

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเป็นกระบวนการของชีวิตส่วนหนึ่ง เป็นสิ่งที่บุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากบุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในลักษณะใดลักษณะหนึ่งตลอดเวลา มีผลต่อบุคคลทั้งด้านบวกและลบ แต่ยังสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขได้ (บุญวดี เพชรรัตน์, 2532, หน้า 1) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเครียดของบุคคล การรับรู้ ประสบการณ์และความสามารถในการจัดการกับความเครียด ความเครียดที่เกิดในระดับต่ำเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว กระตือรือร้นและทำทลายความสามารถ ความเครียดในระดับปานกลางที่คงอยู่นาน และความเครียดในระดับสูงจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณคุณภาพ ก่อให้เกิดโรคทางกายและอาการทางจิตได้ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายหรือทำให้เกิดความเจ็บป่วยที่รุนแรงได้และมีผลทำให้เกิดการลาป่วย ขาดงาน ลาออก ประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กรลดลงได้ (กรมสุขภาพจิต, 2539, หน้า 3) ซึ่งผลกระทบเหล่านี้เกิดจากการที่พนักงานบางส่วนไม่สามารถจัดการกับความเครียดที่มีอยู่ จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมที่แสดงออกมาอย่างไม่เหมาะสม ถือเป็นปัญหาสำคัญในการบริหารบุคลากร บางคนอาจคิดว่า ปัญหาเรื่องการหยุดงานหรือการลาออกของพนักงานนั้น ไม่มีความสำคัญ แต่ในความเป็นจริงแล้ว ปัญหาเหล่านี้ได้สร้างความเดือดร้อนและค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรอย่างมหาศาล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสูญเสียเวลาที่ต้องจัดหรือมอบหมายงานแทนพนักงานที่ลาหยุดไป ข้อยเสียในกระบวนการผลิตเนื่องจากคนมาแทนไม่เก่งหรือไม่ชำนาญในงานนั้น อีกทั้งยังอาจทำให้ส่งงานไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่นำไปสู่ความเสียหายให้แก่องค์กร ได้ทั้งสิ้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สินและความรับผิดชอบขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้นมาดำเนินการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิตจัดให้ได้มา จัดส่งและจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่าย 74 จังหวัด ทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภารกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบทั่วประเทศ โดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ปรับปรุงการจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน

3. พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารงานบุคคลและการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

จากลักษณะการทำงาน พบว่า พนักงานบางส่วนเกิดความเครียดจากการทำงาน มีความกังวล หงุดหงิด ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน บางรายเป็นโรคกระเพาะอาหารระดับเริ่มแรก และมีอาการนอนไม่หลับ หรือหลับไม่สนิท ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับรายงานจาก กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 2) ที่กล่าวถึงความเครียดจากการทำงานว่าจะก่อให้เกิดความกดดันทางจิตใจ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นสาเหตุสำคัญของความเจ็บป่วยต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิต เบาหวาน ภูมิแพ้ จิตใจท้อแท้ หงุดหงิด เหนื่อยหน่ายกับชีวิต เป็นต้น บางกรณีถึงขั้นทำร้ายตนเอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง สาเหตุความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม สายงานวางแผนและพัฒนา สายงานบัญชีและการเงิน และสำนักตรวจสอบภายใน เนื่องจากทั้ง 4 สายงานมีลักษณะงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ค่อนข้างมาก ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน และเพื่อลดสถานการณ์ที่จะทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม สายงานวางแผนและพัฒนา สายงานบัญชีและการเงิน และสำนักตรวจสอบภายใน

2. เพื่อเปรียบเทียบสาเหตุของความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม สายงานวางแผนและพัฒนา สายงานบัญชีและการเงิน และสำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

สาเหตุความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม สายงานวางแผนและพัฒนา สายงานบัญชีและการเงิน และสำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสาเหตุความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม สายงานวางแผนและพัฒนา สายงานบัญชีและการเงิน และสำนักตรวจสอบภายใน ซึ่งมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า สายงานบัญชีและการเงิน และสำนักตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นพนักงานที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานประจำ โดยได้รับเงินเดือนเป็นรายเดือน จำนวน 809 คน (ที่มา : กองพนักงาน ณ ตุลาคม 2556) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 131 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ สาเหตุความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สาเหตุของความเครียด แบ่งเป็น ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล สาเหตุความเครียดจากเวลา สาเหตุ

ความเครียดจากงานและบุคคล สาเหตุความเครียดเนื่องจากสถานการณ์ ความเครียดเนื่องจากการคาดการณ์ล่วงหน้า และความเครียดจากการเผชิญหน้า

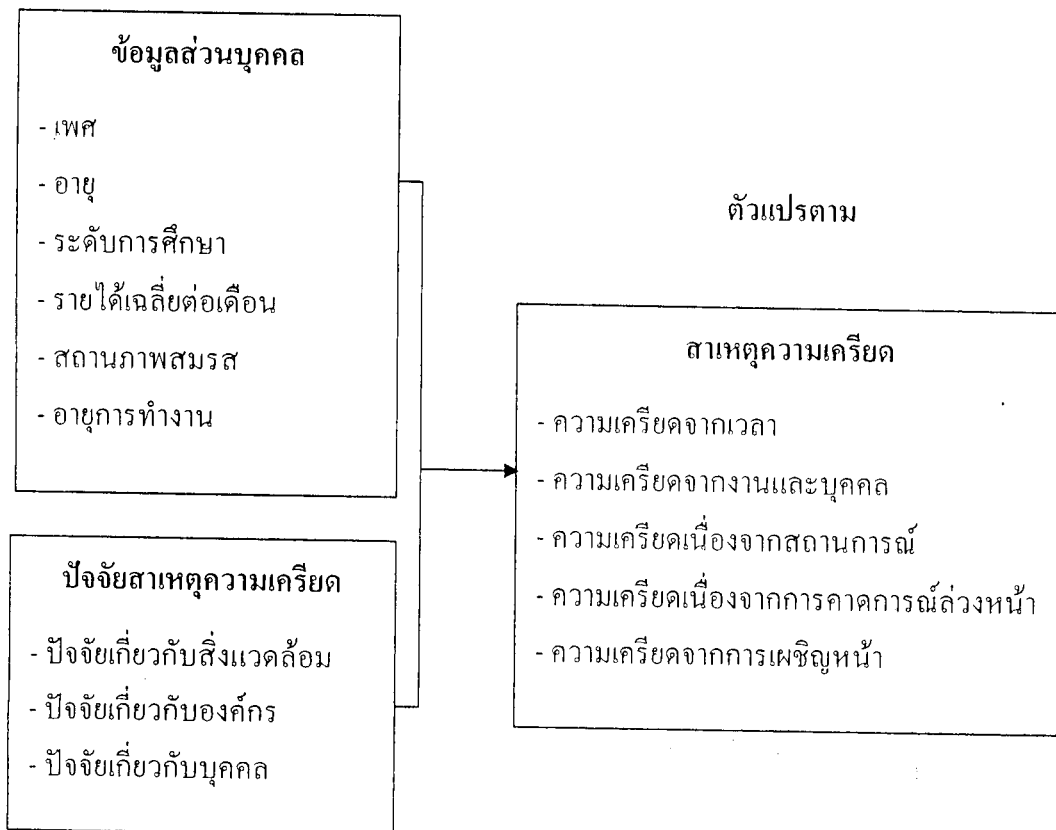
3. ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษาระหว่างเดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2557

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง สาเหตุความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม สายงานวางแผนและพัฒนา สายงานบัญชีและการเงิน และสำนักตรวจสอบภายใน ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์แนวความคิดจากความเครียดของโรบบินส์ (Robbin, 1996 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549, หน้า 290) และจตุรงค์ สะดวงการ (อ้างถึงใน สายวรุณ ลิ้มมัทวาทิรดี, 2553, หน้า 14) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

สาเหตุความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่าหนักหรือเกินความสามารถที่จะแก้ไข

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง พนักงานที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานประจำ โดยได้รับเงินเดือนเป็นรายเดือน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค จัดอยู่ในสาขาพลังงาน มีภารกิจหลักในการให้บริการกระแสไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค ยกเว้น กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี

สำนักงานใหญ่ หมายถึง สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งอยู่เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลและผลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข สร้างเสริมแรงจูงใจ และสร้างทัศนคติที่ดีต่องานให้กับพนักงาน เพื่อลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
2. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษา และวิจัยในด้านความเครียดในการทำงานของพนักงานอื่น ๆ ต่อไป