

1-1-2014

## Stress, personality, and their related factors of stress among female bus drivers of Bangkok Mass Transit Authority

W Mekrangsiman

D. Lalitanantpong

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/clmjjournal>



Part of the [Medicine and Health Sciences Commons](#)

---

### Recommended Citation

Mekrangsiman, W and Lalitanantpong, D. (2014) "Stress, personality, and their related factors of stress among female bus drivers of Bangkok Mass Transit Authority," *Chulalongkorn Medical Journal*: Vol. 58: Iss. 1, Article 8.

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/clmjjournal/vol58/iss1/8>

This Modern Medicine is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Chulalongkorn Medical Journal by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact [ChulaDC@car.chula.ac.th](mailto:ChulaDC@car.chula.ac.th).

# ความเครียด บุคลิกภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

วาณี เมฆรังสิมันต์\*

เดชา ลลิตอนันต์พงศ์\*\*

**Mekrangsiman W, Lalitanantpong D. Stress, personality, and their related factors of stress among female bus drivers of Bangkok Mass Transit Authority. Chula Med J 2014 Jan -Feb; 58(1): 87 - 100**

- Background** : *Stress is an important mental health problem; it is mostly caused by work. Female bus drivers are responsible for driving many times a day and faced with pollution. Sometimes passengers complain about their performances which further lead to stress. However, there have been no data about stress among female bus drivers.*
- Objective** : *To study stress, personality, and related factors of stress among female bus drivers of Bangkok Mass Transit Authority.*
- Design** : *A cross - sectional descriptive study.*
- Setting** : *Bangkok Mass Transit Authority.*
- Materials and Methods** : *Data were collected from 119 female bus drivers of Bangkok Mass Transit Authority. The measurements were demographic data questionnaire, personality test (Maudsley Personality Inventory) and Suanprung stress test. Chi - square test was used to examine associated factors with stress. Logistic Regression Analysis was used to determine the predictors of stress among female bus drivers.*

\* นิสิตปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

\*\* ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- Results** : *The result of the study shows that the 119 female bus drivers had their mean age of 46.42 years old. They had moderate stress level (42.9 %), extravert and stable personality (46.2 %). Factors that statistically significantly associated with stress ( $p < 0.05$ ) were smoking, alcohol drinking, sedative drug use, shopping, family relationship problems, relationship problems with bus managers and neurotic personality (Scale N). Two predictive variables of stress were sedative drug use (OR = 9.8) and neurotic personality (Scale N) (OR = 1.2).*
- Conclusion** : *Most female bus drivers had moderate stress level. Almost half of female bus drivers had history of alcohol drinking. This study could be used to plan for stress management programs for female bus drivers so that they could work more effectively.*
- Keywords** : *Stress, personality, female bus drivers.*

Reprint request: Lalitanantpong D. Department of Psychiatry, Faculty of Medicine,  
Chulalongkorn University, Bangkok 10330, Thailand

Received for publication. March 18, 2013.

วาณี เมฆรังสิมันต์, เตชา ลลิตอนันต์พงศ์. ความเครียด บุคลิกภาพ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ  
ความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.  
จุฬาลงกรณ์เวชสาร 2557 ม.ค. - ก.พ.; 58(1): 87 - 100

- เหตุผลของการทำวิจัย** : ความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญ โดยสาเหตุส่วนใหญ่  
ที่ทำให้เกิดความเครียดมาจากปัญหาการทำงาน และเนื่องจาก  
พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงต้องทำงานขับรถรับ -  
ส่งผู้โดยสารตามเส้นทางที่รับผิดชอบวันละหลายรอบ ตลอดจน  
ต้องเผชิญกับสภาพมลภาวะ และได้รับการร้องเรียนจาก  
ผู้โดยสาร ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่กระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด  
อย่างไรก็ตามพบว่าที่ผ่านมาไม่เคยมีการศึกษาเกี่ยวกับ  
ความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง
- วัตถุประสงค์** : เพื่อศึกษาความเครียด บุคลิกภาพ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ  
ความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง  
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
- รูปแบบการวิจัย** : การศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง
- สถานที่ทำการศึกษา** : องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
- กลุ่มตัวอย่างและวิธีการศึกษา** : เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง  
เพศหญิงที่สังกัดองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพทั้งหมด จำนวน  
119 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบทดสอบบุคลิกภาพ  
MPI (Maudsley Personality Inventory) และแบบวัดความเครียด  
สวนปรุง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Chi - square test เพื่อทดสอบ  
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และใช้ Logistic  
Regression Analysis เพื่อหาปัจจัยทำนายความเครียดของ  
พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง
- ผลการศึกษา** : จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง  
เพศหญิง จำนวน 119 คน มีอายุเฉลี่ย 46.42 ปี ส่วนใหญ่มี  
ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 มี  
บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและมั่นคงทางอารมณ์ คิดเป็นร้อยละ  
46.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$  ได้แก่ การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่ม

แอลกอฮอล์ การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท กิจกรรม  
จับจ่ายซื้อของในยามว่าง ความสัมพันธ์ในครอบครัวแบบ  
ไม่ราบรื่น ความสัมพันธ์กับผู้จัดการสายแบบมีปัญหาขัดแย้ง  
กันบ้าง และบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ (Scale N)  
เมื่อวิเคราะห์โดย Logistic Regression Analysis พบ 2 ปัจจัย  
ที่สามารถทำนายการเกิดความเครียด ได้แก่ การใช้ยาหรือสารที่  
ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (9.8 เท่า) และบุคลิกภาพแบบอ่อนไหว  
ทางอารมณ์ (Scale N) (1.2 เท่า)

**สรุป** : พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง ส่วนใหญ่มีความ  
เครียดอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานจำนวนเกือบครึ่งหนึ่ง  
มีประวัติดื่มแอลกอฮอล์ การศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทาง  
ในการวางแผนหาวิธีการจัดการกับความเครียดของพนักงาน  
ขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ** : ความเครียด, บุคลิกภาพ, พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง  
เพศหญิง.

ความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญและเกิดขึ้นบ่อยครั้งในองค์กร รวมทั้งเป็นสาเหตุการเจ็บป่วยทางด้านร่างกายและจิตใจ<sup>(1, 2)</sup> สาเหตุของความเครียดส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาการทำงานหรืออาชีพ<sup>(3)</sup> โดยความเครียดของเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกัน ซึ่งธรรมชาติของเพศชายจะเหมาะสมกับงานที่ต้องใช้อำนาจการตัดสินใจค่อนข้างสูงและงานที่ต้องใช้แรงงาน ส่วนเพศหญิงเป็นเพศที่อ่อนแอไม่เหมาะสมสำหรับงานที่หนัก<sup>(4)</sup> ในอดีตผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานขับรถโดยสารประจำทางล้วนแต่เป็นผู้ชาย และโดยทั่วไปมักถูกมองว่าเป็นอาชีพที่มีลักษณะเป็นของเพศชาย เป็นที่น่าสังเกตว่าในปัจจุบันมีผู้หญิงส่วนหนึ่งได้เข้ามาประกอบอาชีพขับรถโดยสารประจำทางเพิ่มขึ้น แต่ยังมีจำนวนน้อยอยู่เมื่อเทียบกับสัดส่วนของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศชาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2 ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางทั้งหมดในองค์กร

พนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษเป็นกลุ่มคนจำนวนหนึ่งที่ประกอบอาชีพใช้รถใช้ถนนในกรุงเทพมหานครอยู่เป็นประจำ ใช้ระยะเวลาการทำงานทั้งหมดกับการขับออกไปบนถนน เพื่อรับ - ส่งผู้โดยสารตามเส้นทางที่รับผิดชอบวันละหลายรอบ เป็นสิ่งที่จำเจตลอดจนต้องเผชิญกับสภาพมลภาวะ การจราจรติดขัด และได้รับการร้องเรียนจากผู้โดยสาร<sup>(5)</sup> ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่กระตุ้นทำให้เกิดความเครียด ซึ่งจากการศึกษาความเครียดของคนขับรถที่มีผลมาจากการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ บนท้องถนน พบว่าคนขับรถเพศหญิงมีระดับความเครียดที่สูงกว่าเพศชาย<sup>(6)</sup> และจากการศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงของอุบัติเหตุรถโดยสารประจำทางในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงของอุบัติเหตุที่เพิ่มขึ้นคือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทางที่เป็นเพศหญิง<sup>(7)</sup> จะเห็นได้ว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษเป็นกลุ่มเสี่ยงที่จะเกิดความเครียดได้มาก ซึ่งความเครียดที่มากเกินไปจะส่งผลให้ความสามารถในการขับรถลดลงและเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย

อย่างไรก็ตามในอดีตที่ผ่านมาได้มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดในประชากรหลายกลุ่มด้วยกัน แต่ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในกลุ่มประชากรพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษ ซึ่งคาดว่าน่าจะมีผลความเครียดเช่นเดียวกับในอาชีพอื่น ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเครียด บุคลิกภาพ ตลอดจนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนหาวิธีการจัดการกับความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน และพัฒนางานด้านการส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตและความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษ ซึ่งจะส่งผลถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร รวมถึงสุขภาพจิตของผู้โดยสารและผู้ใช้รถใช้ถนนในชุมชนต่อไป

## วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross - sectional descriptive study) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษที่สังกัดองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป สามารถอ่าน เขียนภาษาไทยได้ ซึ่งปฏิบัติงานในช่วงการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งเป็นผู้ที่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane<sup>(8)</sup> จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 129 คน บวกเพิ่มอีก 10 % เพื่อประมาณสัดส่วนผู้ไม่เข้าร่วมวิจัยได้จำนวนตัวอย่าง 109 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 129 คน โดยนำแบบสอบถามจำนวน 129 ชุดไปขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้างานระบบบริหารงานบุคคลเพื่อแจกแบบสอบถามต่อให้กับพนักงานในแต่ละเขตการเดินรถ โดยได้รับคำยินยอมจากพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษ และใช้เวลาในการทำแบบสอบถามคนละประมาณ 20 - 30 นาที ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 127 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.4 คัดเลือก

เฉพาะแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วน จำนวน 119 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 ซึ่งเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2555 โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบบสอบถามที่ใช้มีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป** ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านครอบครัว ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ และข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 29 ข้อ

**ส่วนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI** (Maudsley Personality Inventory) เป็นแบบทดสอบมาตรฐานสร้างโดย Hans J. Eysenck แปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทยโดยเกษมศักดิ์ ภูมิศรีแก้ว<sup>(9)</sup> ประกอบด้วย ข้อคำถาม 48 ข้อ เป็นแบบ self-rating scale ประเมินบุคลิกภาพ 2 มิติ คือ มิติบุคลิกภาพด้านพฤติกรรม (Scale E) ประกอบด้วยข้อคำถาม 24 ข้อ ได้แก่ แบบแสดงตัว (Extraversion) และแบบเก็บตัว (Introversion) และมิติบุคลิกภาพด้านสภาวะทางอารมณ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 24 ข้อ ได้แก่ แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Stability) และแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) แต่ละข้อมีค่าคะแนนระหว่าง 0 - 2 คะแนน แต่ละสเกลมีความเป็นอิสระต่อกันมีค่าตั้งแต่ 0 - 48 คะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ กลุ่มข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 40 ข้อ ตอบใช่เท่ากับ 2 คะแนน, ไม่แน่ใจ 1 คะแนน, ไม่ใช่ 0 คะแนน และกลุ่มข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 8 ข้อ ตอบใช่เท่ากับ 0 คะแนน, ไม่แน่ใจ 1 คะแนน, ไม่ใช่ 2 คะแนน การแปลผลแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 4 ประเภท คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion) บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Stability) และบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) แบบสอบถามนี้มีค่า Cronbach's alpha coefficient เท่ากับ 0.742

**ส่วนที่ 3 แบบวัดความเครียดสวนปรง** (Suanprung Stress Test : SPST-20) ของนายแพทย์สุวัฒน์ มหัตถินวันดรกุล และคณะ<sup>(10)</sup> ประกอบด้วยข้อ

คำถาม 20 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ ไม่รู้สึกเครียด 1 คะแนน, เครียดเล็กน้อย 2 คะแนน, เครียดปานกลาง 3 คะแนน, เครียดมาก 4 คะแนน และเครียดมากที่สุด 5 คะแนน การแปลผลทำโดยการรวมคะแนนคำตอบจากแต่ละข้อ มีคะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ คะแนน 0 - 23 หมายถึง เครียดน้อย, คะแนน 24 - 41 หมายถึง เครียดปานกลาง, คะแนน 42 - 61 หมายถึง เครียดสูง และคะแนนตั้งแต่ 62 ขึ้นไป หมายถึง เครียดรุนแรง แบบสอบถามนี้มีค่า Cronbach's alpha coefficient เท่ากับ 0.917

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดด้วย Chi - square test และใช้ Logistic Regression Analysis เพื่อหาปัจจัยทำนายความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ผลการวิจัย

#### ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

**ปัจจัยส่วนบุคคล** พบว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง จำนวน 119 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี (ร้อยละ 54.6) นับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 95.0) มีสถานภาพเป็นโสด (ร้อยละ 33.6) จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 61.3) ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 69.7) ไม่มีโรคเจ็บป่วยทางจิต (ร้อยละ 96.6) ไม่มีประวัติครอบครัวที่มีอาการเจ็บป่วยทางจิต (ร้อยละ 95.0) ดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน (ร้อยละ 84.9) โดยชนิดของเครื่องดื่มที่ดื่มมากที่สุด คือ กาแฟ (ร้อยละ 92.1) ไม่เคยสูบบุหรี่ (ร้อยละ 77.3) ไม่เคยดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (ร้อยละ 52.9) ไม่เคยใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (ร้อยละ 85.7) ไม่ได้ออกกำลังกาย

(ร้อยละ 56.3) และมีกิจกรรมในยามว่างที่ชอบทำ คือ ดูทีวี ภาพยนตร์ ฟังเพลง (ร้อยละ 89.9)

**ปัจจัยด้านครอบครัว** พบว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง ส่วนใหญ่มีบิดามารดาเสียชีวิตแล้วทั้งคู่ (ร้อยละ 37.0) มีบุตรแล้ว (ร้อยละ 58.0) อยู่ในครอบครัวเดี่ยว (ร้อยละ 88.2) และมีความสัมพันธ์ในครอบครัวแบบรักใคร่ช่วยเหลือกันดี (ร้อยละ 66.4)

**ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ** พบว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 68.1) ที่มาของรายได้ส่วนใหญ่จากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว (ร้อยละ 73.9) และมีรายได้ที่เพียงพอ แต่ไม่มีเหลือเก็บ (ร้อยละ 33.6)

**ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน** พบว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี (ร้อยละ 29.4) ขับรถโดยสารประจำทางธรรมดา (ร้อยละ 50.4) ทำงานกะเช้า (ร้อยละ 68.1) ขับรถโดยสารประจำผ่านเส้นทางที่สภาพการจราจรติดบ้างเป็นบางช่วง (ร้อยละ 75.6) เคยประสบ

อุบัติเหตุเฉี่ยวชนเล็กน้อย (ร้อยละ 89.9) ได้รับสวัสดิการที่เพียงพอ (ร้อยละ 79.0) ได้รับการปฏิบัติจากองค์กรเท่าเทียมกันกับพนักงานขับรถโดยสารเพศชาย (ร้อยละ 96.6) มีความสัมพันธ์สนิทสนมกันพอสมควรกับผู้จัดการสาย (ร้อยละ 63.9) และมีความสัมพันธ์สนิทสนมกันดีกับเพื่อนร่วมงานพนักงานขับรถโดยสารเพศชาย (ร้อยละ 50.4)

#### ความเครียด

พนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง (ร้อยละ 42.9) รองลงมา เป็นกลุ่มที่มีความเครียดระดับสูง (ร้อยละ 37.8) กลุ่มที่มีความเครียดระดับรุนแรง (ร้อยละ 15.1) และกลุ่มที่มีความเครียดระดับน้อย (ร้อยละ 4.2) ดังตารางที่ 1

#### ลักษณะบุคลิกภาพ

พนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพด้านพฤติกรรมเป็นแบบแสดงตัว และมีบุคลิกภาพทางอารมณ์ที่มั่นคง (Extravert - Stable) (ร้อยละ 46.2) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1. จำนวนและร้อยละของระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่าง (n = 119)

ระดับความเครียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความเครียดระดับน้อย	5	4.2
ความเครียดระดับปานกลาง	51	42.9
ความเครียดระดับสูง	45	37.8
ความเครียดระดับรุนแรง	18	15.1

ตารางที่ 2. จำนวนและร้อยละของลักษณะบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่าง (n = 119)

ลักษณะบุคลิกภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง (Introvert - Stable)	33	27.7
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-มั่นคง (Extravert - Stable)	55	46.2
บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-อ่อนไหว (Introvert - Neurotic)	12	10.1
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหว (Extravert - Neurotic)	19	16.0



**ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด**

จากตารางที่ 3 พบว่าการใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท และบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ (Scale N) มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.001$  การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และความสัมพันธ์ในครอบครัวแบบไม่ราบรื่น

มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.01$  การสูบบุหรี่ กิจกรรมจับจ่ายซื้อของในยามว่าง และความสัมพันธ์กับผู้จัดการสายแบบมีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$

**ตารางที่ 3.** ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัย	ระดับความเครียด		$\chi^2$	p-value
	เครียดน้อยถึงปานกลาง (n = 56)	เครียดสูงถึงรุนแรง (n = 63)		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
<b>การสูบบุหรี่</b>			4.258	0.039*
ไม่เคยสูบ	48	(52.2)	44	(47.8)
เคยสูบ	8	(29.6)	19	(70.4)
<b>การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์</b>			7.320	0.007**
ไม่เคยดื่ม	37	(58.7)	26	(41.3)
เคยดื่ม	19	(33.9)	37	(66.1)
<b>การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท</b>			13.498	< 0.001***
ไม่เคยใช้	55	(53.9)	47	(46.1)
เคยใช้	1	(5.9)	16	(94.1)
<b>กิจกรรมในยามว่าง</b>			4.076	0.044*
ซื้อป๊อปปี้				
ใช่	27	(58.7)	19	(41.3)
ไม่ใช่	29	(39.7)	44	(60.3)
<b>ความสัมพันธ์ในครอบครัว</b>			7.038	0.008**
ราบรื่น	44	(55.7)	35	(44.3)
ไม่ราบรื่น	12	(30.0)	28	(70.0)
<b>ความสัมพันธ์กับผู้จัดการสาย</b>			5.050	0.035 <sup>a</sup>
มีความสัมพันธ์กันดี / พอสมควร	55	(50.0)	55	(50.0)
มีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง	1	(11.1)	8	(88.9)
<b>บุคลิกภาพ Scale N</b>			27.746	< 0.001***
บุคลิกภาพมั่นคงทางอารมณ์	54	(61.4)	34	(38.6)
บุคลิกภาพอ่อนไหวทางอารมณ์	2	(6.5)	29	(93.5)

\* $p < 0.05$  \*\* $p < 0.01$  \*\*\* $p < 0.001$

<sup>a</sup> = Fisher's Exact Test

### ปัจจัยทำนายความเครียด

เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ เพื่อหาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยใช้สถิติการถดถอยพหุสัมพันธ์ด้วยวิธี Logistic Regression Analysis ผลปรากฏว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในระดับสูงถึงรุนแรง ได้แก่ การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท และบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ (Scale N) ดังตารางที่ 4

### วิจารณ์

#### 1. ระดับความเครียด

จากการศึกษา พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=44.3$ ) และเมื่อพิจารณาจากจำนวนพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง พบว่า จำนวนพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่มีความเครียดระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.2 ความเครียดระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 ความเครียดระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 37.8 และความเครียดระดับรุนแรง คิดเป็นร้อยละ 15.1 จะเห็นได้ว่า จำนวนพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่มีคะแนนความเครียดอยู่ในระดับปานกลางมีจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งความเครียดในระดับปานกลางนี้ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือ

พบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคมถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไป เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น ประเด็นสำคัญที่น่าสังเกตคือกลุ่มที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูงและรุนแรง เพราะหากไม่ได้รับการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม จะนำไปสู่ความเครียดที่เรื้อรัง ส่งผลให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

จำนวนพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่มีความเครียดในระดับสูงและรุนแรงมีจำนวนถึงร้อยละ 52.9 เป็นจำนวนครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของจันทนา สิทธิกัน<sup>(11)</sup> ที่ศึกษาความเครียดจากการทำงานและผลการปฏิบัติงานในพนักงานขับรถบรรทุกเหมืองชุดถ่านหิน พบว่าพนักงานขับรถบรรทุกซึ่งเป็นเพศชายทั้งหมดมีความเครียดจากการทำงานสูงเพียงร้อยละ 13.09 ซึ่งการที่ผลการศึกษาดังกล่าวต่างกันอาจเนื่องมาจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา เพราะพนักงานขับรถโดยสารที่เข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้เป็นเพศหญิงทั้งหมด ซึ่งมีความแตกต่างจากพนักงานขับรถบรรทุกเพศชาย รวมทั้งเครื่องมือวัดความเครียดที่ใช้เป็นแบบวัดความเครียดจากการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกซึ่งข้อคำถามแบ่งเป็นรายด้านและลักษณะของข้อคำถามมีความแตกต่างจากแบบสอบถามวัดความเครียดที่ผู้วิจัยใช้ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hill, et al.<sup>(6)</sup> ที่ศึกษาความเครียดของคนขับรถที่มีผลมาจากการเผชิญ

ตารางที่ 4. ปัจจัยทำนายความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ วิเคราะห์ด้วยสถิติการถดถอยพหุสัมพันธ์ Logistic Regression Analysis

ปัจจัย	Adjusted Odds Ratio (OR)	95% CI of OR		p-value
		Lower	Upper	
การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท	9.798	1.153	83.278	0.037*
บุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ (Scale N)	1.165	1.097	1.238	< 0.001**

\*p < 0.05 \*\*p < 0.001

สถานการณ์ต่าง ๆ บนท้องถนน ได้แก่ สภาพอากาศ ความสามารถในการมองเห็น การเผชิญกับคนขับรถอื่น ๆ และภาระงานในการขับรถ พบว่า คนขับรถเพศหญิงมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศชายในทุกสถานการณ์ เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของรวิวรรณ พลวิชัย<sup>(12)</sup> ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และการศึกษาของเจริญรัตน์ รัตนวัฒนาธ<sup>(13)</sup> ที่ศึกษาความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ ซึ่งใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุงเช่นกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในระดับสูงและรุนแรงร้อยละ 45.6 และ 66.3 ตามลำดับ ซึ่งการที่ผลการศึกษาดังกล่าวต่างกันอาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างและช่วงเวลาที่ทำการศึกษาแตกต่างกัน จึงอาจส่งผลให้มีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือวัดความเครียดชนิดใด กลุ่มที่มีความเครียดในระดับสูงและรุนแรง ควรได้รับการดูแลและวางแผนหาวิธีการจัดการกับความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อไป

## 2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

**การสูบบุหรี่** เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Cunradi, et al.<sup>(14)</sup> ที่ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานกับพฤติกรรมสูบบุหรี่ของพนักงานปฏิบัติการขนส่งในเมือง โดยทำการศึกษาไปข้างหน้าเป็นระยะเวลา 10 ปี พบว่าความถี่ของปัญหาจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสูบบุหรี่ทั้งที่สูบเพิ่มขึ้น เพิ่งเริ่มสูบ และยังคงสูบบุหรี่ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Ng, et al.<sup>(15)</sup> ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมสุขภาพในผู้ใหญ่วัยทำงาน พบว่าความเครียดสูงนั้นมีผลมาจากการสูบบุหรี่ทั้งในผู้ชายและผู้หญิง

**การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์** เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Cunradi, et al.<sup>(16)</sup>

ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานและการใช้สารเสพติดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการขนส่งในเมือง พบว่า การใช้เครื่องดื่มแอลกอฮอล์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (burnout) และสอดคล้องกับแนวคิดของซูทิตย ปานปรีชา<sup>(17)</sup> กล่าวว่า การติดสุราและยาเสพติดเป็นทั้งเหตุและเป็นทั้งผลของความเครียด ผู้ที่มีความเครียดและไม่รู้จักระบายหรือขจัดความเครียดได้เหมาะสมอาจหันไปใช้วิธีดื่มสุรา ซึ่งทำให้เกิดผลระยะสั้นคือผ่อนคลายความเครียด แต่ผลในระยะยาวทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้น และเมื่อใช้บ่อย ๆ จะทำให้ติดสุราหรือยาเสพติดได้ในที่สุด

### การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท

เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และเป็นตัวทำนายการเกิดความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (OR = 9.8, 95%CI = 1.15 - 83.28) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกิตติพงษ์ เชื้อวรุ้งโรจน์<sup>(18)</sup> ที่ศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าการใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทมีความสัมพันธ์กับความเครียดซึ่งโดยปกติแล้วผู้ที่มีอาการหรือได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ และได้รับการสั่งยาจากแพทย์ให้รับประทาน หรือกลุ่มที่หาซื้อยาเหล่านี้เอง มักจะมีความไม่สบายทางจิตใจเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว

**กิจกรรมจับจ่ายซื้อของในยามว่าง** เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Pine, et al.<sup>(19)</sup> ที่ศึกษาพฤติกรรมจับจ่ายใช้สอยกับการมีรอบเดือนของผู้หญิงอายุ 18 - 50 ปี พบว่า 2 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างมีการช้อปปิ้งมากที่สุดในช่วง 10 วันก่อนมีประจำเดือน การเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนในเพศหญิงช่วงนั้นทำให้เกิดความรู้สึกเครียดหรือซึมเศร้า ซึ่งการช้อปปิ้งเป็นหนทางในการระบายอารมณ์และช่วยลดความเครียดได้

### ความสัมพันธ์ในครอบครัวแบบไม่ราบรื่น

เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจตุพร ชัยนัคร(20) ที่ศึกษาความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยทางครอบครัวด้านการอยู่ร่วมกัน มีอิทธิพลต่อความเครียด และสอดคล้องกับการศึกษาของกิติมา ศิริไชย(21) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป พบว่า ปัจจัยด้านครอบครัวและสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านครอบครัวและสังคมมีแรงสนับสนุนต่ำจะทำให้เกิดความเครียดสูง

**ความสัมพันธ์กับผู้จัดการสายแบบมีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง** เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอมรรัตน์ อาจมีแก้ว(22) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และสอดคล้องกับแนวคิดของอนามัย อีรวโรจน์(4) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกันและอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้มาก เพราะเป็นผู้วางนโยบายและรูปแบบในการทำงาน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีผลต่อจิตใจอย่างมาก หากพฤติกรรมของคนในองค์กรเป็นกันเองเกื้อกูลกันก็จะเป็นบรรยากาศที่มีความสุข ถ้าบรรยากาศเต็มไปด้วยการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นเอาดีเอาเปรียบกันตลอดเวลา ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

**บุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ (Scale N)** เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และเป็นตัวทำนายการเกิดความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (OR = 1.2, 95%CI = 1.10 - 1.24) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีบุคลิกภาพของ Eysenck(23) กล่าวว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนไหว

ทางอารมณ์ มีแนวโน้มที่จะมีภาวะเครียดได้ง่ายเมื่อมีปัญหาสะเทือนใจ และมักจะมีปัญหาการปรับตัวทางสังคม สอดคล้องกับอังศินันท์ อินทรกำแหง และคณะ(24) ที่ศึกษาภาวะวิกฤติชีวิตของสตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่ทำงานในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน พบว่า สตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวสูง จะส่งผลให้มีภาวะวิกฤติชีวิตยิ่งสูงขึ้น เกิดภาวะเครียดและใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งปรับอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมและไม่สามารปรับตัวได้ดี และสอดคล้องกับการศึกษาของมนทิชา ปรีชา(25) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรม การจัดการความเครียดของตำรวจ พบว่า บุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยกลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ มักจะเป็นผู้ที่อ่อนไหวง่าย ค่อนข้างมีความรู้สึกวิตกกังวลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ง่าย รวมทั้งมีความทนทานต่อเหตุการณ์หรือความกดดันที่เกิดขึ้นรอบข้างได้ค่อนข้างต่ำ และไม่สามารถทนทานต่อสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นมาได้ จึงทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์

### ข้อจำกัดของการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิงขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถสะท้อนถึงความเครียดของพนักงานขับรถพิเศษหญิงทั่วไปได้

2. แบบสอบถามวัดปัจจัยด้านการสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท มีการออกแบบสอบถามที่ครอบคลุมดี แต่เนื่องจากผู้เข้าร่วมการวิจัยตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง อาจเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้

3. แบบวัดความเครียดสวนปรุฉบับสั้น 20 ข้อ สามารถบอกระดับความเครียดได้เพียงคร่าว ๆ ไม่สามารถจะแยกสาเหตุหรืออาการต่าง ๆ ของความเครียดได้ โดย

การประเมินระดับความเครียดได้จากคะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม หากผู้ตอบมีความเครียดกับเหตุการณ์เพียงไม่กี่ข้ออย่างรุนแรงคะแนนรวมออกมาอาจจะอยู่ในระดับเดียวกับคนที่เครียดต่ำต่อหลาย ๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตก็ได้

4. จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท มีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้นผู้บริหารองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีนโยบายการดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงาน โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพร่างกายและจิตใจประจำปี อีกทั้งจัดให้มีการรณรงค์เลิกสูบบุหรี่ เลิกดื่มสุรา ส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายอย่างต่อเนื่องและการพักผ่อนที่เพียงพอ

5. การจัดให้มีการให้การปรึกษา (Counseling) แก่พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง รวมทั้งส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน วิธีการจัดการความเครียด วิธีการปรับตัวในการทำงาน การสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลในหน่วยงาน การฝึกวิธีการคิดในทางบวก และเทคนิคการผ่อนคลายความเครียด เพื่อช่วยลดความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง

6. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางที่สังกัดองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครระหว่างเพศหญิงและเพศชาย และในกลุ่มคนขับรถเพศหญิงอื่น ๆ เช่น พนักงานขับรถในบริษัทเอกชน พนักงานขับรถบรรทุก คนขับรถแท็กซี่ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

## สรุป

พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งมีประวัติดื่มแอลกอฮอล์ ปัจจัยที่สัมพันธ์และเป็นตัวทำนาย

การเกิดความเครียด ได้แก่ การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (9.8 เท่า) และบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ (Scale N) (1.2 เท่า) การศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนหาวิธีการจัดการกับความเครียด รวมทั้งส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร รวมถึงสุขภาพจิตของผู้โดยสารและผู้ใช้รถใช้ถนนในสังคมเมืองต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ นายแพทย์ เตชา ลลิตอนันต์พงศ์ ที่ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ศุภางค์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่อนุญาตให้ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนปรุง ที่อนุญาตให้ใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุง ขอขอบพระคุณรองผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถองค์กรและขอขอบคุณพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่ให้ความกรุณาในการเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูล

## อ้างอิง

1. Jane O. Health Psychology. 5<sup>th</sup> ed. Maidenhead, Berkshire: Open University Press, 2012
2. Michael O, Margie H. Stress Management for Life. 3<sup>rd</sup> ed. Belmont: Wadsworth Publishing, 2012
3. วรวรรณ จุฑา, ดวงกมล ลีมีจันทร์, กมลวรรณ จันทโรชิตี. สถานการณ์และแนวโน้มความเครียดของคนไทยในช่วงเดือนเมษายน 2552 - มกราคม 2555. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2555
4. อนามัย ธีรวโรจน์. ความเครียดจากการประกอบอาชีพ. ใน: อาชีวนามัยและความปลอดภัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2553: 177-96

5. สุปราณี ไกรวีระเดชาชัย. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิง: ศึกษากรณีประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางแบบธรรมดาของ ขสมก. [วิทยานิพนธ์สังคมวิทยา มหาวิทยาลัย]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541
6. Hill JD, Boyle LN. Driver stress as influenced by driving maneuvers and roadway conditions. *Transportation Research* 2007 May; 10(3): 177-86
7. Kaplan S, Prato CG. Risk factors associated with bus accident severity in the United States: A generalized ordered logit model. *J Safety Res* 2012 Jul; 43(3): 171-80
8. Yamane T. *Statistics: an introductory analysis*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Harper & Row, 1973
9. เกษมศักดิ์ ภูมิศรีแก้ว, ไพบุญย์ เทวรักษ์. การวัดบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: เอสดีเพรสการพิมพ์, 2542
10. สุวัฒน์ มัทนีนันดรกุล, วณิดา พุ่มไพศาลชัย, พิมพ์มาศ ตาปัญญา. การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรง. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสวนปรง, 2540
11. จันทนา ลีทิกัน. ความเครียดจากการทำงานและผลการปฏิบัติงานในพนักงานขับรถบรรทุกเหมืองขุดถ่านหิน [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551
12. รวิวรรณ พลวิชัย. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549
13. เจริญรัตน์ รัตน์วัฒนาธร. ความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549
14. Cunradi CB, Lipton R, Banerjee A. Occupational correlates of smoking among urban transit operators: a prospective study [online]. 2007. [cited 2013 Mar 17] Available from: <http://www.substanceabusepolicy.com/content/2/1/36>
15. Ng DM, Jeffery RW. Relationships between perceived stress and health behaviors in a sample of working adults. *Health Psychol* 2003 Nov; 22(6): 638-42
16. Cunradi CB, Chen MJ, Lipton R. Association of occupational and substance use factors with burnout among urban transit operators. *J Urban Health* 2009 Jul; 86(4): 562-70
17. ชูทิตย์ ปานปรีชา. จิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2534
18. กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548
19. Pine KJ, Fletcher BC. Women's spending behaviour is menstrual-cycle sensitive. *Pers Individ Dif* 2011 Jan; 50(1): 74-8
20. จตุพร ชัยนควร. ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540
21. กิติมา ศิริไชย. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครือโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554

22. อมรรัตน์ อาจมีแก้ว. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน: ศึกษาเฉพาะวิชาชีพพยาบาล [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552
23. Eysenck HJ. The structure of human personality. 3<sup>rd</sup> ed. London: Methuen, 1970
24. อังศิรินทร์ อินทรกำแหง, อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะวิกฤตชีวิตของสตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่ทำงานในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 2550 ก.ย.; 13(1): 15-29
25. มนทิรา ปรีชา. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552