย กิจกรรมสันทนาการ จัดเวลาให้มีการพักผ่อนระหว่างการปฏิบัติงาน

2. ระดับองค์กร

2.1 สำรวจทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานภายในองค์กร

2.2 ปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายใน สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม

วิธีการลดความเครียด

1. กำหนดตารางเวลาในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

2. อบรมและพัฒนาด้านการบริหารจัดการจากผู้เชี่ยวชาญ

3. จัดระบบงานและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน

4. กระจายงานอย่างทั่วถึง กำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอ

5. กำหนดเป้าหมายและจัดลำดับความสำคัญของงาน

บทสรุป

ความเครียดจากการประกอบอาชีพ (Occupational stress) หมายถึงผลรวมของปัจจัยต่าง ๆ ปรากฏอยู่ในสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการควบคุมการทำงานของร่างกายและจิตใจเสียไป ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด Alan Mclean อธิบายว่าความเครียดเป็นผลกระทบบางจากปัจจัยร่วม 3 ประการคือ ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น การเมือง กฎหมาย วัฒนธรรม ปัจจัยภายในบุคคล เช่น เพศ อาชีพ บุคลิกภาพ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง เช่น สภาพองค์กร โครงสร้างการบริหาร เป็นต้น รูปแบบจำลองของความเครียดจากการประกอบอาชีพเป็นการผสมผสานแบบจำลองที่เกิดจากความเครียดไปสู่การแสดงออกของพฤติกรรมที่ไม่ใช่เกิดจากการทำหน้าที่ของสมองบกพร่อง เช่น Person environment (PE) fit model และรูปแบบจำลอง Job demand control model อธิบายกับความไม่สมดุลระหว่างปริมาณของงาน และระดับในการตัดสินใจ หรือการควบคุมงานเป็นต้น ซึ่งเมื่อร่างกายได้รับความเครียดจะเกิดการปรับตัวได้ 3 ขั้นตอน คือ ระยะบอเหตุ ระยะต่อต้าน และ

ระยะอ่อนล้า ปัจจัยจากความเครียดจะไปกระตุ้นสมอง ส่วนไฮโปทาลามัส ประเภทซิมพาเทติก ต่อมหมวกไต ให้หลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลีนทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกายขึ้น เช่น เป็นแผลในกระเพาะอาหาร ม่านตาขยาย หายใจแรงเร็ว ปวดต้นคอ กล้ามเนื้อ เหนื่อยออกมากกว่าปกติ วิงเวียนศีรษะ และความต้องการทางเพศลดลง เป็นต้น และทำให้เป็นโรคต่าง ๆ ได้ เช่น โรคมุมแพ้ โรคเจ็บหน้าอก โรคหืด ศีรษะล้าน โรคเบาหวาน เป็นต้น การประเมินความเครียดสามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะคือ Self report measures, Behavioral measures และ Physiological and biochemical measures ตามลำดับ NIOSH ได้ให้คำแนะนำการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้หลายประการ เช่น การกำหนดตารางทำงาน ภาระงาน ความพึงพอใจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมบทบาทของงาน สิ่งแวดล้อมทางสังคม เป็นต้น ส่วนการป้องกันและควบคุมความเครียดนั้นสามารถทำได้ในระดับบุคคลเช่น การตรวจร่างกาย การให้คำปรึกษา ระดับองค์กร เช่น ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, สำนัก. **อยู่อย่างไรจึงจะไม่เครียด**. กรุงเทพฯ : อรุณสาลาดพร้าว, 2530.
- คอนสปีก,เคิร์ต ดับบลิว. **สยบความเครียด.แปลและเรียบเรียงโดย แก้วปองคำ วงไชย**. กรุงเทพฯ: รวมทรงคน, 2535.
- ณรงค์ศักดิ์ สุมาลัยโรจน์. **นักบริหารกับการบริหารสุขภาพ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายใจ, 2530.
- นิ่มนุช ประสานทอง. **ชีวิตกับความเครียด. มติชนสุดสัปดาห์**; ปีที่ 17 ฉบับที่ 869 วันอังคารที่ 15 เมษายน 2540.
- ภูริภัทร ภควลีธร. **จัดการกับความเครียด**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ พิมพ์ครั้งที่ 1, 2536.
- นันทวรรณ นาวิ. **คลายเครียดทำให้ชีวิตไร้ความเครียด**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรสมัย, 2536.
- วีระ ไชยศรีสุข. **สุขภาพจิต**.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : แสงศิลป์การพิมพ์, 2539.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช,มหาวิทยาลัย. **เอกสารการสอนชุดวิชาพิษวิทยา และเวชศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยที่ 8 - 15** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พิมพ์ครั้งที่1, 2534.
- สุปราณี ผลชีวิน. **อยู่อย่างไรจึงจะไม่เครียด**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการแห่งชาติ, 2530.
- ทลย จำปาเทศ. **จิตวิทยาสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- Borry, L. & David, W. **Occupational Health, Recognition and Preventing Work-Related Disease**. 3rd edition, Little, Brown and Company, London,1998.
- Goetsch, D. **Occupational Safety and Health**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. A Simon and Schuster Company, 1996 .
- Raffle, A., et al. **Hunter's Disease of Occupations**. 8th edition, Printed and Bound in Great Britain. England, 1995.
- Seaton, A., et al. **Practical Occupation Medicine**. First Published in Great Britain, 1994.