

ปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานเป็นปัจจัยคุกคามที่สำคัญและส่งผลต่อการเกิดความเครียดจากการทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาด้านอาชีวอนามัยที่สำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มแรงงานเยาวชน การวิจัยเชิงพรรณานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานและความเครียดจากการทำงานของแรงงานเยาวชนที่ทำงานร้านสะดวกซื้อ กลุ่มตัวอย่างเป็นแรงงานเยาวชนที่ทำงานร้านสะดวกซื้อที่อยู่ภายใต้ระบบบริหารเดียวกันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 312 คน รวบรวมข้อมูลเดือนเมษายน พ.ศ. 2551 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงาน และ 3) ความเครียดจากการทำงาน แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 0.94 ทดสอบความเชื่อมั่นใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคได้ค่าเท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการสัมผัสปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานขององค์ประกอบข้อเรียกร้องจากงานระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3) อำนาจในการควบคุมงานในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.0) และแรงสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 5.0) ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการสัมผัสปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานในระดับที่ไม่สูง อย่างไรก็ตามมีบางประเด็นที่ควรให้ความสนใจ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างบางส่วนรับรู้ว่าการสัมผัสกับปัจจัยเสี่ยงจาก

การทำงาน ดังนี้ ร้อยละ 48.4 เห็นด้วยว่าเป็นงานที่ต้องใช้แรงกายมาก ร้อยละ 38.1 เห็นด้วยว่าเป็นงานหนัก ร้อยละ 53.5 เห็นด้วยว่าตนเองได้รับเงินค่าตอบแทนในการทำงานน้อยกว่าที่ควรได้รับ ร้อยละ 60.9 เห็นด้วยว่ามีโอกาสถูกทำร้ายร่างกายและร้อยละ 50.7 เห็นด้วยว่ามีโอกาสถูกทำร้ายจิตใจ นอกจากนั้นร้อยละ 12.5 เห็นด้วยว่าต้องเผชิญกับความขัดแย้งหรือไม่เป็นมิตรจากผู้บังคับบัญชาและร้อยละ 9.6 เห็นด้วยว่าผู้บังคับบัญชาใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล

ด้านความเครียดจากการทำงานประเมินจากอาการและอาการแสดงทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่รายงานว่ามีอาการดังต่อไปนี้บ่อยถึงบ่อยมากที่สุด คือ ร้อยละ 57.7 มีอาการเหน็ดเหนื่อยและอ่อนเพลียมาก ร้อยละ 47.7 มีอาการหัวใจเต้นแรง ร้อยละ 47.1 มีอาการปวดศีรษะ ร้อยละ 74.3 รายงานว่าไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้เมื่อมีความกดดันมากระทบต่องาน ร้อยละ 70.6 เห็นด้วยว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ร้อยละ 61.6 รู้สึกไม่มั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและร้อยละ 55.8 รับประทานหรือดื่มมากกว่าปกติ

เมื่อเปรียบเทียบอาการแสดงในกลุ่มตัวอย่างที่ควรให้ความสนใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานประจำร้อยละ 17.4 มีอาการเหน็ดเหนื่อยและอ่อนเพลียมากเมื่อเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานตามฤดูกาลที่มีเพียงร้อยละ 3.0 กลุ่มที่ทำงานร่วมกับการเรียนร้อยละ 11.5 มีความรู้สึกว่าในระหว่างวันมีความรู้สึกไม่ผ่อนคลายและไม่สบาย ส่วนกลุ่มที่ทำงานอย่างเดียวนั้นมีอาการดังกล่าวร้อยละ 7.6 กลุ่มที่ทำงานเฉพาะกะดึกร้อยละ 31.2 มีอาการเหน็ดเหนื่อยและอ่อนเพลียมากเมื่อเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานเฉพาะกะเช้ามีเพียงร้อยละ 13.1 นอกจากนั้นกลุ่มที่ทำงานเฉพาะกะดึกร้อยละ 18.8 มีพฤติกรรมการรับประทานหรือดื่มมากกว่าปกติขณะที่กลุ่มที่ทำงานกะเช้าพบพฤติกรรมดังกล่าวร้อยละ 10.4

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าลักษณะการทำงานของร้านสะดวกซื้ออาจจะไม่ก่อให้เกิดความเครียดต่อแรงงานเยาวชน แต่มีบางประเด็นที่พยาบาลอาชีวอนามัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจและนำไปปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การใช้แรงกายในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานและสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ทำงาน เพื่อนำไปสู่การจัดการลดปัจจัยเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

Psychosocial work factors are significant hazards affecting work related stress. The issue of work related stress has become a critical occupational health problem, particularly among youth workers. The main purposes of this descriptive study were to examine psychosocial work factors and occupational stress among youth workers in convenience stores. Study sample included 312 youths who worked in convenience stores under the same managerial system in Chiang Mai province. Data collection was conducted in April, 2008. The research instrument was a self-administered questionnaire comprising of; 1) general information, 2) psychosocial work factors, and 3) occupational stress. The questionnaire was reviewed by experts and received a content validity index of 0.94. The reliability of the questionnaire was tested using the Cronbach's alpha coefficient and yielded a value of 0.92. Data were analyzed using descriptive statistics, frequency, percentile, mean and standard deviation.

The study results showed that the study sample was exposed to job demand at a moderate level ( $\bar{X} = 3.3$ ), job control at a high level ( $\bar{X} = 4.0$ ) and social support at a moderate level ( $\bar{X} = 5.0$ ). Although the study sample was not exposed at a high level to psychosocial work factors, there were some interested issues that should be considered. Some of the study sample perceived that their work involved certain risk; 48.4% were exposed to work that required high physical effort, 38.1% reported that their job was hard work, 53.5% felt that their salary was less than it should be, 60.9% reported the possibility of physical abuse, 50.7% reported the possibility of psychological abuse, 12.5% were exposed to conflict and unfriendly manner from their supervisors, and 9.6% reported experiencing a negative emotional manner of their supervisors.

Occupational stress was assessed from signs and symptoms of physical, psychological and behavioral complaints. The most frequent symptoms reported included; fatigue (57.7%), palpitation (47.7%), headaches (47.1%), inability to work when exposed to some pressure from work (74.3%), inability to solve problems at work (70.6%), inability to solve problems efficiency (61.6%), and over eating and drinking (55.8%).

The comparison between interested groups was also analyzed. It was found that 17.4% of full time workers reported fatigue, while 3.0% of seasonal workers did; 11.5% of students who worked felt that they were unable to relax and felt discomfort during the day, while 7.6% of those who only worked did; 31.2% of night-shift workers reported fatigue, while 13.1% of day shift workers did; and 18.8% of the night shift group reported over eating and drinking compared to 10.4% of the day shift group.

The results of this study showed that work characteristics in convenience stores may not pose occupational stress to youth workers. However, there are some interesting issues that health professionals and occupational health nurses should consider including strenuous work, work safety and the relationship between leaders and workers in order to reduce work hazards and their consequences that may arise in the future.