

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง สาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน
3. บริบทของบริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

##### 1. ความหมายของความเครียด

คำว่าความเครียด หรือ Stress มาจากภาษาลาติน แปลว่า ความยากลำบาก (hardship) ความทุกข์ยาก (adversity) และความทุกข์ทรมาน (affliction) ต่อมาได้เพิ่มความหมายว่า ความตึงเครียด (strain) การถูกบีบบังคับ (pressure) และความมุมานะ (strong effort) รวมเข้าไปด้วย (นิเทศ ดินณะกุล, 2540, หน้า 24) ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความเครียด ดังนี้

ความเครียด (stress) หมายถึง ความกดดันที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ เกิดความวุ่นวายใจ ทำให้คนเสียความสมดุลของตนเอง ส่งผลให้แสดงพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ความเครียดจึงถือเป็นความรู้สึกที่เป็นสากล และได้มีการวิจัยอย่างกว้างขวางในทางจิตวิทยาสุขภาพ จิตวิทยาการแพทย์ และพฤติกรรมทางการแพทย์ เพราะความเครียดเป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพ (ปรเมษฐ์ ศิริเมฆ, 2549, หน้า 160)

อัมพร โอตระกูล (2540, หน้า 17) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจ มีความโกรธ ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ อุบล พงษ์พัฒน์ (2540, หน้า 54) กล่าวว่า

ความเครียดเป็นประสบการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตประจำวันของเราหรือเป็นการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็ตามที่คนเราจะต้องปรับตัวต่อสิ่งนั้น และที่สำคัญเป็นเรื่องของจิตใจที่เป็นผลต่อร่างกาย

อุษา จารุสวัสดิ์ (2541, หน้า 36) กล่าวว่า ความเครียดในสภาวะของร่างกายที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ออกมามากกระตุ้นและได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านสรีระและด้านจิตใจ และแม้ว่าภาวะความเจริญดูเหมือนจะมีผลเสียเป็นอย่างมาก แต่บางครั้งความเครียดก็เป็นสัญญาณเพื่อการดำรงชีวิตตามปกติของมนุษย์ และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเราเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ

ซีลีย์ (Selye, 1956, p.131) นักจิตวิทยาผู้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด กล่าวถึงความเครียดในลักษณะความเครียดทางด้านร่างกาย เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งคุกคามต่าง ๆ ซึ่งปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นนี้ไม่เฉพาะเจาะจง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ต่อสิ่งกระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยแสดงออกในลักษณะความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ ชัดแย้งในใจ หงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า นอนไม่หลับ ตัวสั่น ใจสั่น ปวดศีรษะ เป็นต้น

## 2. ประเภทของความเครียด

ซีลีย์ (1956, p.145) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางบวก (eustress) เกิดจากการต้องเผชิญกับความท้าทายของงานที่ต้องทำ ความเครียดชนิดนี้ทำให้เกิดผลสำเร็จ เกิดผลดี ช่วยให้พนักงานสามารถเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการทำงานได้

2. ความเครียดทางลบ (distress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการขาดการควบคุมตนเอง การคับข้องใจ (conflict) การเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย การรู้สึกหวั่นไหวหรือวิตกกังวล (anxiety) ต่อความล้มเหลว กลัวไม่สมหวังหรือต้องเผชิญกับความผิดหวัง หรือบางครั้งอาจได้รับสิ่งที่กระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง (psychic trauma) ความเครียดประเภทนี้หากควบคุมไม่ได้หรือทำให้หมดไปไม่ได้ก็จะส่งผลต่อร่างกาย อารมณ์และจิตใจที่รุนแรง ความเครียดชนิดนี้คนทั่วไปเมื่อประสบปัญหาที่สามารถเข้าใจได้ทันทีว่าเป็นความเครียด เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับนายจ้าง การหย่าร้าง การเจ็บป่วย การสูญเสียญาติมิตรสนิท เป็นต้น

## 3. สาเหตุของความเครียด

สมิต อาชวนิจกุล (2547, หน้า 52-54) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. เกิดจากความกดดัน จากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ให้เรียนหนังสือมาก ๆ ลูกน้องถูกหัวหน้ากดดันให้ทำงานให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด หรือถูกกดดันให้ทำอะไรด้วยความรีบร้อนแข่งขันกับผู้อื่น บางคนที่ไม่สามารถทำได้ก็อาจทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาก ถ้าเป็นมากก็อาจถึงกับทำให้เป็นโรคประสาท หรือ โรคจิต

2. เกิดจากความวิตกกังวล คิดมาก กังวลกับอดีต กังวลกับอนาคต ทำให้ขาดความสุขในการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจส่งผลต่อการเป็นโรคประสาท เช่น นอนไม่หลับ หรือหลับยาก รู้สึกผิดปกติ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย ในบางคนมีอาการวิตกกังวลกับเรื่องไม่เป็นเรื่อง เกิดความกลัวโดยไม่จำเป็นกลัว บางคนเป็นคนชอบย่ำคิดย่ำทำ และไม่สามารถบังคับจิตใจตนเองให้สงบราบเรียบได้ ที่เป็นมากเกิดอาการหงุดหงิด โกรธง่าย หמדแรง บางคนอาจถึงกับฆ่าตัวตาย

3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น รถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงเป้าหมายได้ทันเวลา ทำงานกับหัวหน้าที่จุกจิกหรือวางอำนาจ เกิดอะไรที่ผิดพลาดก็กลัวว่าหัวหน้างานจะลงโทษหรือจะตำหนิ คนที่ตกอยู่ในสภาพคับข้องใจมาก ๆ นานเข้าก็จะเกิดอาการต่าง ๆ เช่น ปวดหัว เวียนหัว มึนงง ปวดกล้ามเนื้อ เป็นลม ใจสั่น หายใจไม่อิ่ม รู้สึกเหมือนมีอะไรมาจุกที่คอ แน่นหน้าอก แน่นท้อง ซาตามตัว ซาตามแขนขา มือเท้าเย็น ใจหายวูบวาบ รู้สึกเหมือนจะขาดใจ กลัวหัวใจหยุดเต้น กลัวจะควบคุมตัวเองไม่ได้ บ้างก็กลัวจนเสียดสี เป็นต้น

4. เกิดจากการขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่เราก่อเกิดความขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจ ให้เลือกเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง บางคนอยากได้เงินมากแต่ไม่ชอบทำงานมาก บางคนเกิดอาการแข็งต่อการทำงานหรือแข็งต่อชีวิต เพราะทำงานไม่ก้าวหน้า ทำผิด ๆ พลาด ๆ บ่อยครั้ง ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือขัดกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้กลุ่มใจจนเกิดอาการเครียดทั้งร่างกายและทางใจ

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของคน เช่น ความพิการทางด้านร่างกาย หรือด้านจิตใจ ถูกเพื่อนฝูงล้อเลียน หรือถูกว่าทำงานไม่เป็นหรือทำงานไม่ได้ บางคนเป็นโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หาย ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่ชอบเก็บกด ไม่แสดงความรู้สึกออกมาแต่เก็บไปคิด เป็นคนเจ้าคิดเจ้าแค้น บางคนพูดติดอ่าง บนคนศีรษะล้าน บางคนก็ท้อแท้ต่อการดำรงชีวิต

สรุป สาเหตุของความเครียดเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและทางจิตใจ เช่น ความวิตกกังวล ความกดดัน ความคับข้องใจ ความขัดแย้ง เป็นต้น แต่ละบุคคลอาจมีอาการแตกต่างกัน

#### 4. อาการของความเครียด

จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช (2545, หน้า 95-96) ได้จัดกลุ่มอาการของความเครียดไว้ 4 กลุ่มดังนี้

1. อาการทางพฤติกรรม (behavioral symptoms) ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบอย่างของพฤติกรรมของคนได้ เช่น การหลีกเลี่ยง การพักผ่อนประกันพรั่ง การแยกตัวออกจากเพื่อนฝูงและครอบครัว เบื่ออาหาร พละกำลังลดลง แรงขับทางเพศลดน้อยลง อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว รุนแรง ก้าวร้าว เริ่มสูบบุหรี่จัด การใช้เหล้า และยาเสพติด แบบอย่างของการนอนเปลี่ยนแปลงไป มักนอนไม่หลับ นอนกระวนกระวาย พลิกไปพลิกมา ละเลยความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานลดลง และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ (accident proneness)

2. อาการทางอารมณ์ (emotion symptoms) อาการทางอารมณ์ที่พบบ่อย คือ ความวิตกกังวล ความกลัว ความหวาดหวั่น ความหงุดหงิด และอาการซึมเศร้า อาการอย่างอื่น ได้แก่ การปฏิเสธความคับข้องใจ ความลังเลใจ ความไม่กล้าตัดสินใจ ความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองไม่ได้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน บางคนอาจมีความคาดหวังที่น่าสะพรึงกลัว คิดกลับไปกลับมา ชอบคาดการณ์ล่วงหน้า จะมีเคราะห์ร้ายเกิดขึ้นกับตนหรือคนอื่น มักตีตนไปก่อนไข้ กลัวว่ากำลังจะตาย กำลังจะเป็นบ้าหรือเสียดิ

3. อาการทางการรับรู้ (cognitive symptoms) อาการทางจิตที่สัมพันธ์กับความเครียดและพบได้บ่อย คือ การขาดแรงจูงใจ ขาดสมาธิและการวินิจฉัยที่ผิดพลาด จิตใจไม่จดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และขาดความสามารถที่จะทำงานให้เป็นผลสำเร็จ ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าจิตใจกำลังวุ่นวายจึงต้องใช้ทรัพยากรเป็นจำนวนมากเกินไป เพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด เลยทำให้ทรัพยากรที่เหลืออยู่ไม่พอเพียงที่จะจัดการกับกิจกรรมในแต่ละวัน อาการทางจิตอย่างอื่น ได้แก่ ความกังวลใจมากเกินไป หลง ๆ ลืม ๆ จำอะไรไม่ค่อยได้ สับสน การรับรู้ผิดปกติ มองคนในแง่ร้าย ความสามารถในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาลดลง รู้สึกขาดที่พึ่ง ขาดความหวัง ขาดการช่วยเหลือ บางคนที่มีความวิตกกังวลมาก ๆ อาจใช้วิธี "ปิดประตู" คือ พยายามไม่รับรู้สิ่งใด ๆ จากภายนอกเลย

4. อาการทางร่างกาย (physical symptoms) อาการทางร่างกายถือว่าเป็นภาษาทางร่างกายของความเครียด (The Body Language of Stress) ที่พบบ่อย คือ อ่อนเพลีย ไม่มีแรง ปวดศีรษะ ปวดหลัง กล้ามเนื้อตึงเครียดหรือเกร็ง สำหรับระบบหัวใจและหลอดเลือด คือ หัวใจเต้นแรงหรือเร็ว ใจสั่น เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ระบบการหายใจ คือ อัตราหายใจเร็วขึ้น แน่นหน้าอก หายใจลำบาก หายใจไม่เต็มอิม บางคนหายใจเร็วแรงและลึกทำให้หน้ามืด วิงเวียนศีรษะ โคลงเคลง เสียวแปลบบริเวณมือและเท้า ระบบทางเดินอาหาร คือ ปวดท้อง แน่นท้อง ท้องอืด ท้องปั่นป่วน ท้องเดิน บางคนมีอาการปัสสาวะบ่อย สะบัดร้อนสะบัดหนาว รู้สึกคล้ายมีก้อนจุกบริเวณคอ

## 5. ระดับของความเครียด

บุคคลย่อมมีความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่องความเครียด แม้ว่าจะมีสาเหตุความเครียดชนิดเดียวกัน เพราะแต่ละบุคคลมีพื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม ภูมิหลัง สิ่งแวดล้อม ประสบการณ์ไม่เหมือนกัน

ดูบริน (Dubrin, 1990, p.232) ได้แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณความเครียดสัมพันธ์กับผลการทำงาน เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นความเครียดที่มีน้อยและสั้นสุดในระยะเวลาสั้น ๆ อาจเป็นเพียงนาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น อันเนื่องมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อย แต่ก็ทำให้ขาดการท้าทายในการทำงาน เช่น ผู้บริหารที่เกิดการเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ทำงานให้หมดไปวัน ๆ หนึ่ง ทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ

2. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) เป็นความเครียดที่อาจจะอยู่ยาวนานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน มีระดับความรุนแรงมากกว่าความเครียดระดับต่ำ อย่างไรก็ตามความเครียดระดับนี้อาจช่วยให้การทำงานดีขึ้น เพราะช่วยกระตุ้นให้พนักงานใช้พลังงานทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้ทำงานตามสิ่งที่ท้าทายนั้น ไปจนถึงระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นความเครียดที่เหมาะสม

3. ความเครียดระดับสูง (severe stress) เป็นความเครียดที่อยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์ เดือน ปี เป็นระดับที่รุนแรงมาก อาจเกิดจากสาเหตุเดียวหรือหลายสาเหตุรวมกัน ความเครียดที่รุนแรงและอยู่เป็นเวลานานทำให้พลังในร่างกายที่จะต่อต้านแรงกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลงและหมดเรี่ยวแรง การทำงานจะลดลง เช่น ผู้บริหารที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจได้ ก็จะเกิดความท้อแท้ในการทำงาน เบื่อหน่ายงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง บางรายอาจลาออกจากงาน เปลี่ยนงานใหม่ เป็นต้น

## 6. การปรับตัวของความเครียด

เมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้น ร่างกายและจิตใจจะมีปฏิกิริยาปรับตัวเพื่อจะรักษาสสมดุลให้กับร่างกายและจิตใจ การปรับตัวของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกัน จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อม สุขภาพจิต ประสบการณ์ในการปรับตัวในอดีต

กลไกการปรับตัวเมื่อเผชิญกับความเครียดเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลใช้เมื่อเผชิญกับสิ่งคุกคามต่อสุขภาพ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจำแนกรูปแบบการปรับตัวได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ (กรมสุขภาพจิต, 2546, หน้า 86-87)

1. การสร้างพลังภายในเมื่อเผชิญปัญหา เป็นวิธีชั่วคราวที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด โดยอาจจะเป็นการลดความกดดันทางอารมณ์ ทำให้สามารถ

พิจารณาจากสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในเวลาต่อมา ซึ่งบุคคลมักแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่

1.1 การร้องไห้ เป็นการลดความเครียดทางอารมณ์ซึ่งอาจจะได้รับความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่น ทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีผู้ร่วมทุกข์และเข้าใจความทุกข์ของตนเอง

1.2 การพูดระบายความรู้สึก ช่วยลดความกดดันทางอารมณ์ได้ ทำให้บุคคลเห็นสภาพการณ์ของตนเองอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และอาจเกิดแนวคิดใหม่ ๆ

1.3 การหัวเราะ เป็นการพยายามมองปัญหาด้วยอารมณ์ขัน ช่วยให้เห็นปัญหาตามที่เป็นจริง เป็นการยอมรับความสะเทือนใจ ความทุกข์ที่เกิดขึ้น ไม่เคร่งเครียดกับชีวิตมากเกินไป

1.4 การคิดทบทวน เป็นการทบทวนลำดับเหตุการณ์ ทำให้บุคคลเข้าใจปัญหามากขึ้น สามารถประเมินเหตุการณ์ได้ดียิ่งขึ้น อาจจะช่วยให้อยอมรับปัญหา หรือนำไปสู่การจัดการกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดได้

1.5 การแสวงหาที่พึ่งทางใจ เป็นการที่บุคคลต้องการความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่น หรือต้องการที่พึ่งพาทางใจ

1.6 การหลับ เป็นการช่วยผ่อนคลายความเครียดหรือพักความเครียดกับปัญหา ระยะเวลาหนึ่งเพื่อเตรียมตัวต่อการต่อสู้กับปัญหา

2. การพยายามกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการพยายามนำกระบวนการแก้ปัญหามาใช้ในการจัดการต่อความเครียด เช่น การเปลี่ยนนิสัยการทำงาน การปฏิบัติตนเกี่ยวกับสุขนิสัย การลดความคาดหวังหรือเปลี่ยนค่านิยมของตนเอง เป็นต้น ซึ่งการกระทำนั้นเป็นการจัดการต่อสิ่งกระตุ้นแบ่งออกเป็น

2.1 การต่อสู้ เป็นการพยายามเอาชนะอุปสรรคเมื่อมีความขัดแย้งในจิตใจด้วยการพิจารณาอย่างมีเหตุผลและตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งอาจจะเป็นการใช้ความพยายามหรือการใช้ความยืดหยุ่น เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองในการแก้ปัญหา

2.2 การหลีกเลี่ยง เป็นการปรับตัวต่อเหตุการณ์ที่ยุ่งยากซับซ้อนมากเกินไป โดยการยอมรับว่าสิ่งนั้นยาก ไม่เหมาะสมกับตนเอง และหาแนวทางไปสู่เป้าหมายใหม่ที่เหมาะสมกว่าแทนการดำเนินชีวิตแบบเดิม

2.3 การยอมขอม เป็นการปรับตัวเข้ากับปัญหาระหว่างเป้าหมายที่ตั้งใจหรือยอมรับวิธีการใหม่ เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายแทนวิธีการที่เคยใช้ไม่ได้ผล

3. การใช้กลไกป้องกันทางจิต เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามคุ้มครองตนเองหรือป้องกันตนเองจากความวิตกกังวล ซึ่งมีทั้งแง่บวกและแง่ลบ

## 7. การเผชิญหน้าความเครียด

การเผชิญหน้าความเครียดเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคิด (cognitive process) หรือการประเมินด้วยสติปัญญา (cognitive appraisal) ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องพบกับความเครียดที่มากระดับหนึ่ง วิธีเผชิญหน้าความเครียดมี 13 แบบ ดังนี้

1. การลงมือแก้ปัญหาเพื่อจัดหรือจำกัดวงสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด
2. การวางแผน (planning) ได้แก่ การคิดหาวิธีการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด
3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (suppression of competing activities) เป็นการระงับสิ่งหรือวิถีทางที่จะมารบกวนการเผชิญปัญหา ทำให้มีเวลาในการที่จะเผชิญปัญหามากขึ้น
4. การชะลอการเผชิญปัญหา (restraint coping) เป็นการรอโอกาสที่เหมาะสมที่จะสามารถใช้วิธีการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด
5. การแสวงหาสิ่งช่วยเหลือจากสังคม (seeking social support for instrumental reasons) เป็นการหาความช่วยเหลือจากสังคม ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา คำแนะนำจากบุคคลอื่น
6. การแสวงหากำลังใจจากสังคม (seeking social support for emotional reasons) บุคคลที่คิดว่าตนไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์ทำให้เกิดความเครียด จึงต้องการกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจจากผู้อื่น นำไปสู่การแก้ไขความเครียดที่เหมาะสม
7. การจัดการกับความกดดันทางอารมณ์ (positive reinterpretation and growth) ด้วยการมองสถานการณ์ที่จะทำให้เกิดความเครียดในแง่ดี วิธีนี้ไม่เพียงลดความทุกข์โศก แต่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาโดยตรง
8. การพึ่งศาสนา (turning to religion) ในขณะที่เผชิญความเครียด ศาสนาเป็นสิ่งที่ช่วยเหลือทางอารมณ์ได้ เช่น การสวดมนต์ การนั่งสมาธิ ศาสนาจึงเป็นที่พึ่งทางใจได้
9. การยอมรับ (acceptance) เป็นการทำใจยอมรับความจริงตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ความเครียดจะได้อ่อนคลายลง
10. การปฏิเสธ (denial) เป็นการปฏิเสธความจริงที่เกิดความเครียดขึ้น ไม่สนใจเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด
11. การระบายทางอารมณ์ (focusing on and venting of emotions) เป็นการระบายออกเมื่อมีความคับข้องใจ ซึมเศร้า ไม่ก้าวหน้าไปสู่การหาทางแก้ปัญหาโดยตรง เป็นช่วงการทำใจกับการสูญเสียแล้วหันมาพิจารณาหาทางแก้ปัญหาที่จะเผชิญกันต่อไป

12. ไม่แสดงพฤติกรรม (behavior disengagement) เป็นการลดความพยายามที่จะต้องเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด เป็นพฤติกรรมที่ช่วยตนเองไม่ได้ ไม่มีทางชนะอุปสรรคได้ มักเกิดกับบุคคลที่คิดว่าตนจะต้องสูญเสีย

13. การไม่ใช้ความคิด (mental disengagement) เป็นวิธีการลดความกดดันทางอารมณ์ โดยไม่คิดเผชิญกับความเครียด หนีปัญหา ใช้กิจกรรมอื่นเพื่อที่จะไม่คิดถึงปัญหา อาจเป็นการฝันกลางวัน การนอน การกิน การดูโทรทัศน์ ให้ลืม ๆ ปัญหาความเครียด

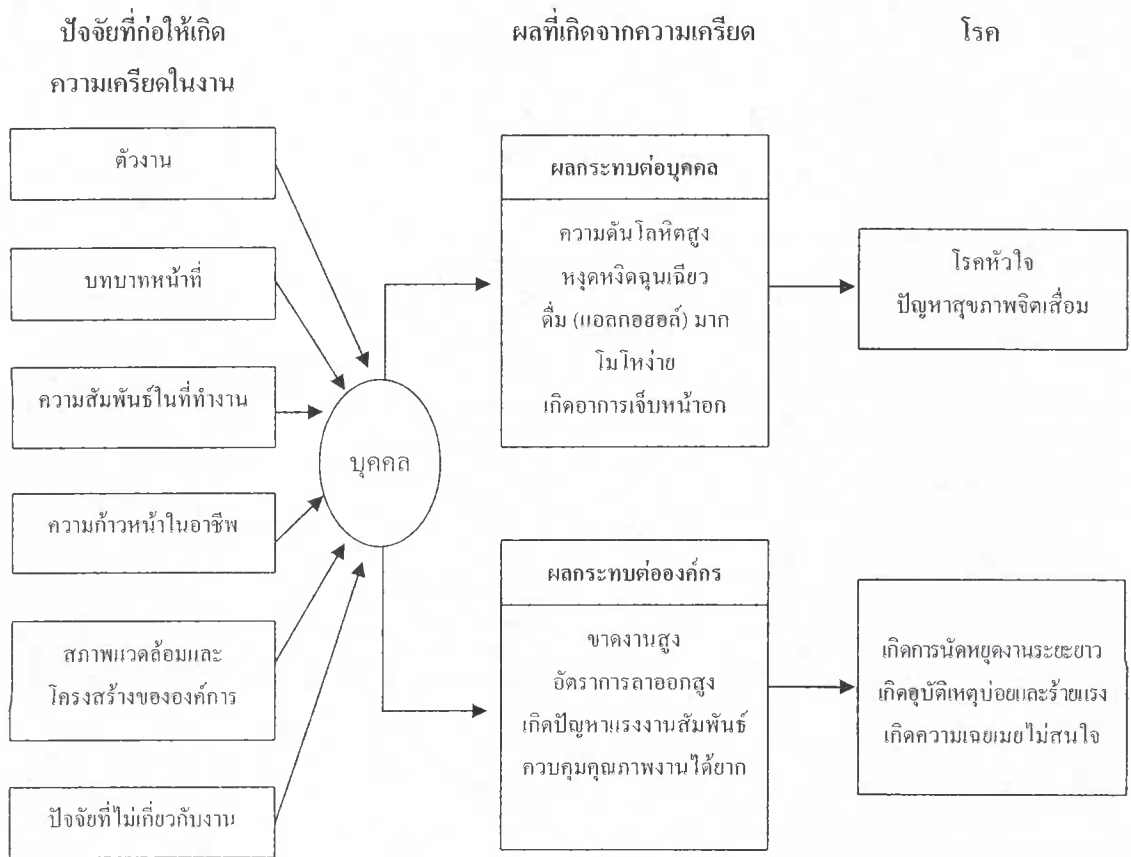
### แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

เมื่อบุคคลต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน บุคคลย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงหนีต่อการเผชิญกับสภาวะกดดันที่เข้ามาคุกคามจิตใจได้ ซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดภาวะความเครียดขึ้น ความเครียดจากการทำงานอาจเกิดจากงานหนักเกินไป มีภาระรับผิดชอบเกินความสามารถ ซ้ำซากจำเจ ทำให้เบื่อหน่าย และมองไม่เห็นความก้าวหน้า รวมทั้งการที่ผู้ร่วมงานมีปัญหาต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

เนื่องจากความเครียดเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานและการรับรู้ว่าคุณเองมีทักษะเหมาะสมกับงานหรือไม่ ดังนั้นสาเหตุของความเครียดในการทำงานจึงไม่ใช่สาเหตุเดียวที่ทำให้เกิดความเครียด การกล่าวถึงความเครียดจึงต้องพิจารณาถึงบุคลิกภาพและการรับรู้ของผู้ทำงานด้วย

คูเปอร์ (Cooper, 1983 อ้างใน อรอนงค์ วังมะนาว, 2544, หน้า 23-28) ได้กล่าวถึงปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ที่มีผลต่อตัวบุคคลและองค์การว่า มีอยู่ด้วยกัน 6 ประการ ดังภาพที่ 2.1 ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะแปรผันไปตามระดับความสัมพันธ์กับความเครียดในงานหรือในองค์การ





ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและผลที่เกิดขึ้น  
ที่มา : กูเปอร์ (1983 อ้างใน อรอนงค์ วังมะนาว, 2544, หน้า 23)

### 1. ปัจจัยที่เกิดจากตัวงาน (factors intrinsic to the job)

1.1 สภาพการทำงาน (working conditions) ทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน แสงไม่เพียงพอ เสียงดัง มีกลิ่นรบกวน เกิดมลพิษรอบข้าง และสิ่งที่มีมากระตุ้นประสาทสัมผัส ซึ่งส่งผลกระทบต่อจิตใจ ที่ทำงานแออัดเกินไปขาดความเป็นส่วนตัว อากาศร้อนหรือเย็นเกินไป

1.2 การทำงานเป็นกะ (shift work) มีการศึกษา พบว่า การทำงานเป็นกะส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวและสังคม คนรอบข้างเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งจะมีผลกระทบต่ออุณหภูมิของเลือด อัตราการเผาผลาญอาหารภายในร่างกาย ระดับน้ำตาลในเลือด สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นกะกับการตายจากโรคหัวใจ ในงานวิจัยกับคนงานที่ทำอุตสาหกรรมเบาในอเมริกา พบว่า คนที่อายุต่ำกว่า 45 ปี และทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีโอกาสเสี่ยงที่จะตายด้วยโรคหัวใจเป็น 2 เท่ากว่าคนปกติที่ทำงานมากที่สุดประมาณ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

1.3 ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (long hours) มีผลกระทบต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยมีงานวิจัยชิ้นหนึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานชั่วโมงที่ยาวนานกับโรคหัวใจ พบว่า ร้อยละ 25 ของคนไข้โรคหัวใจที่อายุน้อยนี้ทำงานสองที่ และอีกร้อยละ 40 ทำงานมากกว่า 60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

1.4 การเดินทาง (travel) ปัญหาจากรถติดในระหว่างการเดินทางไปทำงานหรือการเดินทางไปทำงานประจำในต่างถิ่น ก็เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

1.5 เทคโนโลยีใหม่ ๆ (new technology) การต้องปรับตัวเข้ากับระบบการทำงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตหรืออีเมล

1.6 การทำงานหนักมากเกินไป (work overload) มีนิยามอยู่ 2 ด้าน คือ

1.6.1 การทำงานหนักเกินไปในเรื่องของปริมาณ (quantitative overload) ที่มีอยู่มากเกินไป ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานยาวนานหรือการที่ต้องทำงานในเวลาที่ย่ำแย่ให้เสร็จเรียบร้อย

1.6.2 การทำงานหนักเกินไปในงานที่ยากมากเกินไป (qualitative overload) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดทักษะในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

โดยทั้งสองกรณีนี้ได้แสดงให้เห็นว่าเป็นตัวเกี่ยวข้องที่นำไปสู่ความเครียด นอกจากนี้ภาระงานที่มากเกินไปก็ส่งผลทำให้บุคคลที่เครียดสูบบุหรี่จัดหรือดื่มแอลกอฮอล์เพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

## 2. บทบาทหน้าที่ในงาน (role in the organization)

2.1 บทบาทหน้าที่คลุมเครือ (role ambiguity) เกิดขึ้นเมื่อไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของงาน รวมถึงเกิดจากความคาดหวังของเพื่อนร่วมงานและบทบาทขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตนเอง โดยการไม่ได้ฝึกอบรมในงานเพียงพอที่จะทำงานได้ ระบบการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนภายในองค์กร หรือเพื่อนร่วมงานไม่ให้ข้อมูลเท่าที่ควร ทำให้เกิดบทบาทที่คลุมเครือ ส่งผลทำให้เกิดอาการหงุดหงิดง่าย ไม่พอใจในชีวิตตนเอง ความมั่นใจในตนเองรวมถึงแรงจูงใจในการทำงานลดน้อยลง อยากลาออกจากงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้งกัน (role conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งมักพบเสมอ เมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกันหรือคาดหวังต่อหน้าที่ต่างกัน บุคคลที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง ส่งผลให้อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูงตามไปด้วย

2.3 หน้าที่และความรับผิดชอบ (responsibility) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์กร แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ หน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสังคม และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน งบประมาณ เป็นต้น สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคนนั้น เป็นตัวที่ทำให้เกิดความเครียดมากเป็นพิเศษ เนื่องจากต้องคอยกระตุ้นให้รางวัลแก่ผู้อื่น โดยผลจากการศึกษาในปีทศวรรษ 1960 พบว่า กลุ่มคนที่รับผิดชอบต่อคน มีผลกระทบทำให้เกิดโรคหัวใจมากกว่ากลุ่มคนที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เนื่องจากการรับผิดชอบต่อคนจำเป็นต้องใช้เวลามากกว่าในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป รวมถึงการเข้าร่วมประชุมและต้องให้เสร็จทันเวลาที่กำหนดเส้นตายไว้ ซึ่งทำให้มองเห็นว่ากลุ่มที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น จะมีระดับความเครียดสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น

2.4 อื่น ๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

### 3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (relationships at work)

3.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relationships with boss) แพทย์และนักจิตวิทยาคลินิกได้สนับสนุนแนวคิดนี้ว่า ปัญหาจากความมั่นคงทางอารมณ์บ่อยครั้งเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับหัวหน้างานเป็นไปในทางไม่ได้ ไม่สนับสนุนและเอาเปรียบเมื่อมีโอกาส ส่งผลทำให้เกิดแรงกดดันในงานมากกว่า

3.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relationships with subordinates) ในกรณีที่ไม่สามารถมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ นับเป็นวิกฤตการณ์ปกติสำหรับผู้บริหารบางคน ความเครียดที่เกิดจากการบริหารจะสูงขึ้น สำหรับผู้บังคับบัญชาที่มีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและทางด้านวิทยาศาสตร์มา แต่ไม่มีการฝึกอบรมทางด้านการบริหารมักจะเป็นผู้ที่เน้นงานมากกว่าคน ซึ่งปัญหาเช่นนี้อาจพบได้บ่อย ๆ ในการทำงาน

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relationships with colleagues) ความเครียดจากเพื่อนร่วมงานจะเกิดขึ้นจากการแข่งขันกัน หรือที่เรียกว่า “การเมืองในที่ทำงาน” และบุคลิกภาพที่ขัดแย้งกันในระหว่างการทำงานร่วมกัน บุคคลที่มีบุคลิกก้าวร้าวไม่สนใจในความรู้สึกของบุคคลอื่น ส่งผลทำให้คนรอบข้างเกิดความเครียดระหว่างบุคคลได้ง่าย

### 4. ความก้าวหน้าในอาชีพ (career development)

4.1 ความมั่นคงในงาน (job security) เป็นตัววัดระดับความมั่นคงที่จะไม่ตองงาน สำหรับคนทำงานความก้าวหน้าในอาชีพเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลต้องการเงิน สถานะตำแหน่ง และประสบการณ์ที่มากขึ้น หากไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะทำให้เกิดความเครียดมากขึ้น รวมถึงความเครียดซึ่งเกิดจากความพยายามในการที่จะรักษาสถานภาพในตำแหน่งของตน บุคคลที่มีอายุ

มากขึ้น ความรู้อาจล้าหลังลง เกิดหวั่นวิตกในความสามารถซึ่งสูงกว่าของคนรุ่นใหม่ที่ยืนมาแข่งขันกับตน ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย อันเนื่องมาจากกลัวการสูญเสียสถานะหรือถูกลดตำแหน่ง การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (under promotion) หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงมากเกินไป (over promotion) ทั้งนี้โดยมีงานวิจัย พบว่า ในกรณีที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงเกินไป คือ ต้องมีหน้าที่รับผิดชอบสูงเกินกว่าความสามารถของตนกับในกรณีที่ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง คือ ไม่ได้ถูกมอบหมายให้รับผิดชอบงาน ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าตนเองนั้นมีความสามารถทำได้ จึงทำให้มีผลข้างต่ออาการป่วยด้านสุขภาพจิต

4.2 โอกาสจำกัดในอาชีพ (occupational locking - in) คือ มีโอกาสน้อยที่จะสามารถย้ายจากงานในปัจจุบันไปทำงานในส่วนอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องมาจากไม่มีตำแหน่งอื่นที่เหมาะสมในตลาดงาน หรือ ไม่มีความสามารถที่จะไปทำงานในงานอื่นที่แตกต่างกันภายในองค์กรของตน พบว่าบุคคลที่ทำงานแล้วปรากฏว่าต้องถูกจำกัดในอาชีพของตนและต้องทนกับค่าใช้จ่ายที่สูงมากเกินไป จะเกิดรู้สึกคุณค่าในตนเองลดลง มีทัศนคติในทางลบมากขึ้นต่อชีวิตต่างงาน และมีความพึงพอใจในสถานภาพสมรสของตนน้อยลง รวมถึงมีความหดหู่มากขึ้น สุขภาพกายแย่งลง และมีความพึงพอใจในชีวิตของตนน้อยลง

#### 5. สภาพและโครงสร้างขององค์กร (organization structure and climate)

การเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรมีส่วนคุกคามอิสระเสรีภาพและความเป็นส่วนตัวของตัวบุคคลได้ ลักษณะขององค์กรและโครงสร้างขององค์กรทำให้ลูกจ้างไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การขาดโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสื่อสารภายในองค์กรไม่มีสัมฤทธิ์ผล การเมืองในองค์กร การขาดความช่วยเหลือในการได้รับคำปรึกษา พฤติกรรมที่ต้องถูกจำกัด รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพ การไม่ได้รับการสะท้อนกลับถึงผลงานของตนเอง เกิดการประเมินผลคลุมเครือไม่ชัดเจน และการควบคุมดูแลที่ไม่เป็นธรรมย่อมส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดความเครียดในงาน

5.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participation in decision - making) ในที่นี้หมายถึง การเกี่ยวข้องกับระหว่างการตัดสินใจร่วมกันเรื่องการบริหาร การควบคุมระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การที่พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญที่สุดและคงเส้นคงวามากที่สุดในการทำนายความเครียดที่เกิดจากงาน

5.2 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) การถูกประเมินผลงานนับเป็นประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน ตัวผู้บังคับบัญชาเกิดความเครียดในการตัดสินใจประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง

ตนเองกับผู้อื่นได้บังคับบัญชา ในขณะที่ผู้บังคับบัญชาเองก็เกิดความเครียดว่าตนเองจะถูกประเมินออกมาในรูปแบบใด

นอกจากนี้ แรงกดดันจากที่บ้านและที่ทำงาน (home/work pressure) ปัญหาจากครอบครัวมีส่วนส่งผลกระทบต่อทำให้บุคคลเกิดความกังวลใจ และส่งผลต่อเนื่องทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน งานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเครียดในงานขึ้น

## 6. ผลกระทบต่อบุคคลจากความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (consequences of work stress)

ผลกระทบต่อบุคคลจากความเครียดที่เกิดจากการทำงาน บุคคลย่อมมีปฏิกิริยาอาการตอบสนองความเครียดแบบต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบใน 3 ด้าน คือ

6.1 ผลกระทบด้านสุขภาพ (physical health) ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้แก่ โรคหัวใจ ล้มเหลว ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย โรคทางจิตที่มีสาเหตุจากทางกาย (psycho - somatic) ภาวะความดันโลหิตสูง ภาวะคอเรสเตอรอลในเลือดสูง ซิฟเจอร์และคลื่นหัวใจเต้นผิดปกติ ระดับกรดยูริก (Uric Acid) ระดับน้ำตาลในเลือดและการเกิดโรคกระเพาะอักเสบเพิ่มขึ้น

6.2 ผลกระทบทางจิตใจ (psychological well-being) ที่เกิดขึ้นง่ายและมองเห็นได้ชัดเจน ได้แก่ ความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ รู้สึกอยากเปลี่ยนงานหรือสายอาชีพ ขาดแรงจูงใจที่จะทำงาน ระดับการรับรู้ สถิติปัญญา ความสนใจและสมาธิเสียไป กระบวนการคิดถูกรบกวน สับสน ลังเล ตัดสินใจไม่ได้ กลัวหรือสงสัยอย่างไม่มีเหตุผล อาจมีประสาทหลอน หลงผิด สูญเสียความสนใจ ประสาทสัมผัสอาจผิดปกติ ขาดความสนใจต่อการพูดคุย รู้สึกไวต่อเสียงรบกวน ประสิทธิภาพการสร้างสรรค์และการทำงานลดน้อยลง ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลกระทบต่อตนเองและครอบครัว

6.3 ผลกระทบทางด้านพฤติกรรม (behavioral consequences of stress) มีหลายประการ ได้แก่

6.3.1 การสูบบุหรี่มากขึ้น เพื่อลดความเครียดจากงาน

6.3.2 การดื่มสุรามากขึ้นเป็นการลดความเครียดจากงานมากที่สุด

6.3.3 การใช้ยาแก้ปวดประสาท (Valium) เพื่อบรรเทาความเครียดและลดความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นจากงาน ซึ่งมีผลให้ติดยาแล้วลดความมั่นคงทางจิตใจ

## ประวัติของบริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด

กว่า 14 ปีที่ก่อตั้งขึ้นกับงานบริการด้านรับเหมาแรงงานในยุคต้น ๆ บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเล็ก ๆ แห่งหนึ่งได้ถือกำเนิดในปี พ.ศ.2536 โดยมี คุณชาญ อ่อนแอ่น และกลุ่มเพื่อน ๆ ก่อตั้งขึ้น ซึ่งมีพลตรีวิชัย กำลังเอก เป็นประธานบริษัทในขณะนั้น จากครอบครัวเล็ก ๆ ที่มีสมาชิกในครอบครัว 4 – 5 คน ได้ช่วยกันฝ่าฟันปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ วิฤตพองสบู่ พิชัยค่าเงินบาท การย้ายฐานการผลิต จนครอบครัวแข็งแรง เข้มแข็งขึ้น ต่อมาในปี พ.ศ.2547 บริษัท ไพร์ไวด์ เพาเวอร์ เฮ้าซอร์สซิง จำกัด ได้ถือกำเนิดขึ้นและทำงานร่วมกันภายใต้ ชื่อ C.K.M. GROUP กับทีมงาน 50 ชีวิต และมีพนักงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยมีการบริการด้านธุรกิจ 5 ด้าน คือ 1. บริการด้านรับจ้างเหมาค่าแรง 2. บริการด้านสรรหาพนักงานในระดับ Semi Skill ขึ้นไป 3. บริการด้านจ้างเหมาผลิต 4. บริการด้านรับจ้างทำของรายชิ้น 5. บริการให้คำปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์โดยเน้นลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตที่พร้อมก้าวไปสู่ความสำเร็จ

บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 19 หมู่ 12 ซอยลาดพร้าว 132 ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10240 เป็นธุรกิจในลักษณะของห้างหุ้นส่วนบริษัท ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัทกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2536 และในปี พ.ศ.2551 ซี.เค.เอ็ม. กรุ๊ป โดยมีสำนักงานย่อย คือ สำนักงานสาขาบางพลี ซอยซี 3 ถนนการเคหะบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานสาขาระยอง ปากซอย หมู่บ้านแสนปรีดา ถนนสายปากกร่วม – เครือสหพัฒนาฯ (ใกล้สนามบินเล็ก) อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สำนักงานสาขามตะนกร บริเวณพลาซ่าด้านหน้าอมตะนคร จังหวัดชลบุรี บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด ได้เพิ่มทางเลือกในการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับ พรบ.คุ้มครองแรงงาน ฉบับที่ 2 ปี พ.ศ.2551 และให้ตอบสนองตามความต้องการของแต่ละกลุ่มธุรกิจ และได้สร้างมาตรฐานในกิจการจ้างเหมาแรงงาน ซี.เค.เอ็ม. กรุ๊ป ได้ร่วมเป็นหนึ่งในผู้ก่อตั้งสมาคมนายจ้างผู้ประกอบการรับเหมาแรงงาน (OEA) โดยใช้สำนักงานใหญ่ ซี.เค.เอ็ม. กรุ๊ป เป็นสถานที่ทำการของสมาคมฯ ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างมาตรฐานและความเชื่อมั่นต่อกิจการรับเหมาแรงงาน

บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด ประจำบริษัท ชาร์พแอฟฟลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 64 หมู่ 5 ตำบลบางสมัคร อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา รหัสไปรษณีย์ 24180

**1. ลักษณะของธุรกิจ**

บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด เป็นธุรกิจรับผลิตเครื่องปรับอากาศและเตาอบไอน้ำพลังงานสูง ซึ่งมีลักษณะการผลิตเป็นแบบสายพาน พนักงานทำงานตามสถานีต่าง ๆ ตลอดสายพาน พนักงานจะต้องทำงานในการผลิตชิ้นงานให้ได้ตามเวลามาตรฐานที่กำหนด ถ้าทำงานล่าช้าชิ้นงานจะค้างทำให้ต้องหยุดการผลิต พนักงานเป็นระดับกึ่งฝีมือ (semiskill labour) โดยได้รับจ้างเป็นรายวันตามอัตราแรงงานของกรมแรงงาน โดยประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี พนักงานเข้าใหม่จะเป็นตำแหน่งลูกจ้างรายวัน 5-8 ปี เมื่อการประเมินผลงานผ่านก็จะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ

บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัทกรุงเทพมหานครฯ เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2536 ด้วยทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท

**2. ประเภทของสินค้า/บริการ**

บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด ได้รับการว่าจ้างจากบริษัท ชาร์พเอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านบริการรับจ้างเหมาค่าแรง (Outsource Manpower) โดยรับผิดชอบในการผลิตสินค้า 2 ประเภท คือ บริการรับจ้างเหมาค่าแรงโรงงานผลิตเครื่องปรับอากาศ และบริการรับจ้างเหมาค่าแรงโรงงานผลิตเตาอบไอน้ำพลังงานสูง

**3. วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร**

บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด ดำเนินกิจการภายใต้ความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมไทย โดยทางบริษัทมีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเพื่อมุ่งไปยังผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

**3.1 วิสัยทัศน์**

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรอย่างยั่งยืน เพื่อความเป็นหนึ่งด้านคุณภาพและบริการ

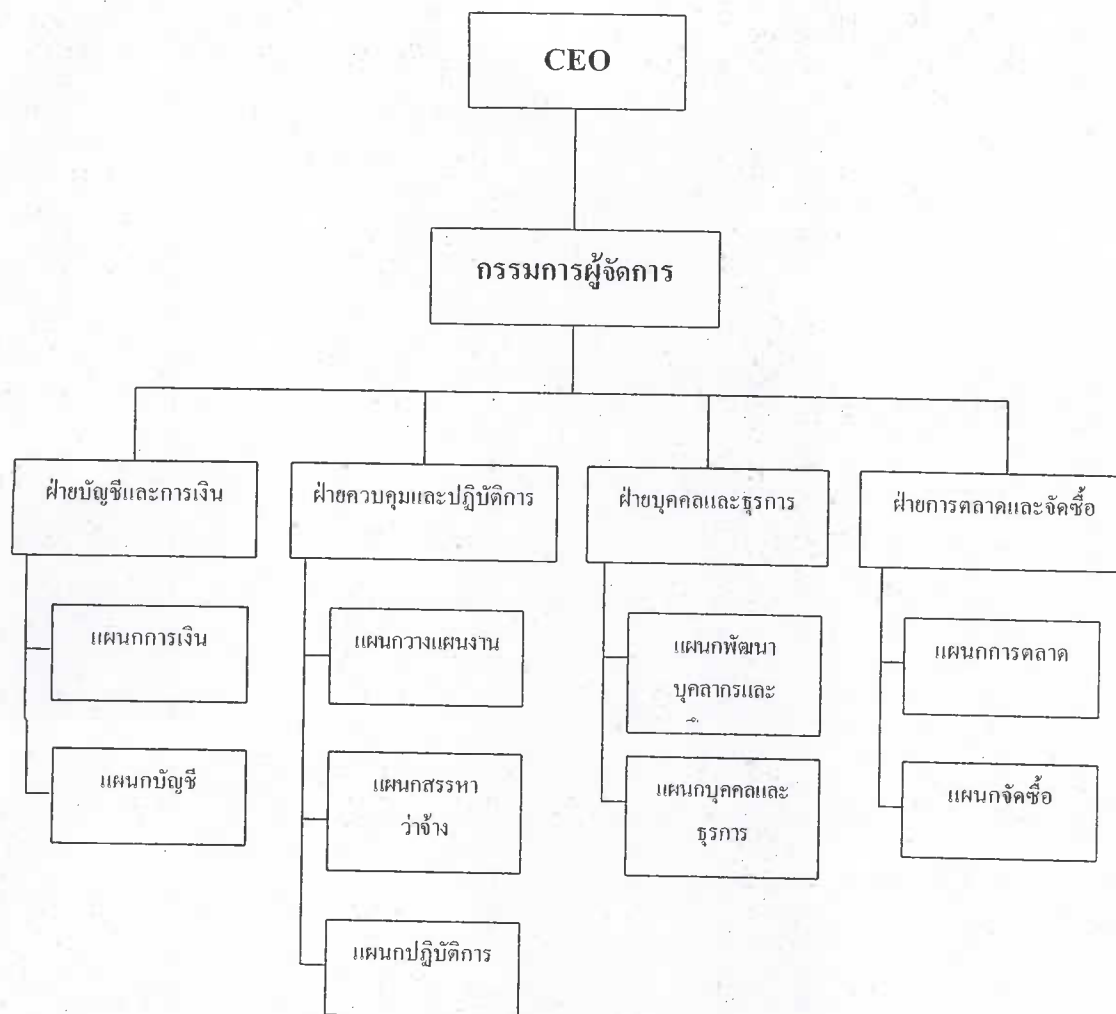
**3.2 พันธกิจ**

บริษัทมุ่งมั่นที่จะสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพเข้าสู่ระบบทันต่อเวลา สร้างสรรค์งานแรงงานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของพนักงานในทุก ๆ ด้าน สนับสนุน

เพื่อให้มีการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน

22554  
658.314  
ธ 132 น

เลขที่เอกสาร	.....
เลขทะเบียน	151831
วัน,เดือน,ปี	2-2 พ.ย. 2554



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการแบ่งฝ่ายของบริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรียดิษฐ์ ลาดปลาตะ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปาในบริบทของกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์การ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบลึก จำนวน 10 คน ซึ่งทำงานอยู่ในสปาแบบไม่มีที่พักค้างคืนจำนวน 3 แห่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ และสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมในการศึกษาบริบทด้านกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์การของสปาที่ทำการศึกษา ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 5 เดือน



ผลการศึกษา พบว่า พนักงานนวดสปาทั้งหมดมีความเครียดจากการทำงานใน 5 มิติ คือ ความเครียดในมิติของความไม่มีอิสระในการทำงาน ความเครียดในมิติของความขัดแย้งแข่งขันกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดในมิติของความรู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า ความเครียดในมิติของความเจ็บปวดเมื่อยล้าทั้งกายและใจจากการทำงาน และความเครียดในมิติของการต้องระงับอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมกับการให้บริการ ความเครียดจากการทำงานยังสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ ความเครียดจากการทำงานที่มีความเครียดจากการทำงานครบทุกมิติ และความเครียดจากการทำงานแบบที่มีความเครียดจากการทำงานไม่ครบทุกมิติ โดยมีความเครียดในมิติของความไม่มีอิสระในการทำงาน ความเครียดในมิติของความขัดแย้งแข่งขันกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดในมิติของการต้องระงับอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมกับการให้บริการ ไม่มีความเครียดในมิติของความรู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า หรือความเครียดในมิติของความเจ็บปวดเมื่อยล้าทั้งกายและใจจากการทำงาน

โดยกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์กรแบบทุนนิยมของสปาที่ทำการศึกษากลายเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานนวดสปาเกิดความเครียดจากการทำงาน โดยนายทุนควบคุมพนักงานนวดสปาให้ทำงานไปตามกระบวนการแรงงานแบบทุนนิยมซึ่งกระบวนการแรงงานดังกล่าวเป็นกระบวนการแรงงานแบบทุนนิยมที่มุ่งหวังเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน นายทุนชุดรีดแรงงานผ่านกระบวนการแรงงานโดยการกำหนดเวลาในการทำงานที่ยาวนาน กำหนดวิธีการทำงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมต่อตัวพนักงาน พนักงานนวดสปาต้องทำงานอย่างหนักเวลาในการทำงานไม่แน่นอน ได้ค่าแรงต่ำ ถูกชุดรีดแรงงานทั้งทางกาย ใจและอารมณ์มีการนายทุนยังชุดรีดแรงงาน โดยนำเอาการบริหารงานแบบราชการและการจัดการอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ของงานมาใช้ในการควบคุมแรงงาน ผ่านการเปลี่ยนหรือลบทักษะเดิมของแรงงาน แยกความคิดและการทำงานของแรงงานออกจากกัน การผูกขาดความรู้ การขัดเกลาแรงงาน การมีสองมาตรฐานในการทำงาน การมีระบบบังคับบัญชาแบบเป็นลำดับขั้น การที่ต้องถูกบันทึกการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร การชุดรีดแรงงานของนายทุนในรูปแบบดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานขึ้น

วิทญา ตันอารีย์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประชากร คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามซึ่งประยุกต์จากเครื่องมือของนายแพทย์สุวัฒน์ มหัตถ์นรินทร์กุล วัดความตรงของเนื้อหาจากการยอมรับของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 ใน 3 คน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic)

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลาง ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เช่น สำนักงานอธิการบดี กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณบดีแต่ละคณะ ตลอดจนสาขาวิชาที่ทำการเรียนการสอนด้านสุขภาพในมหาวิทยาลัยควรนำข้อมูลไปใช้ในการจัดหน่วยงานที่คอยให้คำปรึกษา จัดแผนการส่งเสริมสุขภาพของพนักงานถึงวิธีการในการปรับตัวเมื่อเผชิญกับความเครียดและการจัดการความเครียดของตนเอง ตลอดจนหาแนวทางในการปรับปรุงสภาพของการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด

อรอนงค์ วังมะนาว (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการทำงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าพนักงานเรือนจำ จำนวน 385 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ตามเรือนจำต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 แห่ง และปฏิบัติงานอยู่ตามทัณฑสถาน จำนวน 3 แห่ง จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า 98 คน ปฏิบัติงานอยู่ในระดับผู้บังคับบัญชา และอีก 287 คน ปฏิบัติงานอยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนของเพศ พบว่า 239 คน เป็นเพศชาย และ 146 คน เป็นเพศหญิง แบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน และแบบวัดพฤติกรรมเผชิญความเครียด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (means) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์การแปรปรวน (anova) และการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ (multiple classification analysis)

ผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้

1. เจ้าพนักงานเรือนจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
2. เจ้าพนักงานเรือนจำที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความเครียดจากการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเจ้าพนักงานเรือนจำที่มีเพศและระดับการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า มีความเครียดจากการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ในรูปแบบของพฤติกรรมเผชิญความเครียด เจ้าพนักงานเรือนจำที่มีระดับการปฏิบัติงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา แบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา และแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตามเจ้าพนักงานเรือนจำที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า เจ้าพนักงานเรือนจำเพศหญิงมีการใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาสูงกว่าเจ้าพนักงานเรือนจำเพศชาย

4. จากการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ พบว่า เพศและระดับการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายระดับความเครียดจากการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำได้

5. เพศ เป็นตัวแปรเดียวที่สามารถทำนายรูปแบบพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำได้

พาไชย โชติพันธุ์โสภณ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยด้านบุคคลที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ต่างก็มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ของผู้บริหารเมื่อจำแนกตามระดับความคาดหวัง และความอดทนต่อปัญหา มีความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามความเร่งรีบ การต่อรอง และอำนาจ พบว่า มีความเครียดแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านนอกองค์กรที่มีเวลาในการเดินทางต่างกัน ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวต่างกัน มีปัญหาด้านเศรษฐกิจต่างกัน และได้รับผลจากชุมชนสภาพแวดล้อมต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนเรื่องความพึงพอใจในที่พักอาศัยต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

สุรศักดิ์ บุรณตรีเวทย์ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สภาพความเครียดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า ความสุขของผู้มีความเครียดทั่วไปประมาณ ร้อยละ 24 ความสุขของผู้มีความเครียดจากการทำงานประมาณ ร้อยละ 15 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน คือ ระบบความปลอดภัยและระบบป้องกันโรคจากการทำงาน การลดความเร่งรีบในการทำงาน ส่วนพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปกติ ความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องการใช้ความรู้ความชำนาญ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ลักษณะการทำงานที่ซ้ำซาก อาหารกลางวัน ระยะทางการเดินทางมาทำงาน บริการทางการแพทย์ การร่วมตัดสินใจในงาน และการที่ต้องนั่งทำงานเป็นระยะเวลาานาน ๆ