

ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต



บราลี เอิบอิม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2558

Copyright by Mahidol University

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

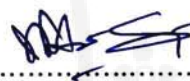
เรื่อง

ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต

ชานันต์ วัฒนชัย

นางสาวบราลี เอิบอิม

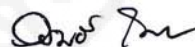
ผู้วิจัย



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ รวีวรกุล,

ปร.ค. (การพยาบาล)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก



ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิรัช กิตติพิชัย,

วท.ค. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม




ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. (ออร์โธปิดิกส์)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



ผู้ช่วยศาสตราจารย์มธุรส ทิพยมงคลกุล,

Ph.D. (Epidemiology)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาสาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

วันที่ 2 มกราคม พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

นางสาวบราลี เอ็บอิม

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมสุภาว จันทนะโสทธิ,

Ph.D. (Nursing)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ รวีรกุล,

ปร.ด. (การพยาบาล)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิรินทร์ กิตติพิชัย,

วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. (ออร์โทปิดิกส์)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ประยูร ฟองสถิตย์กุล,

Ph.D. (Environmental Engineering)

คณบดี

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่ง จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ รัววิรุณกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิรัช กิตติพิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งการตรวจสอบแก้ไขในข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนสนับสนุนและให้กำลังใจเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์เป็นอย่างอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมสุภาว จันทนะ โสถถิ ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของ วิทยานิพนธ์นี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุรินทร์ กลัมพากร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ ศิลาวรรณ และอาจารย์วันวิสาข์ ศรีสุเมธชัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุข ศาสตร์ทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ และคำแนะนำมาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในสถาบันแห่งนี้ รวมทั้ง เจ้าหน้าที่หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความเมตตากรุณา และช่วยเหลือเป็นอย่างดีเสมอมา ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและผู้ที่เกี่ยวข้องของสถาน ประกอบการสปา ที่ให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และ ขอขอบพระคุณพนักงานนวดสปาทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการ ศึกษาวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่เป็นกำลังใจและให้การ สนับสนุนเป็นอย่างดีมาโดยตลอด และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตร สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2556 ที่ให้การช่วยเหลือ เป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมา ตลอดจนเพื่อนๆ พี่ๆ และทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยชื่อนาม ที่มีส่วนช่วยให้การทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จ ลุล่วงเป็นอย่างดี

บราลี เอิบอิม

ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต

JOB STRESS AMONG SPA THERAPISTS IN PHUKET PROVINCE

บราลี เอ็บอัม 5636831 PHMP/M

ส.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ทศนีย์ รวีวรกุล, ปร.ด., วิริทธิ์ กิตติพิชัย, วท.ด.

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวางนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต ใช้ระยะที่ 4 ของ PRECEDE framework แบ่งเป็น ปัจจัยนำ (อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ) ปัจจัยเอื้อ (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) และปัจจัยเสริม (แรงสนับสนุนทางสังคม) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานนวดสปาที่ทำงานในสถานประกอบการสปา 9 แห่ง ในจังหวัดภูเก็ต เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2557 ใช้แบบสอบถามโดยการส่งทางไปรษณีย์ ได้รับกลับคืนจำนวน 246 ฉบับ และแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อวิเคราะห์ มีจำนวน 202 ฉบับ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนวดสปาที่มีอายุเฉลี่ย 36.15 ± 9.347 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 ถึง 45 ปี (ร้อยละ 52.5) มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงานร้อยละ 71.3 และมีการจัดการความเครียดร้อยละ 96.5 พนักงานนวดสปาที่มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 70.8 โดยแบ่งกลุ่มความเครียดจากการทำงานตามรูปแบบ Demand-Control Model ของ Karasek ได้ดังต่อไปนี้ พนักงานนวดสปาส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มความเครียดสูง คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาคือ กลุ่มเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 28.7 กลุ่มความเครียดต่ำ คิดเป็นร้อยละ 23.3 และน้อยที่สุดคือกลุ่มกระตือรือร้น คิดเป็นร้อยละ 18.8 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$ คือ ความมั่นคงในอาชีพ ($\chi^2 = 6.018$)

ข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารสถานประกอบการสปามีการปรับเปลี่ยนในส่วนของสวัสดิการเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานนวดสปา ส่งเสริมการใช้ท่าทางการทำงานอย่างถูกต้องตามหลักกายศาสตร์ และส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายให้กับพนักงานนวดสปา

คำสำคัญ : ความเครียดจากการทำงาน/ พนักงานนวดสปา/ รูปแบบ PRECEDE framework

JOB STRESS AMONG SPA THERAPISTS IN PHUKET PROVINCE

BARALEE ERBIM 5636831 PHMP/M

M.P.H.

THESIS ADVISORY COMMITTEE: TASSANEE RAWIWORRAKUL, Ph.D.,
WIRIN KITTIPICHAI, Ph.D.**ABSTRACT**

The objectives of this cross-sectional study were to examine the job stress and its related factors among spa therapists in Phuket province. This study employed stage 4 of “PRECEDE framework” as predisposing factors (age, education, monthly incomes, spa experience, current illness, muscle pain related to work, working hours, stress management and job security), enabling factor (work environment) and reinforcing factor (social support) to examine factors related to job stress. Samples were spa therapists from 9 spa businesses in Phuket province. Data collection was done between June and August 2014 by postal mailed questionnaire. Two hundred and forty-six copies were returned and 202 copies were completed for data analyses.

The results revealed that the average age of participants was 36.15 years old and more than half of them aged between 31-45 years old. They mostly had muscle pain related to work (71.3%) and usually performed stress management (96.5%). Half (55%) of spa therapists had low job demand and (57.9%) had low job control. Majority of spa therapists had low job stress level (70.8%). When the job stress was classified based on Karasek’s Demand-Control Model into 4 groups. Most spa therapists had high-strain group (29.2%), then passive group (28.7%), low-strain group (23.3%), and active group (18.8%). The only factor significantly associated with job stress was job security ($p < 0.05$).

Recommendations were that spa administrators should increase the welfare for spa therapists and improve ergonomic work stations for spa therapists. In addition promoting exercise for alternative spa therapists’ recreation activity was also considered.

KEY WORDS: JOB STRESS / SPA THERAPIST / PRECEDE framework

124 pages

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ทั่วไป	4
1.4 วัตถุประสงค์เฉพาะ	4
1.5 สมมุติฐานการวิจัย	5
1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	5
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.8 ขอบเขตการวิจัย	7
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน	8
2.2 ธุรกิจสปา และ การทำงานของพนักงานในสถานประกอบการสปา	13
2.3 แนวคิด PRECEDE – PROCEED Model	31
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	42
3.1 รูปแบบการวิจัย	42
3.2 ประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	42
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
3.7 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	50
บทที่ 4 ผลการวิจัย	52
4.1 ข้อมูลด้านปัจจัยนำของพนักงานนวดสปา	52
4.2 ข้อมูลด้านปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริมของพนักงานนวดสปา	56
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา	57
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริมกับความเครียดจาก การทำงานของพนักงานนวดสปา	59
4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	62
บทที่ 5 อภิปรายผลการศึกษา	63
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	73
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย	78
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ	94
รายการอ้างอิง	105
ภาคผนวก	112
ภาคผนวก ก เอกสารการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	113
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	114
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	115
ภาคผนวก ง จำนวนและร้อยละของการรับรู้ปัจจัยความเครียดจากการทำงาน	121
ประวัติผู้วิจัย	124

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวน และร้อยละของพนักงานนวดสปา จำแนกตามปัจจัยนำ ด้านลักษณะส่วนบุคคล	53
4.2 จำนวน และร้อยละของพนักงานนวดสปา จำแนกตามปัจจัยนำ	56
4.3 จำนวน และร้อยละของพนักงานนวดสปา จำแนกตามปัจจัยเอื้อ	56
4.4 จำนวน และร้อยละของพนักงานนวดสปา จำแนกตามปัจจัยเสริม	57
4.5 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานนวดสปาจำแนกตามความเครียดจากการทำงาน	57
4.6 ระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา	58
4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาด้วยค่าสถิติไคสแควร์	59
4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเอื้อ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาด้วยค่าสถิติไคสแควร์	61
4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริม คือ แรงสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาด้วยค่าสถิติไคสแควร์	61

สารบัญญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
2.1 รูปแบบ Karasek's Demand-Control Model	12
2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานนวดสปาใน จังหวัดภูเก็ต	41

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สปาเป็นสถานบริการเพื่อสุขภาพ หรือสถานพยาบาลที่ให้บริการด้วยศาสตร์การนวด เพื่อสุขภาพ การปฏิบัติต่อร่างกายเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพเป็นบริการหลัก เพื่อปรับความสมดุลของร่างกายและจิตใจ โดยให้คำแนะนำด้านบริการที่จัดไว้ตามหลักวิชาการ รวมถึงอาจจะมีการให้คำแนะนำการส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกาย โภชนาการการปรับพฤติกรรมตามหลักการแพทย์สากลและการสร้างหลักสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์ทางเลือก⁽¹⁾ ซึ่งธุรกิจสปาเป็นการบริการประเภทบริการต่อร่างกายของผู้รับบริการ มีการถูกเนื้อต้องตัวโดยตรง และผลของการบริการมีผลต่อจิตใจ อารมณ์ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการ⁽²⁾ เป็นธุรกิจที่ดำเนินการให้บริการ ซึ่งจะจัดการบริการในรูปแบบต่างๆ ด้วยการเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการเพื่อความสะดวกสบาย ซึ่งการให้บริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองต่อความต้องการและสร้างพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้⁽³⁻⁵⁾ โดยที่การบริการนั้นได้ถูกกำหนดโดยผู้รับบริการ ทำให้เกิดการแข่งขันสูง สถานประกอบการจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อการแข่งขัน ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าถูกใช้งานมากขึ้น ภาระงานไม่เหมาะสมกับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ สิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงาน ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นในตัวบุคคลและสถานประกอบการ⁽⁶⁾ อีกทั้งการให้บริการลูกค้าที่มีหลายประเภทและมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกัน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้ต้องมีมาตรฐานในการบริการที่มีความชัดเจน พนักงานย่อมเกิดความเครียดจากการทำงาน ความรู้สึกเชิงลบและความกังวลต่างๆ มากมาย⁽⁷⁾

ความเครียดจากการทำงานเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองทางกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาเมื่อข้อเรียกร้องจากงานและแรงกดดัน ไม่สัมพันธ์กับความรู้และความสามารถที่ท้าทายต่อการรับมือของพนักงาน ความเครียดเกิดขึ้นได้อย่างหลากหลายในสถานการณ์ของการทำงาน แต่มักจะไม่เป็นผลดีเมื่อพนักงานรู้สึกได้ถึงแรงสนับสนุนเพียงเล็กน้อยจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน⁽⁸⁾ หรือเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคามสุขภาพ อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมจากการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์

พฤติกรรม และความคิด⁽⁹⁾ เช่น ซึมเศร้า วิตกกังวล ความสามารถลดลง การใช้วิจารณญาณและเหตุผลลดลง ความจำลดลง ซึ่งเป็นเหตุให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน ตลอดจนก่อให้เกิดปัญหาภายในครอบครัว และปัญหาสุขภาพทางกายในที่สุด⁽¹⁰⁾ สาเหตุของความเครียดจากการทำงานส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยทางจิตสังคม และสภาวะการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงภาวะสังคมและเศรษฐกิจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิตการทำงาน และเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดต่อตัวพนักงาน ปัญหาความเครียดจากการทำงานเป็นปัญหาด้านอาชีวอนามัยที่มีความสำคัญมาก และไม่เพียงส่งผลเสียในระดับบุคคลเท่านั้น แต่ยังจะส่งผลเสียทางด้านสังคม เศรษฐกิจต่อส่วนรวมในระดับองค์กร และประเทศชาติอีกด้วย⁽¹¹⁾

จากรายงานสถิติการท่องเที่ยวในประเทศไทยของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปีพ.ศ. 2556⁽¹²⁾ พบว่าภาคใต้เป็นภาคที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามามากที่สุด ประมาณ 27,319,500 คน หากไม่นับรวมกรุงเทพมหานคร และจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามามากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ จังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาถึง 6,622,776 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ด้วยจังหวัดภูเก็ตมีความหลากหลายทางทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งยังมีความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม⁽¹³⁾ การศึกษาของปวารณา อัจฉริยบุตรในปี พ.ศ. 2547⁽¹⁴⁾ พบว่า โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ มีจำนวนมากกว่า 500 แห่ง และมีโรงแรมที่ให้บริการนวดสปาจำนวน 212 แห่ง (ร้อยละ 24) โดยเป็นธุรกิจสปา จำนวน 60 แห่ง ซึ่งในปี พ.ศ. 2550 ธุรกิจสปาที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาใช้บริการกว่า 250,000 คน และจากการสำรวจสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ (สบส.) ทั่วประเทศ โดยสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในปี พ.ศ. 2555⁽¹⁵⁾ พบว่า ในประเทศไทยมีสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน สบส. ทั้งหมด 1,435 แห่ง ซึ่งภาคใต้เป็นภาคที่มีสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานมากที่สุด 499 แห่ง (ร้อยละ 34.77) รองลงมา คือ ภาคกลาง 438 แห่ง (ร้อยละ 30.52) และจังหวัดที่มีสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานมากที่สุดของภาคใต้ คือ จังหวัดภูเก็ต 179 แห่ง (ร้อยละ 35.87) และจากแผนการผลักดันจังหวัดภูเก็ตให้เป็นจังหวัดนำร่องในการเป็นศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวในเอเชีย (Phuket Tourism and Hub of Asia)⁽¹⁶⁾ ของภาครัฐบาล รวมถึงการขยายตัวของธุรกิจสปาในประเทศไทยในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา โดยเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 30 ต่อปี ทำให้อาชีพพนักงานนวดสปาในสถานประกอบการสปาเป็นอาชีพที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มอย่างต่อเนื่อง⁽¹⁷⁾ ซึ่งอาชีพพนักงานนวดสปาเติบโตมาพร้อมกับธุรกิจสปา และเป็นหนึ่งในงานสายบริการที่ต้องให้บริการกับผู้มารับบริการในสถานประกอบการสปา การทำงานต้องอาศัยแรงกายและแรงใจเพื่อที่จะทำให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งหากมองใน

แห่งของผู้ให้บริการ ภายใต้การให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ที่มารับบริการนั้น อาจแฝงไปด้วยความกดดัน ความเมื่อยล้าทางร่างกาย ความกังวลในการทำงาน อาจก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้⁽¹⁸⁾

จากประสบการณ์ของผู้วิจัย ที่เคยปฏิบัติงานในสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พบว่าพนักงานนวดสปา มีข้อเรียกร้องจากการทำงานอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ตมีอัตราการให้บริการจากสถานบริการสุขภาพเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้พนักงานนวดสปา มีภาระงานหรือชั่วโมงการทำงานที่หนักและยาวนานขึ้นตามจำนวนของผู้มารับบริการ และอำนาจการตัดสินใจในงานหรืออำนาจในการควบคุมงานของพนักงานนวดสปา ที่พนักงานนวดสปาบางส่วนไม่สามารถที่จะตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็นในงานด้วยตนเองได้ อย่างเต็มที่ รวมถึงพนักงานนวดสปา มีท่าทางการทำงานที่ไม่ถูกต้องตามหลักกายศาสตร์ ส่งผลให้พนักงานนวดสปา ส่วนใหญ่มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงาน และจากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าพนักงานนวดสปา ยังมีโอกาสได้สัมผัสกับปัจจัยอื่นๆ เช่น ด้านความมั่นคงในอาชีพ⁽¹⁷⁾ ของพนักงานนวดสปา โอกาสในการสูญเสียงาน ความสำเร็จความก้าวหน้าในงาน หรือสวัสดิการที่แต่ละสถานประกอบการสปา มีให้กับพนักงานนวดสปา ด้านแรงสนับสนุนทางสังคม⁽¹⁹⁾ ของพนักงานนวดสปา ทั้งจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน⁽²⁰⁾ ของพนักงานนวดสปา ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ⁽²¹⁾ ซึ่งมีผลต่อการเกิดความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาได้

ในปัจจุบันมีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานในบริบทพนักงานนวดสปา น้อยมาก การศึกษาส่วนใหญ่เน้นศึกษากับผู้รับบริการ และสถานประกอบการ โดยมีการศึกษากับตัวพนักงานน้อยมาก ผู้วิจัยในบทบาทของนักสาธารณสุข ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของพนักงานนวดสปา โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเครียดจากการทำงาน จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา โดยปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา จำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยนำ (อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ) ปัจจัยเอื้อ (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) และปัจจัยเสริม (แรงสนับสนุนทางสังคม) ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางสำหรับสถานประกอบการสปาที่จะนำไปใช้ในการวางแผนนโยบายเพื่อป้องกันและรับมือกับการเกิดความเครียดจากการทำงาน รวมถึงการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตให้กับผู้ประกอบการสปา เพื่อให้พนักงานนวดสปา มีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพต่อผู้มารับบริการ

1.2 คำถามการวิจัย

- 1) ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาอยู่ในระดับใด
- 2) มีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

1.3 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต

1.4 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

1.5 สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยนำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

2) ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

3) ปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยนำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ

1.1) ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2) ปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากการทำงาน และอำนาจในการควบคุมงาน

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1) พนักงานนวดสปา (Spa therapist) หมายถึง พนักงานนวดสปาที่มีความรู้สามารถให้บริการได้ในบริการที่กำหนด โดยจะต้องมีหลักฐานผ่านการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการตรวจและประเมินมาตรฐานสถานประกอบการกลาง สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และมีประสบการณ์ในการให้บริการนวดสปาไม่น้อยกว่า 1 เดือน

2) ความเครียดจากการทำงาน (Job stress) หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางกาย อารมณ์ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม ซึ่งเกิดในระหว่างการทำงานของพนักงานนวดสปา ที่เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากการทำงานทั้งทางใจและทางกายของพนักงานนวดสปา และอำนาจในการควบคุมงานหรืออำนาจการตัดสินใจในงานของพนักงานนวดสปา

2.1) ข้อเรียกร้องจากการทำงาน หมายถึง ระดับข้อเรียกร้องจากสภาพงาน ประกอบด้วย ข้อเรียกร้องด้านปริมาณงาน หรือภาระงานที่ต้องปฏิบัติ แบ่งได้เป็น ปริมาณงาน

ที่มากเกินไปและปริมาณงานที่น้อยเกินไป/ ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา/ ข้อเรียกร้องด้านความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของตนเองและผู้อื่น/ ข้อเรียกร้องจากชั่วโมงการทำงาน การทำงานเป็นกะ การทำงานในลักษณะซ้ำๆในรูปแบบเดิม และข้อเรียกร้องด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน

2.2) อำนาจการควบคุมงาน หมายถึง อำนาจในการควบคุมงาน หรือการตัดสินใจในงานของพนักงานนวดสปา

3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริม ดังนี้

3.1) อายุ หมายถึง อายุปีเต็มตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ทำการตอบแบบสอบถามของพนักงานนวดสปา

3.2) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงานนวดสปา โดยแบ่งเป็น 6 ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ อนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

3.3) รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ที่ได้จากการประกอบอาชีพพนักงานนวดสปา ซึ่งรวมถึงเงินทิปที่ได้จากผู้มารับบริการ หรือเงินพิเศษอื่นๆที่ได้รับจากสถานประกอบการสปา

3.4) ประสบการณ์การทำงานด้านการนวดสปา หมายถึง ช่วงเวลาตั้งแต่เริ่มต้นประกอบอาชีพเป็นพนักงานนวดสปาจนถึงปัจจุบัน

3.5) โรคประจำตัว หมายถึง โรคประจำตัวที่ได้รับการวินิจฉัยโดยแพทย์ของพนักงานนวดสปา

3.6) อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน หมายถึง อาการปวดเมื่อยตามร่างกาย ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อหรือกระดูกของพนักงานนวดสปา

3.7) ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเข้างานจนถึงเวลาเลิกงานของพนักงานนวดสปา และระยะเวลาในการให้บริการสปาต่อวัน

3.8) การจัดการความเครียด หมายถึง วิธีการ หรือการจัดการที่พนักงานนวดสปาใช้ในการจัดการกับความเครียด

3.9) ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานนวดสปาที่มีต่อความปลอดภัยและความมั่นคงของสถานประกอบการสปา ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือสถานประกอบการมีความมั่นคง

3.10) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมพนักงานนวดสปาในสถานประกอบการสปา ซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงานนวดสปา ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม

3.11) แรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง สิ่งที่พนักงานนวดสปาได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในด้านความช่วยเหลือทางด้านข้อมูล ข่าวสาร วัตถุประสงค์ของ หรือการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มคน และเป็นผลให้พนักงานนวดสปาได้ปฏิบัติหรือแสดงออกทางพฤติกรรมไปในทางที่พนักงานนวดสปาต้องการ

1.8 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรในการศึกษาเป็นพนักงานนวดสปาที่ปฏิบัติงานประจำในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต เก็บข้อมูลในระหว่างเดือน มิถุนายน – สิงหาคม พ.ศ. 2557

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน
- 2.2 ชูริกิสปา และ การทำงานของพนักงานในสถานประกอบการสปา
- 2.3 แนวคิด PRECEDE – PROCEED Model
- 2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

Cooper และ Marshall⁽²²⁾ อธิบายถึงความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยด้านลบที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในหน้าที่ สภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องอาศัยรับผิดชอบสูงและความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น

Brief, Schuler และ Sell⁽²³⁾ อธิบายถึงความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นภาวะที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลจากภาวะปกติ

Ross และ Altmaier⁽²⁴⁾ อธิบายถึงความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ว่า ความเครียดจากการทำงาน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของผู้ทำงาน โดยมีปริมาณงานมากเกินไปกว่าความสามารถของผู้ทำงานที่จะทำได้

Steven L. Sauter และคณะ⁽²⁵⁾ อธิบายถึงความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ว่าความเครียดจากการทำงาน เป็นการตอบสนองทางร่างกายและอารมณ์ที่เป็นอันตราย จะเกิดขึ้น

เมื่อความต้องการของงานไม่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถ ทรัพยากร หรือความต้องการของแรงงาน ความเครียดจากการทำงานสามารถนำไปสู่การมีปัญหาด้านสุขภาพ หรือแม้กระทั่งได้รับบาดเจ็บจากการทำงานได้

สาเหตุและผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานเกิดได้จากหลากหลายสาเหตุ⁽²⁶⁾ ดังต่อไปนี้

1. งานที่หนักเกินไป
2. ความไม่มั่นคงในงาน
3. ความไม่สัมพันธ์กันของลักษณะงานกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่
5. ไม่คุ้นเคยกับบริเวณที่ปฏิบัติงาน
6. ความกดดันในระหว่างการทำงาน
7. ข้อขัดแย้งทางด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น
8. ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
9. ขาดการมีส่วนร่วม หรือมีเพียงเล็กน้อย

ผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน⁽²⁶⁾ มีดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง
2. ขาดงานบ่อย
3. เปลี่ยนงานบ่อย
4. เกิดข้อผิดพลาดในงาน
5. เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการทำงาน

ผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน โดยการศึกษาขององค์การอนามัยโลก⁽²⁷⁾

ผลกระทบต่อพนักงาน ความเครียดจากการทำงานอาจนำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพที่แตกต่างกัน ทั้งผลกระทบต่อสุขภาพทางร่างกายและสุขภาพทางจิตใจของพนักงาน รวมถึงความรู้ความเข้าใจของพนักงาน การลาหยุดจากความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากสุขภาพจิต ปัญหาด้านกระดูกและโครงร่าง หรืออาจจะก่อปัญหาโรคหัวใจและหลอดเลือด และสุดท้ายอาจจะพิการจากการทำงาน หรือเป็นผลพวงให้ถึงขั้นเสียชีวิต

ผลกระทบต่อบริษัทหรือสถานประกอบการ ความเครียดจากการทำงานอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร เนื่องจากค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการลางานที่เพิ่มขึ้น และการหมุนเวียนของพนักงาน ลดประสิทธิภาพการทำงานและการผลิต การเพิ่มจำนวนของความไม่

ปลอดภัยในการทำงานและอัตราการเกิดอุบัติเหตุ การร้องเรียนที่เพิ่มขึ้นจากผู้รับบริการ การทดแทนแรงงานที่ขาดงาน การฝึกอบรมของแรงงานทดแทน และอื่นๆ

การศึกษาความเครียดจากการทำงานโดยองค์การอนามัยโลก

“การสร้างความตระหนักถึงความเครียดจากการทำงานในประเทศกำลังพัฒนา อุตสาหกรรมใหม่ในวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมจากการทำงาน”⁽²⁷⁾

ความเครียดจากการทำงานเป็นการตอบสนองทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมในด้านลักษณะการจัดการการทำงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เมื่อพนักงานเกิดความเครียดจากการทำงานมักจะรู้สึกเครียดและเป็นทุกข์ และไม่สามารถรับมือได้ เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงาน

ในประเทศที่กำลังพัฒนา ความเครียดจากการทำงานมักจะสร้างความรุนแรงเป็นวงกว้าง โดยปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานจากความไม่เสมอภาคทางเพศ ขาดการมีส่วนร่วม และการจัดการสิ่งแวดล้อมในด้านมลพิษทางอุตสาหกรรม โรคพยาธิ โรคติดเชื้อ สุขอนามัยที่ไม่ดี และการสุขาภิบาล การขาดสารอาหาร สภาวะความเป็นอยู่ที่ไม่ดี ระบบขนส่งที่ไม่เพียงพอ และความยากไร้ ปัญหาที่ครอบคลุมอย่างเชื่อมโยงกับกระแสโลกาภิวัตน์ คือ การว่างงานและอาชีพรับจ้างอิสระ ความอันตรายของภาวะการทำงานเนื่องจากระบบใหม่ของการจัดการงานและการเปิดความสัมพันธ์แบบเสรีของภาคอุตสาหกรรม โลกาภิวัตน์นั้นนำไปสู่ความไม่เสมอภาคที่เพิ่มมากขึ้น และลดการจัดลำดับความสำคัญของสังคมลง ในหลายภาคส่วนของโลก

ความเครียดจากการทำงานนั้นเป็นเรื่องของความใส่ใจที่เพิ่มขึ้นในประเทศที่กำลังพัฒนาที่ย่อมจะส่งผลกระทบต่อเชิงลบกับสุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ของพนักงานและการผลิตและประสิทธิภาพของต้นทุนของบริษัท โลกาภิวัตน์ที่เพิ่มขึ้นและการถ่ายโอนของการปฏิบัติงานที่ไม่ดีต่อสุขภาพและเทคโนโลยีที่ไม่ปลอดภัยทำให้ง่ายต่อการเกิดความท้าทายที่ดี การเรียกร้องนายจ้างที่หุ้มเท และตัวแทนของพนักงานที่มีจุดมุ่งหมายในการปกป้องคุ้มครองแรงงาน

โรคความดันโลหิตสูงและโรคหัวใจและหลอดเลือดเป็นหนึ่งในโรคเรื้อรังในประเทศที่กำลังพัฒนา และเป็นตัวที่ใช้สัดส่วนที่สำคัญของเงินงบประมาณด้านสาธารณสุขของประชาชนในประเทศนั้นๆ งานที่มีความเครียดสูงนั้นมีส่วนใน 21% - 32% ของความชุกของโรคความดันโลหิตสูง นั้นหมายถึงการออกแบบงานใหม่นั้นจะต้องใช้มาตรการการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิผลที่จะป้องกันไม่ให้สัดส่วนหลักของโรคนี้ นอกเหนือไปจากความพยายามในการควบคุมปัจจัยเสี่ยงโดยทั่วไป (เคมี ชีวภาพ และกายภาพ รวมถึงการส่งเสริมสุขภาพในด้านน้ำหนักและโภชนาการเกิน)

การศึกษาและการอบรม โครงการอย่างต่อเนื่องนำไปสู่ความเป็นอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างมืออาชีพ การสร้างนโยบาย นายจ้าง ผู้จัดการ พนักงาน และตัวแทนของพวกเขาควรจะนำมาใช้เป็นการรอบในการทำงาน รวมถึงปัจจัยเสี่ยงทางจิตสังคม นอกเหนือจากอันตรายโดยทั่วไป การเริ่มต้นกระบวนการการบูรณะปรับปรุงภาวะการทำงานและป้องกันความเครียดจากการทำงาน ซึ่งได้สนับสนุนโดยกรอบแนวคิดของเครือข่ายในองค์กร และหน่วยงานในระดับภูมิภาค องค์กรและสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเนื่องกับการพัฒนาของโลกาภิวัตน์สาเหตุของความเครียดจากการทำงานก็สามารถที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไปได้ เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องสังเกตการณ์อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ในองค์กรและสถานที่ทำงานสำหรับความเสี่ยงอื่นๆ จากความเครียดจากการทำงาน การสำรวจและดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้านอื่นๆ ที่อยู่ในการศึกษา นี้มีความจำเป็นที่จะบรรลุผลในกรณีนี้ การพิจารณาโดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการที่จะปรับเปลี่ยนบริบทตามสถานการณ์ ลักษณะทั่วไปของการทำงานและชีวิตประจำวัน ในประเทศที่กำลังพัฒนา

ถ้า นายจ้าง พนักงาน ตัวแทนพนักงาน และหน่วยงานในระดับภูมิภาคร่วมมือกันในทุกวิถีทางเพื่อลดความเครียดจากการทำงาน และให้ความร่วมมือกันเป็นอย่างดีจะก่อให้เกิด "คุณภาพชีวิตในการทำงาน" ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้แรงงานมีสุขภาพดี แต่ยังคงก่อให้เกิดประสิทธิผลทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนสำหรับทั้งบริษัทและประเทศชาติได้ทั้งหมด

รูปแบบ Karasek's Demand-Control Model

Demand-Control Model ของคาราเสก⁽²⁸⁾ เป็นรูปแบบที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อวิเคราะห์และใช้จัดการกับความเครียดจากการทำงาน โดยมีข้อเรียกร้องจากการทำงาน และอำนาจการควบคุมงาน (การตัดสินใจในงาน) เป็นปัจจัยหลักของความเครียดจากการทำงาน โดยจัดกลุ่มความเครียดจากการทำงานเป็น 4 กลุ่ม ได้ดังนี้

1. ความเครียดสูง (High strain) คือ กลุ่มที่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง และอำนาจการควบคุมงานต่ำ สถานที่ทำงานมักจะเข้มงวดและยึดหยุ่นทั้งในด้านนโยบายและสภาพแวดล้อมจากการทำงาน พนักงานจึงไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานและจัดการกับความเครียดได้ ซึ่งนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทั้งทางกายและทางใจของพนักงานในระดับสูง อาชีพที่อยู่ในกลุ่มความเครียดสูง เช่น พนักงานเสิร์ฟ พนักงานบริการ พยาบาล พนักงานในโรงงาน บุรุษไปรษณีย์ เป็นต้น

2. กระตือรือร้น (Active) คือ กลุ่มที่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง และอำนาจการควบคุมงานสูง เป็นกลุ่มอาชีพที่มีความสามารถในการเรียนรู้ทักษะใหม่อย่างต่อเนื่อง ใน

สภาพแวดล้อมที่มีความท้าทาย และมีความยืดหยุ่นสูง ซึ่งเอื้อต่อการแก้ปัญหา ทำให้ลดระดับของความเครียดและรักษาระดับสุขภาพที่ดีไว้ในระดับสูง อาชีพที่อยู่ในกลุ่มกระตือรือร้น เช่น วิศวกร แพทย์ ครู เป็นต้น

3. ความเครียดต่ำ (Low strain) คือ กลุ่มที่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานต่ำ และอำนาจการควบคุมงานสูง เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญเป็นพิเศษ พนักงานจะมีระดับการมีสุขภาพที่ดีและความสุขอยู่ในระดับสูง อาชีพที่อยู่ในกลุ่มความเครียดต่ำ เช่น นักวิทยาศาสตร์ทางธรรมชาติ สถาปนิก ช่าง เป็นต้น

4. เฉื่อยชา (Passive) คือ กลุ่มที่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานต่ำ และอำนาจการควบคุมงานต่ำ มักจะรวมถึงการขาดความท้าทายในงาน และการไม่ใช้ทักษะในงาน โดยที่ความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานนำไปสู่ความเฉื่อยชา และความเบื่อหน่าย และนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทั้งทางกายและทางใจของพนักงานในระดับสูงเช่นเดียวกัน อาชีพที่อยู่ในกลุ่มเฉื่อยชา เช่น นักการภารโรง คนงานในเมือง พนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดจากการทำงานทั้ง 2 ด้าน แสดงในรูปภาพที่ 2.1

		Job Demand	
		LOW	HIGH
Job Control	HIGH	3 ความเครียดต่ำ (Low strain)	2 กระตือรือร้น (Active)
	LOW	4 เฉื่อยชา (Passive)	1 ความเครียดสูง (High strain)

รูปภาพที่ 2.1 รูปแบบ Karasek's Demand-Control Model (DCM)⁽²⁸⁾

2.2 ธุรกิจสปา และ การทำงานของพนักงานในสถานประกอบการสปา

ประเภทสปา

การแบ่งประเภทสปา ตามคำนิยามของประกาศกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดรูปแบบของธุรกิจประเภทสปาไว้ 3 แบบ ดังนี้

1. กิจการสปาเพื่อสุขภาพ 2. กิจการนวดเพื่อสุขภาพ 3. กิจการนวดเพื่อเสริมสวย
กิจการสปาเพื่อสุขภาพ คือ การประกอบกิจการที่ให้การดูแลเสริมสร้างสุขภาพ โดยประกอบไปด้วยบริการหลัก และบริการเสริมประเภทต่างๆ

บริการหลัก ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ
บริการเสริม คือ กิจกรรมต่างๆ ที่ควรจัดให้มีอยู่ในเมนู เพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้าสนใจ ให้มาใช้บริการบ่อยขึ้นและ มีความหลากหลายในสปามากขึ้น ตัวอย่างของกิจกรรมต่างๆ เช่น

1. การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ
2. การทำสมาธิและโยคะ
3. การอบเพื่อสุขภาพ
4. การแพทย์ทางเลือก
5. โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร

สำหรับสปาในประเทศไทย พื้นฐานของสปาคือการดูแลสุขภาพองค์รวม (Holistic) เป็นการส่งเสริมสุขภาพทั้งกาย จิต และสังคมสิ่งแวดล้อม โดยการนำสิ่งที่ประเทศไทยมีอยู่แล้วคือ Holistic medicine มาผสมผสาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอาหารชีวจิต สมุนไพร และธรรมชาติ ด้วยแนวคิดที่ว่าทำอะไรให้คนที่ก้าวเข้ามาในสปาแล้วมีทุกข้น้อยที่สุด แพทย์แผนไทยจึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้สปาแบบไทยเพิ่มคุณค่ามากกว่าสปาตะวันตก เพราะสปาแบบไทยได้รวมเรื่องของการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม โดยนำแพทย์แผนไทยที่รวมทั้งเรื่องของกาย จิต การปรับพฤติกรรม มาผสมผสานในบริการของสปา และได้กำหนดคำที่เรียกสปาแบบไทยว่า “ไทยสปายะ” ซึ่งขณะนี้มีการผลิตและสอบจัดระดับบุคลากรที่ได้มาตรฐานในการบริการแบบไทยสปายะ⁽²⁹⁾

ลักษณะหน้าที่การงาน

ในสปาขนาดใหญ่ อาจจะมีการแยกตัวบุคลากรในแต่ละตำแหน่งหน้าที่การงาน แต่ในสปาขนาดเล็กลงมา บุคลากรคนเดียวอาจจะต้องรับผิดชอบหน้าที่หลายอย่าง ดังนั้น

บุคลากรผู้นั้นจำเป็นต้องมีพื้นฐานความรู้หลากหลายเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

1) เจ้าของกิจการ (CEO/Owner/Board of Director)

- วางนโยบายและกำหนดทิศทางของธุรกิจ (Set up policy, vision, mission of company)

- กำกับ ดูแลกิจการให้เป็นไปตามนโยบายและทิศทางที่วางไว้
- จัดหาแหล่งเงินทุนที่เหมาะสม
- กำหนดหน้าที่หลักของแต่ละแผนก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

2) ผู้ดำเนินกิจการ (Spa Manager/Spa Operator)

- ดำเนินการตามนโยบายของธุรกิจที่เจ้าของกิจการวางไว้ (Implementing Policy)

- วางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ (Strategic Planning)
- ควบคุม/ติดตาม การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย (Controlling)
- จัดการกับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (Dealing with Complaint)
- ตั้งงบประมาณการบริหาร (Budgeting)

3) ผู้ฝึกอบรม (Trainer/Supervisor)

- อบรมบุคลากรให้มีความชำนาญเฉพาะด้าน โดยเน้น Therapist เป็นสำคัญ มีการทดสอบฝีมือเป็นระยะ

- นำความรู้ Technical Knowhow ใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาบุคลากร
- ดูแลความเรียบร้อยโดยรวมในสปาให้เป็นระเบียบอยู่เสมอ
- อบรมพนักงานให้ปฏิบัติอยู่ภายใต้กรอบของกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนดมาตรฐานผู้ให้บริการ

- ดูแลการขึ้นทะเบียนของพนักงานนวดและผู้จัดการสปาให้ถูกต้อง

4) พนักงานเทอราปิสต์ (Therapist)

- ให้บริการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- ดูแลรับผิดชอบความสะอาด รักษาในส่วนที่ได้รับมอบหมาย
- ให้คำแนะนำ เบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการในเรื่องการปฏิบัติตน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อน/ระหว่าง/หลังการเข้ารับบริการ เพื่อให้ได้ผลที่ดีตามหลักของแต่ละทรีทเม้นท์

- พัฒนาทักษะ องค์ความรู้ในงานบริการที่ตนรับผิดชอบอย่าง
สม่ำเสมอ

- ปฏิบัติตามจริยธรรม/จรรยาบรรณเทอร์apist และทำตามกฎหมาย

5) เจ้าหน้าที่การตลาด (Marketing and Public Relation)

- วางแผนกลยุทธ์และเป้าหมายทางการตลาดให้เป็นไปตามนโยบาย
เช่น Menu, Marketing Events, Marketing Mix

- ปฏิบัติตามกลยุทธ์และแผนที่วางไว้ (Implementation)
- ดูแล Website
- ดูแลให้ข้อมูลทางอีเมลล์

6) พนักงานต้อนรับ (Reception)

- ให้ข้อมูลการให้บริการแก่ลูกค้า
- รับผิดชอบการใช้บริการ
- ทำ Client Record สอบถาม ทำ ประวัติลูกค้า
- แนะนำ ผลิตภัณฑ์
- แนะนำ สปาเมนู
- การให้คำ แนะนำ บริการ ด้านการดูแลสุขภาพ ข้อห้าม ข้อปฏิบัติ
ของแต่ละที่รีตเมนต์ (Client consultation)

- ประสานงานแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่าง
ราบรื่น

- เก็บเงิน/ออกใบเสร็จรับเงิน/ทำระบบชำระเงินให้เรียบร้อย ถูกต้อง
ตรวจสอบได้

- ทำรายงานรายรับประจำวัน Treasury Report และ การใช้บริการ
ประจำวัน

- ดูแลความเรียบร้อยในบริเวณ Front Desk / Retail Shop

7) แม่บ้าน (Spa Attendant)

- ดูแลความสะอาดเรียบร้อย สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในสปา
- ดูแลความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุสิ้นเปลือง
- ดูแลซัก อบ รีด
- ให้บริการเครื่องดืม (จัดเตรียม ต้มเครื่องดืม เสิร์ฟ) ผ้าร้อน ผ้าเย็น
- จัดเก็บอุปกรณ์ ผ้าที่ใช้แล้วอย่างเหมาะสม

- ในกรณีที่มี Locker ให้ผู้ให้บริการเก็บของส่วนตัว หรือเปลี่ยนชุด
บางแห่งอาจจะแยกให้แม่บ้านดูแลกุญแจ Locker ด้วย

- ดูแลเปิด ปิดสปาตามเวลาที่กำหนด
- จัดดอกไม้ ของประดับในสปาให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- ดูแลส่วนออกกำลังกาย หากมีส่วนออกกำลังกายในสพานั้น

8) พนักงานธุรการ (Admin., Accountant)

- จัดสรร คัดเลือกพนักงานในตำแหน่งที่ว่างลง หรือขาดไป โดยต้องมี
วิธีการทดสอบความรู้เบื้องต้นเฉพาะแต่ละตำแหน่งเพื่อให้ได้พนักงานที่เหมาะสม

- พัฒนาบุคลากร
- ประเมินผลงานบุคลากร
- จัดจ้าง กำหนดค่าตอบแทน รวมทั้งจ่ายเงินเดือน จัดซื้อ จัดหา
- คุมสินค้าคงคลัง
- ทำบัญชีมาตรฐาน/ประกันสังคม/ต่อใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับ

หน่วยงานราชการ

- ทำรายงาน และนำส่งรายงานตามระเบียบราชการ เช่น สรรพสามิต

สรรพากร ประกันสังคม

- ดูแลจัดการบริหารระบบสารสนเทศ (IT)
- ทำบัญชีบุคคล
- ตรวจสอบดูแลให้มีการซ่อมการหนีไฟ ตรวจสอบเครื่องมือดับเพลิง

ทางหนีไฟและอื่นๆตามข้อกำหนดของกฎหมาย

จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพสปา (Spa Business Ethics)

ด้วยวิถีชีวิตของคนในสังคมที่หันมาให้ความสนใจและรักษาสุขภาพที่มากขึ้น ประกอบกับกระแสความนิยมการใช้บริการสปาจากต่างประเทศ ส่งผลให้ธุรกิจสปาของประเทศไทยได้มีการเติบโตและขยายตัวอย่างมากในช่วงระยะเวลา 4-5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งผลที่ตามมาคือจำนวนบุคลากรในธุรกิจสปาได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก

กระทรวงสาธารณสุข โดยความร่วมมือกับผู้ประกอบการธุรกิจสปาทั่วประเทศไทยได้จัดทำมาตรฐานธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อสร้างความชัดเจนในกระบวนการให้บริการ และสามารถส่งเสริมธุรกิจสปาในประเทศไทยให้เป็นธุรกิจที่ได้รับการยอมรับจากนานาประเทศ

อย่างไรก็ดี การมีมาตรฐานที่เป็นตัวบทกฎหมายนั้น อาจไม่ได้ครอบคลุมถึงรายละเอียดของกระบวนการให้บริการของธุรกิจสปา ทางสมาคมสปาในส่วนต่างๆ จึงได้ร่วมกันร่างจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพสปาเพื่อเป็นกรอบกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรในธุรกิจสปาที่สามารถใช้ร่วมกัน ทั้งยังเป็นวิถีทางในการสร้างความแข็งแกร่งของธุรกิจสปาในประเทศไทยให้โดดเด่น และเป็นเอกลักษณ์

หมวดที่ 1

คุณธรรมและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพสปา

- 1) มีจิตใจดี และพร้อมให้การบริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและสร้างการบริการที่เป็นเลิศ และบริการลูกค้าทุกคนด้วยความเต็มใจ รวมถึงความเป็นผู้ที่มีความละเอียด รอบคอบ ใส่ใจ ในการให้บริการและความต้องการของลูกค้า
- 2) ซื่อสัตย์ต่อลูกค้าและเคารพต่อวิชาชีพของตน โดยไม่กระทำการใดๆ อันเป็นหลอกลวงหรือ แสวงหาประโยชน์โดยไม่เหมาะสม
- 3) มีความประพฤติอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอ้อวดความสามารถของตนต่อลูกค้าหรือเพื่อร่วมงาน รวมถึงควรมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานในการทำงาน
- 4) ไม่เอาเปรียบลูกค้าในการให้บริการ ทั้งในแง่ของคุณภาพของการให้บริการ คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในการบริการ จำนวนเวลา และความพึงพอใจ
- 5) ไม่เรียกร้อยค่าบริการเพิ่มเติมจากลูกค้า หรือกระทำการใดๆ อันเป็นอันเข้าใจว่าต้องการทิปจากลูกค้า
- 6) ห้ามลวนลาม ชู้ยู้ หรือแสดงกริยาใดๆ ทางกายหรือวาจาอันส่อไปในพฤติกรรมทางเพศ หรือ นำ ไปสู่การกระทำ อนาจาร และห้ามร่วมประเวณีกับลูกค้าโดยเด็ดขาด
- 7) ไม่ลุ่มหลงมัวเมาในอบายมุข ประเภทต่างๆ จนทำให้คุณภาพการให้บริการเสื่อมถอย และห้ามไม่ให้มีการประกอบอบายมุขใดๆ ในสถานประกอบการโดยเด็ดขาด
- 8) ผู้ประกอบวิชาชีพทุกท่านพึงปฏิบัติตนอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา รวมถึงข้อบังคับหรือระเบียบของสปาที่สังกัด และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 9) ผู้ประกอบวิชาชีพสปาที่เป็นพนักงานนวดสปาเพื่อสุขภาพ ต้องไม่ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับสปาต้นสังกัดของตน

หมวดที่ 2

ทัศนคติต่ออาชีพและภาพลักษณ์ที่ดีของพนักงานนวดสปา

- 1) เข้าใจและรักในงานบริการ โดยให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ พร้อมรับฟังคำติชมจากลูกค้า และทำการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นอย่างเต็มใจและเปิดใจกว้าง

2) พึงตระหนักอยู่เสมอว่าผู้ประกอบการธุรกิจสปา เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการอบรมอย่างเข้มข้น และการที่ได้เข้าทำงานในสถานประกอบการสปาถือว่าเป็นสิ่งที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี และเป็นอาชีพสุจริตที่มีความสำคัญต่อยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศไทย

3) บ่มเพาะนิสัยในการช่วยเหลือหรือแนะนำผู้อื่นเมื่อเห็นว่าผู้อื่นๆ มีปัญหาด้านร่างกาย ผิวพรรณหรือมีความกดดันทางจิตใจ ซึ่งอยู่ในขอบเขตที่การบริการสปาสามารถบำบัดให้ทุเลาให้ผ่อนคลายได้ แม้ว่าจะไม่ใช่ลูกค้าของตนก็ตาม ทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน

4) เป็นผู้ที่เปิดกว้างในความคิดและทัศนคติในการทำงาน ยอมรับในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ หรือศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพของตน พัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าทันต่อการพัฒนาของโลกและการเติบโตของธุรกิจ

5) พึงสร้างความน่าเชื่อถือ และ ทำคนให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกดี สมกับเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสปาของประเทศไทย

หมวดที่ 3

กริยาและมารยาท

1) ใช้วาจาสุภาพต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ไม่พูดจาห้วนหิมลูกค้า เพื่อนร่วมงาน โดยเด็ดขาด

2) ให้ความเคารพต่อสถานที่ประกอบการอย่างเคร่งครัดโดยไม่พูดคุย หรือตะโกน ส่งเสียงดัง ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันในสถานประกอบการไม่ว่าจะมีลูกค้าใช้บริการอยู่หรือไม่ รวมถึง ระมัดระวังกริยาท่าทางและมารยาท ในการเดิน ลูกนั่งให้เป็นไปตามระเบียบมารยาทไทย

3) มีหน้าตายิ้มแย้ม และไม่แสดงสีหน้าหรืออารมณ์ใดๆ ที่ไม่เหมาะสมให้ลูกค้าเห็นหรือรู้สึกได้

4) ระมัดระวังการใช้ภาษาถิ่นต่อลูกค้า พึงให้เกียรติและยกย่องลูกค้าโดยไม่พูดจាក้าวหมหรือส่อไปในทางล้อเลียนและเสียดสี ทั้งยังต้องระมัดระวังในการพูดคุยหรือเชื่อมโยง เรื่องส่วนตัวของตนต่อลูกค้า

5) ระมัดระวังในการออกความคิดเห็นในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า โดยเฉพาะเรื่องร่างกายของลูกค้า

6) ระมัดระวังการสนทนาที่นำไปสู่ความอึดอัดทั้งของลูกค้า และผู้ประกอบการสปาเอง

7) ห้ามนินทาลูกค้าโดยเด็ดขาด การนินทาลูกค้าถือเป็นการลบหลู่คุณงามความดีที่มีต่อธุรกิจสปา

8) ไม่พุดจาขยง ส่งเสริม ให้เพื่อนร่วมงานทะเลาะเบาะแว้ง หรือทำ ให้เกิดการดูหมิ่นเกลียดชังในหมู่ผู้ร่วมงาน หรือเกิดความระแวงกันเอง

9) ใช้มารยาทไทยที่เป็นการยอมรับในสังคมเป็นแนวปฏิบัติหลักในแสดงกริยา
หมวดที่ 4

การปฏิบัติตนในสถานประกอบการ

1) ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัดและให้เคารพสถานประกอบการเสมือนหนึ่งสถานที่ที่อันควรเคารพอื่นๆ

2) ดูแลและบำรุงรักษา และพัฒนาสถานประกอบการให้มีความสะอาด และสอดคล้องกับมาตรฐานด้านสถานที่อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงให้ความสนใจในการร่วมกันประหยัดทรัพยากรและลดต้นทุนให้กับสถานประกอบการที่ตนสังกัด

3) ทำประโยชน์ให้กับสถานประกอบการของตน ใส่ใจในรายละเอียด และรู้จักช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

หมวดที่ 5

มาตรฐานการแต่งกายของพนักงานนวดสปา

1) รักษาความสะอาดของตนอยู่เสมอ ไม่ให้มีกลิ่นตัวหรือกลิ่นอันเป็นที่รังเกียจ รวมถึงเครื่องแบบต้องมีความสะอาด สร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า และบุคคลทั่วไป

2) การแต่งหน้าต้องไม่ฉูดฉาด หรือโดดเด่นจนเกินงาม

3) ไม่ควรไว้ผมที่รุงรังหรือมีสีสันทนจนเกินงาม ผู้ประกอบการสปาควรรวบผมตั้งทุกครั้ง และมีควรมีที่หนีบผมที่มีสีสันทนฉูดฉาด

4) ไม่ควรไว้เล็บยาวและห้ามทาสีเล็บโดยเด็ดขาด

5) ไม่ควรใส่เครื่องประดับใดๆ ระหว่างการให้บริการ เพราะอาจเกิดอันตรายต่อลูกค้าได้

6) พึงออกกำลัง รักษาร่างกายของตนให้มีความแข็งแรงอยู่เสมอ

การจัดการสุขภาพ/สิ่งแวดล้อมสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน

กิจการสปาเพื่อสุขภาพเป็นการให้บริการใกล้ชิดกับลูกค้าในแต่ละวัน จึงเป็นอาชีพที่ต้องสัมผัสกับลูกค้า ดังนั้น จึงเป็นความเสี่ยงที่สามารถแพร่เชื้อโรคระหว่างพนักงานนวดและผู้รับบริการได้ ดังนั้นการป้องกันการติดโรคจึงมีความสำคัญที่สุดทั้งเป็นการป้องกันตนเองและป้องกันลูกค้า โดยลูกค้าที่มีเชื้ออยู่ก็จะได้ไม่แพร่เชื้อให้บุคคลอื่น ลูกค้าที่ไม่มีเชื้อ ก็จะไม่ได้รับเชื้อใหม่เข้ามา หรือลูกค้าที่มีสภาพร่างกายอ่อนแอติดโรคนำอยู่แล้ว จะไม่ได้ติดโรคขึ้นมาพนักงาน

แนวคิดต้องดูแลสุขภาพอนามัยของคนให้มีความสะอาด แข็งแรงอยู่เสมอ ดังนั้นจึงควรมีการปฏิบัติตนเอง ดังนี้

สุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน

1) ต้องเป็นผู้มีสุขภาพอนามัยดีในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยไม่ป่วยเป็นโรคที่ต้องห้ามหรือโรคติดต่อร้ายแรง ในกรณีที่เกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคที่อาจจะติดต่อไปยังผู้รับบริการ ควรรับการรักษาทันทีให้หายเป็นปกติก่อนที่จะมาปฏิบัติงาน

2) ควรมีการปฏิบัติดูแลสุขภาพส่วนบุคคลที่ดี ได้แก่

2.1) การดูแลสุขภาพสะอาดของร่างกาย โดยการอาบน้ำ เป็นการชำระล้างสิ่งสกปรกออกจากผิวหนัง ปกติควรอาบน้ำอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง เช้า-เย็น และควรดูแลพิถีพิถันในการทำ ความสะอาดและเช็ดให้แห้ง บริเวณรักแร้ ง่ามมือและซอกเล็บ ทั้งมือและเท้าและบริเวณจุดอับของร่างกาย

2.2) ดูแลทำความสะอาดผม โดยการสระผมจะเป็นการกำจัดคราบฝุ่นละอองและสิ่งสกปรกที่ติดกับเส้นผม ทำให้เส้นผมสะอาด โดยทั่วไปควรสระผมอย่างน้อย สัปดาห์ละ 2 ครั้ง และควรดูแลจัดทรงผมให้เรียบร้อยในขณะที่ระหว่างการปฏิบัติงาน

2.3) ดูแลเล็บมือ เล็บเท้า ให้สั้นอยู่เสมอ โดยบริเวณเล็บมือ เล็บเท้าเป็นแหล่งสะสมสิ่งสกปรกและเชื้อโรค และเป็นบริเวณที่ใช้สัมผัสกับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ ดังนั้น ควรตัดเล็บมือ เล็บเท้า ให้สั้นอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

2.4) ใส่เสื้อผ้าที่สะอาด ไม่อับชื้นและเหมาะสมกับสภาพอากาศการสวมใส่เสื้อผ้าที่สะอาด จะช่วยป้องกันไม่ให้สิ่งสกปรกต่าง ๆ มาสัมผัสกับผิวหนัง และช่วยรักษาอุณหภูมิของร่างกายไว้ให้เหมาะสม เพื่อสุขภาพที่ดีของผิวหนังและร่างกาย ควรปฏิบัติ ดังนี้

- ไม่ใส่เสื้อผ้าซ้ำและไม่ใส่เสื้อผ้าร่วมกับผู้อื่น
- เสื้อผ้า และเสื้อผ้าชั้นในที่ใส่แล้วนำไปซักด้วยสบู่ หรือผงซักฟอก เพื่อกำจัดเชื้อโรค และกลิ่น แล้วนำไปตากแดดให้แห้งทุกครั้ง

- รองเท้า ถุงเท้าที่สกปรกและเปียกชื้นไม่ควรสวมใส่ นำไปซักให้สะอาดและตากแดดให้แห้ง

- ใส่เสื้อผ้าที่ซักสะอาด และเหมาะสมกับสภาพอากาศ เช่น ใส่เสื้อผ้าบางเพื่อให้ระบายอากาศได้ดีในฤดูร้อนและใส่เสื้อผ้าหนา ๆ ที่ให้ความอบอุ่นแก่ร่างกายในฤดูหนาว

2.5) ดูแลรักษามือให้สะอาด และมีสุขภาพดีมือเป็นอวัยวะที่ใช้ทำกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด ต้องสัมผัสกับเชื้อโรค ฝุ่นละอองและสิ่งสกปรกเป็นประจำ การดูแล

รักษาความสะอาดของมือ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อป้องกันไม่ให้มือเป็นแหล่งสะสมและแพร่เชื้อโรค ระบบทางเดินอาหารของตนเองและครอบครัว ควรปฏิบัติ ดังนี้

- ตัดเล็บมือให้สั้นอยู่เสมอ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้งเพราะเล็บมือที่ยาวจะสกปรก มีเชื้อเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรค
- กรณีที่แผลที่มือหรือนิ้วมือ ต้องรักษาให้หายและปิดพลาสติกไว้
- ล้างมือด้วยวิธีที่ถูกต้องด้วยสบู่เป็นประจำ ทุกครั้ง ก่อนเตรียมและปรุงอาหารก่อนกินอาหาร หลังหยิบจับสิ่งสกปรก หลังการขับถ่าย ก่อนและหลังการให้บริการแก่ลูกค้า

2.6) ควรแปรงฟันให้สะอาดอย่างทั่วถึง ทุกซี่ ทุกด้านนาน 2 นาทีขึ้นไป อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง เช้าและก่อนเข้านอน และแปรงลิ้น ทุกครั้งหลังการแปรงฟัน สำหรับบริเวณซอกฟันที่ขนแปรงเข้าไม่ถึง ให้ใช้ไหมขัดฟัน ช่วยขจัดเศษอาหารและคราบจุลินทรีย์ ในระหว่างวัน อาจแปรงฟันเพิ่มหลังจากการรับประทานอาหาร

3) ในการปฏิบัติงานไม่ควรสวมเครื่องประดับ เช่น กำไล แหวน อาจทำให้ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน หรือไปทำอันตรายต่อผู้รับบริการได้

4) ในกรณีที่มีการให้บริการ ที่อาจมีการหายใจรดบริเวณใบหน้าของผู้รับบริการ เช่น ในการดูแลและนวดบริเวณใบหน้า พนักงานนวดต้องสวมอุปกรณ์ที่ถูกสุขลักษณะ เพื่อป้องกันการหายใจรดบริเวณใบหน้าผู้รับบริการและการแพร่กระจายเชื้อระบบการเดินหายใจไปสู่ผู้รับบริการ

5) ควรมีการตรวจสุขภาพของพนักงานนวดประจำปี เพื่อความปลอดภัย ของผู้รับบริการและอนามัยที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน สถานประกอบการควรจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานนวดเพื่อเป็นการเฝ้าระวังและตรวจติดตามการเกิดโรค ทั้งโรคที่ติดต่อและโรคไม่ติดต่อ อันอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสุขอนามัยของผู้รับบริการได้

6) ต้องได้รับการอบรมหลักสูตรการให้บริการตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

7) ในการปฏิบัติงาน พนักงานนวดต้องแสดงกิริยาจา สุภาพ อ่อนโยน ไม่หลอกล้อ และกลั่นแกล้งทำร้ายผู้รับบริการ รวมทั้งต้องไม่แสดงกิริยาอาการ ที่ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจว่า ต้องการมีเพศสัมพันธ์และต้องไม่มีเพศสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ซึ่งพนักงานนวดต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

7.1) ได้รับการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้จากหน่วยงานราชการ สถาบัน หรือสถานศึกษาตามที่คณะกรรมการรับรอง หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในกิจการสปา เพื่อสุขภาพมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี มีหนังสือรับรองการทำงานจากสถานประกอบการและผ่านการทดสอบความรู้และประสบการณ์โดยคณะกรรมการ

7.2) ไม่เป็นโรคต้องห้ามดังต่อไปนี้

- โรคพิษสุราเรื้อรัง
- โรคติดเชื้อเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง
- โรคจิตร้ายแรง
- โรคอื่นในระยะรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือโรคติดต่อ

7.3) ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต คนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้

ความสามารถ

7.4) กรณีเคยเป็นพนักงานนวดสปามาก่อน แต่ถูกเพิกถอนใบประมาณความรู้ ความสามารถจะต้องเลยระยะเวลาเพิกถอนไม่น้อยกว่า 2 ปี จึงจะขอประเมินความรู้ความสามารถใหม่ได้

โรคติดต่อและโรคผิวหนังที่อาจเกิดขึ้นจากสถานบริการ

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ได้กำหนดให้กิจการสปาเพื่อสุขภาพ เป็นกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำเป็นต้องจัดการดูแลภายในสถานบริการให้ถูกสุขลักษณะ ตามหลักสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม เพื่อมิให้เกิดโรคติดต่อต่างๆ เช่น โรคผิวหนังที่นารังเกียจ หวัด วัณโรค เอชส์ วิกลจริต ลมบ้าหมู คุชตะโรค ไข้สุกใส หัด หรือเป็นพาหะของโรคดังกล่าว

ปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุข เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญของกิจการสปาเพื่อสุขภาพ รวมทั้งคุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพนี้ว่าจะต้องเป็นผู้มีความสะอาดปราศจากโรคภัยไข้เจ็บที่อาจติดต่อหรือแพร่เชื้อให้ผู้มารับบริการได้ รวมทั้งกำหนดมาตรฐานการทำ ความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ในการให้บริการด้วยวิธีการแพร่กระจายเชื้อนี้อาจเกิดขึ้นได้จากการสัมผัสโดยตรงจากการใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีเชื้อปนเปื้อน หรือไม่สะอาด

โรคหรือโอกาสเจ็บป่วยที่อาจเกิดจากสถานบริการแยกออกเป็นประเภทได้ดังนี้

1) โรคติดต่อที่มีโอกาสแพร่ทางการหายใจในที่นี้จะกล่าวถึงรายละเอียดเฉพาะโรคที่พบได้บ่อย คือ หวัด และวัณโรค

2) โรคติดต่อทั่วไปที่มีโอกาสได้รับเชื้อจากการสัมผัสเลือดหรือบาดแผลจากของมีคมที่พบได้ คือ ตับอักเสบบีและซี โรคเอดส์

พบว่าโอกาสหรือความเสี่ยงในการติดเชื้อเมื่อถูกเข็มตำ นั้น ตับอักเสบบี มีโอกาสติดเชื้อมากที่สุด คือ ตั้งแต่ 2% จนถึง 20 – 40% ตับอักเสบบีซีมีโอกาสการเกิดโรคประมาณ 1.2 – 10% เมื่อถูกเข็มตำ ขณะที่เชื้อโรคเอดส์ (HIV) มีโอกาสติดโรค 0.1 – 0.4% เมื่อถูกเข็มตำ

ดังนั้น การจะป้องกันไม่ให้เลือดที่มีเชื้อเข้าสู่เลือดของบุคคลอื่น โดยจะต้องป้องกันไม่ให้ของมีคมที่เปื้อนหรืออาจเปื้อนเลือดของบุคคลอื่นมาบาดหรือทิ่มตำ จึงไม่ควรใช้อุปกรณ์ที่ใช้กับลูกค้าคนหนึ่ง แล้วไปให้กับลูกค้าคนถัดไป โดยไม่ได้ทำ การฆ่าเชื้ออย่างถูกวิธีก่อน นอกจากนี้ของมีคมต่าง ๆ ก็ต้องจับต้องด้วยความระมัดระวัง

เพราะฉะนั้นในการให้บริการ ซึ่งมีอุปกรณ์ของมีคมหลายชนิดนั้น พนักงานควรจำเป็นต้องทำความสะอาดเครื่องมือที่ใช้ให้ถูกวิธีอยู่เสมอและต้องป้องกันมิให้เกิดบาดแผล ระหว่างการให้บริการด้วย อุปกรณ์บางชนิดต้องใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น มีดโกน เวลาทิ้งก็ต้องห่อให้มิดชิด และทิ้งในภาชนะที่ป้องกันการแทงทะลุออกมา และมีป้ายติดไว้ว่าอันตรายใบมีดโกนใช้แล้ว

3) โรคผิวหนังจากการติดเชื้อจากสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ อาจแบ่งได้ตามตำแหน่ง และกลุ่มของเชื้อที่เป็นสาเหตุก่อโรค ดังนี้

3.1) โรคติดเชื้อของผิวหนัง ผด และหนังศีรษะ

- โรคติดเชื้อรา
- โรคติดเชื้อแบคทีเรีย
- โรคติดเชื้อไวรัส
- โรคติดเชื้อปรสิตและแมลง

3.2) โรคติดเชื้อบริเวณเล็บ

- โรคติดเชื้อรา
- โรคติดเชื้อแบคทีเรีย

4) การแพ้สารสัมผัส อาจเกิดขึ้นได้กับลูกค้าผู้รับบริการหรือช่างผู้ให้บริการได้ เนื่องจากมีการใช้สารเคมีหลายชนิดซึ่งเป็นส่วนประกอบในสบู่ แชมพู น้ำมันนวด สารหอมระเหย เครื่องสำอางต่าง ๆ ที่ใช้ที่พบได้บ่อยเกิดจากยาขัดผมที่มีสารประกอบพวก Paraphenylene diamine (PPD) และสารฟอกสีผมที่มีส่วนประกอบของ Ammonium persulfate นอกจากนี้ อาจพบการแพ้สัมผัสซึ่งเกิดจากสารประเภทน้ำหอมต่าง ๆ และยาทาเล็บ

เมื่อมีการแพ้เกิดขึ้นการรักษา คือ ต้องหยุดใช้ไว้ก่อน เมื่อหยุดแล้วอาการหายไปเป็นการยืนยันว่าแพ้สารตัวนั้น ถ้าหาสาเหตุไม่พบอาจใช้วิธีให้แพทย์ทดสอบภูมิแพ้ผิวหนัง เมื่อทราบว่าเป็นสาเหตุและสามารถหลีกเลี่ยงไม่ใช้อีก อาการแพ้ก็จะหายไป

เครื่องสำอางบางชนิด เป็นของจำเป็นต่อผู้ใช้ ตัวอย่างเช่น น้ำยาขัดผม ลิปสติก เครื่องสำอางแต่งหน้า เมื่อเกิดอาการแพ้จนต้องหยุดใช้ก็จะเกิดเป็นอุปสรรคในการประกอบงานอาชีพและการเข้าสังคม ทำให้ขาดความมั่นใจและเสียบุคลิกภาพไปได้มาก ได้มีผู้ผลิตเครื่องสำอางทดแทนชนิดไม่เกิดให้เกิดการแพ้ ที่เรียกว่า “ไฮโปอัลเลอร์จิก” (Hypoallergic) หลักการคือไม่มีสารที่ก่อให้เกิด

การแพ้ เป็นส่วนผสม เช่น ไม่มีน้ำหอม ตัวยากันบูด สารลาโนลิน ลิปสติกที่ไม่มีลีสอีโอซิน หลีกเลียงการใช้ยาย้อมผมชนิดพีพีดีให้ใช้ยาย้อมชนิดเฮนนา (Henna) หรือเลดอะซิเตท (Lead acetate) ซึ่งแม้ว่าคุณภาพด้านความสวยงามอาจไม่ดีเท่าพีพีดีแต่ในกรณีจำเป็นอาจใช้ทดแทนกันได้

สำหรับผู้ที่มีการแพ้เครื่องสำอางทุกชนิดรวมทั้งชนิดไฮโปอัลเลอร์จิก เมื่อทำการทดสอบผิวหนังแล้วไม่พบว่าแพ้สารอะไร ให้นำถึงว่าผู้นั้นอาจมีโรคประจำตัว เช่น โรคภูมิแพ้โดยกำเนิด โรคผิวหนังจากพันธุกรรม หรือโรคผิวหนังสะเก็ดชนิดโซริเอซิส ทำให้มีผิวด่างแดงและลอกเป็นประจำ ในกรณีเช่นนี้ ผื่นแดงที่หน้าจึงไม่ใช่เกิดจากการแพ้เครื่องสำอาง จำเป็นต้องได้รับการวินิจฉัยและการรักษาที่ถูกต้องตามสาเหตุของโรคที่เป็น

บุคลากรและสุขอนามัย

- คุณสมบัติของผู้ให้บริการตามที่ระบุไว้ในกฎหมายแรงงาน และ สาธารณสุข
- คุณสมบัติที่บุคลากรแต่ละตำแหน่งควรมี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ (Job specification)

- การดูแลสุขอนามัย และจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่น การแต่งกาย ผอม เล็บ กลิ่น ความ

ประพฤติ

การป้องกันอุบัติเหตุ และ ความปลอดภัยในสปา

- ป้ายระบุสถานที่ การใช้งานของอุปกรณ์ เช่น ห้องซาวน่า ห้องอบไอน้ำ
- การฝึกปฐมพยาบาล การช่วยชีวิต รวมทั้งการจัดการเหตุฉุกเฉิน และอุปกรณ์ที่จำเป็น
- จัดหาผู้ดูแลด้านความปลอดภัย
- ระมัดระวังเรื่องการจัดเก็บสารเคมี และวัสดุไวไฟ
- การป้องกันอัคคีภัย
- ผังแสดงทางหนีไฟ
- ดูแลสวิตช์และสายไฟ ปลั๊กไฟ
- การเก็บรักษา การใช้เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ให้ปลอดภัย ต่อผู้ใช้ และ

ผู้รับบริการ

- บริเวณที่มีบริการความร้อน เช่น ซาวน่า อ่างน้ำวน ห้องอบไอน้ำ ต้องระมัดระวัง

เป็นพิเศษ มีป้าย มีการตรวจสอบสม่ำเสมอ และต้องมีผู้ดูแลผู้รับบริการตลอดเวลาที่ใช้บริการอยู่

- มีการคัดกรองผู้ใช้บริการ โดยการทำ ประวัติ สอบถามข้อมูลส่วนตัว สุขภาพ เพื่อ

คัดเลือกรับบริการที่เหมาะสมให้ และห้ามมิให้เข้ารับบริการที่ไม่เหมาะสมกับสภาพร่างกายในขณะนั้น⁽³⁰⁾

การศึกษาศึกษาความเสี่ยงทางสุขภาพของพนักงานนวดฝ่าเท้าในประเทศจีน⁽³¹⁾ โดย X Ye, O Wong และ H Fu ในปี 2005 ได้มีการกล่าวถึงความเสี่ยงทางสุขภาพของอาชีพของพนักงานนวดฝ่าเท้าว่า “พนักงานนวดฝ่าเท้านั้นไม่เพียงสัมผัสกับแค่อันตรายทางชีวภาพ เคมี และทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงทางอารมณ์และความเครียดทางจิตสังคมอีกด้วย”

ปัญหาทางสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับพนักงานนวดฝ่าเท้าไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในประเทศจีนเท่านั้น การนวดฝ่าเท้านั้นเป็นที่นิยมในหลายๆประเทศในเอเชียเช่นเดียวกัน เช่น ประเทศไทย ฟิลิปปินส์ ฮองกง ไต้หวัน มาเลเซีย และ สิงคโปร์ นอกจากนี้การนวดฝ่าเท้านั้นยังสามารถพบได้ในชุมชนชาวเอเชียในเมืองใหญ่ ทั้งอเมริกาและยุโรปอีกด้วย

กิจการนวดฝ่าเท้านั้นมีตั้งแต่หน้าร้านขนาดเล็กไม่เกิน 40-50 ตารางเมตร ไปจนถึงศูนย์บริการขนาดใหญ่ในตึกซึ่งมีหลายๆชั้น ในร้านขนาดเล็กมักจะประกอบด้วยห้องเดี่ยวที่สามารถรองรับลูกค้าได้ประมาณ 4 หรือ 5 คน ในช่วงเวลาเดียวกัน การถ่ายเทของอากาศ ระบบประปา และสุขอนามัยมักจะไม่มีเพียงพอสำหรับร้านเล็กๆเหล่านี้เพราะพนักงานนวดเท้าต้องทำงานอย่างต่อเนื่องและต้องสัมผัสโดยตรงกับผิวหนังของลูกค้า การติดเชื้อเป็นสิ่งที่ย่ำแย่ที่สุดของอันตรายทางสุขภาพ เชื่อว่าสามารถติดต่อจากลูกค้าที่เป็น โรคกลากเคลื่อนไปสู่พนักงานนวด และในทางกลับกันก็สามารถติดต่อจากพนักงานนวดไปสู่ลูกค้าคนอื่นๆได้เช่นเดียวกัน และผลจากการใช้แรงกดอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้นิ้วมือ อุ้งมือ และฝ่ามือ ของพนักงานนวดส่วนมากมักจะหนาและด้านขึ้น ในระหว่างการนวดผู้นวดจะต้องนั่งอยู่บนเก้าอี้ขนาดเล็กที่ไม่มีพนักพิงหลัง บ่อยครั้งที่พวกเขาจะต้องยกแขน หรือข้อศอก และหลังค่อม เพื่อให้มีน้ำหนักมือที่พอดี ซึ่งจะขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพและท่าทางส่วนบุคคล พนักงานนวดฝ่าเท้าบางคนอาจจะต้องยืนตัวไปข้างหน้าตลอดระยะเวลาการนวด ซึ่งหากทำเช่นนี้เป็นเวลานานๆติดต่อกันหลายต่อหลายชั่วโมงท่าทางการทำงานที่ไม่เหมาะสมและหลักการยศาสตร์ที่ไม่ดีนั้นจะส่งผลถึงกระดูกสันหลัง ที่เป็นสาเหตุของการปวดหลังส่วนล่างและอาการหลังค่อม การใช้งานซ้ำๆกันของมือ ข้อมือ และนิ้วมือ และการนั่งเป็นเวลานานๆจะเป็นตัวเพิ่มความเสี่ยงของอาการบาดเจ็บทางกระดูกและโครงร่าง นอกจากนี้พนักงานนวดฝ่าเท้ายังต้องสัมผัสกับการแช่น้ำ ผ้าขนหนูเปียกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้เสี่ยงต่อ โรคไขข้อมากยิ่งขึ้นอีกด้วย พนักงานนวดฝ่าเท้าส่วนมากจะตระหนักถึงความเสี่ยงและมีความกังวลเกี่ยวกับการเกิดโรคไขข้อในอนาคต ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีเข้าใจในส่วนนี้แต่ก็ไม่มีการดำเนินการใดๆที่จะมาประเมินปัญหาเหล่านี้เลย

พนักงานนวดฝ่าเท้าส่วนมากนั้นมีความภูมิใจในอาชีพของตนเองและตัวเองอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้นั้นยังเด็กและจากบ้านมาเพื่อมาทำงานในเมืองใหญ่ พนักงานนวดฝ่าเท้าที่เป็นผู้หญิงในบางเวลาจะถูกรบกวนโดยที่ลูกที่ความต้องการไม่พึงประสงค์ทางเพศ และ โดยมาก

พนักงานจะอาศัยอยู่กับอย่างแออัดในหอพัก ระยะเวลาการทำงานที่ยาวนานและดึกดื่นนั้นอาจมีผลกับพนักงานบางคน ซึ่งมีแรงสนับสนุนเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลยจากทางครอบครัว

การศึกษา “การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์แผนไทยประยุกต์”⁽³²⁾ อังคัรรา เหลืองนภา พ.ศ. 2550 พบว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการประกอบอาชีพแพทย์แผนไทยประยุกต์ โดยที่กลุ่มประชากรมีความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังและการพูด มากที่สุด ขณะที่กลุ่มประชากรมีความเห็นว่า ทักษะด้านการฟังและการพูดเป็นทักษะที่ประสบ ปัญหาในการประกอบอาชีพมากที่สุดเช่นกัน

นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดตลาดบริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพนั้น รัฐบาลได้มีนโยบายในการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2547 – 2551) และต่อมาได้ผลักดัน แผนยุทธศาสตร์ฯ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2553 – 2557) โดยกำหนดให้มีบริการที่เป็นแหล่งรายได้หลักเข้าสู่ประเทศ จำนวน 4 ผลผลิตหลัก ซึ่งหนึ่งในนั้นก็คือ บริการส่งเสริมสุขภาพที่เน้นการผลักดันบริการเกี่ยวเนื่องกับสุขภาพ ทั้งการนวดแผนไทยและธุรกิจสปาสู่สากล⁽³³⁾

ทั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาประเทศไทยให้เป็นจุดศูนย์กลางบริการสุขภาพของโลก ด้วยการให้ทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมอย่างคุ้มค่า โดยคาดว่าทั้ง 4 ผลผลิตนี้จะสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยประมาณ 4 แสนล้านบาท ในระยะเวลารวม 5 ปี (2553 - 2557) สำหรับบริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจะอยู่ในส่วนของผลผลิตที่ 2) - 4) ซึ่งทางกระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายให้เร่งดำเนินการสนับสนุน โดยยุทธศาสตร์หลักในการดำเนินงานประกอบด้วย

- การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านธุรกิจสุขภาพ
- การส่งเสริมพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากล
- การส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ปัจจุบันได้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการบริหารศูนย์กลางสุขภาพระหว่างประเทศ ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข เพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานในเบื้องต้น โดยมีบทบาทในการกำหนดทิศทางของประเทศไทย ด้วยการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับทุกภาคส่วน และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอในเชิงนโยบายให้กับรัฐบาล ตลอดจนทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศไทยด้านบริการสุขภาพและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำหรับนโยบายของรัฐบาล และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการส่งเสริมการท่องเที่ยว อาทิ มาตรการกระตุ้นส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทั้งในเชิง “มิติมูลค่า” และ “มิติคุณค่า” เพื่อความสมดุลทางสังคม และการเติบโตของเศรษฐกิจ การเร่งพัฒนาการตลาดและแผนประชาสัมพันธ์ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติภายใต้ Brand ที่เข้มแข็ง คงความเป็นเอกลักษณ์ โดยร่วมกับภาคเอกชนในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการตลาดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและมาตรฐานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การขยายตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ เจาะตลาดระดับบนที่มีกำลังซื้อสูง และกลุ่มตลาดความสนใจพิเศษ เพื่อเพิ่มค่าใช้จ่ายต่อครั้งของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ในอีกทางหนึ่งเป็นการส่งเสริมให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมีการขยายตัวตามไปด้วย

สถานการณ์สปาในจังหวัดภูเก็ต

จากการที่ภาครัฐมีแผนจะผลักดันภูเก็ตให้เป็นจังหวัดนำร่องในการเป็นศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวในเอเชีย (Phuket Tourism and Hub of Asia)⁽¹⁶⁾ และเตรียมจะผลักดันให้ภูเก็ตเป็นเมืองสำหรับการดูแลสุขภาพระดับโลกต่อไปนั้น รัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะการส่งเสริมบริการท่องเที่ยวให้มีรายได้เข้าประเทศเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่เน้นการจัดบริการสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยมีการวางแผนงาน และนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตดังนี้

1) ประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์จะเป็นประเทศที่ร่วมมือด้านการรักษาพยาบาล โดยดำเนินงานเป็นแพ็คเกจ การรักษาพยาบาลที่สิงคโปร์ และให้พักฟื้นในไทย เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ เป็นต้น ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้เสนอโครงการ Package Medical Care ไทยและสิงคโปร์

2) กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้ไทยเป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพและการแพทย์ในเอเชีย (Thailand as an Excellent International Center for Health Care)

3) กระทรวงสาธารณสุขกับจังหวัดภูเก็ตนำเสนอ Package Medical Care ตามยุทธศาสตร์ Phuket as Tourism Destination of Asia เสนอต่อนายกรัฐมนตรีให้ดำเนินนโยบาย Open Sky Policy เน้นจังหวัดภูเก็ตให้เป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และคาดว่าจะรายได้จากการบริการสุขภาพจากต่างชาติภายใน 4 ปี (2545-2548) จังหวัดภูเก็ตมีรายได้ประมาณ 16,697 ล้านบาท รวมทั้งรัฐบาลจะสนับสนุนงานอย่างเป็นระบบรวมถึงการประชุมทางการแพทย์ สาธารณสุขในระดับนานาชาติ

จุดแข็ง เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตนั้นมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่โดดเด่น สวยงาม หลากหลายและมีชื่อเสียง มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีฐานทางเศรษฐกิจที่มั่นคงและมั่งคั่ง มี

ความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีความพร้อมด้าน โครงสร้างพื้นฐาน และบริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสะดวก มีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์

จุดอ่อน ปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวในจังหวัดแถบนี้เป็นฤดูกาล การใช้แรงงานต่างชาติ และการอพยพเข้ามาหาถิ่นของคนต่างถิ่นมากขึ้น โดยเฉพาะในจังหวัดภูเก็ต การควบคุม และรักษาระดับการให้บริการยังมีน้อย

โอกาส แนวโน้มการเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นโอกาสของภูเก็ต ซึ่งมีฐานเดิมรองรับอยู่ ขยายโอกาสต่อเนื่องอีกในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) การติดต่อเชื่อมโยงการพัฒนาสู่นานาชาติ
- 2) การขยายฐานการท่องเที่ยว และยกระดับมาตรฐานกิจกรรม และบริการได้ทัดเทียม

ผู้ระดับสากล

- 3) เป็นแหล่งเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาการสมัยใหม่

4) เป็นแหล่งรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจการลงทุนกิจกรรมท่องเที่ยวทางทะเล

ข้อจำกัด ในพื้นที่แถบนี้มีข้อจำกัดบางอย่าง เช่น ความจำกัดของพื้นที่ในขณะที่มีการอพยพแรงงานและขยายตัวของประชากรสูงขึ้น และที่สำคัญพื้นที่ในแถบนี้มีปัญหาด้านการจัดสรรทรัพยากรน้ำ ฐานเศรษฐกิจผูกพันกับธุรกิจการท่องเที่ยวสาขาเดียวโดยสังเกตได้จากประชาชนบาง คนไม่มีงานทำในช่วงหน้าฝนที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวน้อย (Low season) นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพต่ำ ทำให้เกิดความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว และโครงสร้างบริหารจัดการของภาครัฐไม่ตอบสนองการขยายตัวทางเศรษฐกิจ

สรุปได้ว่า จังหวัดภูเก็ต มีศักยภาพด้านเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐาน รองรับการพัฒนาในด้านต่างๆ และมีทรัพยากร การท่องเที่ยวที่เหมาะสม ศักยภาพด้านสังคมและคุณภาพชีวิต มีสถาบันการศึกษารองรับอย่างพอเพียง มีขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมที่งดงาม มีสถานบริการ สาธารณสุขกระจายทั่วทุกพื้นที่ ศักยภาพด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชน

ประเภทสปาอันดามัน

สำหรับภาพรวมด้านศักยภาพของประเภทธุรกิจสปาในประเทศไทยพบว่า รูปแบบการบริหารธุรกิจสปาในประเทศไทยมี 2 รูปแบบ ดังนี้

- 1) สปาที่บริหารจัดการโดยโรงแรม โดยโรงแรมได้มีการลงทุนพัฒนาสปาให้บริการในโรงแรม และจ้างพนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านสปามาให้บริการ
- 2) สปาที่บริหารจัดการในรูปแบบของบริษัท ซึ่งการบริหารจัดการโดยบริษัทที่เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านบริการสปา สถานประกอบการอาจจะอยู่ในโรงแรม รีสอร์ท หรือสถานที่ที่ให้บริการสปาโดยเฉพาะ ธุรกิจรูปแบบนี้เหมาะสมกับโรงแรมที่ไม่มีเงินทุน หรือผู้เชี่ยวชาญที่เข้ามาบริหารจัดการ ในขณะที่โรงแรมยังต้องแข่งขัน โดยจัดหาบริการสปาให้กับแขกที่เข้าพักในโรงแรม

ประเภทสปาที่มีอยู่ในจังหวัดภูเก็ต

จากการศึกษาของ ปวราณา อัจฉริยบุตร และคณะพ.ศ. 2548⁽¹⁴⁾ พบว่า ธุรกิจสปาที่เปิดให้บริการในจังหวัดภูเก็ต นั้นมี 3 ประเภท ดังนี้

- 1) สปาแบบสถานพยาบาล (Medical Spa)
- 2) สปาภายในโรงแรมหรือรีสอร์ท (Hotel / Resort Spa)
- 3) สปาทั่วไป (Day spa) ในภูเก็ตมีสถานประกอบการประเภทนี้ ซึ่งเป็นแบบที่ไม่มีที่พักราคาแพง ส่วนใหญ่จะเจาะกลุ่มนักท่องเที่ยวในลักษณะการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มขนาดใหญ่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวในโซนเอเชีย โดยสถานประกอบการสปาจะมีการติดต่อกับบริษัทที่จัดทำทัวร์ ทั้งนี้เพราะบริการสปากำลังเป็นที่นิยมนในกลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชีย เช่น เกาหลี ใต้หวัน สิงคโปร์ฮ่องกงและจีน และในการจัดการเดินทางท่องเที่ยว 1 ครั้ง บริษัททัวร์จะต้องมีบริการสปาอย่างน้อย 1 ครั้ง ทั้งนี้เพื่อดึงดูดใจกลุ่มนักท่องเที่ยวให้ซื้อบริการ

นอกจากนี้จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า ผู้ประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ตได้มีการรวมตัวจัดตั้งชมรมสปาภูเก็ต โดยมีนายภคิน รักแตงาม เป็นประธานชมรม (ปี 2546) โดยมีสถานประกอบการที่เป็นสมาชิกชมรมทั้งหมด 60 แห่ง และยังมีสถานประกอบการสปาบางแห่งยังไม่ได้เข้าเป็นสมาชิก

พฤติกรรมการใช้บริการสปาในจังหวัดภูเก็ต หกอันดับของรูปแบบบริการสปาภูเก็ตที่ได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการในมุมมองของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 1) การนวดน้ำมัน (Aroma massage) 2) การนวดเท้าและนวดหน้า (Foot reflexology / Facial treatment) 3) การขัดผิว (Body scrubs) 4) การขัดผิวด้วยการห่อ (Body wrap) 5) การทำเล็บมือและเล็บเท้า (Manicure / Pedicure) และ 6) การนวดแบบสวีดิช (Swedish massage)

วัสดุผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในบริการสปาภูเก็ต บางแห่งผลิตขึ้นมาเป็นสูตรของตัวเอง บางส่วนต้องนำเข้ามาจากต่างประเทศ เนื่องจากยังคงเป็นความต้องการของลูกค้าและบางส่วนใช้สมุนไพรไทย

ในปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบและพยายามพัฒนามาตรฐานของบุคลากรในธุรกิจสปาให้มีความเข้มแข็งและสามารถแข่งขันในตลาดสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษา กระทรวงพาณิชย์ รวมทั้งสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการธุรกิจสปาและพนักงานนวดสปา (Therapist) อย่างต่อเนื่อง⁽³⁴⁾

หน่วยงานภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับสถานประกอบการธุรกิจสปา ประกอบไปด้วย

- กระทรวงสาธารณสุข พัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานประกอบการธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพประเภทสปาของไทยขึ้นสู่ระดับสากล โดยกระทรวงสาธารณสุขพัฒนาต่อยอดระดับมาตรฐานตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข เน้นด้านการเพิ่มการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ การตรวจสอบมาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่ใช้ต้องได้มาตรฐานผ่านการขึ้นทะเบียนจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มาตรฐานสากลนี้ โดยจะสนับสนุนสปาเพื่อสุขภาพที่ผ่านการรับรองจะได้รับเครื่องหมายไทยสปาระดับโลก (Thai World Class Spa) มี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับแพลตตินัม (Platinum) ซึ่งเทียบชั้นสปาหรู 5 ดาว ระดับโกลด์ (Gold) และระดับซิลเวอร์ (Silver) มีอายุ 3 ปี ปีแรกนี้จะดำเนินการให้ได้อย่างละ 50 ของสปาที่ขึ้นทะเบียนแล้ว และจะให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้

- กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ ดำเนินการพัฒนาวิชาการเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการประกอบกิจการสปาเพื่อสุขภาพ ทั้งในเชิงรองรับนโยบายสร้างสุขภาพสำหรับคนไทย และนโยบายเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศสำหรับผู้บริโภคที่เป็นคนต่างประเทศ ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองและส่งเสริมภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย

- กรมอนามัย นำมาตรฐานไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำ (ตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. 2535) ให้คำแนะนำต่อราชการส่วนท้องถิ่นในการออกข้อกำหนดท้องถิ่น เพื่อกำกับดูแลกิจการสปาเพื่อสุขภาพประเภททั่วไปประเภทภายในโรงแรมหรือรีสอร์ท และประเภทบริการเฉพาะ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และออกเป็นกฎกระทรวงสาธารณสุขเพื่อบังคับใช้กับราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการทั่วไปทุกท้องถิ่น หรือเฉพาะท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด นำมาตรฐานไปใช้ในการกำกับดูแลกิจการสปาเพื่อสุขภาพประเภทสถานพยาบาล ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ในระดับจังหวัด

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้ ส่งเสริม พัฒนา และฝึกอบรมหลักสูตรด้านการพัฒนาอาชีพธุรกิจสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจสปา (พนักงานนวดแผนไทย) และศึกษาเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบอาชีพในการนำแรงงานไทยในต่างประเทศ
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) พัฒนานโยบายการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการ และทำหน้าที่สำคัญในการเผยแพร่ความรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ด้านการตลาดท่องเที่ยวทั้งในประเทศและในต่างประเทศ
- กรมส่งเสริมการส่งออก พัฒนาการร่วมลงทุนธุรกิจสปาโดยเน้นการส่งเสริมการเปิดธุรกิจสปาในโรงแรมต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น ลงนามในสัญญาร่วมลงทุนกับ First International Co., Ltd. จัดตั้งบริษัทในประเทศไทยเพื่อบริหาร Lanna Rainessance Spa โรงแรม Hungaria ในประเทศอิตาลี ซึ่งมีแผนการเปิดสปาในเดือนกรกฎาคม 2551 และจัดทำแผน Road Show เพื่อช่วยธุรกิจสปาไปยังต่างประเทศ
- กระทรวงมหาดไทย สนับสนุนมาตรฐานสถานประกอบการสปา โดยตรวจสอบมาตรฐานสถานประกอบการธุรกิจตาม พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2509(ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 4) พ.ศ. 2546 มาตรา 3(3) (ก) และ (ข)

2.3 แนวคิด PRECEDE – PROCEED Model

PRECEDE – PROCEED Model ได้รับการพัฒนาขึ้นมาโดย Lawrence W. Green และ Marshall Krueter⁽³⁵⁾ แบบจำลองดังกล่าวนี้เป็นแบบจำลองการวางแผน แต่ก็มีนักวิชาการและนักปฏิบัติจำนวนไม่น้อยนำไปประยุกต์เป็นแบบจำลองพฤติกรรมสุขภาพซึ่งผู้ที่นำแบบจำลองนี้ไปใช้เป็นแบบจำลองพฤติกรรมสุขภาพจะต้องมีความชัดเจนในตัวแปรภายใต้ปัจจัยนำ (Predisposing factor)ว่าจะใช้แนวคิดตามโครงสร้างทางจิตวิทยาอะไรมาวิเคราะห์สาเหตุทางพฤติกรรมสุขภาพ

PRECEDE- PROCEED Model เป็นแบบจำลองที่นำมาประยุกต์ใช้วางแผนและประเมินผลโครงการส่งเสริมสุขภาพและสุขภาพศึกษา โดยเฉพาะ PRECEDE Model ใช้เป็นกรอบในการวางแผนสุขภาพที่จะนำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ การเปลี่ยนพฤติกรรมจะสัมพันธ์กับระดับของการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย ฉะนั้นผลสัมฤทธิ์ของงานสุขภาพศึกษามีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการวินิจฉัยปัญหาและสาเหตุของปัญหาของประชากรเป้าหมายได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด แบบจำลองนี้มีลักษณะเป็นพหุปัจจัยร่วมกันซึ่งมีรากฐานมาจากสังคมศาสตร์/พฤติกรรมศาสตร์ ระบาดวิทยา การบริหารและการศึกษา เช่น ปัญหาสุขภาพมีสาเหตุมาจากหลายๆ ปัจจัยจึงจะต้องได้รับการวินิจฉัยอย่างถูกต้องจึงจะสามารถกำหนดกลวิธี/วิธีการแก้ปัญหาอย่าง

ถูกต้อง โดยธรรมชาติแล้ว แบบจำลอง PRECEDE สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลากหลายสถานที่ เช่น สุขศึกษาในโรงเรียน สุขศึกษาสำหรับผู้ป่วย และสุขศึกษาในชุมชน เป็นต้น PROCEED Model ได้ถูกผนวกเข้ามารวมกับ PRECEDE ประมาณปี 1987 จากประสบการณ์ของ Green และ Krueger ที่ได้รับปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐ และมูลนิธิ Kruser Family Foundation การผนวกแบบจำลองนี้เข้าไปเพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของการส่งเสริมสุขภาพที่เพิ่มไปจากงาน สุขศึกษาดั้งเดิมที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ การวินิจฉัยด้านการบริหารเป็น ขั้นตอนท้ายสุดของ PROCEED ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีวิสัยทัศน์กว้างไกลนอกจากกิจกรรมทางด้านการศึกษา/สุขศึกษาแล้ว ยังจะสามารถก้าวไปถึงความจำเป็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการทางการเมือง การจัดการ และเศรษฐกิจซึ่งมีผลต่อระบบสังคม สิ่งแวดล้อม จนถึงกระบวนการดำเนินชีวิตที่มีสุข (Healthful lifestyles) และจะทำให้มีความสมบูรณ์ทางร่างกาย จิตใจ และสังคม มากยิ่งขึ้น

เป้าหมายหลักของ PRECEDE-PROCEED model จะให้ความสำคัญที่ผลลัพธ์ (outcomes) มากกว่าปัจจัยนำเข้า (inputs) ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นการผลักดันให้ผู้วางแผนพิจารณาผลลัพธ์ ที่ต้องมาก่อนในการวางแผน แล้วจึงค่อยพิจารณาถอยหลังไป ว่ามีปัจจัยหรือสาเหตุผลลัพธ์ อะไรบ้างที่จะส่งผลต่อกระบวนการวางแผน

PRECEDE-PROCEED Model ประกอบด้วย 7 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การวินิจฉัยด้านสังคม (Social diagnosis) จุดมุ่งหมายของระยะ นี้เพื่อระบุบ่งชี้และประเมินปัญหาด้านสังคมซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต (Quality of Life : Q O L) ของประชากร เป้าหมายระยะนี้จะช่วยให้ผู้วางแผนเข้าใจปัญหาด้านสังคมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ ชีวิตของผู้ป่วย ผู้บริโภครบริการ นักเรียน/นักศึกษา หรือชุมชนตามที่ประชาชนมองเห็นปัญหา เหล่านั้นที่เกิดขึ้นกับตนเอง ปัญหาด้านสังคมจะเชื่อมโยงไปถึงปัญหาด้านสุขภาพซึ่งจะนำไปสู่การ กำหนดกิจกรรมสุขศึกษาได้ สิ่งเหล่านี้เป็นผลกระทบสำคัญต่อชีวิต และคุณภาพชีวิตส่งผลต่อ ปัญหาด้านสังคมอย่างไรบ้าง วิธีการวินิจฉัยด้านสังคมอาจจะดำเนินการได้ดังนี้ จัดเวที ชุมชน (Community forums) การแสดงข้อตกลงร่วมในกลุ่ม (Nominal groups) การอภิปรายเฉพาะ กลุ่ม (Focus group) การสำรวจ (Surveys) และการสัมภาษณ์ (Interviews) เป็นต้น

ระยะที่ 2 การวินิจฉัยด้านระบาดวิทยา (Epidemiological diagnosis) การ วินิจฉัยระยะนี้จะช่วยให้ผู้วางแผนพิจารณากำหนดปัญหาสุขภาพที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ซึ่งจะช่วยให้สามารถระบุบ่งชี้ว่ามีปัจจัยด้านพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อมอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต จุดเน้นของระยะนี้ก็คือระบุบ่งชี้สาเหตุอันเนื่องมาจากปัญหาด้านสุขภาพและไม่ใช่ปัญหาด้าน สุขภาพที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี การอธิบายปัญหาสุขภาพจะช่วย

- กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาสุขภาพ และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต
- จัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนงาน โครงการและการใช้ทรัพยากร
- มีความเป็นไปได้ในการกำหนดความรับผิดชอบระหว่างวิชาชีพองค์กร และหน่วยงานร่วมกันนอกจากนี้การจัดอันดับความสำคัญของปัญหาก็ยังสามารถนำไปใช้กำหนดวัตถุประสงค์ และประชากรกลุ่มเป้าหมายของแผนงานได้อีกด้วย เช่นระบุผลลัพธ์อะไรบ้างที่ต้องการให้เกิด (What) และมากน้อยเพียงใด (How much) ที่ประชากรกลุ่มเป้าหมายจะได้รับและจะได้รับเมื่อไร (When) ตัวอย่างข้อมูลการวินิจฉัยด้านระบาดวิทยา เช่น สถิติชีพ จำนวนปีที่สูญเสียไป เนื่องจากเสียชีวิตก่อนวัยอันควร (เทียบกับอายุขัยเฉลี่ยของประชากร ความพิการ ความชุกของความเจ็บป่วย / เกิดโรค การตาย อุบัติการณ์ของโรค และการเจ็บป่วย เป็นต้น)

การวินิจฉัยในระยะที่ 1 – 2 ช่วยให้สามารถกำหนดเป้าประสงค์ที่ต้องการให้บรรลุภายหลังการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการแล้ว

ระยะที่ 3 การวินิจฉัยด้านพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อม (Behavioral and environmental diagnosis) ในระยะนี้จะมุ่งเน้นที่การระบุซึ่งพฤติกรรมสุขภาพและปัจจัยอื่นๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพในระยะที่ 2 ในระยะนี้อาจรวมถึงสาเหตุที่ไม่ใช่พฤติกรรมด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อมซึ่งสามารถจะช่วยให้เกิดปัญหาสุขภาพได้ แต่ไม่สามารถควบคุมได้โดยพฤติกรรม ปัจจัยเหล่านี้สามารถถึงพันธุกรรม อายุ เพศ และการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่แล้ว ดินฟ้าอากาศ สถานประกอบการ และความเพียงพอของการบริการสุขภาพ เป็นต้น สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ในระยะนี้ก็คือการจัดลำดับความสำคัญ ของสาเหตุพฤติกรรม ในประเด็นพฤติกรรมที่สำคัญ และความสามารถในการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนั้นๆ การวินิจฉัยพฤติกรรมจะต้องให้สอดคล้องกับปัญหาสุขภาพ และคุณภาพชีวิตในแต่ละประเด็นในระยะที่ 2 ซึ่งจะช่วยให้ผู้วางแผนสามารถเลือกพฤติกรรมเป้าหมายนำมาวางแผนแก้ไขปัญหาด้วยการศึกษาได้ โดยสรุป การวินิจฉัยพฤติกรรมอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพและปัญหาสังคมที่ได้ระบุไว้ไว้ในระยะที่ 1 – 2 การวินิจฉัยสิ่งแวดล้อมเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคมควบคู่ไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมด้วย

ระยะที่ 4 การวินิจฉัยด้านการศึกษา (Education diagnosis) ระยะนี้เป็น การประเมินสาเหตุของพฤติกรรมสุขภาพที่ระบุไว้ในระยะที่ 3 สาเหตุของพฤติกรรมสุขภาพ ประกอบด้วย 3 กลุ่มปัจจัย ด้วยกัน คือ ปัจจัยนำ (Predisposing factors) ปัจจัยเอื้อให้เกิดพฤติกรรม (Enabling factors) ปัจจัยเสริมให้เกิดพฤติกรรมต่อเนื่อง (Reinforcing factors) ประเด็นสำคัญของ

ระยะนี้คือ การบ่งชี้สาเหตุของพฤติกรรมได้อย่างถูกต้องจะเป็นกุญแจสำคัญในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะต้องมองทั้งที่ส่งผลทางบวกและลบต่อพฤติกรรม และลำดับความสำคัญของแต่ละสาเหตุ และความสามารถในการเปลี่ยนแปลง วัตถุประสงค์การเรียนรู้หรือวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมจะต้องกำหนดตามปัจจัยสาเหตุเหล่านี้

- ปัจจัยนำ (Predisposing factors) หมายถึง ปัจจัยที่เป็นพื้นฐานและก่อให้เกิดแรงจูงใจ ในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล หรือในอีกด้านหนึ่งปัจจัยนี้จะเป็นความพอใจของบุคคล ซึ่งได้มาจากประสบการณ์ในการเรียนรู้ ความพอใจนี้อาจมีผลทั้งในทางสนับสนุนหรือยับยั้งการแสดงพฤติกรรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ปัจจัยซึ่งเป็นองค์ประกอบของ ปัจจัยนำ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความเชื่อ ค่านิยม การรับรู้ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงสถานภาพทางสังคมเศรษฐกิจ (Socio-economic status) และอายุ เพศ ระดับการศึกษา ขนาดของครอบครัว ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการวางแผน โครงการทางสุศึกษาด้วย

- ปัจจัยเอื้อ (Enabling factors) หมายถึง สิ่งที่เป็นแหล่งทรัพยากรที่จำเป็นในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ชุมชน รวมทั้ง ทักษะที่จะช่วยให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ได้และความสามารถที่จะใช้แหล่งทรัพยากรต่างๆ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ระยะเวลา ๗๗ นอกจากนั้นสิ่งที่สำคัญ ก็คือ การหาได้ง่าย และความสามารถเข้าถึงได้ ปัจจัยเอื้อ จึงเป็นสิ่งช่วยให้การแสดงพฤติกรรมนั้นๆ เป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

- ปัจจัยเสริม (Reinforcing factors) หมายถึง ปัจจัยที่แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติ หรือพฤติกรรมสุขภาพได้รับการสนับสนุนหรือไม่เพียงใด ลักษณะและแหล่งของปัจจัยเสริม จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปัญหาในแต่ละเรื่อง เช่น การดำเนินงานสุศึกษาใน โรงเรียนหรือสถานศึกษาในกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักเรียน ปัจจัยเสริมที่สำคัญ ได้แก่ เพื่อนนักเรียน ครู อาจารย์ หรือบุคคลในครอบครัว เป็นต้น ปัจจัยเสริม อาจเป็นการกระตุ้นเตือน การให้รางวัลที่เป็นสิ่งของ คำชมเชย การยอมรับ การเอาเป็นแบบอย่าง การลงโทษ การไม่ยอมรับการกระทำนั้นๆ หรืออาจเป็นกฎระเบียบที่บังคับควบคุมให้บุคคลนั้นๆ ปฏิบัติตามก็ได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้บุคคลจะได้รับจากบุคคลอื่นที่มีอิทธิพลต่อตนเอง และอิทธิพลของบุคคลต่างๆ นี้ก็จะแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมของบุคคลและสถานการณ์โดยอาจจะช่วยสนับสนุนหรือยับยั้งการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ก็ได้

ระยะที่ 5 การเลือกกลยุทธ์ทางการศึกษา (Selection of educational strategies) เป็นการเลือกกลยุทธ์และเทคนิคในการดำเนินงานด้านสุศึกษามาใช้ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพในที่สุด นอกจากนี้การกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานจะต้องคำนึงถึงการผสมผสานเทคนิควิธีด้านสุศึกษาที่หลากหลายเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ระยะที่ 6 การวินิจฉัยทางการบริหาร (Administrative diagnosis) ในระยะนี้ เป็นการวิเคราะห์เพื่อประเมินถึงปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่จะมีผลต่อการดำเนินโครงการที่ได้วางแผนไว้ โดยปัจจัยดังกล่าวอาจมีผลทั้งในด้านบวก คือ ทำให้โครงการสำเร็จบรรลุเป้าหมาย หรือมีผลตรงข้าม คือ กลายเป็นข้อจำกัดของโครงการ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ งบประมาณ ระยะเวลา ความสามารถของผู้ดำเนินการ ตลอดจนทรัพยากรอื่น ๆ ในองค์กร ดังนั้นในการวางแผนเพื่อดำเนินงานสุศึกษาใด ๆ จะต้องให้ความสำคัญกับขั้นตอนนี้ไม่น้อยไปกว่าในขั้นตอนอื่น ๆ และจะต้องมีการวิเคราะห์และพิจารณาให้ครอบคลุมทุกด้านเหมือนกับการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีต่อพฤติกรรม

ระยะที่ 7 การประเมินผล (Evaluation) ในระยะนี้ไม่มีแสดงอยู่ในแผนภูมิ แต่จะมีปรากฏอยู่ในทุกระยะของการดำเนินงาน โดยทั้งนี้ ต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมิน และดัชนีชี้วัด ไว้อย่างชัดเจนแล้ว จะประกอบด้วยการประเมินใน 3 ระดับ คือ การประเมินโครงการหรือโปรแกรมสุศึกษา การประเมินผลกระทบของโครงการหรือโปรแกรมที่มีต่อปัจจัยทั้ง 3 ด้าน และท้ายสุด คือ การประเมินผลลัพธ์ของโครงการที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคคล ซึ่งการประเมินในระยะนี้จะเป็นการดำเนินงานระยะยาว

งานวิจัยที่ใช้ PRECEDE-PROCEED framework

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว 6 เดือน ของแม่ในเขตภาคกลางตอนล่าง ของภัทรพร ชูประพันธ์⁽³⁶⁾ ซึ่งศึกษาการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว 6 เดือน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ (อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัว ระยะเวลาหยุดงานเพื่อเลี้ยงบุตรหลังคลอด ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะและอุปสรรคต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่) ปัจจัยเอื้อ (การเข้าถึงบริการสาธารณสุข การได้รับบริการสาธารณสุขสำหรับหญิงตั้งครรภ์และหลังคลอด การได้รับบริการในสถานประกอบการ มีผู้ช่วยเหลือในระยะหลังคลอด) และปัจจัยเสริม (การได้รับแรงสนับสนุนจากครอบครัว แรงสนับสนุนจากพยาบาล แพทย์ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เพื่อนบ้านและอาสาสมัครสาธารณสุข) ต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว 6 เดือน ของแม่ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยใช้กรอบแนวคิด PRECEDE-PROCEED framework ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยนำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะและอุปสรรคในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ มีความสัมพันธ์ต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว 6 เดือน ของแม่ในเขตภาคกลางตอนล่าง ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ การเข้าถึงบริการสาธารณสุขมีความสัมพันธ์ ต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว 6 เดือน ของแม่ในเขตภาคกลางตอนล่าง และปัจจัยเสริม ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียว 6 เดือน ของแม่ในเขตภาคกลางตอนล่าง

การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานคร ของรัตติยา บัวสอน⁽³⁷⁾ ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ (เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษาผลการเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดา ลักษณะการอยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และทัศนคติต่อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์) ปัจจัยเอื้อ (ความสัมพันธ์ของบุคคลภายในครอบครัว และการเข้าถึงแหล่งซื้อขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์) และปัจจัยเสริม (การได้รับอิทธิพลจากสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการสนับสนุนจากเพื่อน) กับพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ PRECEDE model ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยนำ ได้แก่ เพศ ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดา ทัศนคติต่อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งซื้อขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยเสริม ได้แก่ การได้รับอิทธิพลจากสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และแรงสนับสนุนทางสังคมกับกลุ่มเพื่อนในการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดแบบเฉพาะส่วนของ PRECEDE framework และทำการเลือกวิเคราะห์เฉพาะในระยะที่ 4 ซึ่งในระยะนี้เป็นการประเมินถึงสาเหตุของพฤติกรรมทางสุขภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน โดยแบ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริม และจากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มตามปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต ดังนี้

ปัจจัยนำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ

ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมในแต่ละปีจรรยาที่นำจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

อายุ

จากการศึกษาของสุนันทา กาญจนวัฒน์ พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพนักงานโรงแรม⁽³⁸⁾ การศึกษาของมธุรา จุลเจิม พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ. ดี. พูลส์ จำกัด⁽³⁹⁾ การศึกษาของสิทธา เศรษฐสิทธิปริดา พบว่าพนักงาน โรงพยาบาลบีแคร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน⁽⁴⁰⁾ จากการศึกษาของชนวรรณ หมีรักษา พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)⁽⁴¹⁾ จากการศึกษาของสุรัสวดี ทัศนศีลธรรม พบว่าอายุสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการทำงานของคนงานขัดชิ้นงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$)⁽⁴²⁾

ระดับการศึกษา

จากการศึกษาของสุนันทา กาญจนวัฒน์ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน⁽³⁸⁾ การศึกษาของชนวรรณ หมีรักษา พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงาน⁽⁴¹⁾ การศึกษาของมธุรา จุลเจิม พบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ. ดี. พูลส์ จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05⁽³⁹⁾ จากการศึกษาของสุรัสวดี ทัศนศีลธรรม พบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการทำงานของคนงานขัดชิ้นงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$)⁽⁴²⁾ การศึกษาของฉิธาภา ปัญญาฟู พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความเครียดในงานต่างกัน⁽⁴³⁾

รายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาของจิรัฐดา ธาณิรัตน์ พบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาทางสภาพจิตในบุคลากรโรงพยาบาลปทุมธานี⁽²⁰⁾ จากการศึกษาของสุภาพร อมรวิชานุกุล พบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)⁽²¹⁾ จากการศึกษาของสุรัสวดี ทัศนศีลธรรม พบว่ารายได้สัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการทำงานของคนงานขัดชิ้นงานอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$)⁽⁴²⁾ การศึกษาของพริดา โงรัมย์ พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดจากการทำงานไม่แตกต่างกัน และค่าตอบแทนและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงาน แต่สิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างด้านผลประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของพนักงาน⁽⁴⁴⁾

ประสบการณ์การทำงาน

จากการศึกษาของนิษฐ์ ประสิทธิ์เสตัง พบว่าอายุการทำงานหรือประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน⁽¹⁹⁾ จากการศึกษาของสุรัสวดี ฤกษ์ศิริธรรม พบว่าประสบการณ์การทำงานสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการทำงานของคนงานขุดหินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$)⁽⁴²⁾ จากการศึกษาของณิชาฎา ปัญญาฟู พบว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีความเครียดในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในพนักงานของ บริษัท บางกอกมีทบอล จำกัด⁽⁴³⁾ การศึกษาของภัตติยา แก้วสีดวง พบว่าอายุงานที่ต่างกัน มีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน⁽⁶⁶⁾

อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน

จากการทบทวนกระบวนการทำงานของกลุ่มอาชีพนวดแผนไทย พบว่ามีความชุกของอาการผิดปกติของระบบกล้ามเนื้อและโครงร่างค่อนข้างสูง และเกิดกับทุกส่วนของร่างกายในอาชีพหมอนวดแผนไทย⁽⁴⁵⁾ และการศึกษาปัจจัยด้านการยศาสตร์และอัตราความชุกกลุ่มอาการผิดปกติทางระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อในผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทย พบว่าผู้ประกอบอาชีพนวดแผนไทยสัมผัสปัจจัยการยศาสตร์ในระดับที่เสี่ยงต่อการเกิดอาการผิดปกติทางระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อด้านท่าทางการทำงานซ้ำซาก ร้อยละ 95.45 ด้านท่าทางการทำงานไม่เหมาะสม ร้อยละ 58.18 และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการยศาสตร์และกลุ่มอาการผิดปกติทางระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยเฉพาะท่าทางการทำงานที่มีการบิดหรือหมุนข้อมือและท่าทางการทำงานที่บิดเอี้ยวลำตัวหรือบิดเอวไปด้านข้าง⁽⁴⁶⁾

จากการศึกษาของสุธีลักษณ์ ลาดปลาละ พบว่าพนักงานนวดสปาทั้งหมดมีความเครียดในการทำงาน มิติของความเจ็บปวดเมื่อยกล้ามเนื้อทั้งกายและใจจากการทำงาน⁽¹⁸⁾ จากการศึกษาของทัศนีนั้วตระกูล พบว่าความเครียดของพนักงานเปลแสดงให้เห็นในมิติทางร่างกายที่เมื่อยล้าและเจ็บปวดจากท่าทางการทำงาน⁽⁴⁷⁾

ระยะเวลาในการทำงาน

จากการศึกษาของมธุรา จุลเจิม พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ. ดี. พูลส์ จำกัด⁽³⁹⁾ การศึกษาของชนวรรณ หมีรักษา พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)⁽⁴¹⁾ การศึกษาของสุกวรรณ กรเพ็ชร์ พบว่าระยะเวลาในการที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน⁽⁴⁸⁾ จากการศึกษาของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ พบว่าความรีบเร่งในการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียดในพยาบาลในระดับปานกลาง⁽⁴⁹⁾

การจัดการความเครียด

จากการศึกษาของชนวรรณ หมีรักษา พบว่าการเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ปัญหา การเผชิญความเครียดโดยมุ่งปรับอารมณ์ มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)⁽⁴¹⁾ การศึกษาของประเสริฐ ชุ่มอภัย พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร⁽⁵⁰⁾ การศึกษาของภัทรศรี โดตาบ พบว่าเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของคนไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน⁽⁵¹⁾

ความมั่นคงในอาชีพ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงของอาชีพพนักงานนวดในสปา ของพนิดา รั้งฉีก โนดร⁽¹⁷⁾ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงในอาชีพของพนักงานนวดสปา ได้แก่ ความพึงพอใจในค่าจ้าง และความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความต้องการที่จะเปลี่ยนสถานที่ทำงานไปยังสถานประกอบการสปาที่ดีกว่า

การศึกษาของจิรัฐดา ธาณีรัตน์ พบว่าความก้าวหน้าในสาขาอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาทางสภาพจิตในบุคลากร โรงพยาบาลปทุมธานี⁽²⁰⁾ จากการศึกษาของชนวรรณ หมีรักษา พบว่าความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน โรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)⁽⁴¹⁾ จากการศึกษาของสุรัสวดี ถนัดศีลธรรม พบว่าความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของคนงานจัดชิ้นงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)⁽⁴²⁾

แรงสนับสนุนทางสังคม

จากการศึกษาของนิษฐ ประดิระเสตัง พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานด้านการสนับสนุนทางสังคม⁽¹⁹⁾ การศึกษาของสิทธา เศรษฐสิทธิ์ปรีดา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลบีแคร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์⁽⁴⁰⁾ จากการศึกษาของพัชรา คำดี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการการสนับสนุนจากองค์กรในด้านการให้กำลังใจจากผู้ร่วมงานมากที่สุด และการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ร่วมงานมาก เพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานของบุคลากรในทีมสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ⁽⁵²⁾ จากการศึกษาของธนัชพร พรหมทันต์ พบว่าพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอลบางปะอิน มีความเครียดจากการทำงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง⁽⁵³⁾ การศึกษาของทศพล บุญธรรม พบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ภาวะความเครียดจากการทำงานของ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001⁽⁵⁴⁾

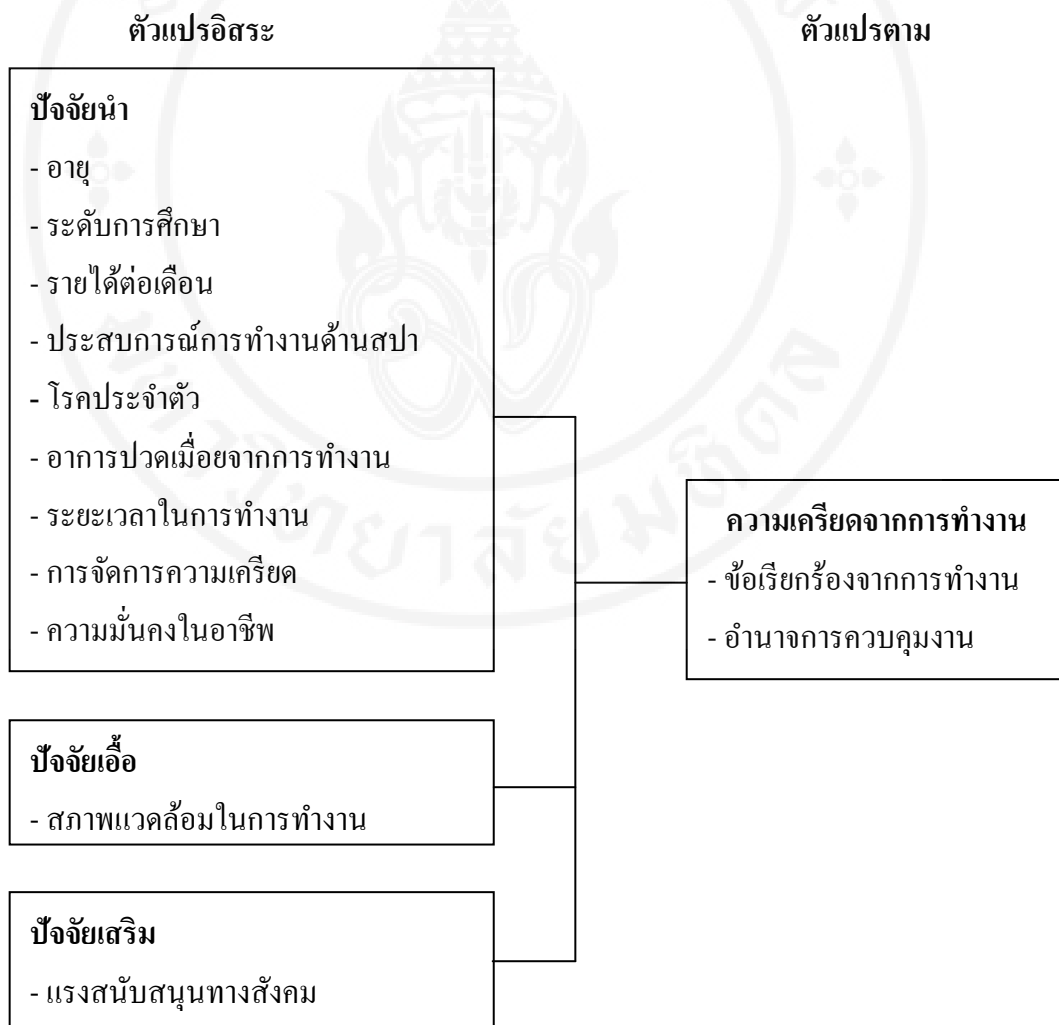
สภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการทบทวนกระบวนการทำงานของพนักงานนวดสปา พนักงานนวดสปาจะต้องเผชิญกับความชื้น ความร้อน และน้ำมันหอมระเหยจากกระบวนการทำงานเป็นเวลานาน⁽³⁰⁾ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานได้

การศึกษาของจิรัฐดา ธานีรัตน์ พบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (สิ่งคุกคามทางกายภาพและชีวภาพ) มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการงานที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาทางสภาพจิตในบุคลากร โรงพยาบาลปทุมธานี⁽²⁰⁾ จากการศึกษาของสุภาพร อมรชิวานุกุล พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)⁽²¹⁾ การศึกษาของสิทธา เศรษฐสิทธิ์ปรีดา พบว่าสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลบีแคร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์⁽⁴⁰⁾ การศึกษาของสุภวรรณ กรเพ็ชร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน⁽⁴⁸⁾ จากการศึกษาของรัตนันท์ วิโรจน์ฤทธิ์ พบว่าพนักงานหญิงที่เคยถูกล่วงละเมิดทางเพศมีความเครียดสูงกว่าและมีความพึงพอใจในงานต่ำกว่าพนักงานหญิงที่ไม่เคยมีประสบการณ์การล่วงละเมิดทางเพศ⁽⁵⁵⁾

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยนี้ใช้ทฤษฎี PRECEDE Framework เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา โดยมีปัจจัยนำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม เป็นตัวแปรอิสระและความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานและด้านอำนาจการควบคุมงานเป็นตัวแปรตาม



Copyright by Mahidol University

รูปภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional survey study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยนำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด ความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม ของพนักงานนวดสปา ในจังหวัดภูเก็ต

3.2 ประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานนวดสปา ของสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) จำนวน 179 แห่ง ในจังหวัดภูเก็ต

3.2.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร⁽⁵⁶⁾ และจากการศึกษาของกาญจนา วิเชียรประดิษฐ์⁽⁵⁷⁾ ที่พบว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดจากการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.39 ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{d^2}$$

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

- $Z_{\alpha/2}$ = ค่าสถิติมาตรฐานภายใต้เส้นโค้งปกติ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ดังนั้น $Z_{0.025}$ มีค่าเท่ากับ 1.96
- σ^2 = ค่าความแปรปรวนของตัวแปรในประชากร มีค่าเท่ากับ 0.39^2
- d = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ กำหนดให้ มีค่าเท่ากับ 0.06

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.39)^2}{(0.06)^2} = 162.31 = 163 \text{ คน}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากการคำนวณ คือ 163 คน และเพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลและการสูญหายของตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างขึ้น อีกร้อยละ 30 ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ต้องการ คือ 212 คน

3.2.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การคัดเลือกผู้ยินยอมตนให้ทำการวิจัยเข้าร่วมโครงการ

- 1) เป็นบุคคลที่ทำงานด้านการนวดสปาในสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 เดือน
- 2) เป็นผู้ที่มิได้ประกาศนียบัตรผ่านการอบรมหลักสูตรนวดสปา หรือนวดแผนไทย
- 3) เป็นเพศหญิงที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
- 4) เป็นผู้ที่สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้
- 5) เป็นผู้ยินดีและสมัครใจในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้และเป็นผู้ที่ได้รับการบอกกล่าวรายละเอียดการวิจัยและลงนามในหนังสือยินยอมตนให้ทำการวิจัย

เกณฑ์การคัดเลือกผู้ยินยอมตนให้ทำการวิจัยออกจากโครงการ

- 1) ผู้ทำงาน Part-time
- 2) ผู้ที่ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์

เกณฑ์การให้ผู้ยินยอมตนให้ทำการวิจัยเลิกจากการศึกษา

เป็นผู้ที่สมัครใจเข้าร่วมการวิจัยในตอนแรก แต่ต่อมาเกิดความอึดอัดใจ ไม่สบายใจ ขอยกเลิกหรือยุติการตอบแบบสอบถาม

3.2.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกสถานประกอบการสปาภายในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความเหมาะสม (Convenience sampling) โดยเลือกจากสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) จำนวน 179 แห่ง ซึ่งเป็นสถานประกอบการสปาที่ยินดีเข้าร่วมการวิจัย ใช้เกณฑ์การคัดเลือกเข้าในการเลือกตัวอย่าง และจำนวนของตัวอย่างขึ้นอยู่กับกรอบการอนุญาตของสถานประกอบการสปาในแต่ละแห่ง โดยทำตามวิธีข้างต้นจนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน จำนวน 46 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 อำนาจการควบคุมงาน (ทักษะความชำนาญและการตัดสินใจในงาน)

ตอนที่ 2 งานเรียกร้องทางใจ (เรียกร้องทางใจและความเหนื่อยล้าทางใจ)

ตอนที่ 3 งานเรียกร้องทางกาย

ตอนที่ 4 งานมั่นคง

ตอนที่ 5 แรงสนับสนุนทางสังคม (แรงสนับสนุนจากหัวหน้างานและแรงสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน)

ตอนที่ 6 อันตรายจากการทำงาน

รายละเอียดของเครื่องมือและเกณฑ์การให้คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 56 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ความสามารถในการสื่อสาร และการจัดการความเครียด มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ มีลักษณะให้ผู้ตอบเลือกตอบหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านอาชีพ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ ประสบการณ์การทำงาน ด้านสปี และระยะเวลาในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ มีลักษณะให้ผู้ตอบเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 3 ความเครียดจากการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ดัดแปลงข้อคำถามมาจากงานวิจัย “การทดสอบความเที่ยงตรงและการดัดแปลงเครื่องมือวัดความเครียดจากงานของ Karasek ให้เหมาะสมกับคนไทย” โดย รศ.ดร.พญ.พิชญญา พรหมทองสุข⁽¹⁰⁾ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 46 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบแบบมาตรวัดประมาณค่า 3 ระดับ และ 4 ระดับ ได้แก่

- ความมั่นคงในอาชีพ มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 4 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) โดยที่คะแนนต่ำ หมายถึง มีความมั่นคงในอาชีพต่ำ และคะแนนสูง หมายถึง มีความมั่นคงในอาชีพสูง

- แรงสนับสนุนทางสังคม (แรงสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน) มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 8 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) โดยที่คะแนนต่ำ หมายถึง มีแรงสนับสนุนทางสังคมต่ำ และคะแนนสูง หมายถึง มีแรงสนับสนุนทางสังคมสูง

- สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อประกอบด้วยข้อคำถามเชิงลบจำนวน 11 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 3 ระดับ คือ ไม่มีปัญหา (1) มีบ้าง/เป็นปัญหา (2) และมี/เป็นปัญหาอย่างยิ่ง (3) โดยที่คะแนนต่ำ หมายถึง มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพในการทำงานต่ำ และคะแนนสูง หมายถึง มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพในการทำงานสูง

และแบบสอบถามความเครียดจากการทำงานทั้งสองด้าน ได้แก่ ข้อเรียกร่องจากการทำงาน (ทางใจและทางกาย) และอำนาจการควบคุมงาน

- ด้านข้อเรียกร่องจากการทำงานทางใจ (เรียกร่องทางใจและความเหนื่อยล้าทางใจ) มีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงลบจำนวน 13 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)

- ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานทางกาย มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงลบจำนวน 3 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)
- ด้านอำนาจการควบคุมงาน มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ โดยประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวก 7 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)

การคำนวณคะแนนของตัวแปรตามแบบสอบถาม มีดังนี้

1) ความมั่นคงในอาชีพ

$$= q24+q25+q26+q27$$

$$\text{ช่วงคะแนนที่เป็นไปได้} = 4-16$$

2) แรงสนับสนุนทางสังคม

$$= 2.25*[q28+q29+q30+q31+q32+q33+q34+q35]$$

$$\text{ช่วงคะแนนที่เป็นไปได้} = 18-72$$

3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

$$= q36+q37+q38+q39+q40+q41+q42+q43+q44+q45+q46$$

$$\text{ช่วงคะแนนที่เป็นไปได้} = 11-33$$

4) ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน (ทางใจและทางกาย)

4.1) ข้อเรียกร้องจากการทำงานทางใจ

$$= [0.9*(q8+q9+q10+q11+q12+q13+q14+q15+q16+q17)]+[3*(q18+q19+q20)]$$

$$\text{ช่วงคะแนนที่เป็นไปได้} = 18-72$$

4.2) ข้อเรียกร้องจากการทำงานทางกาย

$$= q21+q22+q23$$

$$\text{ช่วงคะแนนที่เป็นไปได้} = 3-12$$

รวมทั้งสองด้าน คือ ข้อเรียกร้องจากการทำงานทางใจ และข้อเรียกร้องจากการทำงานทางกาย ช่วงคะแนนที่เป็นไปได้ = 21-84

5) ด้านอำนาจการควบคุมงาน

$$= 2*[q1+q2+q3+q4+q5+q6+q7]$$

$$\text{ช่วงคะแนนที่เป็นไปได้} = 14-56$$

โดยที่ q แทนข้อคำถามในแต่ละข้อ

การพิจารณาแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละปัจจัย และความเครียดจากการทำงาน โดยแบ่งจากคะแนนเฉลี่ยของแต่ละด้าน มีดังนี้

1) **ความมั่นคงในอาชีพ** คะแนนเต็ม 16 คะแนน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 13.16 คะแนน ช่วงคะแนน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 13.2 คะแนน หมายถึง มีความมั่นคงในอาชีพต่ำ ช่วงคะแนน มากกว่า 13.2 คะแนน หมายถึง มีความมั่นคงในอาชีพสูง

2) **แรงสนับสนุนทางสังคม** คะแนนเต็ม 72 คะแนน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 54.73 คะแนน ช่วงคะแนน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 54.7 คะแนน หมายถึง มีแรงสนับสนุนทางสังคมต่ำ ช่วงคะแนน มากกว่า 54.7 คะแนน หมายถึง มีแรงสนับสนุนทางสังคมสูง

3) **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** คะแนนเต็ม 33 คะแนน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 14.43 คะแนน ช่วงคะแนนน้อยกว่า 14.3 คะแนน หมายถึง มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพในการทำงานต่ำ ช่วงคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 14.4 คะแนน หมายถึง มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพในการทำงานสูง

ความเครียดจากการทำงาน

1) **ด้านอำนาจการควบคุมงาน** คะแนนเต็ม 56 คะแนน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 44.82 คะแนน ช่วงคะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 44.8 คะแนน หมายถึง มีอำนาจการควบคุมงานต่ำ ช่วงคะแนนมากกว่า 44.8 คะแนน หมายถึง มีอำนาจการควบคุมงานสูง

2) **ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน (ทางใจและทางกาย)** คะแนนเต็ม 84 คะแนน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 55.26 คะแนน ช่วงคะแนนน้อยกว่า 55.3 คะแนน หมายถึง มีข้อเรียกร้องจากการทำงานต่ำ ช่วงคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 55.3 คะแนน หมายถึง มีข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง

การแบ่งกลุ่มและระดับความเครียดจากการทำงาน

โดยใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มตามรูปแบบ Demand-Control Model (DCM) ของ Karasek

รูปภาพที่ 3.1 รูปแบบ Karasek’s Demand-Control Model (DCM)⁽³⁰⁾

		Job Demand	
		LOW	HIGH
Job Control	HIGH	ความเครียดต่ำ (Low strain)	ภาระต้อรื้อรัน (Active)
	LOW	เฉื่อยชา (Passive)	ความเครียดสูง (High strain)

- 1) กลุ่มความเครียดสูง (High strain) คือกลุ่มที่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง และอำนาจการควบคุมงานต่ำ
- 2) กลุ่มความเครียดต่ำ (Low strain) คือกลุ่มที่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานต่ำ และอำนาจในการควบคุมงานสูง
- 3) กลุ่มเฉื่อยชา (Passive) คือกลุ่มที่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานต่ำ และอำนาจในการควบคุมงานต่ำ
- 4) กลุ่มภาระต้อรื้อรัน (Active) คือกลุ่มที่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง และอำนาจในการควบคุมงานสูง

และแบ่งระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาได้ดังนี้

ระดับความเครียดจากการทำงานสูง คือ กลุ่มความเครียดสูง

ระดับความเครียดความเครียดจากการทำงานต่ำ คือ กลุ่มความเครียดต่ำ กลุ่มเฉื่อยชา และกลุ่มภาระต้อรื้อรัน

3.4 การตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการหาความตรงของเนื้อหา (Content validity) และการหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

3.4.1. ความตรงของเนื้อหา โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การวัด เกณฑ์ การพิจารณาคะแนน และความเหมาะสมของการใช้ภาษา หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำออกมาใช้จริง

3.4.2. การหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มพนักงานนวดสปาที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ และนำผลการทดสอบที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

โดยค่าความเที่ยงของเครื่องมือในแต่ละด้านมีค่าดังนี้

- ด้านอำนาจการควบคุมงาน เท่ากับ 0.78
- ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานทางใจ เท่ากับ 0.83
- ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานทางกาย เท่ากับ 0.78
- ด้านความมั่นคงในอาชีพ เท่ากับ 0.80
- ด้านแรงสนับสนุนทางสังคม เท่ากับ 0.72
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เท่ากับ 0.84

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.5.1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลถึงฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการสปา เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานประกอบการสปา

3.5.2. ผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามให้แก่แต่ละสถานประกอบการสปาทางไปรษณีย์ โดยส่งให้ทางฝ่ายบุคคลเพื่อแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมแนบหนังสือแสดงเจตนายินยอมให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม และเอกสารชี้แจงผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถาม และอธิบายถึงการพิทักษ์สิทธิในการวิจัยเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ว่าสามารถตอบตามความสมัครใจ ไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนั้นจะเป็นความลับ และไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบ โดยขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้างานเพื่อช่วยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่ม

ตัวอย่าง และส่งแบบสอบถามกลับคืนให้กับผู้วิจัยทางไปรษณีย์ตามที่ผู้วิจัยได้แนบซองเปล่าพร้อม ระบุสถานที่ในการจัดส่งกลับคืนให้กับผู้วิจัย

3.5.3. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามจนตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามอีกครั้ง และนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

3.6.1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อสรุป ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริมของพนักงานนวดสปา ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ การทำงาน ระยะเวลาในการนวด การเจ็บป่วย/โรคประจำตัว เวลาทำงานต่อวัน วิเคราะห์โดยการ แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับตัวแปรที่มีการจัดประเภทมาตราส่วนใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.6.2. ใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytic statistics) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ ปัจจัยเสริม กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา โดยใช้สถิติ ไคสแควร์ (Chi-square test)

3.6.3. กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.7 ข้อพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ผู้วิจัยรวบรวมเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านการรับรองจาก คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ใบรับรอง COA. No. MUPH 2014-106 นำส่งต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมี ขั้นตอนดังนี้

3.7.1. ระบุค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ยินยอมให้ทำการวิจัยได้ทราบถึงวิธีการ วัตถุประสงค์ของการศึกษาและข้อข้องใจต่างๆ ขณะทำการวิจัยในครั้งนี้

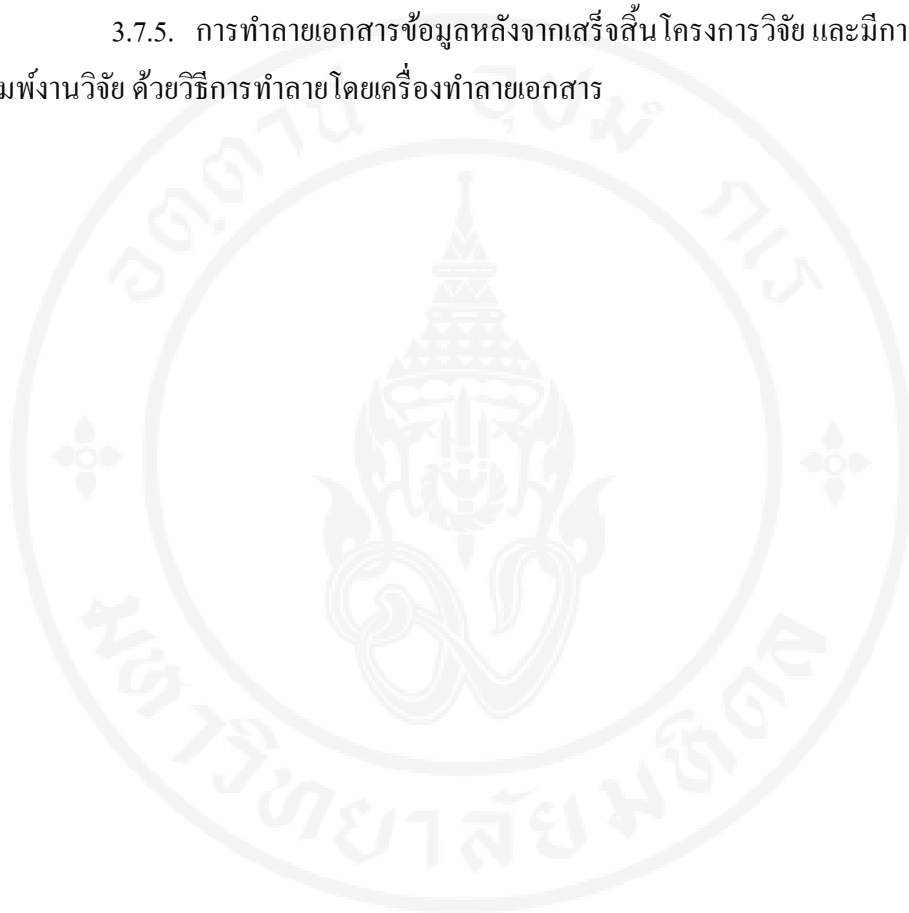
3.7.2. ต้องได้รับคำยินยอมจากผู้เข้าร่วมวิจัยทุกราย และข้อมูลที่ได้อาจถือเป็นความลับ และไม่เปิดเผยเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

3.7.3. พนักงานนวดสปาที่มีอิสระในการตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการศึกษา โดย เห็นยินยอมเข้าร่วมงานวิจัยและสามารถจะออกจากการศึกษาได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องให้เหตุผล

หรือคำอธิบายใดๆ ทุกคำตอบจะถือเป็นความลับ ข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์ในการศึกษา และนำผลการศึกษาเสนอในภาพรวมในเชิงวิชาการเท่านั้น

3.7.4. ความยุติธรรมต่อผู้ยินยอมตนให้ทำวิจัย ข้อมูลที่ได้รับจะใช้เพื่องานวิจัยนี้ เท่านั้น

3.7.5. การทำลายเอกสารข้อมูลหลังจากเสร็จสิ้นโครงการวิจัย และมีการนำเสนอหรือตีพิมพ์งานวิจัย ด้วยวิธีการทำลายโดยเครื่องทำลายเอกสาร



บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา และปัจจัยทำนายความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานนวดสปาที่ทำงานในสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามตอบด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 370 ฉบับ รัวกลับคืนจำนวน 246 ฉบับ (Return rate) คิดเป็นร้อยละ 66.49 ของแบบสอบถามทั้งหมด แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 202 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 54.59 ของแบบสอบถามทั้งหมด มีอัตราการขาดหาย (Attrition rate) ร้อยละ 45.41 ผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลด้านปัจจัยนำของพนักงานนวดสปา
- 4.2 ข้อมูลด้านปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริมของพนักงานนวดสปา
- 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริมกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลด้านปัจจัยนำของพนักงานนวดสปา

เป็นการนำเสนอข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนวดสปา โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจำแนกตามปัจจัยนำด้านข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน การจัดการความเครียด ประสบการณ์การทำงานด้านสปา ระยะเวลาการทำงาน (ชั่วโมงต่อวัน) และความมั่นคงในอาชีพ

ผลการศึกษาด้านข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าพนักงานนวดสปาที่มีอายุเฉลี่ย 36.15 ± 9.347 ปี ซึ่งจะอยู่ในช่วงอายุ 31-45 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 52.5) รองลงมาคือ 18-30 ปี (ร้อยละ 29.7) และระดับ

การศึกษาของพนักงานนวดสปาส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. (ร้อยละ 34.7) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 22.3) และพนักงานนวดสปาที่มีรายได้เฉลี่ย $11,717.82 \pm 3,211.388$ บาท ร้อยละ 68.8 มีรายได้ในช่วง 6,000 – 14,999 บาท และร้อยละ 31.2 อยู่ในช่วง 15,000 - 20,000 บาท โดยรายได้ต่ำสุดที่พบคือ 6,000 บาท และรายได้สูงสุดคือ 20,000 บาท พนักงานนวดสปา ร้อยละ 64.9 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี และร้อยละ 29.1 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6-15 ปี ซึ่งค่าเฉลี่ยของประสบการณ์การทำงานของพนักงานนวดสปาเท่ากับ 4.86 ± 3.316 ปี

ในด้านโรคประจำตัว พนักงานนวดสปาส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 90.1) และพนักงานนวดสปาที่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 9.9) ซึ่งโรคประจำตัวส่วนใหญ่ที่พบคือ โรคความดันโลหิตสูง (ร้อยละ 30.0) และรองลงมาคือ โรคกระเพาะอาหาร (ร้อยละ 25.0) พนักงานนวดสปาส่วนใหญ่มีมีอาการปวดเมื่อยจากการทำงาน (ร้อยละ 71.3) มากกว่าพนักงานนวดสปาที่ไม่มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงาน (ร้อยละ 28.7) ซึ่งบริเวณที่พนักงานนวดสปามีอาการปวดเมื่อยมากที่สุด ได้แก่ ปวดบ่า (ร้อยละ 34.0) ปวดไหล่ (ร้อยละ 32.6) และปวดคอ (ร้อยละ 27.1)

ระยะเวลาการทำงานต่อวันของพนักงานนวดสปาส่วนใหญ่คือ 9 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 70.8) รองลงมาคือ 10 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 23.3) ซึ่งค่าเฉลี่ยของระยะเวลาทำงานของพนักงานนวดสปาเท่ากับ 9.17 ± 0.513 ชั่วโมง พนักงานนวดสปาที่มีพฤติกรรมในการจัดการความเครียด (ร้อยละ 96.5) มากกว่าพนักงานนวดสปาที่ไม่มีการจัดการความเครียด (ร้อยละ 3.5) โดยวิธีที่พนักงานนวดสปานิยมใช้ คือ กิจกรรมสันทนาการ ออกกำลังกาย หรือการนวด (ร้อยละ 86.7) รองลงมาจะเป็นการพักผ่อน ตั้งสติ ทำสมาธิ หรือฟังธรรม (ร้อยละ 69.2) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของพนักงานนวดสปา จำแนกตามปัจจัยนำ ด้านลักษณะส่วนบุคคล (n = 202)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ (ปี)		
18-30	60	29.7
31-45	106	52.5
46-60	36	17.8
Min - Max = 18-59		
$\bar{x} \pm SD = 36.15 \pm 9.347$, Mode = 39		

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของพนักงานนวดสปา จำแนกตามปัจจัยนำ ด้านลักษณะส่วนบุคคล (n = 202) (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา/ปวช.	139	68.8
อนุปริญญา/ปวส./ปริญญาตรี	63	31.2
รายได้/เดือน (บาท)		
6,000 – 14,999	139	68.8
15,000 - 20,000	63	31.2
Min - Max = 6,000 – 20,000		
$\bar{x} \pm SD = 11,717.82 \pm 3,211.388, \text{Mode} = 9,000$		
ประสบการณ์การทำงานด้านสปา (ปี)		
1-5	131	64.9
6-15	71	29.1
Min – Max = 1 – 15		
$\bar{x} \pm SD = 4.86 \pm 3.316, \text{Mode} = 2$		
โรคประจำตัว		
ไม่มีโรคประจำตัว	182	90.1
มีโรคประจำตัว	20	9.9
โรคประจำตัวที่พบ (ระบุได้มากกว่า 1 โรค) (n=20)		
ความดันโลหิตสูง	6	30.0
กระเพาะอาหาร	5	25.0
ความดันโลหิตต่ำ	3	15.0
โลหิตจาง	3	15.0
เบาหวาน	2	10.0
ไขมันในเส้นเลือด	2	10.0
ภูมิแพ้	2	10.0
ไมเกรน	1	5.0

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของพนักงานนวดสปา จำแนกตามปัจจัยนำ ด้านลักษณะส่วนบุคคล (n = 202) (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน		
ไม่มีอาการ	58	28.7
มีอาการ	144	71.3
บริเวณที่มีอาการ (ระบุได้มากกว่า 1 ตำแหน่ง) (n=144)		
ปวดบ่า	49	34.0
ปวดไหล่	47	32.6
ปวดคอ	39	27.1
ปวดหลัง	26	18.1
ปวดข้อมือ	23	15.9
ปวดแขน	19	13.2
ปวดขา	17	11.8
ปวดสะบัก	15	10.4
ปวดหัวเข่า	14	9.7
ปวดเอว	11	7.6
ปวดข้อ	9	6.3
ปวดนิ้วมือ	7	4.9
ระยะเวลาการทำงาน (ชั่วโมง/วัน)		
8	12	5.9
9 – 10	190	94.1
Min - Max = 8 - 10		
$\bar{x} \pm SD = 9.17 \pm 0.513$, Mode = 9		
การจัดการความเครียด		
ไม่มีการจัดการความเครียด	7	3.5
มีการจัดการความเครียด	195	96.5
วิธีการจัดการความเครียด (ระบุได้มากกว่า 1 วิธี) (n=195)		
กิจกรรมสันทนาการ/ออกกำลังกาย/นวด	169	86.7
พักผ่อน/ตั้งสติ/ทำสมาธิ/ปล่อยวาง	135	69.2

ผลการศึกษาด้านความมั่นคงในอาชีพ พบว่าพนักงานนวดสปามีความมั่นคงในอาชีพเฉลี่ย 13.16 ± 1.76 โดยแบ่งระดับความมั่นคงในอาชีพจากคะแนนเฉลี่ย หากคะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 13.2 หมายถึง มีความมั่นคงในอาชีพต่ำ และคะแนนมากกว่า 13.2 หมายถึง มีความมั่นคงในอาชีพสูง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของพนักงานนวดสปา จำแนกตามปัจจัยนำ (n = 202)

ปัจจัยนำ	จำนวน	ร้อยละ
ความมั่นคงในอาชีพ		
มีความมั่นคงในอาชีพต่ำ (4 - 13.2)	117	57.9
มีความมั่นคงในอาชีพสูง (13.3 - 16)	85	42.1

$\bar{x} \pm SD = 13.16 \pm 1.76$, Min – Max = 8 – 16

4.2 ข้อมูลด้านปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริมของพนักงานนวดสปา

ผลการศึกษปัจจัยเอื้อ คือ สภาพแวดล้อมจากการทำงาน พบว่าพนักงานนวดสปามีคะแนนเฉลี่ยของสิ่งคุกคามสุขภาพเท่ากับ 14.43 ± 3.74 โดยแบ่งระดับสิ่งคุกคามสุขภาพในการทำงานจากคะแนนเฉลี่ย หากคะแนนน้อยกว่า 14.4 หมายถึง มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพในการทำงานต่ำ และคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 14.4 หมายถึง มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพในการทำงานสูง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของพนักงานนวดสปา จำแนกตามปัจจัยเอื้อ (n = 202)

ปัจจัยเอื้อ	จำนวน	ร้อยละ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน		
มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพต่ำ (11 - 14.3)	130	64.4
มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพสูง (14.4 - 33)	72	35.6

$\bar{x} \pm SD = 14.43 \pm 3.74$, Min – Max = 11 – 33

ผลการศึกษาปัจจัยเสริม คือ แรงสนับสนุนทางสังคม พบว่าพนักงานนวดสปามีคะแนนเฉลี่ยด้านแรงสนับสนุนทางสังคมเท่ากับ 54.73 ± 6.14 โดยแบ่งระดับแรงสนับสนุนทางสังคมจากคะแนนเฉลี่ย หากคะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 54.7 หมายถึง มีแรงสนับสนุนทางสังคมต่ำ และคะแนนมากกว่า 54.7 หมายถึง มีแรงสนับสนุนทางสังคมสูง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของพนักงานนวดสปา จำแนกตามปัจจัยเสริม (n = 202)

ปัจจัยเสริม	จำนวน	ร้อยละ
แรงสนับสนุนทางสังคม		
มีแรงสนับสนุนทางสังคมต่ำ (18 – 54.7)	142	70.3
มีแรงสนับสนุนทางสังคมสูง (54.8 - 72)	60	29.7

$\bar{x} \pm SD = 54.73 \pm 6.14$, Min – Max = 38.25 – 72

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งความเครียดจากการทำงานเป็น 2 ด้าน คือ ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน และด้านอำนาจการควบคุมงาน ตามรูปแบบ Demand-Control Model (DCM) ของ Karasek พบว่า พนักงานนวดสปา มีคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานเท่ากับ 55.26 ± 8.22 และด้านอำนาจการควบคุมงานเท่ากับ 44.82 ± 4.53 ซึ่งแบ่งระดับความเครียดจากการทำงานจากคะแนนเฉลี่ยของแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน (ทางใจและทางกาย) หากคะแนนน้อยกว่า 55.3 หมายถึง อยู่ในระดับต่ำ และคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 55.3 หมายถึง อยู่ในระดับสูง และด้านอำนาจการควบคุมงาน หากคะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 44.8 หมายถึง อยู่ในระดับต่ำ และคะแนนมากกว่า 44.8 หมายถึง อยู่ในระดับสูง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานนวดสปา จำแนกตามความเครียดจากการทำงานทั้ง 2 ด้าน (n = 202)

ความเครียดจากการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน (ทางใจและกาย)		
มีข้อเรียกร้องจากการทำงานต่ำ (21 - 55.2)	105	52.0
มีข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง (55.3 - 84)	97	48.0

$\bar{x} \pm SD = 55.26 \pm 8.22$, Min – Max = 27.60 – 84

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ของพนักงานนวดสปาจำแนกตามความเครียดจากการทำงานทั้ง 2 ด้าน (ต่อ) (n = 202)

ความเครียดจากการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ด้านอำนาจการควบคุมงาน		
มีอำนาจการควบคุมงานต่ำ (14 – 44.8)	117	57.9
มีอำนาจการควบคุมงานสูง (44.9 - 56)	85	42.1

$\bar{x} \pm SD = 44.82 \pm 4.53$, Min – Max = 34 – 56

ขั้นตอนที่ 2 นำความเครียดจากการทำงานทั้ง 2 ด้าน (ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน และด้านอำนาจการควบคุมงาน) มาจัดระดับความเครียดจากการทำงาน ดังนี้ ระดับสูง ได้แก่ ความเครียดสูง (High strain) และ ระดับต่ำ ได้แก่ ความเครียดต่ำ (Low strain) เฉื่อยชา (Passive) และกระตือรือร้น (Active)

พบว่าพนักงานนวดสปาร้อยละ 29.2 มีระดับความเครียดสูง และร้อยละ 70.8 มีระดับความเครียดต่ำ ซึ่งแบ่งได้เป็น กลุ่มความเครียดสูง (High strain) ร้อยละ 29.2 รองลงมาคือ กลุ่มเฉื่อยชา (Passive) ร้อยละ 28.7 กลุ่มความเครียดต่ำ (Low strain) ร้อยละ 23.3 และกลุ่มกระตือรือร้น (Active) ร้อยละ 18.8 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา (n = 202)

ระดับความเครียดจากการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง	59	29.2
ความเครียดสูง (High strain)		
ระดับต่ำ	143	70.8
กระตือรือร้น (Active)	38	18.8
ความเครียดต่ำ (Low strain)	47	23.3
เฉื่อยชา (Passive)	58	28.7

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริมกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริมกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square test) ในตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด ความมั่นคงในอาชีพ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงสนับสนุนทางสังคม ซึ่งรายละเอียดแสดงดังนี้

4.4.1 การหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติไคสแควร์

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ (อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด ความมั่นคงในอาชีพ) กับความเครียดจากการทำงานด้วยการทดสอบไคสแควร์ พบว่าความมั่นคงในอาชีพ ($\chi^2 = 6.018$) มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$ ส่วน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน การจัดการความเครียด ประสบการณ์การทำงานด้านสปา และระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ($n = 202$)

ปัจจัยนำ	ความเครียดต่ำ	ความเครียดสูง	χ^2	p
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อายุ (ปี)				
18-30	43 (21.29)	17 (8.42)	0.361	0.835
31-45	76 (37.62)	30 (14.85)		
46-60	24 (11.88)	12 (5.94)		
ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา/ปวช.	103 (50.99)	36 (17.82)	2.360	0.125
อนุปริญญา/ปวส./ปริญญาตรี	40 (19.80)	23 (11.39)		

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ด้วยค่าสถิติไคสแควร์ (n = 202) (ต่อ)

ปัจจัยนำ	ความเครียดต่ำ	ความเครียดสูง	χ^2	p
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
รายได้ต่อเดือน (บาท)				
6,000 – 14,999	93 (46.04)	46 (22.77)	3.254	0.071
15,000 – 20,000	50 (24.75)	13 (6.44)		
ประสบการณ์การทำงานด้านสปา (ปี)				
1 – 5	93 (46.04)	38 (18.81)	0.007	0.932
6 – 15	50 (24.75)	21 (10.40)		
โรคประจำตัว				
ไม่มีโรคประจำตัว	129 (63.86)	53 (26.24)	0.007	0.935
มีโรคประจำตัว	14 (6.93)	6 (2.97)		
อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน				
ไม่มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงาน	46 (22.77)	12 (5.94)	2.855	0.091
มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงาน	97 (48.02)	47 (23.27)		
ระยะเวลาในการทำงาน (ชั่วโมง)				
8	8 (3.96)	4 (1.98)	0.105	0.746
9 – 10	135 (66.83)	55 (27.23)		
การจัดการความเครียด				
ไม่มีการจัดการความเครียด	6 (2.97)	1 (0.50)	0.781	0.377
มีการจัดการความเครียด	137 (67.82)	58 (28.71)		
ความมั่นคงในอาชีพ				
ความมั่นคงในอาชีพต่ำ	75 (37.13)	42 (20.79)	6.018	0.014
ความมั่นคงในอาชีพสูง	68 (33.66)	17 (8.42)		

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเอื้อ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเอื้อ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ($n = 202$)

ปัจจัยเอื้อ	ความเครียดต่ำ	ความเครียดสูง	χ^2	p
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สภาพแวดล้อมในการทำงาน				
สิ่งคุกคามทางสุขภาพต่ำ	95 (47.03)	35 (17.33)	0.921	0.337
สิ่งคุกคามทางสุขภาพสูง	48 (23.76)	24 (11.88)		

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริม คือ แรงสนับสนุนทางสังคม พบว่าแรงสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริม คือ แรงสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ($n = 202$)

ปัจจัยเสริม	ความเครียดต่ำ	ความเครียดสูง	χ^2	p
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
แรงสนับสนุนทางสังคม				
แรงสนับสนุนทางสังคมต่ำ	98 (48.51)	44 (21.78)	0.731	0.393
แรงสนับสนุนทางสังคมสูง	45 (22.28)	15 (7.43)		

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยนำมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงาน นวดสปา ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ ($\chi^2 = 6.018, p = 0.014$) ส่วน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน การจัดการความเครียด ประสิทธิภาพการทำงานด้านสปา และระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ($p = 0.337$)

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ($p = 0.393$)

บทที่ 5

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยนำ (อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ด้านสุขภาพ โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ) ปัจจัยเอื้อ (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) และปัจจัยเสริม (แรงสนับสนุนทางสังคม) และเพื่อศึกษาปัจจัยทำนายความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานนวดสปา จำนวน 202 คน จากสถานประกอบการสปา 9 แห่ง ในจังหวัดภูเก็ต ผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพของพนักงานนวดสปา ซึ่งจะได้ อภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

- 5.1 ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 5.2 ปัจจัยนำกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 5.3 ปัจจัยเอื้อกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 5.4 ปัจจัยเสริมกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

5.1 ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

จากผลการศึกษาที่พบว่า ระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของนิษฐ์ ประสิทธิ์เตสัง⁽¹⁹⁾ ที่พบว่าพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน มีความเครียดจากการทำงานในระดับต่ำ หากพิจารณาปัจจัยกับความเครียดจากการทำงาน จะพบว่าปัจจัยความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปานั้นมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ค่อนข้างสูง เช่น ด้านอำนาจการควบคุมงานหรือการตัดสินใจในงาน จะเห็นได้ว่าร้อยละ 57.9 ของพนักงานนวดสปาที่มีอำนาจในการควบคุมงานในระดับต่ำ เช่น การแสดงความคิดเห็นในงานไม่ได้เต็มที่ เนื่องจากพนักงานนวดสปาต้องรับฟังความต้องการของผู้มารับบริการจึงไม่สามารถใช้ความคิดเห็นของตนเองในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ และการโอกาส

ในการตัดสินใจในงาน เนื่องจากการดำเนินงานของพนักงานนวดสปาต้องเป็นไปตามแบบแผนหรือขั้นตอนต่างๆที่สถานประกอบการสปาได้กำหนดไว้ ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานทางใจประกอบด้วย การไม่มีอิสระในการเลือกช่วงเวลาทำงาน เนื่องจากในสถานประกอบการสปามีการจัดลำดับการให้บริการของพนักงานนวดสปาไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว การที่ต้องทำสิ่งต่างๆกันหลายๆครั้ง เนื่องจากลักษณะการทำงานด้านสปาคือการนวดหรือการใช้น้ำเพื่อบำบัด ซึ่งในแต่ละชนิดการบริการต้องใช้การนวดเป็นหลัก ต้องทำงานที่มีความหลากหลายมากทั้งการจัดเตรียมสถานที่ การดูแล การให้บริการ การจัดเก็บหรือทำความสะอาดอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว งานเป็นงานหนัก การทำงานล่าช้าเพราะต้องรอคอยงานจากผู้อื่น มีความวุ่นวายในการทำงานในกรณีที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นกลุ่มใหญ่ เป็นงานที่ต้องใช้แรงกายมาก ต้องใช้การเคลื่อนไหวร่างกายอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วในการให้บริการ ถูกขอให้ทำงานมากเกินไป ต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานทางกาย ประกอบด้วย การที่ต้องทำงานนาน โดยร่างกายอยู่ในท่าทางที่ไม่เหมาะสม การทำงานนานๆโดยที่ศีรษะและแขนอยู่ในท่าทางที่ไม่เหมาะสม ต้องยกหรือเคลื่อนย้ายของที่มีน้ำหนักมากบ่อยๆในการทำงาน และด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย หัวหน้างานเอาใจใส่ หัวหน้างานให้ความสนใจความคิดเห็นและผู้ร่วมงานสนใจความคิดเห็น และสอดคล้องกับการศึกษาของสุธีลักษณ์ ลาดปลาละ⁽¹⁸⁾ ที่ทำการศึกษาเชิงคุณภาพของพนักงานนวดสปาที่มีความเครียดจากการทำงานสูงในบริบทกระบวนการแรงงานและจัดการองค์กร พบว่าพนักงานนวดสปาที่มีความเครียดจากการทำงานด้านขาดความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน พนักงานนวดสปามีความเหนื่อยล้าทั้งทางกายและทางใจจากการทำงาน

เมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิด PRECEDE framework เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ ซึ่งในการศึกษานี้ คือ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต โดยแบ่งเป็น 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริม ซึ่งปัจจัยยัยนำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน การจัดการความเครียด ประสบการณ์การทำงานด้านสปา ระยะเวลาการทำงาน และความมั่นคงในอาชีพ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือทัศนคติของพนักงานนวดสปาในการแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่การเกิดความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยแวดล้อมในระหว่างการทำงานที่ช่วยให้พนักงานนวดสปาไม่แสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่การเกิดความเครียดจากการทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น และปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนหรือยับยั้งให้พนักงานนวดสปาแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่การเกิดความเครียดจากการทำงาน

และเมื่อพิจารณาตามแนวคิด Demand-control ของ Karasek ที่แบ่งระดับความเครียดจากการทำงานเป็น 2 ระดับ แบ่งเป็นระดับความเครียดจากการทำงานสูง (กลุ่มความเครียดสูง) และระดับความเครียดจากการทำงานต่ำ (กลุ่มความเครียดต่ำ กลุ่มเนื้อเยื่อ และกลุ่มกระดูกหรือเอ็น) พบว่าพนักงานนวดสปาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.8) มีระดับความเครียดจากการทำงานต่ำ และรองลงมาคือ มีระดับความเครียดจากการทำงานสูง (ร้อยละ 29.2) แบ่งกลุ่มความเครียดจากการทำงานเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มความเครียดสูง (ข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง อำนาจการควบคุมงานต่ำ) กลุ่มกระดูกหรือเอ็น (ข้อเรียกร้องจากการทำงาน อำนาจการควบคุมงานสูง) กลุ่มความเครียดต่ำ (ข้อเรียกร้องจากการทำงานต่ำ อำนาจการควบคุมงานสูง) กลุ่มเนื้อเยื่อ (ข้อเรียกร้องจากการทำงานต่ำ อำนาจการควบคุมงานต่ำ) พบว่าพนักงานนวดสปาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 29.2) อยู่ในกลุ่มความเครียดสูง รองลงมาคือ กลุ่มเนื้อเยื่อ (ร้อยละ 28.7) กลุ่มความเครียดต่ำ (ร้อยละ 23.3) และกลุ่มกระดูกหรือเอ็น (ร้อยละ 18.8) เมื่อแยกพิจารณาตามปัจจัยข้อเรียกร้องจากการทำงาน และอำนาจในการควบคุมงาน พบว่าพนักงานนวด สปาส่วนใหญ่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานทั้งทางใจและทางกายอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 52) หากแยกพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อ จะพบว่า พนักงานนวดสปาร้อยละ 68.3 ไม่มีอิสระในการเลือกช่วงเวลาทำงาน ร้อยละ 87.6 ต้องทำกิจกรรมซ้ำๆ(ท่าทาง)บ่อยครั้ง ร้อยละ 73.7 ต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการนวดสปา ร้อยละ 77.7 มีความเห็นว่างานสปาเป็นงานหนัก ร้อยละ 55 มีความเห็นว่าตนเองปฏิบัติงานล่าช้าเนื่องจากต้องรองานจากผู้อื่น ร้อยละ 90.1 มีความเห็นว่างานสปาเป็นงานที่ต้องใช้แรงกายมาก ร้อยละ 70.3 ต้องเคลื่อนไหวร่างกายอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 57.4 มีความเห็นว่าถูกขอให้ทำงานมากเกินไป ร้อยละ 61.9 ต้องแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน ร้อยละ 56.4 ต้องปฏิบัติงานเป็นเวลานานโดยร่างกายอยู่ในท่าทางการทำงานที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ 52.5 ต้องปฏิบัติงานเป็นเวลานานโดยศีรษะและแขนอยู่ในท่าทางการทำงานที่ไม่เหมาะสม และพนักงานนวดสปาส่วนใหญ่มีอำนาจในการควบคุมงานอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 57.9)

5.2 ปัจจัยนำกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับปัจจัยนำ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ

อายุ พนักงานนวดสปาที่มีอายุตั้งแต่ 18-59 ปี มากกว่าร้อยละ 50 ของพนักงานนวดสปาจะมีอายุ 31-45 ปี และรองลงมาคือช่วงอายุ 18-30 ปี ผลการศึกษาพบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับ

ความเครียดจากการทำงาน เมื่อพิจารณาจากพนักงานนวดสปาที่ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในช่วง 31-45 ปี ถือได้ว่าอยู่ในช่วงวัยกลางคน ซึ่งเป็นวัยที่ผ่านประสบการณ์การใช้ชีวิตต่าง ๆ มาในระดับหนึ่ง ทำให้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์เพิ่มมากขึ้น รู้จักการวางตัวปรับตัวในสถานการณ์จริง มีการควบคุมอารมณ์ มีความสุขุมรอบคอบเพิ่มมากขึ้น และในส่วนของพนักงานนวดสปาที่มีอายุน้อยกว่านั้นยังมีประสบการณ์ในการสัมผัสหรือเผชิญหน้ากับสถานการณ์จริงที่เป็นสาเหตุของความเครียดจากการทำงานน้อย จึงเป็นผลให้อายุกับความเครียดจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน และจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่พบว่ามากกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานนวดสปาที่มีพฤติกรรมในการจัดการความเครียดหรืออาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานนวดสปาที่เหมือนกัน การเผชิญหน้าและการรับมือกับกับสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น ไม่มีความแตกต่างกัน จึงส่งผลให้อายุกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาไม่มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชิตา โงรัมย์⁽⁴⁴⁾ ที่ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างกับความเครียดในงานของพนักงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในงานไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ สนวนกุล⁽⁵⁸⁾ ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าอายุไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านร่างกาย จิตใจ และด้านพฤติกรรม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ อามีแก้ว⁽⁵⁹⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน พบว่าอายุกับความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กัน

ระดับการศึกษา พนักงานนวดสปาส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมปลายหรือปวช. 34.7% ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันทา กาญจนวัฒน์⁽³⁸⁾ ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทางด้านคุ้มครองแรงงานกับความเครียดในงาน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนวรรณ หมีรักษา⁽⁴¹⁾ ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงาน พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงาน แต่เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าพนักงานนวดสปาที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญาหรือปวส. จะมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่จบการศึกษาในระดับที่สูงกว่า เนื่องจากพนักงานนวดสปาที่จบการศึกษาในระดับที่สูงกว่านั้น มีกระบวนการทางความคิด มีโอกาสในการแสวงหาความรู้ ย่อมมีวุฒิภาวะหรือทักษะในการรับมือกับความเครียดจากการทำงานได้ดีกว่าพนักงานนวดสปาที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมธรรุา จุลเจิม⁽³⁹⁾ ที่ทำการศึกษารความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงานและความเครียดในการทำงานของพนักงาน พบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

กนกพร พุทธิปลันธน์⁽⁶⁰⁾ ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการควบคุมอารมณ์กับความเครียดในงานของข้าราชการครู พบว่าข้าราชการครูที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างก็มีความเครียดในงานแตกต่างกัน และยังคงคล้องกับงานวิจัยของพันธุธ์ ก้นพุง⁽⁶¹⁾ ที่ทำการศึกษารายงานความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การตกเป็นเหยื่อของการถูกชู้ขบนิทากับความเครียดในงานของพนักงาน พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภวรรณ กรเพ็ชร⁽⁴⁸⁾ ที่ทำการศึกษารายงานวิจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ อาจิมแก้ว⁽⁵⁹⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน พบว่ารายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้หญิงทำงาน แต่เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษา จะแสดงให้เห็นว่าพนักงานนวดสปาที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จะมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่มีรายได้สูงกว่า และถ้าพิจารณาจากความเป็นเมืองท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต จะเห็นได้ว่าค่าครองชีพราคาของเครื่องอุปโภคและบริโภคจะค่อนข้างสูงกว่าจังหวัดอื่นๆ เพราะในขณะที่รายรับนั้นใกล้เคียงกันกับที่อื่นๆแต่มีรายจ่ายสูงกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร อมรธวานุกุล⁽²¹⁾ ที่ทำการศึกษารายงานวิจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อระดับความเครียด และสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ สวนกุล⁽⁵⁸⁾ ที่ทำการศึกษารายงานวิจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน และยังคงคล้องกับงานวิจัยของนริศรา วงศ์เลย⁽⁶²⁾ ที่ทำการศึกษารายงานวิจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่ พบว่ารายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร

ประสบการณ์การทำงานด้านสปา พนักงานนวดสปาส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในด้านสปาอยู่ในช่วง 1-5 ปี และประสบการณ์การทำงานสูงสุดของพนักงานนวดสปาคือ 15 ปี ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์การทำงานด้านสปาไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าพนักงานนวดสปาที่มีประสบการณ์การทำงานด้านสปาอยู่ในช่วง 1-5 ปี จะมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่มีประสบการณ์การทำงานด้านสปา 6-15 ปี เนื่องจากพนักงานนวดสปาที่มีประสบการณ์การทำงานด้านสปามากกว่าย่อมจะต้องมีความสามารถ ทักษะหรือผ่านประสบการณ์ทั้งในชีวิตการทำงานและ

ชีวิตส่วนตัว จึงมีความสามารถในการรับมือกับความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่มีประสบการณ์การทำงานในด้านนี้น้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมา ณ มหาไชย⁽⁶³⁾ ที่ทำการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา วิเชียรประดิษฐ์⁽⁵⁷⁾ ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ สวนกุล⁽⁵⁸⁾ ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าอายุการทำงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านร่างกาย จิตใจ และด้านพฤติกรรม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ กำธรชนกาญจน์⁽⁶⁷⁾ ที่พบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

โรคประจำตัว จากผลการศึกษาพบว่ากว่าร้อยละ 90 ของพนักงานนวดสปาไม่มีโรคประจำตัว และโรคประจำตัวที่พบได้มากที่สุดคือ ความดันโลหิตสูง และรองลงมาคือกระเพาะอาหาร (ร้อยละ 2.97 และร้อยละ 2.47 ของพนักงานนวดสปาทั้งหมด เรียงตามลำดับ) และผลการหาความสัมพันธ์พบว่าโรคประจำตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา เมื่อพิจารณาจากผลการหาความสัมพันธ์จะเห็นได้ว่าพนักงานนวดสปาที่ไม่มีโรคประจำตัวจะมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่มีโรคประจำตัว และเมื่อพิจารณาประกอบกับช่วงอายุของพนักงานนวดสปาซึ่งมีอายุอยู่ในช่วง 18-59 ปี เป็นช่วงวัยที่ร่างกายยังมีการซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอได้เป็นอย่างดีและยังมีความแข็งแรงคืออยู่รวมไปถึงชนิดของโรคประจำตัวที่พนักงานนวดสปาส่วนใหญ่เป็น คือ ความดันโลหิตสูง ซึ่งในช่วงวัยส่วนใหญ่ของพนักงานนวดสปา ก็คือ 31-45 ปี เป็นช่วงวัยที่อาการของโรคยังไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตประจำวันของพนักงานนวดสปามากนัก จึงทำให้พนักงานนวดสปาไม่ตระหนักถึงอาการเจ็บป่วยของตนเอง ซึ่งเป็นสาเหตุให้โรคประจำตัวกับความเครียดจากการทำงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพากร สายเพชร⁽¹¹⁾ ที่ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานและสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าความเครียดจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเจ็บป่วย และการหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยของพยาบาลวิชาชีพ

อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน พนักงานนวดสปาส่วนใหญ่มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงานถึง 71.3% ผลการศึกษาพบว่า อาการปวดเมื่อยจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน แต่เมื่อพิจารณาจากอาการปวดเมื่อยที่กลุ่มตัวอย่างระบุขึ้น จะเห็นได้ว่า

พนักงานนวดสปาที่มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงานจะมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่ไม่มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงาน เนื่องจากอาการปวดเมื่อยจากการทำงานเป็นอาการทางกาย เมื่อพนักงานนวดสปามีอาการปวดเมื่อย ในขณะที่ปฏิบัติงานหรือในชีวิตประจำวัน จะทำให้พนักงานนวดสปารู้สึกว่าอาการนั้นเป็นสิ่งที่เข้ามาบกพรุนในการใช้ชีวิตประจำวัน และถ้าพิจารณาจากชั่วโมงการทำงาน ข้อเรียกร้องจากการทำงาน(ทางกาย) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะแสดงให้เห็นว่าในแต่ละวันนั้นพนักงานนวดสปาจะต้องประสบกับอาการนี้อย่างต่อเนื่องและเป็นเวลานาน ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของทศน์ ถั่วตระกูล⁽⁴⁷⁾ ที่ทำการศึกษากระบวนการแรงงานและความเครียดของพนักงานเปล ในโรงพยาบาลศูนย์ พบว่าความเครียดของพนักงานเปลแสดงให้เห็นในมิติทางร่างกายที่เมื่อยล้าและเจ็บปวดจากท่าทางการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Erin M. E.⁽⁶⁴⁾ ที่พบว่า ความเครียดจากการทำงานด้านจิตสังคมมีความสัมพันธ์กับอาการผิดปกติของกล้ามเนื้อและกระดูก โครงสร้างในบริเวณมือหรือข้อมือ หัวไหล่ และหลังส่วนล่าง

ระยะเวลาการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าระยะเวลาในการทำงานของพนักงานนวดสปาส่วนใหญ่คือ 9 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 70.8) รองลงมาคือ 10 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 23.3) และ 8 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 5.9) จากผลการหาความสัมพันธ์พบว่า ระยะเวลาการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา เมื่อพิจารณาจากการหาความสัมพันธ์ จะเห็นได้ว่าพนักงานนวดสปาที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 9 ชั่วโมงต่อวัน จะมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่มีระยะเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน แต่จะมีความเครียดในระดับต่ำมากกว่าระดับสูง เนื่องจากระยะเวลาการทำงานของพนักงานนวดสปานั้นเป็นแบบชั่วโมงต่อวัน และวันต่อสัปดาห์ ซึ่งพนักงานนวดสปาไม่จำเป็นต้องทำงานตลอดระยะเวลาการทำงาน เพราะในแต่ละวัน รอบหรือลำดับการให้บริการของพนักงานนวดสปาจะเป็นไปตามการจัดลำดับของหัวหน้างาน การบริการจะขึ้นอยู่กับชนิดหรือประเภทของสปาที่มีความแตกต่างกันออกไป ทำให้ระยะเวลาการทำงานในแต่ละวันนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของมธูรา จุลเจิม⁽³⁹⁾ ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงานและความเครียดในการทำงานของพนักงาน พบว่าระยะเวลาปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา วิเชียรประดิษฐ์⁽⁵⁷⁾ ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าจำนวนชั่วโมงการทำงานการทำงานกะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพร พุทธิปิลันธน์⁽⁶⁰⁾ ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการควบคุมอารมณ์กับความเครียดในงานของข้าราชการครู

พบว่าข้าราชการครูที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน และยังคงคล้องกับงานวิจัยของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ⁽⁴⁹⁾ ที่ศึกษาความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และการจัดการกับความเครียดในพยาบาล พบว่า ระยะเวลาในการทำงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง

การจัดการความเครียด ผลการศึกษาพบว่าการจัดการความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาที่พบคือพนักงานนวดสปามากกว่าร้อยละ 95 นั้นมีพฤติกรรมจัดการกับความเครียด เพราะเมื่อใดที่พนักงานนวดสปา มีการจัดการหรือมีการรับมือกับความเครียด ก็จะทำให้ระดับของความเครียดที่มีอยู่นั้นลดลงไป จึงทำให้พฤติกรรมจัดการความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ ชุ่มอภัย⁽⁵⁰⁾ ที่ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญความเครียดของบุคลากร สังกัดสำนักกิจการหอพัก พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรศรี โดดาป⁽⁵¹⁾ ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ปัจจัยความเครียดในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าเชาวน์อารมณ์ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

ความมั่นคงในอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับธนวรรณ หมีรักษา⁽⁴¹⁾ ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงาน พบว่าความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดจากการทำงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรัสวดี ถนัดศีลธรรม⁽⁴²⁾ ที่ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานในคนงานจัดชั้นงาน โดยใช้แบบจำลอง DEMAND-CONTROL พบว่าความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งจากผลการศึกษาที่พบว่าพนักงานนวดสปาส่วนใหญ่มีความมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 57.9) เมื่อแยกพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อ จะพบว่า พนักงานนวดสปาร้อยละ 71.3 มีความเห็นว่างานสปาเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง และร้อยละ 100 มีความเห็นว่างานสปาเป็นงานที่ปฏิบัติได้สม่ำเสมอตลอดปี แต่พนักงานนวดสปาร้อยละ 99 มีความเห็นว่าภายในปีที่ผ่านมาตนเองต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกือบตกงาน และร้อยละ 69.3 มีความเห็นว่าในอีก 2 ปีข้างหน้า ตนเองมีโอกาสที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการสปาเดิม ซึ่งสาเหตุที่ผลการศึกษาที่มีความขัดแย้งระหว่างกัน เนื่องมาจากพนักงานนวดสปาที่มีความเห็นว่างานสปาเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง และจากประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานประกอบการสปาของผู้วิจัย พบว่า พนักงานนวดสปาที่มีความเห็นว่างานสปาเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง

ได้ว่าจะเลือกทำงานในสถานประกอบการสปาอื่นๆ ที่มีรายได้หรือสวัสดิการที่ดีกว่าสถานประกอบการสปาที่ได้ปฏิบัติงานอยู่เดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา รังษีกโนคร⁽¹⁷⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงของอาชีพพนักงานนวดในสปา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในค่าจ้าง และความต้องการที่จะเปลี่ยนที่ทำงานไปยังสถานประกอบการสปาที่ดีกว่า รวมถึงความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

5.3 ปัจจัยเอื้อกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา กับปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รายละเอียดดังนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ อาจมีแก้ว⁽⁵⁹⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน พบว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้หญิงทำงาน แต่เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าพนักงานนวดสปามีความเห็นว่ามีปัญหาอย่างมากในด้านการสัมผัสกับสารเคมีหรือน้ำมันหอมระเหยสำหรับนวดอย่างต่อเนื่องและเป็นเวลานาน ซึ่งน้ำมันหอมระเหยแต่ละชนิดมีคุณสมบัติแตกต่างกัน แต่ถ้าสัมผัสเป็นเวลานานอาจก่อให้เกิดการระคายเคืองหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพกับผู้ที่สัมผัสได้ รวมถึงปัญหาในด้านสภาพการจราจรในการเดินทางมาทำงานของพนักงานนวดสปา เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวทำให้สภาพการจราจรติดขัด อาจทำให้พนักงานนวดสปา มีความกังวลสภาพการจราจรในการเดินทางมาทำงาน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานนวดสปาเกิดความเครียดจากการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัฐดา ธานีรัตน์⁽²⁰⁾ ที่ทำการศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาล พบว่าความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านสิ่งคุกคามสุขภาพทางชีวภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพริดา โขงรัมย์⁽⁴⁴⁾ ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างกับความเครียดในงานของพนักงาน พบว่าสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างด้านสภาพแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภวรรณ กรเพ็ชร⁽⁴⁾ ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พบว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและภาระด้านการเดินทางมาปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์กร ศาสนา⁽⁶⁸⁾ ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

ต่างกันมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.4 ปัจจัยเสริมกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา กับปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม รายละเอียดดังนี้

แรงสนับสนุนทางสังคม ผลการศึกษาพบว่า แรงสนับสนุนทางสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภวรรณ กรเพ็ชร์⁽⁴⁸⁾ ที่ทำการศึกษปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรินยา เสน โสพิศ⁽⁶⁹⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานนวดสปา ร้อยละ 70.3 มีแรงสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อแยกพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อ เช่น การเอาใจใส่ของหัวหน้างาน การรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานนั้น จะเห็นได้ว่าพนักงานนวดสปาบางส่วนมีความเห็นว่าไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิษฐ์ ประสิทธิ์เสตัง⁽¹⁹⁾ ที่ทำการประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานที่จำแนกตามองค์ประกอบสภาพจิตวิทยาสังคมคือ ด้านการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและการให้ความสำคัญจากผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญรอด ยิ่งยวด⁽⁶⁵⁾ ที่ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับความตั้งใจที่จะคงอยู่ในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าความเครียดจากการทำงานด้านแรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะคงอยู่ในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของมธูรา จุลเจิม⁽³⁹⁾ ที่ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงานและความเครียดในการทำงานของพนักงาน พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเกศรินทร์ ปัญญาดวง⁽⁷⁰⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน กับความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานนวดสปาที่ทำงานในสถานประกอบการสปา จำนวน 202 คน จากสถานประกอบการสปา 9 แห่ง ในจังหวัดภูเก็ต

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถามมีจำนวน 56 ข้อ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล (อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ความสามารถในการสื่อสาร และการจัดการความเครียด) ข้อมูลด้านอาชีพ (ประสบการณ์การทำงาน ด้านสปา และระยะเวลาในการทำงาน) และแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

โดยที่แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบด้วยการหาความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานนวดสปาที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ ซึ่งค่าความเที่ยงของเครื่องมือในแต่ละด้านมีค่าดังนี้ ด้านความมั่นคงในอาชีพ (0.80) ด้านแรงสนับสนุนทางสังคม (0.72) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (0.84) ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานทางใจ (0.83) ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานทางกาย (0.78) และด้านอำนาจการควบคุมงาน (0.78)

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 โดยส่งแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์ จำนวน 370 ฉบับ รับกลับคืนจำนวน 246 ฉบับ (Return rate) คิดเป็นร้อยละ 66.49 ของแบบสอบถามทั้งหมด แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 202 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 54.59 ของแบบสอบถามทั้งหมด การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยการหา ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านอาชีพ และสถิติเชิงวิเคราะห์ ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square test)

6.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต ประเมินความเครียดจากการทำงานโดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ (PRECEDE Framework) เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และใช้รูปแบบ Demand-Control Model ในการจำแนกความเครียดจากการทำงาน สรุปได้ดังต่อไปนี้

6.1.1 ความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ประเมินใน 2 ด้าน ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากการทำงาน และอำนาจการควบคุมงาน

ความเครียดจากการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน โดยพนักงานนวดสปาร้อยละ 52 มีข้อเรียกร้องจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนเฉลี่ย 55.27 ± 8.22 คะแนน

ความเครียดจากการทำงานด้านอำนาจการควบคุมงาน โดยพนักงานนวดสปาร้อยละ 57.9 มีอำนาจในการควบคุมงานอยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนเฉลี่ย 44.82 ± 4.53 คะแนน

พนักงานนวดสปาที่มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 70.8) และเมื่อจำแนกความเครียดจากการทำงานโดยใช้ Demand-Control Model พบว่าพนักงานนวดสปาส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มความเครียดสูง (High strain) ร้อยละ 29.2 รองลงมาคือ กลุ่มเฉื่อยชา (Passive) ร้อยละ 28.7 กลุ่มความเครียดต่ำ (Low strain) ร้อยละ 23.3 และกลุ่มกระตือรือร้น (Active) ร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

6.1.2 ปัจจัยนำ

พนักงานนวดสปาที่มีอายุเฉลี่ย 36.15 ± 9.347 ปี ร้อยละ 52.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 34.7 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีรายได้เฉลี่ย $11,717.82 \pm 3,211.388$ บาทต่อเดือน ร้อยละ 37.6 มีรายได้อยู่ในช่วง 9,001-14,999 บาทต่อเดือน ร้อยละ 64.9 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 4.86 ± 3.316 ปี ร้อยละ 71.3 มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ร้อยละ 70.8 มีระยะเวลาการทำงานต่อวันอยู่ที่ 9 ชั่วโมงต่อวัน มีการจัดการความเครียด ร้อยละ 96.5 และคะแนนเฉลี่ยความมั่นคงในอาชีพ 13.16 ± 1.76 ซึ่งพนักงานนวดสปาร้อยละ 57.9 มีความมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับต่ำ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ (อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ) กับความเครียดจากการทำงาน พบว่าปัจจัย

นำที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.014$) ส่วน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน และการจัดการความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

6.1.3 ปัจจัยเอื้อ

คะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานนวดสปา เท่ากับ 14.43 ± 3.75 ซึ่งพนักงานนวดสปาร้อยละ 64.4 มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพอยู่ในระดับต่ำ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเอื้อ พบว่า ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ($p = 0.337$)

6.1.4 ปัจจัยเสริม

ปัจจัยเสริม เป็นปัจจัยที่เสริมแรง หรือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม

คะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานด้านแรงสนับสนุนทางสังคมของพนักงานนวดสปา เท่ากับ 54.73 ± 6.14 คะแนน ซึ่งพนักงานนวดสปาร้อยละ 70.3 มีแรงสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริม พบว่า ปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ($p = 0.393$)

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ระดับความเครียดจากการทำงาน โดยรวมของพนักงานนวดสปาจะอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 70.8) นอกจากนี้ยังพบว่า ความมั่นคงในอาชีพ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารสถานประกอบการสปา เพื่อเป็นแนวทาง

ในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต ดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน เนื่องจากพนักงานนวดสปาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในอีกไม่กี่ปีข้างหน้ามีโอกาที่จะสูญเสียงานนี้ไป ซึ่งมีความขัดแย้งกับคำตอบที่ว่าพนักงานนวดสปาส่วนใหญ่มีความเห็นว่างานสปาเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง เนื่องจากพนักงานนวดสปาที่มีความเห็นว่าตนเองมีโอกาสนในการที่จะเลือกได้ว่าจะเลือกทำงานในสถานประกอบการสปาอื่นๆ ที่มีรายได้หรือสวัสดิการที่ดีกว่าสถานประกอบการ สปาที่ได้ปฏิบัติงานอยู่เดิม สถานประกอบการสปาจึงควรมีการปรับเปลี่ยนในส่วนของสวัสดิการเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานนวดสปา

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานนวดสปาที่มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงานมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่ไม่มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงาน และจากความเครียดจากการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน ที่พนักงานนวดสปาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าต้องปฏิบัติงานเป็นเวลานาน โดยที่ร่างกายอยู่ในท่าทางที่ไม่เหมาะสม จึงควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ในด้านท่าทางการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานนวดสปาใช้ท่าทางการทำงานอย่างถูกต้องตามหลักการยศาสตร์ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น การเดินแอโรบิก หรือการทำโยคะ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแรงทางร่างกายให้กับพนักงานนวดสปา และจากผลการศึกษาในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานนวดสปาที่พบว่า พนักงานนวดสปาที่มีความเห็นว่ามีสัมผัสกับสารเคมี จำพวกน้ำมันหอมระเหยในระหว่างการปฏิบัติงานสูง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแออัดหรือมีมลพิษ มีการจัดวางสิ่งของที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ การได้รับอันตรายจากความร้อน รวมไปถึงการติดเชื้อจากการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีแสงสว่างในบริเวณที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ จึงควรมีการจัดอบรมหรือให้ความรู้ในด้านการดูแลตนเอง เช่น สอนวิธีการปฏิบัติตนเมื่อต้องสัมผัสกับปัจจัยเสี่ยงทั้งทางด้านกายภาพ ด้านเคมี และด้านชีวภาพ วิธีการล้างมืออย่างถูกต้อง และมีการปรับปรุงบริเวณที่ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม เช่น การจัดระเบียบบริเวณที่จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ การปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสรีระของพนักงานนวดสปา เพื่อลดโอกาสเสี่ยงในการเกิดอันตรายในระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงานนวดสปา

3. จากผลการศึกษาความเครียดจากการทำงานในด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานของพนักงานนวดสปา พบว่าพนักงานนวดสปาที่มีความเห็นว่าตนเองต้องเผชิญกับความจำป็นเร่งด่วนหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ในระหว่างที่ปฏิบัติงานบ่อยครั้ง รวมถึงภาระงาน ขาดความเป็นอิสระในการเลือกช่วงเวลาทำงาน ลักษณะงานที่มีความยุ่งวุ่นวาย และต้องทำงานแข่งกับเวลา ควรมีการ

จัดระบบการทำงานของพนักงานนวดสปาให้เหมาะสมและเพียงพอกับสภาพการทำงานที่มีความ
เร่งด่วน เพื่อเป็นการลดภาระงาน ทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผนและเป็น
ระบบ รวมถึงควรมีการจัดกิจกรรมสันทนาการภายในสถานประกอบการสปาเพื่อสร้างเสริม
ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

6.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาในส่วนของความเครียดโดยทั่วไปร่วมกันกับการศึกษาความเครียด
จากการทำงานของพนักงานนวดสปา และศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการ
ทำงานของพนักงานนวดสปาอื่นๆเพิ่มเติม เช่น ภาวะสุขภาพ การดูแลสุขภาพ ความสัมพันธ์ใน
ครอบครัว สภาพความเป็นอยู่หรือสังคมระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในสถานประกอบการสปา
นโยบายต่างๆในสถานประกอบการสปา
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานนวดสปาที่ปฏิบัติงานในสถาน
ประกอบการสปาที่มีขนาดแตกต่างกัน
3. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ มีการสัมภาษณ์หรือการสนทนากลุ่มเพื่อสอบถาม
กับพนักงานนวดสปาโดยตรง โดยใช้ข้อคำถามปลายเปิดหรือการวิจัยแบบผสม (Mixed methods)
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น สาเหตุ หรือปัจจัยความเครียดจาก
การทำงานของพนักงานนวดสปา
4. ควรมีการศึกษาเชิงทดลองโดยการใช้ผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐาน
ในการวางแผนโครงการ เช่น การจัดโปรแกรมเพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหาความเครียดจากการ
ทำงานของพนักงานนวดสปาได้อย่างเหมาะสม หรือในด้านการปรับปรุงท่าทางการปฏิบัติงานเพื่อ
พัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพ
5. แบบสอบถามชุดนี้ผู้วิจัยได้ทำการดัดแปลงมาจาก “การทดสอบความเที่ยงตรงและ
การดัดแปลงเครื่องมือวัดความเครียดจากงานของ Karasek ให้เหมาะสมกับคนไทย” โดย รศ.พญ.
ดร.พิชญา พรรคทองสุข ข้อคำถามในงานวิจัยข้างต้นเป็นข้อคำถามที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มอาชีพที่
ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม จึงควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของ
งานบริการสุขภาพ

ความเครียดจากการทำงานของผู้ให้บริการสปาในจังหวัดภูเก็ต

JOB STRESS AMONG SPA THERAPISTS IN PHUKET PROVINCE

บราลี เอ็บอ้ม 5636831 PHMP/M

ส.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ทศนีย์ รวีวรกุล, ปร.ค., วิริณธ์ กิตติพิชัย, วท.ค.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สปาเป็นสถานบริการเพื่อสุขภาพ หรือสถานพยาบาลที่ให้บริการด้วยศาสตร์การนวดเพื่อสุขภาพ การปฏิบัติต่อร่างกายเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพเป็นบริการหลัก เพื่อปรับความสมดุลของร่างกายและจิตใจ โดยให้คำแนะนำด้านบริการที่จัดไว้ตามหลักวิชาการ รวมถึงอาจมีการให้คำแนะนำการส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกาย โภชนาการการปรับพฤติกรรมตามหลักการแพทย์สากลและการสร้างหลักสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์ทางเลือก⁽¹⁾ ซึ่งธุรกิจสปาเป็นการบริการประเภทบริการต่อร่างกายของผู้รับบริการ มีการถูกเนื้อต้องตัวโดยตรง และผลของการบริการมีผลต่อจิตใจ อารมณ์ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการ⁽²⁾

ความเครียดจากการทำงานเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองทางกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาเมื่อข้อเรียกร้องจากงานและแรงกดดันไม่สัมพันธ์กับความรู้และความสามารถที่ท้าทายต่อการรับมือของพนักงาน ความเครียดเกิดขึ้นได้อย่างหลากหลายในสถานการณ์ของการทำงาน แต่มักจะไม่เป็นผลดีเมื่อพนักงานรู้สึกได้ถึงแรงสนับสนุนเพียงเล็กน้อยจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน⁽⁸⁾ หรือเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุณภาพชีวิต อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมจากการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ พฤติกรรม และความคิด⁽⁹⁾ เช่น ซึมเศร้า วิตกกังวล ความสามารถลดลง การใช้วิจารณญาณและเหตุผลลดลง ความจำลดลง ซึ่งเป็นเหตุให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน ตลอดจนก่อให้เกิดปัญหาภายในครอบครัว และปัญหาสุขภาพทางกายในที่สุด⁽¹⁰⁾ สาเหตุ

เกิดจากปัจจัยทางจิตสังคม และสภาวะการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงภาวะสังคมและเศรษฐกิจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิตการทำงาน และเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดต่อตัวพนักงาน ปัญหาความเครียดจากการทำงานเป็นปัญหาด้านอาชีวอนามัยที่มีความสำคัญมาก และไม่เพียงส่งผลเสียในระดับบุคคลเท่านั้น แต่ยังจะส่งผลเสียทางด้านสังคม เศรษฐกิจต่อส่วนรวมในระดับองค์กร และประเทศชาติอีกด้วย⁽¹¹⁾

จากการสำรวจสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานของสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ (สบส.) ทั่วประเทศ โดยสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในปี พ.ศ. 2555⁽¹⁵⁾ พบว่า ในประเทศไทยมีสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน สบส. ทั้งหมด 1,435 แห่ง ซึ่งภาคใต้เป็นภาคที่มีสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานมากที่สุด 499 แห่ง (ร้อยละ 34.77) รองลงมา คือ ภาคกลาง 438 แห่ง (ร้อยละ 30.52) และจังหวัดที่มีสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองมาตรฐานมากที่สุดของภาคใต้ คือ จังหวัดภูเก็ต 179 แห่ง (ร้อยละ 35.87) และจากแผนการผลักดันจังหวัดภูเก็ตให้เป็นจังหวัดนาร่องในการเป็นศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวในเอเชีย (Phuket Tourism and Hub of Asia)⁽¹⁶⁾ ของภาครัฐบาล รวมถึงการขยายตัวของธุรกิจสปาในประเทศไทยในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา โดยเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 30 ต่อปี ทำให้อาชีพพนักงานนวดสปาในสถานประกอบการสปาเป็นอาชีพที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มอย่างต่อเนื่อง⁽¹⁷⁾ ซึ่งอาชีพพนักงานนวดสปาเติบโตมาพร้อมกับธุรกิจสปา และเป็นหนึ่งในงานสายบริการที่ต้องให้บริการกับผู้มารับบริการในสถานประกอบการสปา การทำงานต้องอาศัยแรงกายและแรงใจเพื่อที่จะทำให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งหากมองในแง่ของผู้ให้บริการ ภายใต้งานให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ที่มารับบริการนั้น อาจแฝงไปด้วยความกดดัน ความเมื่อยล้าทางร่างกาย ความกังวลในการทำงาน อาจก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้⁽¹⁸⁾

จากประสบการณ์ของผู้วิจัย ที่เคยปฏิบัติงานในสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พบว่าพนักงานนวดสปาที่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ตมีอัตราการให้บริการจากสถานบริการสุขภาพเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้พนักงานนวดสปาที่มีภาระงานหรือชั่วโมงการทำงานที่หนักและยาวนานขึ้นตามจำนวนของผู้มารับบริการ และอำนาจการตัดสินใจในงานหรืออำนาจในการควบคุมงานของพนักงานนวดสปาที่พนักงานนวดสปาบางส่วนไม่สามารถที่จะตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็นในงานด้วยตนเองได้อย่างเต็มที่ รวมถึงพนักงานนวดสปาไม่ทำตามการทำงานที่ไม่ถูกต้องตามหลักการยศาสตร์ ส่งผลให้พนักงานนวดสปาส่วนใหญ่มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงาน และจากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าพนักงานนวดสปายังมีโอกาสได้สัมผัสกับปัจจัยอื่นๆ เช่น ด้านความมั่นคงในอาชีพ⁽¹⁷⁾ ของพนักงาน

นวดสปา โอกาสในการสูญเสียงาน ความสำเร็จความก้าวหน้าในงาน หรือสวัสดิการที่แต่ละสถานประกอบการสปามีให้กับพนักงานนวดสปา ด้านแรงสนับสนุนทางสังคม⁽¹⁹⁾ ของพนักงานนวดสปา ทั้งจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน⁽²⁰⁾ ของพนักงานนวดสปาที่อาจก่อให้เกิดอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ⁽²¹⁾

โดยปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของผู้ให้บริการสปาจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยนำ (อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ) ปัจจัยเอื้อ (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) และปัจจัยเสริม (แรงสนับสนุนทางสังคม) ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางสำหรับสถานประกอบการสปาที่จะนำไปใช้ในการวางนโยบายเพื่อป้องกันและรับมือกับการเกิดความเครียดจากการทำงานรวมถึงการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตให้กับผู้ประกอบการสปา เพื่อให้พนักงานนวดสปามีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพต่อผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต

วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

สมมุติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยนำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ด้านสรีรศาสตร์ โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การจัดการความเครียด และความมั่นคงในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 2) ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา
- 3) ปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรในการศึกษาเป็นพนักงานนวดสปาที่ปฏิบัติงานประจำในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต เก็บข้อมูลในระหว่างเดือน มิถุนายน – สิงหาคม พ.ศ. 2557

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานนวดสปาในสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการสปาที่ทำงานในสถานประกอบการสปา 9 แห่ง ในจังหวัดภูเก็ต เป็นเพศหญิงที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป เป็นบุคคลที่ทำงานด้านการนวดสปาในสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ตเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 เดือน มีประกาศนียบัตรผ่านการอบรมหลักสูตรนวดสปา หรือนวดแผนไทย สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้ ยินดีและสมัครใจในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้และเป็นผู้ที่ได้รับการบอกกล่าวรายละเอียดการวิจัยและลงนามในหนังสือยินยอมตนให้ทำการวิจัย ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแบบสอบถามโดยการส่งทางไปรษณีย์ เป็นเวลา 3 เดือน ระหว่างเดือนมิถุนายนถึงสิงหาคม พ.ศ. 2557 การวิจัยนี้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ใบรับรอง COA. No. MUPH 2014-106 โดยที่ค่าความเที่ยงของเครื่องมือในแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.72 – 0.84 การ

กำหนดขนาดตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง แบบไม่ทราบจำนวนประชากร⁽⁵⁶⁾ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 212 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความเหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิด มีข้อคำถามจำนวน 56 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ความสามารถในการสื่อสาร และพฤติกรรมในการจัดการความเครียด มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ มีลักษณะให้ผู้ตอบเลือกตอบหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านอาชีพ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานด้านสปา และระยะเวลาในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ มีลักษณะให้ผู้ตอบเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ดัดแปลงข้อคำถามมาจากงานวิจัย “การทดสอบความเที่ยงตรงและการดัดแปลงเครื่องมือวัดความเครียดจากงานของ Karasek ให้เหมาะสมกับคนไทย” โดย รศ.ดร.พญ.พิชญา พรระททองสุข⁽¹⁰⁾ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 46 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบแบบมาตรวัดประมาณค่า 3 ระดับ และ 4 ระดับ ได้แก่

- ความมั่นคงในอาชีพ มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 4 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) โดยที่คะแนนต่ำ หมายถึง มีความมั่นคงในอาชีพต่ำ และคะแนนสูง หมายถึง มีความมั่นคงในอาชีพสูง
- แรงสนับสนุนทางสังคม (แรงสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน) มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 8 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) โดยที่คะแนนต่ำ หมายถึง มีแรงสนับสนุนทางสังคมต่ำ และคะแนนสูง หมายถึง มีแรงสนับสนุนทางสังคมสูง
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อประกอบด้วยข้อคำถามเชิงลบจำนวน 11 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 3 ระดับ คือ ไม่มีปัญหา (1) มีบ้างเป็นปัญหา

(2) และมี/เป็นปัญหาอย่างยิ่ง (3) โดยที่คะแนนต่ำ หมายถึง มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพในการทำงานต่ำ และคะแนนสูง หมายถึง มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพในการทำงานสูง

และแบบสอบถามความเครียดจากการทำงานทั้งสองด้าน ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากการทำงาน (ทางใจและทางกาย) และอำนาจการควบคุมงาน

- ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานทางใจ (เรียกร้องทางใจและความเหนื่อยล้าทางใจ) มีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงลบจำนวน 13 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)

- ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานทางกาย มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงลบจำนวน 3 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)

- ด้านอำนาจการควบคุมงาน มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ โดยประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวก 7 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านอาชีพ และสถิติเชิงวิเคราะห์ ค่าสถิติไคสแควร์ ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานนวดสปา จำนวน 202 คน พบว่าพนักงานนวดสปา มีอายุเฉลี่ย 36.15 ± 9.347 ปี ร้อยละ 52.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 34.7 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีรายได้เฉลี่ย $11,717.82 \pm 3,211.388$ บาทต่อเดือน รายได้อยู่ในช่วง 6,000-20,000 บาท ร้อยละ 37.6 มีรายได้อยู่ในช่วง 9,001-14,999 บาทต่อเดือน ร้อยละ 64.9 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 4.86 ± 3.316 ปี ร้อยละ 71.3 มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ร้อยละ 70.8 มีระยะเวลาการทำงานต่อวันอยู่ที่ 9 ชั่วโมงต่อวัน มีการจัดการความเครียด ร้อยละ 96.5 พนักงานนวดสปามีความมั่นคงในอาชีพเฉลี่ย 13.16 ± 1.76 ร้อยละ 57.9 มีความมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนเฉลี่ยของสิ่งคุกคามสุขภาพเท่ากับ 14.43

± 3.74 ร้อยละ 64.4 มีสิ่งคุกคามทางสุขภาพอยู่ในระดับต่ำ และมีคะแนนเฉลี่ยด้านแรงสนับสนุนทางสังคมเท่ากับ 54.73 ± 6.14 ร้อยละ 70.3 มีแรงสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ

ในส่วนของความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา พบว่า พนักงานนวดสปา มีคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานเท่ากับ 55.26 ± 8.22 ร้อยละ 52 มีข้อเรียกร้องจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และมีคะแนนเฉลี่ยด้านอำนาจการควบคุมงานเท่ากับ 44.82 ± 4.53 ร้อยละ 57.9 มีอำนาจการควบคุมงานอยู่ในระดับต่ำ จากการประเมินระดับความเครียดจากการทำงานพบว่า พนักงานนวดสปา มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 70.8 เมื่อจำแนกตามรูปแบบ Demand-Control Model พบว่าพนักงานนวดสปา ร้อยละ 29.2 มีระดับความเครียดสูง และร้อยละ 70.8 มีระดับความเครียดต่ำ ซึ่งแบ่งได้เป็น กลุ่มความเครียดสูง (High strain) ร้อยละ 29.2 รองลงมาคือ กลุ่มเฉื่อยชา (Passive) ร้อยละ 28.7 กลุ่มความเครียดต่ำ (Low strain) ร้อยละ 23.3 และกลุ่มกระตือรือร้น (Active) ร้อยละ 18.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา (n=202)

ระดับความเครียดจากการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง	59	29.2
ความเครียดสูง (High strain)		
ระดับต่ำ	143	70.8
กระตือรือร้น (Active)	38	18.8
ความเครียดต่ำ (Low strain)	47	23.3
เฉื่อยชา (Passive)	58	28.7

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน พบว่าความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$ ส่วน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน การจัดการความเครียด ประสบการณ์การทำงานด้านสปา ระยะเวลาการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงสนับสนุนทางสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน (n=202)

ปัจจัย	χ^2	p
ปัจจัยนำ		
อายุ	0.361	0.835
ระดับการศึกษา	2.360	0.125
รายได้ต่อเดือน	3.254	0.071
ประสบการณ์การทำงานด้านสปา	0.007	0.932
โรคประจำตัว	0.007	0.935
อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน	2.855	0.091
ระยะเวลาการทำงาน	0.105	0.746
การจัดการความเครียด	0.781	0.377
ความมั่นคงในอาชีพ	6.018	0.014
ปัจจัยเอื้อ		
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.921	0.337
ปัจจัยเสริม		
แรงสนับสนุนทางสังคม	0.731	0.393

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาที่พบว่า ระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของนิษฐ์ ประสิทธิ์เตสัง⁽¹⁹⁾ ที่พบว่าพนักงานในนิตมอตุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน มีความเครียดจากการทำงานในระดับต่ำ หากพิจารณาปัจจัยกับความเครียดจากการทำงาน จะพบว่าปัจจัยความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปานั้นมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ค่อนข้างสูง เช่น ด้านอำนาจการควบคุมงานหรือการตัดสินใจในงาน จะเห็นได้ว่าร้อยละ 57.9 ของพนักงานนวดสปาที่มีอำนาจในการควบคุมงานในระดับต่ำ เช่น การแสดงความคิดเห็นในงานไม่ได้เต็มที่ เนื่องจากพนักงานนวดสปาต้องรับฟังความต้องการของผู้มารับบริการจึงไม่สามารถใช้ความคิดเห็นของตนเองในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ และการโอกาสในการตัดสินใจในงาน เนื่องจากการดำเนินงานของพนักงานนวดสปาต้องเป็นไปตามแบบแผนหรือขั้นตอนต่างๆ ที่สถานประกอบการสปาได้กำหนดไว้ ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานทางใจ ประกอบด้วย การไม่มีอิสระในการเลือกช่วงเวลาทำงาน เนื่องจากในสถานประกอบการสปา มีการจัดลำดับการให้บริการของพนักงานนวดสปาไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว การที่ต้องทำสิ่งๆ ซ้ำๆ กันหลายๆ ครั้ง เนื่องจากลักษณะการทำงานด้านสปาคือการนวดหรือการใช้น้ำเพื่อบำบัด ซึ่งในแต่ละชนิดการบริการต้องใช้การนวดเป็นหลัก ต้องทำงานที่มีความหลากหลายมากทั้งการจัดเตรียมสถานที่ การดูแล การให้บริการ การจัดเก็บหรือทำความสะอาดอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว งานเป็นงานหนัก การทำงานล่าช้าเพราะต้องรอคอยงานจากผู้อื่น มีความวุ่นวายในการทำงานในกรณีที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นกลุ่มใหญ่ เป็นงานที่ต้องใช้แรงกายมาก ต้องใช้การเคลื่อนไหวร่างกายอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วในการให้บริการ ถูกขอให้ทำงานมากเกินไป ต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานทางกาย ประกอบด้วย การที่ต้องทำงานนานโดยร่างกายอยู่ในท่าทางที่ไม่เหมาะสม การทำงานนานๆ โดยที่ศีรษะและแขนอยู่ในท่าทางที่ไม่เหมาะสม ต้องยกหรือเคลื่อนย้ายของที่มีน้ำหนักมากบ่อยๆ ในการทำงาน และด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย หัวหน้างานเอาใจใส่ หัวหน้างานให้ความสนใจความคิดเห็นและผู้ร่วมงานสนใจความคิดเห็น และสอดคล้องกับการศึกษาของสุธิลักษณ์ ลาดปลาตะ⁽¹⁸⁾ ที่ทำการศึกษาเชิงคุณภาพของพนักงานนวดสปาที่มีความเครียดจากการทำงานสูงในบริบทกระบวนการแรงงานและจัดการองค์กร พบว่าพนักงานนวดสปาที่มีความเครียดจากการทำงานด้านขาดความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน พนักงานนวดสปาที่มีความเหนื่อยล้าทั้งทางกายและทางใจจากการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยนำ ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของธนวรรณ หมี่รักษา⁽⁴¹⁾ ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงาน พบว่าความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดจากการทำงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรัสวดี ถนัดศีลธรรม⁽⁴²⁾ ที่ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานในคนงานจัดชิ้นงาน โดยใช้แบบจำลอง DEMAND-CONTROL พบว่าความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งจากผลการศึกษาที่พบว่าพนักงานนวดสปาส่วนใหญ่มีความมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 57.9) เมื่อแยกพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อ จะพบว่า พนักงานนวดสปาร้อยละ 71.3 มีความเห็นว่างานสปาเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง และร้อยละ 100 มีความเห็นว่างานสปาเป็นงานที่ปฏิบัติได้สม่ำเสมอตลอดปี แต่พนักงานนวดสปาร้อยละ 99 มีความเห็นว่าภายในปีที่ผ่านมาตนเองต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกือบตกงาน และร้อยละ 69.3 มีความเห็นว่าในอีก 2 ปีข้างหน้า ตนเองมีโอกาสที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการสปาเดิม ซึ่งสาเหตุที่ผลการศึกษาที่มีความขัดแย้งระหว่างกัน เนื่องมาจากพนักงานนวดสปาที่มีความเห็นว่างานสปาเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง และจากประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานประกอบการสปาของผู้วิจัย พบว่า พนักงานนวดสปาที่มีความเห็นว่างานสปาเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง ได้ว่าจะเลือกทำงานในสถานประกอบการสปาอื่นๆ ที่มีรายได้หรือสวัสดิการที่ดีกว่าสถานประกอบการสปาที่ได้ปฏิบัติงานอยู่เดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา รังษิก โนคร⁽¹⁷⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงของอาชีพพนักงานนวดในสปา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในค่าจ้าง และความต้องการที่จะเปลี่ยนที่ทำงานไปยังสถานประกอบการสปาที่ดีกว่า รวมถึงความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ในส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานด้านสปา โรคประจำตัว อาการปวดเมื่อยจากการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน และการจัดการความเครียด

อายุ และประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา เมื่อพิจารณาจากพนักงานนวดสปาที่ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในช่วง 31-45 ปี ถือได้ว่าอยู่ในช่วงวัยกลางคน ซึ่งเป็นวัยที่ผ่านประสบการณ์การใช้ชีวิตต่างๆมาในระดับหนึ่ง ทำให้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์เพิ่มมากขึ้น รู้จักการวางตัวปรับตัวในสถานการณ์จริง มีการควบคุมอารมณ์ มีความสุขุมรอบคอบเพิ่มมากขึ้น และในส่วนของพนักงานนวดสปาที่มีอายุน้อยกว่านั้นยังมีประสบการณ์ในการสัมผัสหรือเผชิญหน้ากับสถานการณ์จริงที่เป็นสาเหตุของความเครียดจากการทำงานน้อย และพนักงานนวดสปาที่มีประสบการณ์การทำงานด้านสปาอยู่ในช่วง 1-5 ปี จะมี

ความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่มีประสบการณ์การทำงานด้านสปา 6-15 ปี เนื่องจากพนักงานนวดสปาที่มีประสบการณ์การทำงานด้านสปามากกว่าย่อมจะต้องมีความสามารถทักษะหรือผ่านประสบการณ์ทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว จึงมีความสามารถในการรับมือกับความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่มีประสบการณ์การทำงานในด้านนี้น้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ สวนกุล⁽⁵⁸⁾ ที่ทำการศึกษาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าอายุ และอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านร่างกาย จิตใจ และด้านพฤติกรรม

ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของชนวรรณ หมิรัชญา⁽⁴¹⁾ ที่ทำการศึกษาศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงาน พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงาน แต่เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าพนักงานนวดสปาที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่า อนุปริญญาหรือปวส. จะมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่จบการศึกษาในระดับที่สูงกว่า เนื่องจากพนักงานนวดสปาที่จบการศึกษาในระดับที่สูงกว่านั้นมีกระบวนการทางความคิด มีโอกาสในการแสวงหาความรู้ ย่อมมีวุฒิภาวะหรือทักษะในการรับมือกับความเครียดจากการทำงานได้ดีกว่าพนักงานนวดสปาที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมธุรา จุลเจิม⁽³⁹⁾ ที่ทำการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงานและความเครียดในการทำงานของพนักงาน พบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของผู้ให้บริการสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ อาจมีแก้ว⁽⁵⁹⁾ ที่ศึกษาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน พบว่ารายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้หญิงทำงาน แต่เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษา จะแสดงให้เห็นว่าพนักงานนวดสปาที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จะมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่มีรายได้สูงกว่า และถ้าพิจารณาจากความเป็นเมืองท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต จะเห็นได้ว่าค่าครองชีพ ราคาของเครื่องอุปโภคและบริโภคจะค่อนข้างสูงกว่าจังหวัดอื่นๆ เพราะในขณะที่รายรับนั้นใกล้เคียงกันกับที่อื่นๆ แต่มีรายจ่ายสูงกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของนริศรา วงศ์เลย⁽⁶²⁾ ที่ทำการศึกษาศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่ พบว่ารายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร

โรคประจำตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา เมื่อพิจารณาจากผลการหาความสัมพันธ์พบว่าโรคประจำตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา เมื่อพิจารณาจากผลการหาความสัมพันธ์จะเห็นได้ว่าพนักงานนวดสปาที่ไม่มีโรคประจำตัวจะมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่มีโรคประจำตัว และเมื่อพิจารณาประกอบกับช่วงอายุของพนักงานนวดสปาซึ่งมีอายุอยู่ในช่วง 18-59 ปี เป็นช่วงวัยที่ร่างกายยังมีการซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอได้เป็นอย่างดีและยังมีความแข็งแรงคืออยู่รวมไปถึงชนิดของโรคประจำตัวที่พนักงานนวดสปาส่วนใหญ่เป็น คือ ความดันโลหิตสูง ซึ่งในช่วงวัยส่วนใหญ่ของพนักงานนวดสปาก็คือ 31-45 ปี เป็นช่วงวัยที่อาการของโรคยังไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตประจำวันของพนักงานนวดสปามากนัก จึงทำให้พนักงานนวดสปาไม่ตระหนักถึงอาการเจ็บป่วยของตนเอง ซึ่งเป็นสาเหตุให้โรคประจำตัวกับความเครียดจากการทำงานนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพากร สายเพชร⁽¹¹⁾ ที่ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานและภาวะสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าความเครียดจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเจ็บป่วย และการหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยของพยาบาลวิชาชีพ

อาการปวดเมื่อยจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา แต่เมื่อพิจารณาจากอาการปวดเมื่อยที่กลุ่มตัวอย่างระบุขึ้น จะเห็นได้ว่าพนักงานนวดสปาที่มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงานจะมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่ไม่มีอาการปวดเมื่อยจากการทำงาน เนื่องจากอาการปวดเมื่อยจากการทำงานเป็นอาการทางกาย เมื่อพนักงานนวดสปามีอาการปวดเมื่อย ในขณะที่ปฏิบัติงานหรือในชีวิตประจำวัน จะทำให้พนักงานนวดสปารู้สึกว่าอาการนั้นเป็นสิ่งที่เข้ามารบกวนในการใช้ชีวิตประจำวัน และถ้าพิจารณาจากชั่วโมงการทำงาน ชื่อเรียกหรืออาการการทำงาน(ทางกาย) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะแสดงให้เห็นว่าในแต่ละวันนั้นพนักงานนวดสปาจะต้องประสบกับอาการนี้อย่างต่อเนื่องและเป็นเวลานาน ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ ธีวตระกูล⁽⁴⁷⁾ ที่ทำการศึกษาระบบการแรงงานและความเครียดของพนักงานเปลในโรงพยาบาลศูนย์ พบว่าความเครียดของพนักงานเปลแสดงให้เห็นในมิติทางร่างกายที่เมื่อยล้าและเจ็บปวดจากท่าทางการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Erin M. E.⁽⁶⁴⁾ ที่พบว่า ความเครียดจากการทำงานด้านจิตสังคมมีความสัมพันธ์กับอาการผิดปกติของกล้ามเนื้อและกระดูก โครงร่างในบริเวณมือหรือข้อมือ หัวไหล่ และหลังส่วนล่าง

ระยะเวลาการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงาน นวดสปา เมื่อพิจารณาจากการหาความสัมพันธ์ จะเห็นได้ว่าพนักงานนวดสปาที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 9 ชั่วโมงต่อวัน จะมีความเครียดจากการทำงานมากกว่าพนักงานนวดสปาที่มีระยะเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน แต่จะมีความเครียดในระดับต่ำมากกว่าระดับสูง เนื่องจากระยะเวลาการทำงานของพนักงานนวดสปานั้นเป็นแบบชั่วโมงต่อวัน และวันต่อสัปดาห์ ซึ่งพนักงานนวดสปาไม่จำเป็นต้องทำงานตลอดระยะเวลาการทำงาน เพราะในแต่ละวัน รอบหรือลำดับการให้บริการของพนักงานนวดสปาจะเป็นไปตามการจัดลำดับของหัวหน้างาน การบริการจะขึ้นอยู่กับชนิดหรือประเภทของสปาที่มีความแตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา วิเชียรประดิษฐ์⁽⁵⁷⁾ ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าจำนวนชั่วโมงการทำงาน การทำงานจะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

การจัดการความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงาน นวดสปา เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาที่พบ คือพนักงานนวดสปามากกว่าร้อยละ 95 นั้นมีพฤติกรรมจัดการกับความเครียด เพราะเมื่อใดที่พนักงานนวดสปามีการจัดการหรือมีการรับมือกับความเครียด ก็จะทำให้ระดับของความเครียดที่มีอยู่นั้นลดลงไป จึงทำให้พฤติกรรมจัดการความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ ชุ่มอภัย⁽⁵⁰⁾ ที่ทำการศึกษาคความเครียดในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญความเครียดของบุคลากร สังกัดสำนักกิจการหอพัก พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ อัจฉริยะ⁽⁵⁹⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน พบว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้หญิงทำงาน แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานนวดสปาที่มีความเห็นว่ามีปัญหาอย่างมากในด้านการสัมผัสกับสารเคมีหรือน้ำมันหอมระเหยสำหรับนวดอย่างต่อเนื่องและเป็นเวลานาน ซึ่งน้ำมันหอมระเหยแต่ละชนิดมีคุณสมบัติแตกต่างกัน แต่ถ้าสัมผัสเป็นเวลานานอาจก่อให้เกิดการระคายเคืองหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพกับผู้สัมผัสได้ รวมถึงปัญหาในด้านสภาพการจราจรในการเดินทางมาทำงานของพนักงานนวดสปา เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวทำให้สภาพการจราจรติดขัด อาจทำให้พนักงานนวดสปาที่มีความกังวลสภาพการจราจรในการ

เดินทางมาทำงาน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานนวดสปาเกิดความเครียดจากการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัฐดา ธานีรัตน์⁽²⁰⁾ ที่ทำการศึกษาค้นคว้าและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาล พบว่าความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านสิ่งคุกคามสุขภาพทางชีวภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภวรรณ กรเพ็ชร⁽⁴⁾ ที่ทำการศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พบว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและภาระด้านการเดินทางมาปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเสริม ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา

แรงสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภวรรณ กรเพ็ชร⁽⁴⁸⁾ ที่ทำการศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานนวดสปาร้อยละ 70.3 มีแรงสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อแยกพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อ เช่น การเอาใจใส่ของหัวหน้างาน การรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานนั้น จะเห็นได้ว่าพนักงานนวดสปาบางส่วนมีความเห็นว่าไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิษฐ์ ประสิทธิ์เสด็จ⁽¹⁹⁾ ที่ทำการประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานที่จำแนกตามองค์ประกอบสภาพจิตวิทยาสังคมคือ ด้านการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและการให้ความสำคัญจากผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารสถานประกอบการสปา เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในจังหวัดภูเก็ต ดังนี้

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนในส่วนของสวัสดิการเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานนวดสปา
2. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ในด้านท่าทางการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานนวดสปาใช้ท่าทางการทำงานอย่างถูกต้องตามหลักกายศาสตร์ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย

กาย เช่น การเดินแอโรบิก หรือการทำโยคะ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแรงทางร่างกายให้กับพนักงาน นวดสปา

3. ควรมีการจัดอบรมหรือให้ความรู้ในด้านการดูแลตนเอง เช่น สอนวิธีการปฏิบัติตน เมื่อต้องสัมผัสกับปัจจัยเสี่ยงทั้งทางด้านกายภาพ ด้านเคมี และด้านชีวภาพ วิธีการล้างมืออย่าง ถูกต้อง และมีการปรับปรุงบริเวณที่ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม เช่น การจัดระเบียบบริเวณที่ จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ การปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสรีระของพนักงานนวดสปา เพื่อลดโอกาสเสี่ยงในการเกิดอันตรายในระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงานนวดสปา

4. ควรมีการจัดระบบการทำงานของพนักงานนวดสปาให้เหมาะสมและเพียงพอกับ สภาพการทำงานที่มีความเร่งด่วน เพื่อเป็นการลดภาระงาน ทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมี ระเบียบแบบแผนและเป็นระบบ

5. ควรมีการจัดกิจกรรมสันทนาการภายในสถานประกอบการสปาเพื่อส่งเสริม ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในส่วนของความเครียดโดยทั่วไปร่วมกันกับการศึกษาความเครียด จากการทำงานของพนักงานนวดสปา และศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการ ทำงานของพนักงานนวดสปาอื่นๆเพิ่มเติม เช่น ภาวะสุขภาพ การดูแลสุขภาพ ความสัมพันธ์ใน ครอบครัว สภาพความเป็นอยู่หรือสังคมระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในสถานประกอบการสปา นโยบายต่างๆในสถานประกอบการสปา

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานนวดสปาที่ปฏิบัติงานในสถาน ประกอบการสปาที่มีขนาดแตกต่างกัน

3. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ มีการสัมภาษณ์หรือการสนทนากลุ่มเพื่อสอบถาม กับพนักงานนวดสปาโดยตรง โดยใช้ข้อคำถามปลายเปิดหรือการวิจัยแบบผสม (Mixed methods) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น สาเหตุ หรือปัจจัยความเครียดจาก การทำงานของพนักงานนวดสปา

4. ควรมีการศึกษาเชิงทดลองโดยการใช้ผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการวางแผน โครงการ เช่น การจัดโปรแกรมเพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหาความเครียดจากการ ทำงานของพนักงานนวดสปาได้อย่างเหมาะสม หรือในด้านการปรับปรุงท่าทางการปฏิบัติงานเพื่อ พัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพ

5. แบบสอบถามชุดนี้ผู้วิจัยได้ทำการดัดแปลงมาจาก “การทดสอบความเที่ยงตรงและการดัดแปลงเครื่องมือวัดความเครียดจากงานของ Karasek ให้เหมาะสมกับคนไทย” โดย รศ.พญ.ดร.พิชญา พรรคทองสุข ข้อคำถามในงานวิจัยข้างต้นเป็นข้อคำถามที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มอาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม จึงควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของงานบริการสุขภาพ



JOB STRESS AMONG SPA THERAPISTS IN PHUKET PROVINCE

BARALEE ERBIM 5636831 PHMP/M

M.P.H.

THESIS ADVISORY COMMITTEE: TASSANEE RAWIWORRAKUL, Ph.D.,
WIRIN KITTIPICHAI, Ph.D.**EXTENDED SUMMARY****Research background and rationale**

Spa business is a health care service business or clinic where provides massage for health, body treatment, and aqua treatment to balance healthy body and mind. This business also provide professional advice on healthy exercise, healthy diet, and behavioral modification based on general medicine and alternative medicine⁽¹⁾. By the way, the service has to treat directly to customer's body that could affect on customer's emotion⁽²⁾.

Job stress is workers' physiological, emotional, cognitive, and behavioral reactions when they feel that job demands and constraint from work are not related to their knowledge and capabilities. Stress could occur in many aspects of work circumstances and could getting worse when workers perceive little support from their chief co-workers⁽⁸⁾. Stress also occurs when workers response to health hazard situation which affects physical, psychological behavioral, and emotional changes⁽⁹⁾. This changes could affect work performance, conflict between co-workers and family member which also affect health problems⁽¹⁰⁾.

A Thailand spa business survey in 2010⁽¹⁵⁾ reveals that there were 1,435 spa businesses had got certification standard. Most certified spa businesses (34.77%) located in southern part of Thailand and most of them were in Phuket province

(35.87%). According to be the Tourism Hub of Asia⁽¹⁶⁾ and growth of spa businesses in Thailand (with over 30% per year) spa therapist becomes a popular occupation⁽¹⁷⁾. Spa therapy service has been growing with a high quality service to reach customers' satisfaction. Therefore, spa therapist's expected capabilities could affect physical exhaustion, anxiety, and job stress⁽¹⁸⁾.

The researcher's work experience at a spa business in Phuket province reveals that spa therapists had high job demand from crowded customers, long working hours, and had to work under chief's control. They also had to work at poor ergonomically station and work in a poor job security (unemployed, success career and welfare)⁽¹⁷⁾, less social support (relationship between supervisor and co worker)⁽¹⁹⁾ and poor work environment⁽²⁰⁾ of spa therapists which affect physical and mental health.

Factors which might affect job stress among spa therapists can be categorized in to 3 groups as predisposing factors (age, education, monthly incomes, spa work experience, current illness, muscle pain related to work, working hours, stress management, and job security), enabling factors (work environment), and reinforcing factors (social support). The results of this study might guide spa business administrators to develop health promotion policy and healthy workplace for spa therapists who will further provide an excellent spa service for spa business's customers.

Research Objectives

General objective

To examine job stress and its related factors among spa therapists in Phuket province.

Specific objectives

- 1) To examine level of job stress among spa therapists.

2) To examine association between predisposing factors (age, education, monthly incomes, spa work experience, current illness, muscle pain related to work, working hours, stress management, and job security) and job stress.

3) To examine association between enabling factor (work environment) and job stress.

4) To examine association between reinforcing factor (social support) and job stress.

Research hypothesis

1) There are relationship between predisposing factors (age, education, monthly incomes, spa work experience, current illness, muscle pain related to work, working hours, stress management, and job security) and job.

2) There are relationship between enabling factor (work environment) and job stress.

3) There are relationship between reinforcing factor (social support) and job stress.

Scope of Research

This study focused on spa therapists working at certified spa businesses in Phuket province. Data collection had been done from June to August, 2014.

Research Method

Research design, population, and samples

This is a cross-sectional study conducted of 202 spa therapists working at 9 spa businesses in Phuket province. Sample size was determined by calculating from an unknown population formular⁽⁵⁶⁾. Convenience sampling was employed to find the

samples who were female workers, aged 18 years and over, having a certificate of Thai massage or spa treatment, working in a spa business for over one month, and willing to participate in the study. This study was approved by the ethics committee for research in human subjects, Faculty of Public Health, Mahidol University (COA. No. MUPH 2014-106). Content validity of the questionnaire was examined by three experts and the internal consistency was done which the reliability coefficients of each part were between 0.72 – 0.84. Data collection was done by mailing the questionnaire and returned mailed to the researcher from June to August 2014.

Research instruments

Study instrument was a 56-item self-administered questionnaire (open-ended and close-ended questions) which was divided into 3 parts:

Part 1: Personal data. There are 8 items including age, sex, education, monthly income, current illness, muscle pain related to work, foreign language skill and stress management.

Part 2: Job data. There are 2 items asking work experience and working hours.

Part 3: Job stress. The 46-item modified Karasek's job stress questionnaire was used. This questionnaire was already validated in Thai population⁽¹⁰⁾ contained 3-4 point rating scales. The high score mean high job stress level. The components of job stress include as followings.

4-item Job security with 4 rating scales from 1= extremely not agree to 4= extremely agree. The total score ranged from 4 to 16.

8-item Social support with 4 rating scales from 1= extremely not agree to 4= extremely agree.

11-item Work environment with 3 rating scales from 1= no problem, 2 = problem and 3= highly problem. The total score ranged from 11 to 33.

16-item Job demand (mind and physical) with 4 rating scales from 1= extremely not agree to 4= extremely agree. The total score ranged from 16 to 64.

7-item Job control with 4 rating scales from 1= extremely not agree to 4= extremely agree.

Data analysis

SPSS for Windows was used for data analysis. The statistics used included descriptive statistics (frequency, percentage, mean, median, and standard deviation) and Chi-square test to examine relationships between studied variables.

Research results

The data was collected from 202 spa therapists working at 9 spa businesses. The average age of the respondents was 36.15 ± 9.35 years old and more than half of them were between 31-45 years old (52.5%). Almost thirty-five percent completed senior high school or vocational school. Their average monthly income was $11,718 \pm 3,211.39$ Baht, ranged from 6,000-20,000 Baht, and most of them (37.6%) had got 9,001-14,999 Baht per month. More than 60% had 1-5 years spa working experience with the average years of 4.86 ± 3.32 and most of them (> 70%) worked 9 hours/day.

Their health status reveals that most of them (90.1%) had no current illness, but 71.3% had work related muscle pain and almost all (96.5%) experienced stress management. The average job security score was 6.84 ± 1.76 and 57.9% of the respondents had low job security. The average work environment score was 14.43 ± 3.74 , with a majority of 64.4% having low health hazard work environments. Many spa therapists (70.3%) had low social support and the average social support score was 35.26 ± 6.14 .

Considering each component related to job stress, it was found that the average score of job demand was 55.27 ± 8.22 , fifty-five percent of the respondents had low job demand. The average score of job control was 25.18 ± 4.53 with 57.9% experiencing low job control.

Majority of spa therapists (70.8%) experienced low job stress level. However, when the job stress was classified based on Karasek's Demand-Control Model into 4 groups, most of spa therapists' score was filled in high-strain group (29.2%), then, passive group (28.7%), low-strain group (23.3%), and active group (18.8%). Levels of job stress are shown in table 1.

Table 1. Level of job stress among spa therapists in Phuket province (n=202)

Job stress	Frequency	Percent
High level	59	29.2
High strain		
Low level	143	70.8
Active	38	18.8
Low strain	47	23.3
Passive	58	28.7

According to the PRECEDE Framework, the Chi-square test reveals that the factor associated with job stress is job security ($p < 0.05$). Age, education, monthly incomes, spa work experience, current illness, muscle pain related to work, working hours, stress management, work environment, and social support have no association with job stress (Table 2).

Table 2. Association between different factors and job stress among spa therapists (n=202)

Factors	χ^2	p
Predisposing factors		
Age	0.361	0.835
Education	2.360	0.125
Monthly incomes	3.254	0.071
Spa work experience	0.007	0.932
Current illness	0.007	0.935
Muscle pain related to work	2.855	0.091
Working hours	0.105	0.746
Stress management	0.781	0.377

Table 2. Association between different factors and job stress among spa therapists (n=202) (Continued)

Factors	χ^2	p
Predisposing factors		
Job security	6.018	0.014
Enabling factors		
Work environment	0.921	0.337
Reinforcing factors		
Social support	0.731	0.393

Discussion

Findings of this study reveal that level of job stress among spa therapists was low. This is consistent with Nit Praseeratesung⁽¹⁹⁾ who found that the operational workers in Northern Region Industrial Estate reported low level of job stress. The factors which were associated with job stress were job control part or authority to make decisions such as: chance to comment about work because spa therapists have to provide service following the customer requirements and chance to decide on work because process of each treatment are specified by the spa. Mental job demands included: lack of freedom to choose working time because the schedule was set by spa business or supervisor; work repeated several times because spa's characteristics is massage or water treatment and major of each treatment is massage therefore spa therapists have to massage all the time; varieties of work (preparing spa room, take care the customer, providing service to customer and store treatment stuff); having to work hard with hustle and sometimes delay because waiting for co-worker; confusion in case of tour group or festival; use of much strength for work, continuous physical movement and quick service; being asked to work too much and have to solve the problem during the service. Physical job demands part included: long working hours with wrong working posture and lift or repeated heavy weight shifts. And social support part included care and attention from supervisor and supervisor and co-worker

listen to the opinion. The findings of this study are also in accordance with the study of Sutheelak Ladpala⁽¹⁸⁾ who conducted a qualitative study among high job stress spa therapists in the capitalist labor process and organization management. The result showed spa therapists have job stress in lack of work independence part and job demand part; physical and mental fatigue from working.

Job stress and predisposing factors

The findings reveal that job security was significantly associated with job stress. This is consistent with a study of factors related to stress of garment workers⁽⁴¹⁾ where career development had a significant relationship with stress and also with a study on job stress among polishing workers using demand-control model⁽⁴²⁾. That the finding revealed most of spa therapists had low job security (57.9%) and if focus on each question the finding showed most of spa therapists commented that spa therapist is security job (71.3%), spa therapists commented that spa therapist have task all the year (100%) but most of spa therapists commented that in last year they have to meet with situation that almost unemployed (99%) and most of spa therapists commented that in next 2 year they not likely to work in their present spa (69.3). The conflict result showed; because spa therapists commented (spa therapist is security job) and from the author experience in Phuket spa found (spa therapists commented that their own have opportunity to move to the better spa) this consistent with a study factors that affecting on career security of spa therapist⁽¹⁷⁾ the career part for spa therapists and opportunity to relocate to a better spa.

The finding show that age and spa experience were not associated with job stress. Most of spa therapists in the study were middle aged and therefore perhaps more emotionally mature to deal with the stresses of the work. However, spa therapists who had 1-5 years work experience had more job stress than spa therapists who had 6-15 years of experience. With more work experience and age, therapists can gain more ability and skill to cope with job stress. Personal factors like age and working experience were also not associated with work stress in another study among operating staff⁽⁵⁸⁾.

Education was not associated with job stress and this finding is consistent with a study on factors related to stress of garment workers⁽⁴¹⁾.

Monthly income was not associated with job stress. This is consistent with a study on factors affecting stress in working woman⁽⁵⁹⁾ where monthly income was not correlated with stress. Nevertheless, spa therapists with monthly salary lower than 15,000 Baht reported with higher job stress level than spa therapists who had higher monthly income. Even though income level was not associated with stress in this study, we can safely assume that due to the high cost of living in Phuket, therapists earning less could experience more stress. Another similar study⁽⁶²⁾ showed that average monthly salary was different in workers with different levels of job stress.

Current illness was not associated with job stress in this study. The result also showed that spa therapists who did not have current illness had job stress level higher than spa therapists who had current illness. Age range of spa therapists was from 18-59 years old, which indicate that they had good recovery mechanism. The most common current illness among spa therapists is hypertension and most are 31-45 years old. Spa therapists do not feel about the symptom of their own illness. This is consistent with a study job stress and health status among registered nurses under the office of the permanent secretary ministry of public health⁽¹¹⁾ where job stress did not have relationship to perception of illness and stop working because of illness.

Muscle pain related to work was not associated with job stress. But spa therapists who had muscle pain related to work were more stressed than who did not have this symptom. If symptom appeared while they worked, that could be annoying for the spa therapist. And due to long continuous working hours, physical job demand and work environment, spa therapists can get muscle pain. This is consistent with a study on the labor process and hospital porters' stress in a regional hospital⁽⁴⁷⁾ in which the porters' stress showed in physical fatigue and aches from their action.

Working hours were not associated with job stress. Spa therapists who worked more than 9 hours had job stress level higher than spa therapists who had less working hours. Spa therapists need not work all the day, they simply follow the queue that is managed by their supervisor and the type of service depended on spa treatment. This is consistent with a study on the factors related to occupational stress among registered nurses⁽⁵⁷⁾ in which working hours also had no relationship with the job stress.

Stress management was not associated with job stress. Almost 95% of spa therapists have stress management. This is consistent with a study on work stress and stress facing techniques of the personnel under the office⁽⁵⁰⁾ in which there was no statistical relationship between work stress and work stress facing techniques of the personnel under the office.

Job stress and enabling factors

The findings show that work environment was not associated with job stress. This is consistent with a study among working women⁽⁵⁹⁾. However, spa therapists have to be in contact with essential oil in spa treatment processes for long periods and continuously which might be irritable or harmful to health. And busy traffic on the way to workplace in Phuket can also be troublesome. This is consistent with a study on prevalence and related factors of occupational stress of personnel in hospital⁽²⁰⁾ in which the occupational stress was significantly related with biological health hazard. The study on the call center representatives⁽⁴⁾ showed that the factors affecting their work stress were environment of work and travel to work.

Job stress and reinforcing factors

Although social support was not associated with job stress, majority of therapists reported with low social support. Social support was also not associated with job stress in another study where the relationship with supervisor did not affect call center representatives' work stress⁽⁴⁸⁾, whereas a study on assessment of job stress of employees⁽¹⁹⁾ showed that the social support included inspiration and importance from supervisors.

Recommendation

Findings of this study propose some recommendations as followings:

1. A spa therapists' welfare should be founded to increase spa therapists' work satisfaction.
2. A good work posture and physical exercise should be promoted to prevent work related injury. Recreation activities also should be promoted.

3. Knowledge and skill training course should be organized for preventing physical, chemical, and biological risk factors or injuries.
4. Spa business administrators should improve or manage spa therapist's workload in case of crowded customers.
5. Social activities among workers and administrators should be organized to promote good relationships and healthy workplace.

Recommendation for further study

1. Non-working condition factors related to job stress such as health status, health care, family relationship, living condition or society between colleagues in spa and spa policy should be included.
2. A comparative study between spa therapists working at small, medium, and large sizes of spa business.
3. A qualitative study such as interviewing or focus group may be employed to explore job stress of spa therapists directly. This study may use open-ended questions or mixed methods research.
4. A quasi-experimental study such as a programs to prevent job stress of spa therapists or improve working posture for develop a model of health care.
5. The questionnaire in this study was modified from Karasek's job stress questionnaire in Thai population which was used to examine job stress among industrial workers. The questionnaire for examining job stress among workers in health care service corporate should be developed.

รายการอ้างอิง

1. กลุ่มภารกิจด้านแผนงานและประเมินผลกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. คู่มือธุรกิจสปา. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข [อินเทอร์เน็ต] เข้าถึงได้จาก: http://plan.hss.moph.go.th/uploadFiles/document/D00000000403_23745.pdf
2. วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ (Service marketing). กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2548: 10.
3. ปณิศา ลัญจนาพันธ์. หลักการตลาด (Principles of marketing). กรุงเทพฯ. ชรรมสาร จำกัด, 2548: 163.
4. ฉัตยาพร เสมอใจ. การตลาดธุรกิจบริการ (Service marketing). กรุงเทพฯ. เอ็กซ์เปอร์เน็ต, 2545: 10.
5. ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ. สนพ.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548: 1.
6. องค์การ เรื่องรัตนอัมพร. บทความ ความเครียดจากการทำงาน, มิ.ย. 2556. [อินเทอร์เน็ต] เข้าถึงได้จาก: <http://www.cardiobook.net/content/view/85-ความเครียดจากการทำงาน.html>
7. ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์. บทความการพัฒนาทักษะการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ. [อินเทอร์เน็ต] เข้าถึงได้จาก: http://www.entaining.net/download_zone/C-outline_inhouse/C-outline_ServiceMind.pdf
8. World Health Organization's (WHO). Stress at the workplace. Occupational health. [อินเทอร์เน็ต] เข้าถึงได้จาก: http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/
9. Grundfest S. Occupational psychology streamlines the Intersection between personality and career, 2005.
10. พิษญา พรรคทองสุข, นวลตา อาภาคัพทะกุล. การทดสอบความเที่ยงตรงและการดัดแปลงเครื่องมือวัดความเครียดจากงานของ Karasek ให้เหมาะสมกับคนไทย. ชุดโครงการอาชีวอนามัย คณะแพทยศาสตร์ ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2548.
11. ทิพากร สายพีชช. ความเครียดจากการทำงานและภาวะสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก ประเทศไทย. [วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์)(พยาบาลสาธารณสุข)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552.
12. กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่องในภาคใต้. รวบรวมโดย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, กุมภาพันธ์ 2556. [อินเทอร์เน็ต]

เข้าถึงได้จาก: <http://www.ksmcare.com/Article/82/29615/อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่องในภาคใต้>

13. ปวารณา อัจฉริยบุตร. การบริหารจัดการธุรกิจสปาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, สำนักงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน จังหวัดภูเก็ต, ภูเก็ต: 2550.
14. ปวารณา อัจฉริยบุตร. โครงการมาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, สำนักงานการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน จังหวัดภูเก็ต, ภูเก็ต: 2547.
15. สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. สถานประกอบการที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน สบส. ปี 2555. [อินเทอร์เน็ต] เข้าถึงได้จาก: http://www.thaispa.go.th/CMS/CMS_Show_Content.aspx?cid=180 โปสเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2556 [เข้าถึงเมื่อวันที่ 23 ตุลาคม พ.ศ. 2556]
16. เทิดชาย ช่วยบำรุง. ถอยหลังเพื่อก้าวหน้า: อันดามัน. สำนักงานประสานงานการพัฒนาและการจัดการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย (สกว.). บริษัท เอเชีย แปซิฟิค ออฟเซ็ท จำกัด สมุทรปราการ, 2550.
17. พนิดา รังษิโกนคร. ปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงของอาชีพพนักงานนวดในสปา. [การศึกษาอิสระ วท.ม. (วิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง)] เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2552.
18. สุธีลักษณ์ ลาดปลาชะ. ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในบริบทของกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์การ. [วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2551.
19. นิษฐ์ ประสิทธิ์เสตัง. การประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน. [วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม)] เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.
20. จิริสุดา ชานีรัตน์. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี. [วิทยานิพนธ์ วท.ม. (อาชีวเวชศาสตร์)(เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม)] กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
21. สุภาพร อมรชิวานุกุล. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. [วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม)] กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2554.

22. Cooper, Carry L, Judi, Marshal. Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health. *Journal of Occupational Psychology*. 49 (1976): 11-28.
23. Brief, Arthur P, Randall S.S, May V.S. *Managing Job Stress*. New York: Little Brown and Company, c1981.
24. Ross, Randall R, M. Elizabeth Altmair. *Intervention in Occupational Stress*. London: Sage Publications Ltd, c1994.
25. Steven L.S, Lawrence R.M, Michael C, et al. Centers for Disease Control and Prevention. National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). DHHS (NIOSH) Publication Number 99-101, Ohio USA 1999.
26. สมภพ เรืองตระกูล. ความเครียดและอาการทางจิตเวช. กรุงเทพฯ. เรือนแก้วการพิมพ์, 2542.
27. Irene H, Karin J, Leonor C. Raising Awareness of Stress at Work in Developing Countries. A modern hazard in a traditional working environment. *Protecting Workers' Health Series No. 6*. World Health Organization, France 2007.
28. Karasek R.A. Demand-Control Model : A social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behaviour development. In J. M. Stellman (Ed.), *Encyclopaedia of occupational health and safety* (pp. 34.6–34.14). Geneva: ILO. 1998.
29. เพ็ญญา ทรัพย์เจริญ. การอภิปรายหมู่: สปาและการบำบัดด้วยอโรมา สรุปรายการสัมมนา ระบาดวิทยาแห่งชาติ ครั้งที่ 17. ระบาดวิทยาเดือนกุมภาพันธ์โลก. 19-21 พฤษภาคม 2547.
30. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. คู่มือผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ, 2547.
31. Ye X, Fu H, Wong O. World at work: Health hazards among foot massage workers in China. *Occupational & Environmental Medicine*; Dec 2005, Vol. 62 Issue 12, p902. Academic Journal, School of Public Health, Fudan University, Shanghai, China, Applied Health Science, Inc., San Mateo, California, USA December 2005.
32. อังคัวรา เหลืองนภา. การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์แผนไทยประยุกต์. *คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. ISBN 978-974-421-700-4, 2550.
33. กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. ธุรกิจบริการ : สปาและนวดไทย BUSINESS SERVICES: SPA & THAI MASSAGE, ตุลาคม 2554. [อินเทอร์เน็ต] เข้าถึงได้จาก: <http://www.dtn.go.th/filesupload/aec/images/spa29-05-55.pdf>

34. กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือธุรกิจสปา. [อินเทอร์เน็ต] เข้าถึงได้จาก: http://plan.hss.moph.go.th/uploadFiles/document/D0000000403_23745.pdf
35. Green, Lawrence W, Kreuter, Marshall W, Deeds, Sigrid G, Partridge K.B. Health Education Planning: A Diagnostic Approach. California Mayfield Publishing Company. งานพัฒนาระบบข้อมูล กลุ่มพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 1980.
36. ภัทรพร ชูประพันธ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่อย่างเดียวน 6 เดือน ของแม่ในเขตภาคกลางตอนล่าง. [วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร)(การพยาบาลสาธารณสุข)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2556.
37. รัตติยา บัวสอน. พฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วิทยาการเสพติด)] กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, 2555.
38. สุนันทา กาญจนวัฒน์. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทางด้านคุ้มครองแรงงานกับความเครียดในงานของพนักงานโรงแรม. [สารนิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.
39. มธูรา จุลเจิม. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงานและความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ. ดี. พูลส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์. [วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)] เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
40. ลีธธา เสรฐสิทธิ์ปรีดา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน วิทยาลัย โรงเรียนพยาบาลบีแคร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ กรุงเทพฯ. [วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป)] ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2553.
41. ธนวรรณ หมีรักษา. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าขนาดย่อม. [วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร)(พยาบาลสาธารณสุข)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552.
42. สุรัสวดี ถนัดศีลธรรม. การศึกษาความเครียดจากการทำงานในคนงานจัดชิ้นงานโดยใช้แบบจำลอง DEMAND-CONTROL. [วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สุขศาสตร์อุตสาหกรรมและความปลอดภัย)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2550.
43. นิชาภา ปัญญาฟู. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การทำงานหนักเกินไปกับความเครียดในงานของพนักงาน วิทยาลัยพนักงานของ บริษัท บางกอกมีทบอล จำกัด. [สารนิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.

44. พริดา โขงรัมย์. ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างกับความเครียดในงานของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย. [สารนิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.
45. เกศ สัตยพงศ์. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของอาการผิดปกติของระบบกล้ามเนื้อและกระดูก โครงร่างในอาชีพหมอนวดแผนไทย. [วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยและการจัดการด้านสุขภาพ)(เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม)] กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
46. ประณีต ปิ่นเกล้า. ปัจจัยด้านการยศศาสตร์และอัตราความชุกกลุ่มอาการผิดปกติทางระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อในผู้ประกอบอาชีพหมอนวดแผนไทย. [วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การพยาบาลอาชีวอนามัย)] เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
47. ทศนี นั้วตระกูล. กระบวนการแรงงานและความเครียดของพนักงานเปลในโรงพยาบาลศูนย์. [วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552.
48. สุภวรรณ กรเพ็ชร. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง. [สารนิพนธ์ วท.ม. (การพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและองค์การ) (พัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย)] กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.
49. ดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ. ความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและการจัดการกับความเครียดในพยาบาล. การพยาบาลอายุรศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2553.
50. ประเสริฐ ชุ่มอภัย. ความเครียดในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญความเครียดของบุคลากร สังกัดสำนักกิจการหอพัก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. [วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา)] มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
51. ภัทรศรี โตตาบ. ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวน้อารมณ์ปัจจัยความเครียดในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต. [วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.
52. พัชรา คำดี. การประเมินความต้องการจำเป็นที่เกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานของบุคลากรในทีมสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ประชากรศึกษา)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.

53. ธนัษพร พรหมพันธุ์. ภาวะผู้นำ ความเครียดในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด. [วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
54. ทศพล บุญธรรม. ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา นครปฐม เขต 1. [วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาชุมชน)] นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.
55. รัตน์นที วิโรจน์ฤทธิ์. การด่วงละเมิดทางเพศที่มีผลต่อความเครียดและความพึงพอใจในงานของพนักงานหญิง. [วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2547.
56. Wayne W. Daniel. 6.7.3 (Page 190), Chapter 6 Estimation, Biostatistics A Foundation for Analysis in the Health Sciences Ninth Edition, 2009.
57. กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ. การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ.2556 ณ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี, 2556. [อินเทอร์เน็ต] เข้าถึงได้จาก: http://www.researchgate.net/publication/244483577_Factors_Related_To_Occupational_Stress_among_Registered_Nurses_in_Autonomous_University_Hospitals/file/72e7e51d3db7f8789f.pdf
58. อติศักดิ์ สวานกุล. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). [การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)] นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
59. อมรรัตน์ อามีแก้ว. ปัจจัยที่มีต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน: ศึกษาเฉพาะวิชาชีพพยาบาล. [วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.
60. กนกพร พุทธิปลันธน์. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการควบคุมอารมณ์กับความเครียดในงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต1. [สารนิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.
61. พันธุ์ทิพย์ กัญพยุง. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การตกเป็นเหยื่อของการถูกข่มขืนนินทากับความเครียดในงานของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด. [สารนิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.

62. นริศรา วงศ์เลย. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลาง เชียงใหม่. [การค้นคว้าแบบอิสระ ปร.ม.] เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
63. เบญจมา ฌ มหาไชย. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. [วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์กร)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.
64. Erin M. E. Understanding the link between psychosocial work stressors and work-related musculoskeletal complaints. Journal. Applied Ergonomics 43 (2012) 554e563. Elsevier journal. University of South Florida. Department of Psychology. USA, 2010.
65. บุญรอด ยิ่งยวด. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับความตั้งใจที่จะคงอยู่ใน วิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. [วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์)(พยาบาลสาธารณสุข)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2553.
66. ภัตติยา แก้วสีดวง. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพการทำงานกับความเครียดในงานของ บุคลากร: กรณีศึกษาบุคลากรของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง. [สารนิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ, 2551.
67. พัชรินทร์ กำธรชนกาญจน์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร คอมพิวเตอร์ในศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. [วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การวัดและประเมินผลการศึกษา)] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551.
68. ณรงค์กร ศาสนา. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัด ปราจีนบุรี. [วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)] ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราช ภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2555.
69. ศรีนยา เสน ไสพิศ. ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่า ผ่านทางพิเศษ ทางพิเศษเฉลิมมหานคร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. [การค้นคว้า อิสระ บธ.ม.] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธน โกสินทร์, 2551.
70. เกศรินทร์ ปัญญาดวง. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของ พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์. [การค้นคว้าอิสระ ศษ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา และการแนะแนว)] เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



Certificate of Approval
Ethical Review Committee for Human Research
Faculty of Public Health, Mahidol University

COA. No.- MUPH 2014-106

Protocol Title : JOB STRESS OF SPA THERAPIST IN PHUKET PROVINCE

Protocol No. : 23/2557

Principal Investigator : Miss Baralee Erbin

Affiliation : Master of Public Health
Faculty of Public Health, Mahidol University

Approval Includes :
1. Project proposal
2. Information sheet
3. Informed consent form
4. Data collection form/Program or Activity plan

Date of Approval : 21 April 2014

Date of Expiration : 20 April 2015

The aforementioned project have been reviewed and approved according to the Declaration of Helsinki by Ethical Review Committee for Human Research, Faculty of Public Health, Mahidol University.

(Assoc. Prof. Dr. Sutham Nanthamongkolchai)

Chairman of Ethical Review Committee for Human Research

(Assoc. Prof. Dr. Phitaya Charupoonphol)

Dean of Faculty of Public Health

420/1 Rajvithi Road, Bangkok, Thailand 10400

Tel. (662) 3548543-9 ext. 1127, 7404 Fax. (662) 6409854

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ กลัมพากร
ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ ศิลาวรรณ
ภาควิชาอนามัยชุมชน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. อาจารย์วันวิสาข์ ศรีสุเมธชัย
ภาควิชาชีวสถิติ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำเพื่อประเมินความเครียดจากการทำงานของผู้ให้บริการสปา ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบนั้นจะปกปิดเป็นความลับและจะนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น

2. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน 8 ข้อ
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ	จำนวน 2 ข้อ
ส่วนที่ 3 ความเครียดจากการทำงาน	จำนวน 46 ข้อ

3. การตอบแบบสอบถาม

3.1 โปรดเติมข้อความหรือให้ข้อมูลที่ตรงกับความคิดเห็นในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตอบ

3.2 สำหรับข้อให้เลือกตอบ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในงานวิจัยเท่านั้น ข้อมูลดังกล่าวจะไม่ถูกเปิดเผย และไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานของท่าน หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ท่านสามารถซักถามข้อสงสัยกับผู้วิจัยได้โดยตรง ผู้วิจัยยินดีตอบในข้อสงสัยของท่าน และผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้

นางสาวบราลี เอิบอ้อม

นักศึกษาระดับปริญญาโท

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือตอบคำถามลงในช่องว่าง

1. ท่านอายุ.....ปีเต็ม
2. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
3. วุฒิการศึกษาสูงสุดของท่าน
 - () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 - () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ () 4. อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
 - () 5.ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

ระบุ.....
4. รายได้ต่อเดือนที่ท่านได้จากการประกอบอาชีพผู้ให้บริการสปา (โดยประมาณ)

.....บาท
5. ท่านมีโรคประจำตัวที่ได้รับการวินิจฉัยโดยแพทย์หรือไม่
 - () 1. ไม่มี () 2. มี ระบุ.....
6. ท่านมีอาการปวดเมื่อยตามร่างกายจากการทำงานหรือไม่
 - () 1. ไม่มี () 2. มี ระบุบริเวณที่มีอาการ.....
7. ความสามารถในการสื่อสาร (เลือกได้มากกว่า 1 ภาษา)
 - () ภาษาอังกฤษ ทักษะ () 1. ดีมาก () 2. ดี () 3. ปานกลาง () 4. พอใช้
 - () ภาษาจีน ทักษะ () 1. ดีมาก () 2. ดี () 3. ปานกลาง () 4. พอใช้
 - () ภาษาเกาหลี ทักษะ () 1. ดีมาก () 2. ดี () 3. ปานกลาง () 4. พอใช้
 - () ภาษาญี่ปุ่น ทักษะ () 1. ดีมาก () 2. ดี () 3. ปานกลาง () 4. พอใช้
 - () ภาษาอื่นๆ ระบุ..... () 1. ดีมาก () 2. ดี () 3. ปานกลาง () 4. พอใช้
8. เมื่อท่านมีความเครียดท่านจะจัดการกับความเครียดนั้น โดยวิธี.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือตอบคำถามลงในช่องว่าง

1. ช่วงเวลาการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นประกอบอาชีพเป็นผู้ให้บริการสปาของท่าน.....ปี
ท่านเคยประกอบอาชีพผู้ให้บริการสปาในสถานประกอบการสปาอื่นหรือไม่ ถ้าเคย เป็นเวลา.....ปี
2. ท่านทำงานสัปดาห์ละ.....วัน วันละ.....ชั่วโมง ตั้งแต่.....น.-.....น.

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดจากการทำงานด้านสปลา

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านต่องาน ในกรณีที่ไม่มีคำตอบใดตรง
กรุณาเลือกข้อที่ใกล้เคียงความรู้สึกที่สุดเพียงข้อเดียว ในแต่ละข้อคำถาม มีเกณฑ์ดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นอย่างยิ่ง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นอย่างยิ่ง

3.1 อำนาจการควบคุมงาน (ความรู้สึกต่องาน)

	ความรู้สึกต่องาน	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.	ในการทำงานด้านสปลา ท่านต้องชวนขวยเรียนรู้ สิ่งใหม่ๆ				
2.	ในการทำงานด้านสปลา ท่านมี โอกาสได้พัฒนา ความสามารถของตนเอง				
3.	ในการทำงานด้านสปลาท่านมีโอกาสดัดสินใจด้วยตัวเอง				
4.	ท่านแสดงความเห็นได้เต็มที่ในเรื่องที่เกิดขึ้นใน งานของท่าน				
5.	งานของท่านต้องใช้สมาธิมากและเป็นเวลานาน				
6.	ท่านมีโอกาสนำหน้าในอาชีพหรืองานด้านสปลา ของท่าน				
7.	ในเวลา 5 ปีข้างหน้า ทักษะความชำนาญงาน ด้านสปลาของท่านยังมีคุณค่า				

3.2 ข้อเรียกร้องจากการทำงาน (ทางใจ)

	ข้อเรียกร้องจากการทำงาน (ทางใจ)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
8.	ท่านไม่มีอิสระในการตัดสินใจเลือกช่วงเวลาการทำงาน				
9.	งานของท่านต้องทำในสิ่งซ้ำๆหลายๆครั้ง				
10.	ท่านต้องทำงานที่มีลักษณะหลากหลายมาก				
11.	งานของท่านเป็นงานที่ต้องทำอย่างรวดเร็ว				
12.	งานของท่านเป็นงานหนัก				
13.	งานของท่านต้องล่าช้าเพราะต้องคอยงานจากผู้อื่น				
14.	ท่านมักถูกขัดจังหวะระหว่างทำงาน ทำให้ต้องทำต่อทีหลัง				
15.	งานของท่านยุ่งวุ่นวาย				
16.	งานของท่านเป็นงานที่ใช้แรงกายมาก				
17.	งานของท่านต้องเคลื่อนไหวร่างกายอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง				
18.	ท่านถูกขอให้ทำงานมากเกินไป				
19.	ท่านต้องแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในงานหรือจากเพื่อนร่วมงาน				
20.	ท่านไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลา				

3.3 ข้อเรียกร้องจากการทำงาน (ทางกาย)

	ข้อเรียกร้องจากการทำงาน (ทางกาย)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
21.	ท่านมักต้องทำงานนานๆ โดยร่างกายอยู่ในท่าไม่เหมาะสม				
22.	ท่านมักต้องทำงานนานๆ โดยศีรษะและแขนอยู่ในท่าไม่เหมาะสม				
23.	ท่านจำเป็นต้องยกหรือเคลื่อนย้ายของหนักบ่อยๆในงาน				

3.4 ความมั่นคงในอาชีพ

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ใน () ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านต่องาน ในกรณีที่ไม่มีคำตอบใดตรง
กรุณาเลือกข้อที่ใกล้เคียงความรู้สึกที่สุดเพียงข้อเดียว

24. งานสถาปนาเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง

- () 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง () 2. ไม่เห็นด้วย
() 3. เห็นด้วย () 4. เห็นด้วยอย่างยิ่ง

25. งานที่ท่านทำมีสม่ำเสมอตลอดปีใช่หรือไม่

- () 1. ไม่ใช่ มีงานเป็นช่วงและเลิกจ้างงานบ่อยๆ () 2. ไม่ใช่ เลิกจ้างงานบ่อยๆ
() 3. ไม่ใช่ มีงานเป็นช่วงๆ () 4. มีงานทำสม่ำเสมอตลอดปี

26. ในปีที่ผ่านมา ท่านเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกือบตกงาน / ไม่มีงานทำ / เลิกจ้างบ่อยแค่ไหน

- () 1. ปีที่แล้วฉันตกงาน / ถูกเลิกจ้าง () 2. ตลอดเวลา () 3. เคยบ้าง () 4. ไม่มีเลย

27. ใน 2 ปีข้างหน้า ท่านมีโอกาสจะสูญเสียงานที่ปฏิบัติขณะนี้กับนายจ้างคนนี้น้อยแค่ไหน

- () 1. มีโอกาสสูงมาก () 2. มีโอกาสบ้าง () 3. ไม่ค่อยมีโอกาส () 4. ไม่มีโอกาสเลย

3.5 แรงสนับสนุนทางสังคม

	แรงสนับสนุนทางสังคม	ไม่เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง
28.	หัวหน้าเอาใจใส่ทุกข์สุขของท่าน				
29.	หัวหน้าให้ความสนใจกับความคิดเห็นของท่าน				
30.	หัวหน้าเก่งในการบริหารคนให้ทำงานร่วมกันได้				
31.	หัวหน้าช่วยเหลือให้งานสำเร็จรวดเร็วเมื่อมีปัญหา				
32.	ผู้ร่วมงานมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ				
33.	ผู้ร่วมงานให้ความสนใจในความคิดเห็นของท่าน				
34.	ผู้ร่วมงานเป็นมิตรกับท่าน				
35.	ผู้ร่วมงานช่วยเหลือกันเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย				

ภาคผนวก ง

จำนวน ร้อยละของการรับรู้ปัจจัยความเครียดจากการทำงาน

ตารางที่ ง.1 จำนวน ร้อยละของการรับรู้ปัจจัยความเครียดจากการทำงาน (n=202)

ปัจจัย	จำนวน (ร้อยละ)				$\bar{x} \pm S.D.$	ระดับ ปัญหา
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
อำนาจการควบคุมงาน						
ต้องขวนขวายเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	4(2.0)	4(2.0)	101(50.0)	93(46.0)	3.40±0.633	ต่ำ
มีโอกาสพัฒนาความสามารถตนเอง	1(0.5)	1(0.5)	105(52.0)	95(47.0)	3.46±0.538	ต่ำ
มีโอกาสตัดสินใจด้วยตัวเอง	16(7.9)	19(9.4)	133(65.8)	34(16.8)	2.92±0.758	ต่ำ
แสดงความเห็นในงานได้เต็มที่	16(7.9)	24(11.9)	129(63.9)	33(16.3)	2.89±0.767	ต่ำ
ต้องใช้สมาธิมากและเป็นเวลานาน	2(1.0)	9(4.5)	141(69.8)	50(24.8)	3.18±0.547	ต่ำ
มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	0(0.0)	3(1.5)	125(61.9)	74(36.6)	3.35±0.509	ต่ำ
ในเวลา 5 ปีข้างหน้า ทักษะความ	17(8.4)	12(5.9)	83(41.1)	90(44.6)	3.22±0.893	ต่ำ
ชำนาญงานยังมีคุณค่า						
ข้อเรียกร้องจากการทำงาน (ทางใจ)						
ไม่มีอิสระในการเลือกช่วงเวลาทำงาน	21(10.4)	43(21.3)	117(57.9)	21(10.4)	2.68±0.797	สูง
ต้องทำในสิ่งซ้ำๆหลายๆครั้ง	2(1.0)	23(11.4)	136(67.3)	41(20.3)	3.07±0.594	สูง
ต้องทำงานที่มีลักษณะหลากหลาย	6(3.0)	47(23.3)	132(65.3)	17(8.4)	2.79±0.628	สูง
งานที่ต้องทำอย่างรวดเร็ว	9(4.5)	96(47.5)	88(43.6)	9(4.5)	2.48±0.656	ต่ำ
งานหนัก	2(1.0)	43(21.3)	113(55.9)	44(21.8)	2.99±0.687	สูง
งานล่าช้าเพราะต้องคอยงานจากผู้อื่น	5(2.5)	86(42.6)	104(51.5)	7(3.5)	2.56±0.606	สูง
มักถูกขัดจังหวะระหว่างทำงาน	18(8.9)	129(63.9)	50(24.8)	5(2.5)	2.21±0.628	ต่ำ
งานของท่านยุ่งวุ่นวาย	12(5.9)	104(51.5)	76(37.6)	10(5.0)	2.42±0.680	ต่ำ
เป็นงานที่ใช้แรงกายมาก	3(1.5)	17(8.4)	121(59.9)	61(30.2)	3.19±0.642	สูง
ต้องเคลื่อนไหวร่างกายอย่างรวดเร็ว	6(3.0)	54(26.7)	100(49.5)	42(20.8)	2.88±0.763	สูง
และต่อเนื่อง						
ถูกขอให้ทำงานมากเกินไป	4(2.0)	82(40.6)	79(39.1)	37(18.3)	2.74±0.776	สูง
ต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน	6(3.0)	71(35.1)	109(54.0)	16(7.9)	2.67±0.665	สูง
ไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลา	22(10.9)	115(56.9)	61(30.2)	4(2.0)	2.23±0.662	ต่ำ

ตารางที่ ๑.1 จำนวน ร้อยละของการรับรู้ปัจจัยความเครียดจากการทำงาน (n=202) (ต่อ)

ปัจจัย	จำนวน (ร้อยละ)				$\bar{x} \pm S.D.$	ระดับ ปัญหา
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง		
ข้อเรียกร้องจากการทำงาน (ทางกาย)						
ทำงานนานๆ โดยร่างกายอยู่ในท่าไม่ เหมาะสม	5(2.5)	83(41.1)	82(40.6)	32(15.8)	2.70±0.762	สูง
ทำงานนานๆ โดยศีรษะและแขนอยู่ ในท่าไม่เหมาะสม	5(2.5)	91(45.0)	78(38.6)	28(13.9)	2.64±0.749	สูง
ยกหรือเคลื่อนย้ายของหนักบ่อยๆ ใน งาน	21(10.4)	89(44.1)	66(32.7)	26(12.9)	2.48±0.848	ต่ำ
ความมั่นคงในอาชีพ						
งานสปลาเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง	10(5.0)	48(23.8)	114(56.4)	30(14.9)	2.81±0.743	ต่ำ
งานที่ทำมีสม่ำเสมอตลอดปี	0(0.0)	0(0.0)	78(38.6)	124(61.4)	3.61±0.488	ต่ำ
ในปีที่ผ่านมา ท่านเผชิญกับ สถานการณ์ที่ทำให้เกือบตกงาน	0(0.0)	2(1.0)	59(29.2)	141(69.8)	3.69±0.485	ต่ำ
ใน 2 ปีข้างหน้า ท่านมีโอกาสจะ สูญเสียงานกับนายจ้างคนนี้	8(4.0)	54(26.7)	61(30.2)	79(39.1)	3.04±0.905	ต่ำ
แรงสนับสนุนทางสังคม						
หัวหน้าเอาใจใส่ทุกข์สุข	9(4.5)	27(13.4)	134(66.3)	32(15.8)	2.94±0.684	ต่ำ
หัวหน้าให้ความสนใจกับความ คิดเห็น	1(0.5)	31(15.3)	150(74.3)	20(9.9)	2.94±0.519	ต่ำ
หัวหน้าเก่งในการบริหารคน	2(1.0)	6(3.0)	161(79.7)	33(16.3)	3.11±0.470	ต่ำ
หัวหน้าช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	0(0.0)	11(5.4)	160(79.2)	31(15.3)	3.10±0.446	ต่ำ
ผู้ร่วมงานมีความชำนาญในงาน	1(0.5)	10(5.0)	164(81.2)	27(13.4)	3.07±0.445	ต่ำ
ผู้ร่วมงานให้ความสนใจในความ คิดเห็นของท่าน	1(0.5)	25(12.4)	166(82.2)	10(5.0)	2.92±0.432	ต่ำ
ผู้ร่วมงานเป็นมิตรกับท่าน	0(0.0)	14(6.9)	152(75.2)	36(17.8)	3.11±0.487	ต่ำ
ผู้ร่วมงานช่วยเหลือกัน	0(0.0)	7(3.5)	159(78.7)	36(17.8)	3.14±0.440	ต่ำ

ตารางที่ ๑.1 จำนวน ร้อยละของารรับรู้ปัจจัยความเครียดจากการทำงาน (n=202) (ต่อ)

ปัจจัย	จำนวน (ร้อยละ)			$\bar{x} \pm S.D.$	ระดับ ปัญหา
	ไม่มีปัญหา	มีบ้าง/เป็น ปัญหา	มี/เป็นปัญหา อย่างยิ่ง		
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
การสัมผัสกับสารเคมี	83(41.1)	103(51.0)	16(7.9)	1.67±0.618	สูง
สภาพแวดล้อมบริเวณที่ทำงานแออัด มี มลพิษ	153(75.7)	38(18.8)	11(5.4)	1.30±0.565	ต่ำ
การจัดวางสิ่งของที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ	155(76.7)	41(20.3)	6(3.0)	1.26±0.504	ต่ำ
บริเวณที่ปฏิบัติงานสกปรก /รกรุงรัง /ไม่มี ระเบียบ	154(76.2)	41(20.3)	7(3.5)	1.19±0.518	ต่ำ
ได้รับอันตรายจากความร้อน ไฟลวกหรือ ถูกไฟฟ้าดูด	170(84.2)	26(12.9)	6(3.0)	1.34±0.462	ต่ำ
การติดเชื้จากการทำงาน	140(69.3)	55(27.2)	7(3.5)	1.08±0.544	ต่ำ
สถานที่ปฏิบัติงานมีเครื่องมือเครื่องจักร หรืออุปกรณ์ที่อันตราย	189(93.6)	9(4.5)	4(2.0)	1.13±0.342	ต่ำ
สถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน เช่น สูงไป/ต่ำไป	178(88.1)	21(10.4)	3(1.5)	1.13±0.382	ต่ำ
การจัดแสงสว่างในบริเวณนั้นไม่เพียงพอ	139(68.8)	60(29.7)	3(1.5)	1.33±0.501	ต่ำ
ถูกกระทำรุนแรงทางร่างกาย และวาจาใน ระหว่างปฏิบัติงาน	146(72.3)	49(24.3)	7(3.5)	1.31±0.534	ต่ำ
สภาพการจราจรในการเดินทางมาทำงาน ติดขัด	109(54.0)	76(37.6)	17(8.4)	1.54±0.647	สูง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวบราลี เอิบอิม
วัน เดือน ปี เกิด	27 มีนาคม พ.ศ.2533
สถานที่เกิด	จังหวัด เพชรบุรี ประเทศไทย
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ.2551-2554 วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สุขภาพความงามและสปาไทย) มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2556-2558 สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 1/1 หมู่ที่ 2 ตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี 76150 โทรศัพท์ 085 048 7600 E-mail: baraleeerbim@gmail.com