

ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในบริบทของกระบวนการแรงงานและการจัดการ
องค์การ (WORK STRESS AMONG SPA THERPISTS IN THE CAPITALIST
LABOR PROCESS AND ORGANIZATION MANAGEMENT)

สุรียลักษณ์ ลาตปาละ 4836976 SHMS/M

ศศ.ม. (สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สุพจน์ เค่นดวง Ph.D. (Health Sociology), โชคชัย สุทธาเวช Ph.D. (Labor and Organization), นาถฤดี เค่นดวง M.A. (Medical and Health Social Sciences)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาลักษณะของความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาและสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา โดยเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์การกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา การศึกษานี้ใช้การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบลึกในพนักงานนวดสปาที่มีความเครียดจากการทำงานสูงจำนวน 10 คน ซึ่งทำงานอยู่ในสปาแบบไม่มีที่พักค้างคืนจำนวน 3 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ และการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมในการศึกษาริบทด้านกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์การของสปาที่ทำการศึกษา ใช้ระยะเวลาในการศึกษานาน 5 เดือน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานนวดสปาทั้งหมดมีความเครียดจากการทำงานใน 5 มิติ คือ ความเครียดในมิติของความไม่มีอิสระในการทำงาน ความเครียดในมิติของความขัดแย้งแข่งขันกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดในมิติของความรู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า ความเครียดในมิติของความเจ็บปวดเมื่อยล้าทั้งกายและใจจากการทำงาน และความเครียดในมิติของการต้องระงับอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมกับการให้บริการ ความเครียดจากการทำงานยังสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบคือ ความเครียดจากการทำงานที่มีความเครียดจากการทำงานครบทุกมิติ และความเครียดจากการทำงานแบบที่มีความเครียดจากการทำงานไม่ครบทุกมิติ โดยมีความเครียดในมิติของความไม่มีอิสระในการทำงาน ความเครียดในมิติของความขัดแย้งแข่งขันกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดในมิติของการต้องระงับอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมกับการให้บริการ ไม่มี ความเครียดในมิติของความรู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่าหรือความเครียดในมิติของความเจ็บปวดเมื่อยล้าทั้งกายและใจจากการทำงาน

โดยกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์การแบบทุนนิยมของสปาที่ทำการศึกษาเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานนวดสปาเกิดความเครียดจากการทำงาน โดยนายทุนควบคุมพนักงานนวดสปาให้ทำงานไปตามกระบวนการแรงงานแบบทุนนิยมซึ่งกระบวนการแรงงานดังกล่าวเป็นกระบวนการแรงงานแบบทุนนิยมที่มุ่งหวังเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน นายทุนขูดรีดแรงงานผ่านกระบวนการแรงงานโดยการกำหนดเวลาในการทำงานที่ยาวนาน กำหนดวิธีการทำงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมต่อตัวพนักงาน พนักงานนวดสปาต้องทำงานอย่างหนัก เวลาในการทำงานไม่แน่นอน ได้ค่าแรงต่ำ ถูกขูดรีดแรงงานทั้งทางกาย ใจและอารมณ์มีการนายทุนยังขูดรีดแรงงานโดยนำเอาการบริหารงานแบบราชการและการจัดการอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ของงานมาใช้ในการควบคุมแรงงาน ผ่านการเปลี่ยนหรือลบทักษะเดิมของแรงงาน แยกความคิดและการทำงานของแรงงานออกจากกัน การผูกขาดความรู้ การขูดรีดแรงงาน การมีสองมาตรฐานในการทำงาน การมีระบบบังคับบัญชาแบบเป็นลำดับชั้น การที่ต้องถูกบันทึกการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร การขูดรีดแรงงานของนายทุนในรูปแบบดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานขึ้น

WORK STRESS AMONG SPA THERPISTS IN THE CAPITALIST LABOR PROCESS AND ORGANIZATION MANAGEMENT**SUTHEELAK LADPALA 4836976 SHMS/M****M.A. (MEDICAL AND HEALTH SOCIAL SCIENCES)****THESIS ADVISORS: SUPHOT DENDUANG, Ph.D. (Health Sociology),
CHOKCHAI SUTTHAWET, Ph.D. (Public Administration),
NARTRUEDEE DENDUANG, M.A. (Medical and Health Social Sciences)****ABSTRACT**

The purpose of this qualitative study was to study the cause and characteristics of work stress of SPA therapists with special emphasis on the capitalist labor process and capitalist social organization and management. Ten high stress SPA therapists in-depth interviews and participate-observation were undertaken in Chiangmai province over 5 months.

The SPA therapists experienced five types of work stress: labor process alienation, colleague alienation, human alienation, physical and mental illness and emotional labor. Furthermore, the work stress can be divided into two patterns: work stress that consists of all five work stress dimensions, and work stress that consists of three or four work stress dimensions. The latter includes labor process alienation, colleague alienation, emotional labor and human alienation or physical and mental illness.

Work stress is related to the capitalist labor process and capitalist social organization and management. The capitalist labor process of SPA therapists includes long and uncertain working time, low wages, and work outside job descriptions. The capitalist organization and management is composed of the bureaucratic and scientific control and management. It includes controlling skill, separation of knowledge from therapists, imposing strict regulations and double standards, hierarchical organization, and official business conducted on the basis of written documents.

**KEY WORDS: WORK STRESS / CAPITALIST LABOR PROCESS /
SPA THERAPIST**

187 pp.