

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมาการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นเสี้ยวชีวิตที่มากกว่ากิจกรรมอื่นใดของชีวิตวัยผู้ใหญ่ ในขณะที่ตื่นอยู่ คาดกันว่ามนุษย์ใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณหนึ่งในสามของชีวิตทั้งหมดในฐานะผู้ใช้แรงงาน จะเห็นได้ในสังคมอุตสาหกรรมนั้นมีผู้ชายและผู้หญิงประมาณร้อยละสามสิบเจ็ดได้ใช้เวลาประมาณหนึ่งในสามของชีวิตในวัยผู้ใหญ่อยู่ในสำนักงานและโรงงาน เชื่อกันว่าในอนาคตอันใกล้นี้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นอีก ในชีวิตของคนเรานั้นในการทำงานจะต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงและเหตุการณ์หลายอย่างซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้อยู่ตลอดเวลา ภาวะการณ์เหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดในจิตใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการปรับตัวของบุคคลนั้น เมื่อมนุษย์ต้องเผชิญกับความเครียดเหล่านี้ จึงต้องมีการอาศัยการปรับตัวเพื่อให้เกิดความสมดุลในการใช้ชีวิตประจำวัน (Mulrenkamp, 1975, p. 109 อ้างถึงใน จิระพร อุคมกิจ, 2539) ความเครียดในการทำงานจึงเป็นความเครียดที่สำคัญมาก เพราะเกิดขึ้นได้เสมอในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต Luckman and Sorensen (1987) ได้กล่าวไว้ว่า “การทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากต่อการดำรงชีวิต” ลักษณะของอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียดคืออาชีพที่ต้องมีการแข่งขันสูง รับผิดชอบสูง หรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อ จะทำให้นุคคลนั้นเกิดความเครียดในการทำงานได้ง่าย

จากการสำรวจของนายแพทย์ปีเตอร์ แชนสัน (2534 อ้างถึงใน ธัญญลักษณ์ (นามแฝง), 2534) พบว่าสถานที่ที่ทำให้คนเกิดความเครียด 80% คือสถานที่ทำงาน เพราะคนเราใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับการหาเลี้ยงชีพ ตามที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นว่าความเครียดในการทำงานส่วนใหญ่เกิดจากปริมาณงานที่มากเกินไป งานที่ซ้ำซากจำเจ งานที่ต้องรับผิดชอบสูง นอกจากนี้ยังมีเรื่องของบทบาทที่คลุมเคลือสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นความเครียดในการทำงานเป็นภาวะที่ปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงและเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจ โดยมีเหตุผลหลายประการ เช่นปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป ความขัดแย้ง ความคลุมเครือในบทบาทสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชางานที่รับผิดชอบต่อชีวิตมนุษย์ (Hingley & Cooper cited in Wheeler, 1995) รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (อมรากุล อินโอรานนท์, 2532) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ

ปัญหาสังคม ปัญหาทางการเงิน

ดังที่กล่าวมาข้างต้น เรื่องของความเครียดในการทำงานเป็นว่าเรื่องที่บุคคลส่วนมากงานที่ต้องทำกับความสามารถที่จะจัดการกับความต้องการหรือความสามารถที่จะทำงานนั้น ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าวยังเป็นตัวทำนายพฤติกรรมในการทำงานอีกด้วย กล่าวคือ เมื่อมีความต้องการหรือระดับงานที่จะต้องทำน้อย และมีความสามารถในการจัดการน้อย จะขาดความท้าทายเป็นผลให้ความสามารถในการแก้ไขหรือรับมือกับปัญหาลดลง เกิดภาวะจำยอม เฉื่อยชา ไม่มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เป็นรูปแบบการทำงานเชิงรับ ในทางตรงข้าม หากมีความต้องการหรือระดับของงานที่ต้องทำสูง ในขณะที่บุคคลมีความสามารถในการจัดการสูงเช่นกันความกดดันต่าง ๆ ก็จะเป็นการทำทลายความสามารถ ทำให้บุคคลมีความเครียดหรืออ่อนแอและมีการพัฒนาทักษะตัวเองอย่างต่อเนื่อง เป็นรูปแบบการทำงานเชิงรุก (Schmahl, 1998) เมื่อทราบรูปแบบการทำงานจะเป็นประโยชน์ในการทำงานที่เหมาะสม ทำให้งานในองค์กรมีการพัฒนาและก้าวหน้าต่อไป ความเครียดในการทำงานได้รับความสนใจศึกษาทั้งในด้านความแตกต่างระหว่างวิชาชีพหลายวิชาชีพด้วยกันเช่นพยาบาล ครู ผู้บริหาร ตำรวจดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ความเครียดในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ง่ายในอาชีพหรือผู้ที่ทำงานซ้ำซาก จำเจ และอาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง อาชีพใดก็ตามที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ผู้ที่ประกอบอาชีพนั้นก็สามารถเกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นเดียวกัน ซึ่งแต่ละระดับแต่ละวิชาชีพก็มีความเครียดในงานการทำงานในระดับที่แตกต่างกัน

โดยการทำงานของผู้บริหารก็เป็นสาเหตุหนึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานของผู้บริหารเช่นกัน เนื่องจากบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มากและยังต้องมีความรับผิดชอบทั้งตนเอง องค์กรรวมไปถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้มีโอกาสที่จะเกิดความเครียดในสังคมปัจจุบันได้ให้ความสำคัญแก่ความสำเร็จในอาชีพการงานและการสร้างฐานะ การประกอบอาชีพทำให้มนุษย์ตกอยู่ในสังคมแห่งความเครียดได้มากเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารแล้ว เนื่องจากผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการทำงานสูง เป็นผู้ทำงานในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดการ การวางแผน การจัดองค์กร การปกครองหรือการบังคับบัญชาหรือการอำนวยความสะดวก และการควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ จากที่กล่าวมาความรับผิดชอบของผู้บริหารสามารถทำให้งานของแต่ละองค์กรดำเนินไปได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหาร จึงเป็นบุคคลผู้ที่มีหน้าที่บริหาร และควบคุมดูแลกิจการและหมายถึงดำรงตำแหน่งชั้นสูงในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ในการบริหารจะต้องมีบุคคลหนึ่งทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกว่า “ผู้บริหาร” บุคคลที่กล่าวนี้อาจจะเป็นผู้บริหารงานที่กระทำในสมาคมหนึ่งหรือในสำนักงานองค์กรและบริษัทต่าง ๆ เนื่องจากงานที่

กระทำและหน้าที่ต้องรับผิดชอบ จึงทำให้เกิดอำนาจในทางบริหารขึ้นบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนี้ ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ผู้บริหารตามตัวอักษรแต่โดยหน้าที่ที่กระทำก็ต้องถือว่าเป็นผู้บริหารงานในหน่วยงานนั้น ๆ ถ้าผู้บริหารใดทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ประสบผลสำเร็จในด้านบริหารสูงสุด เป็นผู้มีทั้งศาสตร์และศิลป์ มีความสามารถบริหารงานได้ทุกสาขา ไม่ว่าจะเป็นการธนาคาร อุตสาหกรรม ธุรกิจ การศึกษา แม้กระทั่งการบริหารบ้านเมือง (พระครูวิจิตรธรรมโชติ, 2550)

ศรวณีย์ บัวชม (2539, หน้า 2) กล่าวถึง ผู้บริหารกับบทบาทหน้าที่ว่า ผู้บริหารต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความนึกคิด จิตใจที่หลากหลาย การพูดการกระทำใด ๆ จะใช้แบบเดียวกันย่อมไม่ได้ ย่อมก่อให้เกิดความหนักใจ ผู้บริหารส่วนมากจะมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน การงานหลัก ๆ อย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ ผู้บริหารคือผู้ที่ทำทุกอย่างเพื่อให้งานสำเร็จ ล่วงตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดเอาไว้ รองลงมา คือผู้บริหาร ผู้ที่ต้องช่วยย้่าบุคคลที่ทำงานในองค์กรเดียวกันได้ร่วมมือทำงานหรือที่ได้ยินกันว่าทีมตนเอง และท้ายสุด ผู้บริหารคือผู้ที่มีสถานะภาพเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือกัน ซึ่งถือได้ว่าการทำสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่ยากมาก จึงเป็นเหตุนำมาซึ่งความเครียดของผู้บริหารซึ่งถ้าเราจะพิจารณาหน้าที่ของผู้บริหารแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งมีแรงกดดันอยู่ทั้งในแง่ของธุรกิจ รวมไปถึงความสัมพันธ์ของคนรอบข้างนั้นเป็นเรื่องที่มีความกดดันเป็นอย่างมาก ทำให้บุคคลที่กล่าวเรียกกันว่า ผู้บริหารจะต้องทำงานด้วยความยากลำบากเพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของบริษัทหรือองค์กร ดังนั้นผู้ที่เป็นผู้บริหารจึงเป็นตำแหน่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ง่าย ความสำเร็จในองค์กรส่วนหนึ่งมาจากผู้บริหาร ผู้บริหารเปรียบเหมือนหัวรถจักร ที่จะนำพาขบวน ไปสู่จุดหมายที่ตั้งใจ เปรียบเทียบกับองค์กร ผู้บริหารจะเป็นผู้ที่นำพนักงานและบุคลากร ไปสู่เป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ในโลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมายที่มีผลกระทบต่อผู้บริหาร เช่น การเปลี่ยนโลกของการเรียนรู้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการเรียนรู้แบบตลอดเวลาและตลอดชีวิต ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ระบบการทำงานที่มีการปรึกษาหารือกันมากขึ้น เป็นต้น มีผลทำให้ผู้บริหารในยุคปัจจุบันต้องมีการแข่งขันตนเองให้ทันกับโลกภายนอก เปลี่ยนบทบาทและวิสัยทัศน์ รวมถึงรูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตนเองสามารถนำความรู้มาใช้ในหน่วยงานได้ สาเหตุนี้จึงทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียดในการทำงานขึ้น

การศึกษาวิจัยเรื่องของความเครียดในการทำงานของผู้บริหารนั้น ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้อยู่บ้าง ซึ่งจะเป็นการศึกษาเฉพาะเจาะจงไปที่อาชีพ เช่น ผู้บริหารสถานศึกษาหรือโรงเรียน ผู้บริหารโรงพยาบาลและศึกษาเน้นไปที่อาชีพเฉพาะ เช่น นักบัญชี พยาบาล ครู ทหาร ตำรวจ ซึ่งในการศึกษากลุ่มผู้บริหารระดับบริษัทหรือองค์กรเอกชนนั้น ยังไม่ค่อยมีผู้ใดทำการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าผู้บริหารนั้นเป็นสมองสำคัญของทุกองค์กร เนื่องจากมีภารกิจเช่นการสั่งงาน

การตัดสินใจ การควบคุม รวมถึงต้องทำงานอยู่ภายใต้แรงกดดัน ซึ่งมาจากผู้บริหารในระดับสูงกว่า รวมถึงต้องปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งนอกจากจะเกิดจากภาระงานที่รับผิดชอบในหนึ่งวันของการทำงานแล้ว บางครั้ง การสั่งงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา บางครั้งก็ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จ ล่วงบรรลวดุประสงค์และเป้าหมายของงานและองค์กรได้ นำมาซึ่งความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้บริหาร เพื่อนำมาศึกษาหาแนวทางลดความเครียดในการทำงานและหาแนวทางในการทำงานของผู้บริหารองค์กรต่อไป

บริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัดเป็นบริษัทเอกชน ปัจจุบันมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 639 คน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2519 สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร การผลิตครั้งแรกเป็นอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์พลาสติก การบริหารงานเป็นไปแบบครอบครัว ต่อมาก็ได้มีการขยายอุตสาหกรรมออกสู่ต่างจังหวัด โดยได้ขยายมาที่จังหวัดชลบุรีเป็นอันดับแรก และขยายกิจการ โดยทำการค้าประเภทอื่นควบคู่ไปกับการผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติก เนื่องจากการแข่งขันทางด้านการค้าในปัจจุบันการแข่งขันต้องอาศัยชั้นเชิงและหลักการบริหารต่าง ๆ มากมาย ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทแสงรุ่ง กรุ๊ป เอง ได้เล็งเห็นความสำคัญในด้านการบริหารเช่นกัน จึงมีนโยบายในการแต่งตั้งคณะกรรมการซึ่งมีตำแหน่งผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่หัวหน้าหน่วยขึ้นไปถึงผู้จัดการ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทัดเทียมคู่แข่งได้

ดังนั้นเมื่อสภาพแวดล้อมภายนอกมีความกดดันในด้านการแข่งขัน ทำให้ภายในองค์กรบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป นั้น ต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในตามไปด้วย เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งภายนอกได้ และเรื่องของการปรับปรุงประสิทธิภาพและกระบวนการทำงานนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ “ทรัพยากรบุคคล” ที่เป็นกำลังสำคัญขององค์กร การบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ผู้บริหารทุกหน่วยงานต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ในปัจจุบัน ผู้บริหารในแต่ละระดับของบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลายด้าน ผู้บริหารระดับสูงให้ความคาดหวังเรื่องการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเน้นด้านตัวงานเป็นหลักสำคัญ โดยมีได้พิจารณาถึงสภาพการทำงานรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สวัสดิการ และรายได้ที่ได้รับ เมื่อถูกคาดหวังในเรื่องการบริหารจัดการ เรื่องตัวงาน รวมถึงต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาและทำหน้าที่หลายบทบาทด้วยกัน จึงทำให้ผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด เกิดความเครียดในการทำงานขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจว่าผู้บริหารของบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด จะมีความเครียดในระดับใดและข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารแต่ละคน หรือข้อมูลงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะทำให้ผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด ใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นกับผู้บริหารของบริษัทฯ ในแต่ละระดับตั้งแต่ระดับล่างถึงระดับสูง และสามารถจัดการความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารบริษัท แสงรุ่ง กรุ๊ป จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และปัจจัยด้านข้อมูลงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
4. ผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
5. ผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด ที่มีฝ่ายงานที่สังกัดต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้บริหาร บริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด ซึ่งนำมาจากทฤษฎีของ Cooper and Marshall (1978) ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 7 ด้าน ผู้วิจัยได้เลือกมาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง 5 ด้าน เนื่องจากอีก 2 ด้านที่เหลือได้แก่ แหล่งที่มาจากภายนอกองค์กรและความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งมีความไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ผู้วิจัยจึงขอเลือก 5 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านตัวงาน
- 1.2 ด้านบทบาทหน้าที่
- 1.3 ด้านสัมพันธภาพ
- 1.4 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ
- 1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร บริษัท แสงรุ่ง กรุ๊ป จำกัด (ในเครือทั้งหมด) จำนวน 139 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 103 คน โดยเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยคิดขึ้นและสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นตามประเภทธุรกิจของบริษัท

ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ

1. ตัวแปรต้น จำแนกได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศหญิง

1.1.1.2 เพศชาย

1.1.2 อายุ

1.1.1.2 25 -35 ปี

1.1.1.3 มากกว่า 35 ปี

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.1.3. โสด

1.1.1.2 สมรส

1.2 ปัจจัยด้านข้อมูลงาน ลักษณะด้านข้อมูลงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน
จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหาร

1.2.1.1 0-10 ปี

1.2.1.2 10 ปี ขึ้นไป

1.2.2 ฝ่ายงานที่สังกัด

1.2.2.1 ผลิต/วิศวกรรม/คลังสินค้า

1.2.2.2 บริหาร/บุคคล/จัดซื้อ

1.2.2.3 อื่น ๆ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการทำงานของผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด
ในขอบข่าย 5 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านตัวงาน

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่

2.3 ด้านสัมพันธภาพ

2.4 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

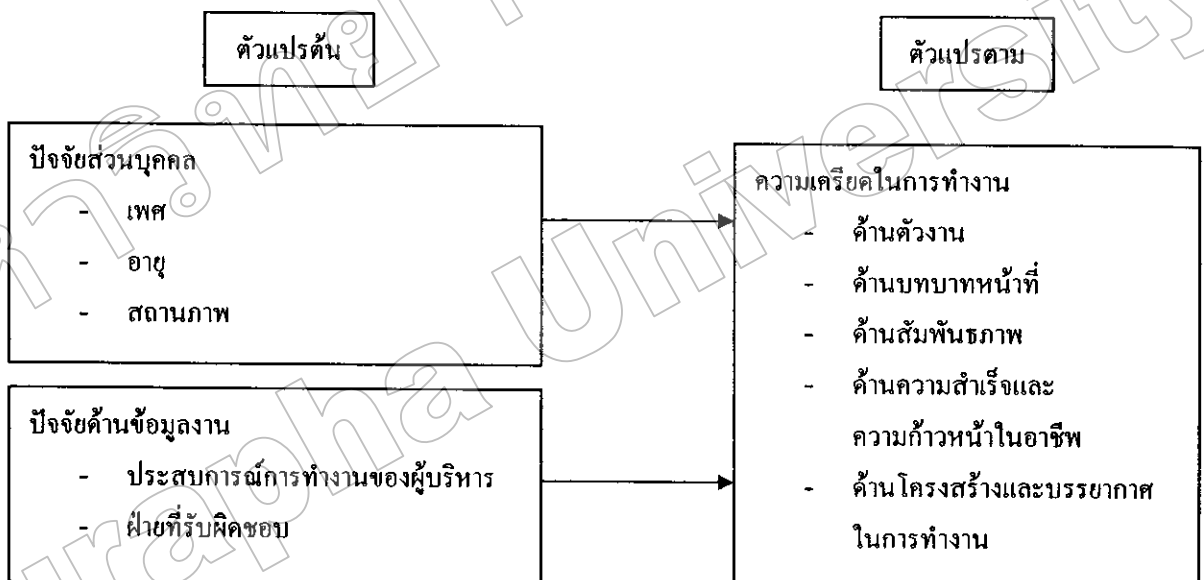
2.5 ด้านโครงสร้างบรรยากาศในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด
2. เป็นแนวทางการแก้ปัญหาและจัดการกับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด
3. ผู้บริหารบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดความเครียดในการทำงานจากทฤษฎี Cooper and Marshall (1978) ซึ่งมีทั้งหมด 7 ด้าน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะ 5 ด้านที่สอดคล้องกับบริษัทของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการศึกษา ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของคำที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้กำหนดความหมายศัพท์ต่าง ๆ ดังนี้

ผู้บริหาร หมายถึง พนักงานที่ทำงานในบริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วยจนถึงระดับกรรมการผู้จัดการ

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะความกดดันจากการปฏิบัติงานที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่สบายใจ มีความวุ่นวายทางจิตใจ และเสียสมดุลของตนเอง รวมถึงความรู้สึกที่มี

ผลจากปัจจัยต่าง ๆ ในที่สถานที่ทำงาน ความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานก่อให้เกิดความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีผลต่อความรู้สึกในการทำงาน เช่น บทบาทของตนเองในองค์กร โอกาสก้าวหน้าทางอาชีพ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและบรรยากาศในที่ทำงาน ซึ่งความเครียดในการทำงานเหล่านี้ ได้นำมาจาก Cooper and Marshall (1997) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านตัวงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติจริงในแต่ละวัน ซึ่งตัวงานมีผลทำให้เครียดนั้น งานมากเกินไป น้อยเกินไป งานที่ต้องแข่งขันกับเวลา สภาพงานที่ไม่ปลอดภัยหรือเป็นอันตราย งานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ งานที่ต้องใช้ความสามารถสูง งานที่ไม่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง งานที่ต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถสูง งานที่ต้องอาศัยผู้ได้บังคับบัญชา

2. ด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและข้อกำหนดขององค์กร ซึ่งการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่มีผลต่อความเครียด ความสับสนในบทบาทหน้าที่และขอบเขตของงาน ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ของตนเองที่ไม่ชัดเจน

3. ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับกลุ่มบุคคล หรือบุคคลกับสังคม ไม่ว่าจะเป็นด้านวาทะหรือการปฏิบัติต่อกันเพื่อให้เกิดความจงรักภักดี ความนับถือ ความร่วมมือในการทำงานซึ่งสัมพันธภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นอาจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ดี

4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาด่างให้ลุล่วงไปได้ มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานหรือมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง มีความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการส่งเสริมไม่มากหรือน้อยเกินไป ความไม่ก้าวหน้าในอาชีพ ขาดการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของตน ขาดการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน หมายถึง การคุกคามอิสระภาพของบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่าไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยเหลือ นโยบายการบริหารขององค์กรไม่ชัดเจน การสื่อสารไม่ดี ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เพศ อายุและสถานภาพสมรส

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นชายและหญิง

อายุ หมายถึง อายุโดยประมาณตั้งแต่เกิดถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ หมายถึง สถานะภาพทางครอบครัวของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม
แบ่งเป็นประเภท 3 ประเภท ดังนี้ คือ

โสด คือ ยังไม่แต่งงาน

สมรส คือ แต่งงานมีครอบครัวแล้ว

อื่น ๆ คือ เป็นหม้าย หย่าร้างหรือ แยกกันอยู่

ปัจจัยด้านข้อมูลงาน หมายถึง สาเหตุจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดแก่
ผู้บริหารที่ปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ประสบการณ์ในการทำงานของผู้บริหารและ
ฝ่ายที่รับผิดชอบ (แผนกที่สังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ)

ประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้บริหาร หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่พนักงานเริ่มต้นได้รับ
ตำแหน่งเป็นผู้บริหารบริษัท โดยเริ่มคิดเป็นเดือนจนถึงเป็นปี

ฝ่ายงานที่สังกัด หมายถึง หน่วยงานหรือแผนกที่ผู้บริหารปฏิบัติงานอยู่ประจำ โดย
แบ่งเป็นแผนกหรือหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานหรือแผนกที่ปฏิบัติงานจะต้องมีผลโดยตรงกับการ
ปฏิบัติงาน