

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากวิถีการดำเนินชีวิตในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากสังคมแบบดั้งเดิมที่มีความเอื้ออาทร มีน้ำใจช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันมาเป็นสังคมที่มีแต่ความเร่งรีบ เอะริด เอาเปรียบ แข่งแย้งชิงดีชิงเด่น อิงจลาจล อาฆาตมาดร้าย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้บุคคลมีความกดดันทางอารมณ์ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความเครียด ก็จะต้องอาศัยการปรับตัว เพื่อให้เกิดความสมดุลกับการเปลี่ยนแปลงนั้น

ปัญหาความเครียดจากปัจจัยทั้งภายในและปัจจัยภายนอกของบุคคล สาเหตุภายในบุคคล ได้แก่ ปัญหาสุขภาพ การเจ็บป่วยเรื้อรัง ความผิดปกติของร่างกายมากขึ้น เป็นต้น ส่วนสาเหตุภายนอก ได้แก่ ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสังคม ปัญหาครอบครัว ปัญหาจากการทำงาน เป็นต้น ปัญหาจากการทำงานของบุคคลที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด ได้แก่ การทำงานที่ต้องมีการแข่งขันสูง รับผิดชอบสูง หรือลักษณะงานซ้ำซาก น่าเบื่อ งานที่มีลักษณะยุ่งยากซับซ้อน งานที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ต้องอาศัยความสามารถ ความรับผิดชอบในงานที่คาดการณ์ล่วงหน้าไม่ได้ ซึ่งกรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 22) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของประชาชนไทย พบว่า ประชาชนมีความเครียดที่มีสาเหตุมาจากเรื่องงานร้อยละ 30

ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดอาจจะสรุปได้หลายประการ ได้แก่

1. ผลกระทบต่อตัวเอง ธงชัย ทวีชาชาติ และคณะ (2541, หน้า 65) ได้กล่าวว่า ความเครียดมีผลต่อสุขภาพของตัวเองด้านสรีระ ทำให้ระบบฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบต่างๆ ในร่างกายบกพร่อง เกิดอาการไม่สุขสบายต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ เวียนศีรษะ อ่อนเพลีย ปวดท้อง เป็นต้น เมื่อมีความเครียดเรื้อรังก็จะทำให้เกิดโรคอื่น ๆ ตามมา เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคเมารถ ฯลฯ นอกจากนี้ทางด้านจิตใจและอารมณ์ก็จะแย่ลง ในรายที่มีอาการมากอาจรุนแรงจนทำให้เป็นโรคจิต โรคประสาทได้

เมื่อบุคคลมีอาการดังกล่าวแล้วนั้น ก็จะมีพฤติกรรมไปในทางเสียหายน เช่น หงุดหงิดง่าย แยกตัวเองออกจากสังคม ซึมเศร้า ปรับตัวในทางไม่เหมาะสม เช่น ดื่มสุรา ยาเสพติด การพนัน

อาจจะออกจากงาน หรือถ้ามีความเครียดสูงและไม่สามารถหาทางออกผ่อนคลายความเครียดได้ อาจทำร้ายตัวเองได้

2. ผลกระทบในทางเศรษฐกิจ บุคคลที่มีความเครียดสูงเป็นเหตุให้ทำลายเศรษฐกิจได้ เช่น การขาดงาน ประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือลาออกจากงาน ทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรับสมัคร ฝึกอบรมพนักงานใหม่ เป็นต้น

3. ด้านสังคม บุคคลที่มีความเครียดสูงย่อมเจ็บป่วยทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นร่วมกันทั้งผู้ป่วย องค์กรที่เป็นนายจ้าง และรัฐ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เนื่องจากภาวะความเครียดจากการทำงานเป็นภาวะที่สามารถป้องกันได้

จากปัญหาดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด สนใจที่จะทำการศึกษาสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด เพื่อจักได้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปพิจารณาดำเนินการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เพื่อป้องกันหรือลดภาวะความเครียดจากการทำงานของพนักงาน อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมุติฐานของการวิจัย

สาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานปฏิบัติการของบริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด จำนวน 162 คน (ที่มา : ฝ่ายบุคลากร บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด, 2553) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 113 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables)

2.1.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบุคคลในอุปการะ และการศึกษาอบรมพัฒนา

2.1.2 สาเหตุความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมและโครงสร้างขององค์กร และปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน

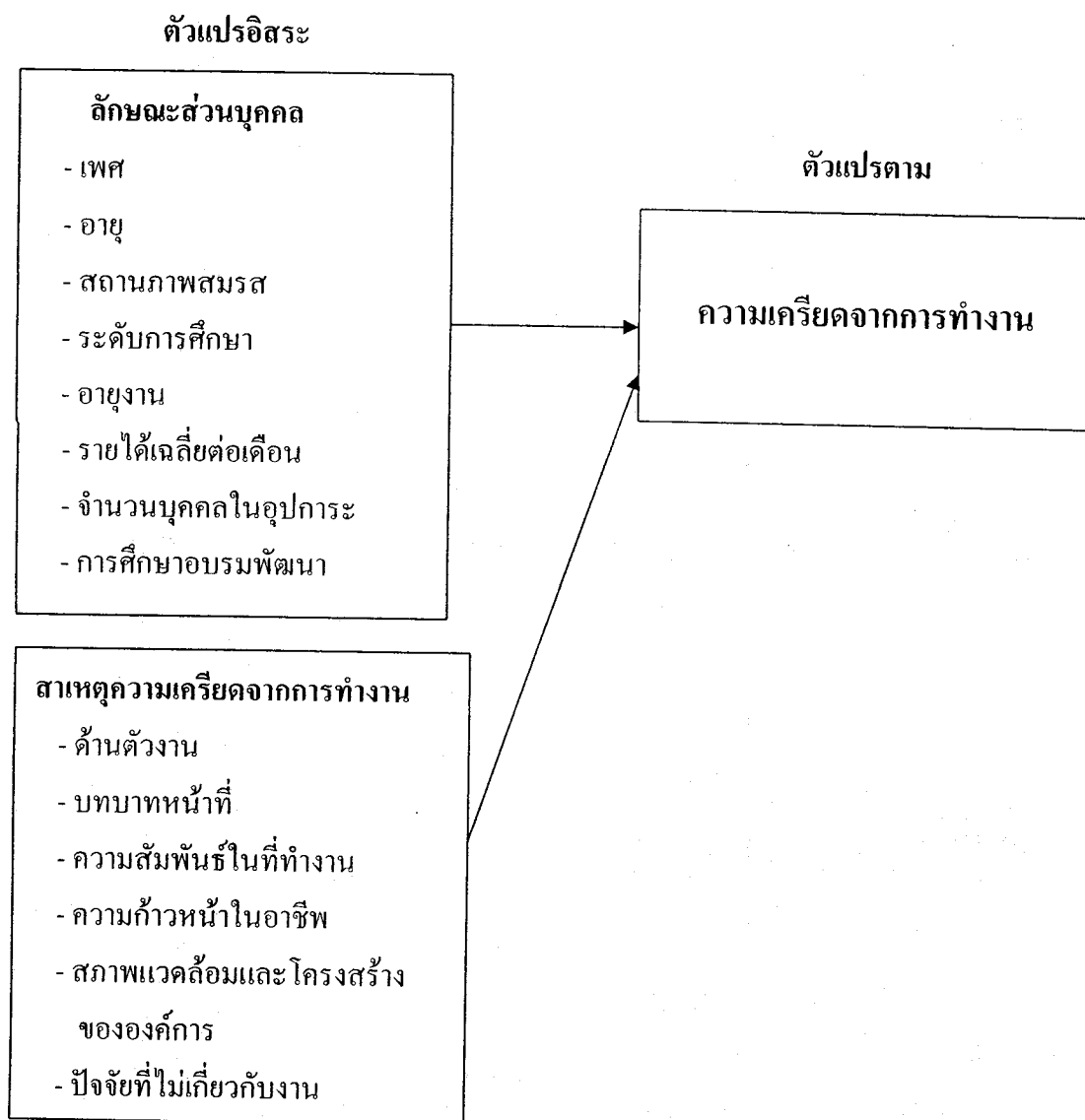
2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือนตุลาคม ถึงธันวาคม 2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง สาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิด ทฤษฎีของคูเปอร์ (Cooper, 1983 อ้างใน อรอนงค์ วัณมะนาว, 2544) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียด หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่ตื่นตัวและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความกดดันที่หนักหรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของบุคคล ที่จะแก้ไขให้บรรเทาได้ (สุจริต สุวรรณชีพ, 2532 อ้างใน อรอนงค์ วังมะนาว, 2544, หน้า 18)

ความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ภาวะที่ปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกายทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิตประสิทธิผลขององค์กร ส่วนในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุลและรบกวนต่อบุคคล (เบียร์ และนิวแมน, Beehr and Newman, 1978 อ้างใน อรอนงค์ วังมะนาว, 2544, หน้า 19)

ความเครียดด้านตัวงาน คือ ความเครียดจากสภาพการทำงาน การทำงานเป็นกะ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน การเดินทางไปทำงาน เทคโนโลยีใหม่ ๆ และการทำงานที่หนักเกินไปทั้งในด้านปริมาณงานและงานที่ยากมากเกินไป

ความเครียดจากบทบาทหน้าที่ในงาน คือ ความเครียดที่เกิดจากบทบาทหน้าที่คลุมเครือ บทบาทที่ขัดแย้งกัน หน้าที่และความรับผิดชอบ การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้มีมาตรฐานสูงขึ้นให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน คือ ความเครียดที่เกิดจากความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความเครียดจากความก้าวหน้าในอาชีพ คือ ความเครียดที่เกิดจากความมั่นคงที่จะไม่ตกงาน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ค่าจ้าง เงินเดือน โอกาสจำกัดในอาชีพ

ความเครียดจากสภาพและโครงสร้างขององค์กร คือ ความเครียดที่เกิดจากลักษณะขององค์กรและโครงสร้างองค์กรทำให้ลูกจ้างรู้สึกว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ขาดโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสื่อสารภายในไม่สัมฤทธิ์ผลมีการเมืองภายในองค์กร การขาดความช่วยเหลือในการคำปรึกษา การประเมินผลงานที่คลุมเครือไม่ชัดเจน ควบคุมดูแลไม่เป็นธรรม

ความเครียดจากผลกระทบต่อบุคคลที่เกิดจากการทำงาน คือ ความเครียดที่เป็นผลกระทบด้านสุขภาพกาย เช่น อ่อนเพลีย ปวดหลัง ปวดศีรษะ ภาวะหัวใจเต้นผิดปกติ เป็นต้น ความเครียดที่เป็นผลกระทบทางจิตใจ เช่น ความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ มีความรู้สึกอยากเปลี่ยนงานหรือสายอาชีพ ขาดแรงจูงใจที่จะทำงาน สมาธิเสียไป เป็นต้น และความเครียดจากผลกระทบทางด้านพฤติกรรม จะแสดงออกในรูปแบบ การสูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุรามากขึ้น ใช้จ่ายล่ามประสาทมากขึ้น เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัญหาความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. สามารถนำปัญหาความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานไปวางแผนแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือให้ความเครียดลดลง
3. เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาความเครียดจากการทำงานในระดับลึกต่อไป