

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด,ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอแนวคิดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
2. ความเครียดในการทำงานกับผู้บริหาร
3. โครงสร้างการบริหารงานและบทบาทของผู้บริหาร บริษัท แสงรุ่งกรู๊ป จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจอย่างมาก เพราะมีผลกระทบต่อบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กร ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ (ผู้แปล, 2534, หน้า 32-35) ความเครียดในการทำงานเป็นปฏิกิริยาทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีความไม่สมดุลระหว่างระดับของความกดดันหรือระดับของงานที่จะต้องทำกับความสามารถที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้น หรือสามารถที่จะทำงานนั้น

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อแรงกดดันที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน เช่น การบริหารงาน ปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความขัดแย้งในบทบาท

ความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ผลรวมของปัจจัยต่าง ๆ ปะกฏอยู่ในสภาวะแวดล้อมของงาน ซึ่งมีผลต่อการควบคุมการทำงานของร่างกายและจิตใจเสียไป (อนามัย ธีระวิโรจน์, 2542)

ซุลลิแวน และ เดคเกอร์ (Sullivan & Decker, 1992, p. 216) กล่าวว่าความเครียดในงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมจากที่มากุศลคาม โดยบางคนจะมี ความเครียดในงานมาก ในขณะที่บางคนมีความเครียดในงานน้อย ความแตกต่างของระดับความเครียดแตกต่างกันตามลักษณะของงานและทักษะ

วิลเลอร์ และไรดิง (Wheeler & Riding, 1995, pp. 160-168) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลว่างานนั้นคุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเอง หรือความผาสุก และเกินขีดความสามารถของคน จากความจำเป็นที่มนุษย์ต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพให้สามารถดำรงอยู่ได้ในสังคม จึงทำให้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเกิดความเครียดในการทำงานได้ เนื่องจากต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อม สถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งผู้ร่วมงานที่อาจจะคุกคามหรือเป็นแรงกดดัน ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ความเครียดคือสิ่งที่มาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสีย

มาร์กอลิส และโครว์ (Margolis & Kroes, 1974) และไวแมน (Weimam, 1977 cited in Calhoun & Calhoun, 1983) กล่าวว่า ความเครียดในงาน หมายถึง อาหารที่เกิดจากปัจจัยบางอย่างในงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ทำงาน ทำให้ขัดขวางสมดุลของสุขภาพและจิตใจ

Beehr and Newman (1974 cited in Muchinsky, 1983) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ปัจจัยในงานรบกวนคนทำงาน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลง ก่อให้เกิดการเสียสมดุลทั้งร่างกายและจิตใจ

Porteous (1997) ความเครียดในการทำงาน คือ สถานการณ์ในการทำงานที่ทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น เช่น ภาระงานที่มากเกินไป บทบาทที่สับสนและขาดความเป็นอิสระในการทำงาน เป็นต้น

Hellriegel, Slocum and Woodman (2001) ความเครียดในการทำงาน คือ ผลลัพธ์หรือการตอบสนองต่อสถานการณ์ความต้องการทางกายภาพและจิตวิทยาในการทำงานของบุคคล ซึ่งความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับรู้ว่าการต้องการนั้นมีมากกว่าความสามารถในการควบคุมของบุคคล

Salvo, Lubbers, Rossi and Lewis (1995 อ้างถึงใน รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช, 2531) จำแนกสาเหตุความเครียดในงานออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ตัวงาน ลักษณะบทบาท และความเครียดส่วนบุคคล

Parker and DeCotis (1983 อ้างถึงใน รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช) ได้ระบุสาเหตุความเครียดในการทำงานงานออกเป็น 6 ลักษณะ ได้แก่

1. ลักษณะและสภาพงาน
2. ภาวะอันเนื่องมาจากโครงสร้าง บรรยากาศและการสื่อสารในองค์การ
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาท
4. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
5. ความก้าวหน้าในอาชีพ

6. ความรับผิดชอบภายนอก

Cross (1998 อ้างถึงใน อุบลพรรณ เอี่ยมโกกลาง, 2543) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความเครียดจากการทำงานในองค์กร (Stress of Organization Careers) ซึ่งประกอบด้วยปัญหาต่อไปนี้

1.1 ความมั่นคงของการจ้าง ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตกงาน นอกจากทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้รู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่า และเกิดการเปลี่ยนแปลง บทบาทของสมาชิกในครอบครัวด้วย

1.2 ตำแหน่งของอาชีพ

1.3 องค์กรนั้นเลิกกิจการ

2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจาก

2.1 ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน เป็นต้น

2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ความเครียดจากโครงสร้างขององค์กร (Organization Structure Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์กรหรือไม่ เช่นการยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การต้องยอมทำงานตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การที่ต้องทำงานกับคนที่ตนเองไม่ชอบ การที่ต้องรอคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

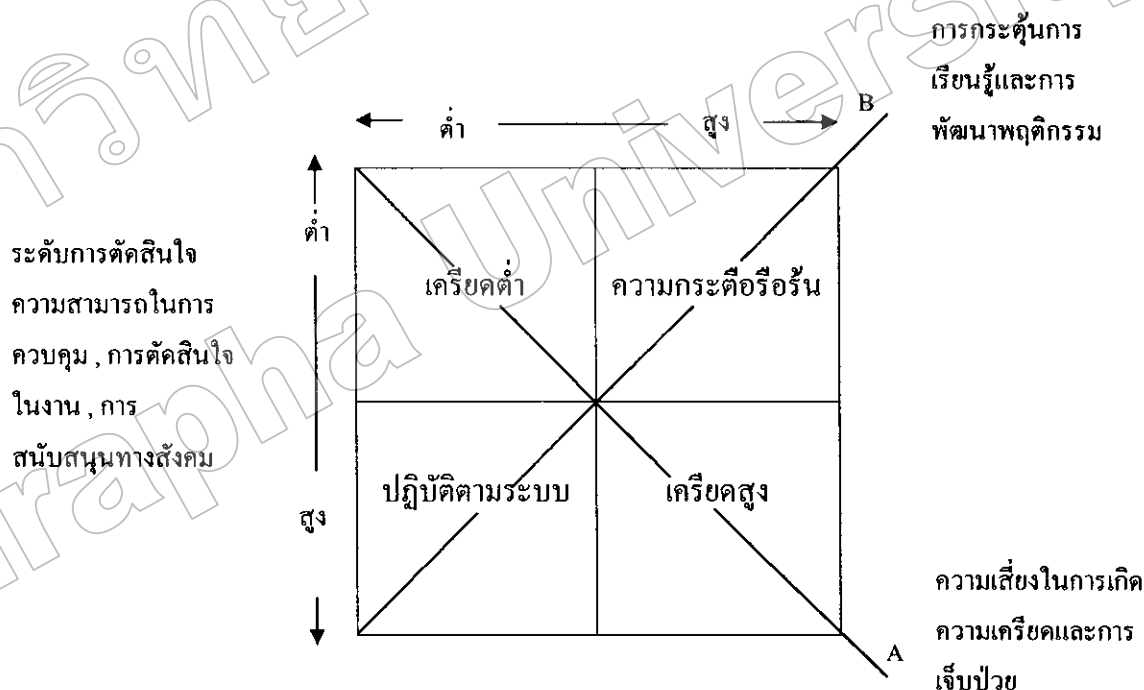
คนทำงานจะเกิดความเครียดมากที่สุดเมื่อปัจจัยในงานที่ก่อให้เกิดความเครียดมีมากเกินไปกว่าความสามารถที่จะควบคุมไว้เมื่อเป็นเช่นนี้ จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร การออกแบบการทำงานใหม่และการสร้างความชัดเจนในบทบาทจะช่วยลดความเครียดในการทำงานให้แก่บุคลากรที่ทำงานในองค์กรได้ Hellriegel, Slocum and Woodman (2001) ได้เสนอตารางแสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการควบคุมของจำนวนคนทำงานกับจำนวนของตัวก่อความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

เสรีจรกิจเจริญ และจิตรพรรณ ภูษาภักคิภพ, 2544) ได้กล่าวถึงการสนับสนุนทางสังคมว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการเจ็บป่วย โดยพบว่างานที่มีความต้องการหรือข้อเรียกร้องจากลักษณะงานสูง แต่มีความสามารถในการตัดสินใจในงานรวมทั้งการสนับสนุนทางสังคมต่ำ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจและหลอดเลือดหัวใจ ซึ่งองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมจะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มขบวนการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่นการจัดให้ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางสังคมมากขึ้นและทำงานเป็นทีมเป็นต้น

จากแนวความคิดดังกล่าว คาราเซ็ก และ โทเรล (Karasek and Theorell (1990) ได้สร้างแบบจำลองความเครียดในการทำงานขึ้น ดังนี้

KARASEK JOB STRAIN MODEL

ความต้องการงาน



Reference: Schnall PL. , Baker DB.

Job Strain and Cardiovascular Disease. Annual Review of Public Health;

15; 381-411, 1994 (cited in Schnall, 1998)

ภาพที่ 3 แบบจำลองความเครียดของ Karasek

จากแบบจำลองนี้ แสดงให้เห็นถึงความไม่สมดุลระหว่างความต้องการของลักษณะงาน กับความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม อันเป็นสาเหตุ ความเครียดและความเจ็บป่วยทางกาย ซึ่งได้แสดงความเครียดไว้ 2 กลุ่ม ดังนี้

ความเครียดสูง คือ สภาวะไม่สมดุลที่ความต้องการของลักษณะงานสูง แต่ความสามารถในการควบคุมหรือตอบสนองต่อความต้องการของลักษณะงาน และการสนับสนุนทางสังคมต่ำ

ความเครียดต่ำ คือ สภาวะไม่สมดุลที่ความต้องการของลักษณะงานต่ำ แต่ความสามารถในการควบคุมหรือตอบสนองต่อความต้องการของลักษณะงาน และการสนับสนุนทางสังคมสูง

มีงานวิจัยหลายฉบับที่สนับสนุนแบบจำลองนี้ ที่ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่า หากพนักงานมีความเครียดสูงในการทำงาน จะเป็นตัวทำนายถึงระดับผลิต ความภาคภูมิใจในตนเอง ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความคับข้องใจ การขาดงาน ความพึงพอใจในงาน การเพิ่มขึ้นของระดับความดันโลหิตและการเจ็บป่วยทางกายอื่น ๆ (Karasek & Theorell, 1990)

ลักษณะของรูปแบบจำลอง

1. งานที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพมีความกระตือรือร้นอยากที่จะทำ รวมทั้งประสิทธิภาพของงานเหมาะสมเป็นความสมดุลกันระหว่างระดับการตัดสินใจ หรือการควบคุมงานและปริมาณงานสูง เช่น ผู้บริหาร
2. งานที่ไม่กระตือรือร้นมากเป็นลักษณะของงานที่ไม่ต้องใช้ระดับการตัดสินใจหรือการควบคุมงานมากนัก เช่น พนักงานเสิร์ฟ ผู้ควบคุมเครื่องโทรทัศน์ พนักงานรับโทรศัพท์ ลักษณะงานเช่นนี้จะพบได้ทั่วไปในอาชีพต่าง ๆ ที่ต้องใช้แรงงานเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญมากนัก
3. งานที่เครียดมาก เป็นลักษณะงานที่มีระดับของการตัดสินใจต่ำแต่มีปริมาณงานที่สูงมาก
4. งานที่เครียดน้อย เป็นลักษณะงานที่มีปริมาณงานต่ำ แต่ต้องใช้ระดับการตัดสินใจสูง

สาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

สภาพการณ์ที่นำไปสู่ความเครียดในการทำงาน มักเกิดจากการแข่งขันสูง รวมทั้งการทำงานที่มีแนวโน้มที่จะมุ่งเน้นไปที่ความสามารถ ทำให้วิถีการทำงานเต็มไปด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทจนเกินกำลัง นอกจากนี้สภาพการทำงานบางอย่างก็คุกคามทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน เช่น งานเร่งด่วน งานที่ไม่ตรงกับความสามารถ เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และเจ้านาย เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน ช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน ขาดสวัสดิการ การเปลี่ยนงาน การตกงาน รวมถึงความ

ไม่เท่าเทียมกันในเรื่องเพศ (กิตติกร มีทรัพย์, 2541)

สาเหตุที่จัดให้เกิดความเครียดในการทำงานตามทฤษฎีของ Brown and Moberg (1980)

1. ด้านตัวงาน ที่พบเสมอ ได้แก่ สภาพการทำงาน (Work Condition) เช่น การต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง หรืองานล้าบากเกินไป หนักเกินไป หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ต้องทำให้สมารถสูงในการทำงาน ใช้เวลาเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. ด้านบทบาทขององค์กร ได้แก่ บทบาทที่คลุมเครือ หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

ผู้บริหารที่ได้รับความทุกข์ทรมาน จากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสุขภาพทางกายและทางจิต เช่น มีอารมณ์ที่ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงาน และทำให้ละทิ้งงาน บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Kmj Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำบทบาทที่ขัดแย้ง พบเสมอเมื่อรายการถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน ผู้บริหารที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูงและมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์กร การขาดความช่วยเหลือ การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้นเพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

3. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลจะเกิดความเครียดทางใจและรู้สึกว่าถูกคุมคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำ คือมีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ ขอมรับและให้ความอบอุ่นน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน สภาพการณ์ที่ยุ่งยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

4. ด้านพัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยและความไม่ก้าวหน้าในงาน

5. ด้านบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ จากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมที่ถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกองค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความต้องการของครอบครัวและคุณลักษณะแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจ โดยปราศจากเหตุผลและการอธิบายใด ๆ

8. ให้ทราบถึงความหวัง พอที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

9. แบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน ความเครียดจากการทำงานในองค์กรซึ่งประกอบด้วยปัญหาสำคัญ คือ ความมั่นคงของการจ้าง เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตกงาน นอกจากจะขาดรายได้แล้ว ยังทำให้ตัวเองรู้สึกไร้คุณค่า และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของสมาชิกในครอบครัวได้ ตำแหน่งของอาชีพ ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมายเป็นความเครียดที่เกิดจาก ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน ความพึงพอใจในงาน ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างขององค์กร เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่ม ที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ต้องทำงานร่วมกันในองค์กรหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การยอมรับที่จะต้องทำงานตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การต้องทำงานกับบุคคลที่ไม่ชอบ การต้องคอยคนที่มาทำงานสายเป็นต้น

ได้มีผู้ศึกษาและรวบรวมถึงแหล่งที่มาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังต่อไปนี้

ชาแนล (Schnall, 1998) กล่าวถึง สภาพการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น งานที่ซ้ำซาก งานที่ถูกควบคุมอย่างเข้มงวดโดยผู้บังคับบัญชา งานรายชิ้น เวลางานที่ไม่ยืดหยุ่นและงานที่ไร้ทักษะ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ (ผู้แปล, 2534, หน้า 32-35) กล่าวว่า งานบางอย่างมีศักยภาพที่จะทำให้ความเครียดได้ง่ายกว่างานบางอย่าง ซึ่งได้แก่ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป และงานที่ยากเกินความสามารถ งานที่ต้องใช้การตัดสินใจ การทำงานแข่งกับเวลาหรือต้องทำงานในเวลาจำกัด ความรับผิดชอบต่อคนอื่น อาชีพที่ไม่เหมาะสม ขาดเป้าหมายที่ชัดเจน ขาดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวและเพื่อน ความกดดันภายในตนเอง เช่น ความคาดหวัง การมองตนเองในแง่ลบและความต้องการภายในตนเอง เช่น การยอมรับ ความสัมพันธ์ทางสังคม ความมีอิสระ ความมั่นคงปลอดภัย เป็นต้น

Porteous (1997) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานว่า ประกอบด้วยงานมากหรือน้อยเกินไป การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน ความรับผิดชอบและการ

สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ความเครียดในการทำงานยังเกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งของ
ครอบครัวกับงานอีกด้วย

Cooper and Marshall (1998 cited in Porteous, 1997) ได้ศึกษาการบริหารจัดการ มีการ
แยกแยะและบ่งชี้ปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ที่สามารถบอกถึงความเครียดในระดับสูง ๆ
ซึ่งสามารถจัดกลุ่มได้ 7 กลุ่ม ดังนี้

1. ปัจจัยภายในตัวงาน เช่น งานด่วน งานหนัก สภาพการทำงานที่ไม่ดี
2. บทบาทในองค์กร เช่น ความรับผิดชอบ บทบาทที่คลุมเครือ ความขัดแย้ง
3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
4. โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาอาชีพ
5. บรรยากาศและโครงสร้างองค์กร
6. แหล่งที่มาจากภายนอกองค์กร เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาการเงิน
7. ความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น บุคลิกภาพ

The National Institute of Occupational Safety and Health (Hellriegel, Slocum and
Woodman, 2001) ได้แยกแยะองค์ประกอบแหล่งที่มาของความเครียดในการทำงานของพนักงาน
ไว้ดังนี้

1. งานที่หนักเกินไปและงานที่เร่งด่วน
2. การเข้มงวดหรือตารางการทำงานที่ไม่น่าพึงพอใจ
3. บทบาทที่ขัดแย้งและคลุมเครือ
4. ความมั่นคงปลอดภัย
5. สัมพันธภาพในที่ทำงาน
6. สภาพการทำงานที่ไม่สะดวกสบาย

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว จะเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดได้หรือไม่นั้น

ขึ้นอยู่กับ 4 ปัจจัยนี้

1. การรับรู้
2. ประสิทธิภาพ
3. การสนับสนุนทางสังคม
4. ความแตกต่างของแต่ละบุคคล เช่น อายุ เพศ ทักษะคติ ตำแหน่งงาน แรงจูงใจหรือ

ความสามารถ เป็นต้น

ความเครียดในการทำงานอาจมีแหล่งที่มาทั้งปัจจัยภายในตัวงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
ในการทำงานอื่น ๆ อันเป็นตัวคุกคามคนทำงาน ซึ่งสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งจะสถานการณ์

นั้นอย่างไร และประเมินสิ่งที่ตนเองมีอยู่ (Resource) เพื่อใช้ในสถานการณ์นั้นมาน้อยเพียงใด ความแตกต่างอันเนื่องมาจากการรับรู้หรือการประเมินของบุคคล จึงทำให้บุคคลที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกันมีความเครียดต่างกัน (สุริย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคฆ์, 2545) สูดรัก พิละกันทา (2541) ได้นำเสนอว่า สำหรับปัจเจกบุคคลโดยทั่วไป มีโอกาสเกิดความเครียดในการทำงานได้ในระดับที่แตกต่างกันตามการรับรู้ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ และความแตกต่างของสภาพแวดล้อม

ผลของความเครียดในการทำงาน

เดอร์โบลาฟ กล่าวว่า ความเครียดเป็นคำที่ใช้กันบ่อยมากกับสภาพที่ออกแรงหรือใช้ความพยายามเต็มที่ แต่ความเครียดไม่ใช่ด้านลบเสมอไป ทุกคนต้องการความเครียดและการท้าทายที่เหมาะสม (วิภาดา กิตติโกวิท, 2536)

ความเครียดในระดับพอเหมาะและความเครียดระยะเวลาที่ไม่นานจนเกินไป เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำการสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไขปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายมีโอกาที่จะรับมือกับภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ ก็จะก่อผลเสียหลายมากมาย (กรมสุขภาพจิต, 2539)

ความเครียดในการทำงานได้รับความสนใจจากหลายองค์กร เนื่องจากกระทบต่อบุคลากรและประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งผลจากความเครียดในการทำงานที่มากเกินไปสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านร่างกาย มีการศึกษาวิจัยมากมายเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงานต่อการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ ซึ่งได้แก่ความดันโลหิต หรือโรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น โรคความดันโลหิต โรคหัวใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความผิดปกติของร่างกายซึ่งมีผลต่ออวัยวะในร่างกายต่าง เช่น ระบบทางเดินอาหาร ตา ปอด หัวใจ ระบบผิวหนัง ระบบประสาท ระบบขับถ่าย และการสืบพันธุ์

ด้านอารมณ์และจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล หงุดหงิดเบื่อง่าย ไม่สบายใจ ท้อแท้ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย ไม่สุขสบาย ขาดความเข้าใจ ขาดความพึงพอใจ ไม่พอใจในผู้บังคับบัญชาและงานเป็นต้น

ด้านพฤติกรรม ได้แก่ ความเครียดในการทำงานสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรได้ เมื่อบุคลากรเกิดความเครียดในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ความเหนื่อยล้า อุบัติเหตุ การขาดงาน การลาออก การแก้ปัญหาหรือหาทางระบายโดยใช้เครื่องดื่ม

ประเภทแอลกอฮอล์หรือการใช้สารเสพติด เป็นต้น

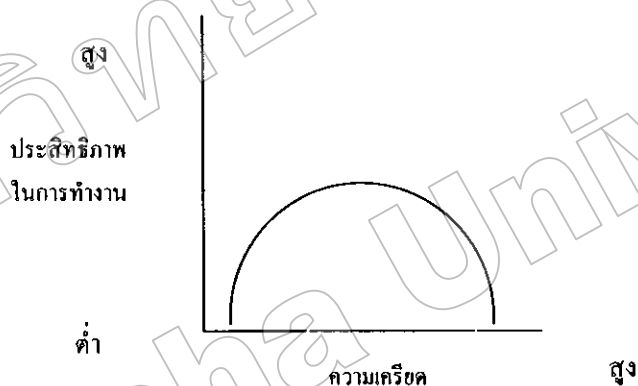
การกระตุ้นให้บุคคลมีความเครียดในระดับพอเหมาะ จะช่วยกระตุ้นให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งในทางตรงกันข้ามหากมีความเครียดในระดับที่มากเกินไปก็ก่อให้เกิดอันตรายและผลเสียที่ตามมาได้อย่างเห็นได้ชัดเจน

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ลักษณะความสัมพันธ์  หัวกลับ (Inverted – U Relationship) กล่าวคือ ภายใต้อาณาเขตความเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ

เมื่อความเครียดถึงระดับปานกลาง จะกระตุ้นร่างกายเพิ่มความสามารถต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น

เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวทางป้องกันความเครียดในการทำงาน

ดังที่กล่าวมาแล้วความเครียดในการทำงานได้รับความสนใจจากหลายองค์กร เนื่องจากกระทบต่อบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ซึ่งมีผลการวิจัยหลายฉบับได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานของผู้บริหารในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เช่น ผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้บริหารสถานศึกษา

ในปี ค.ศ. 1991-1992 ได้มีการศึกษาโดย Northwestern National Life พบว่าองค์กรที่มีกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดของพนักงาน สามารถที่จะลดอัตราการขาดงานและปัญหาด้านสุขภาพได้กว่าครึ่ง โดยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ที่จะสามารถลดความเครียดภายในองค์กร ได้แก่

1. การสื่อสารภายในที่ดี
2. ระดับของความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานด้วยตนเอง
3. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) ของอเมริกาได้เสนอว่า การจัดการกระบวนการทำงาน (Work Process) ภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อสุขภาพของ พนักงาน โดยได้มองว่าการจัดการกระบวนการทำงานประกอบด้วย

1. ตารางหรือกำหนดการทำงาน
2. ลักษณะของงาน เช่นความยากง่ายของงาน ทักษะหรือความพยายามที่ต้องใช้
3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงานไม่ว่าจะระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชา
4. ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ
5. สไตล์ในการบริหารของผู้บริหาร
6. ลักษณะทั่วไปภายในองค์กร เช่นบรรยากาศในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร

ซึ่งทาง NIOSH พบว่าองค์กรใดที่พนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการทำงานข้างต้นจะส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน และการเกิดอุบัติเหตุขององค์กรนั้น ๆ โดยทาง NIOSH ได้ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางป้องกันความเครียดภายในองค์กรไว้ดังนี้

1. จัดให้มีความเหมาะสมระหว่างงานที่พนักงานต้องทำและความสามารถของพนักงาน
2. ออกแบบงานให้มีความน่าสนใจและมีความหมาย
3. กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรให้ชัดเจน
4. เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสในการร่วมตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานของ

ตนเอง

5. ปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร
6. เปิดโอกาสให้ได้มีการสร้างสรรค์หรือสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน
7. จัดตารางการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความรับผิดชอบในชีวิต

ส่วนตัวของพนักงาน

นอกจากนี้จากการศึกษาของ Queen's University School of Business ในประเทศ Canada ในปี ค.ศ. 1997 พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ประสบปัญหาในด้านสุขภาพ โดยร้อยละ 92 ของผู้บริหารที่มีปัญหาในการนอน ร้อยละ 52 มีปัญหาเกี่ยวกับช่องท้อง ร้อยละ 19 มีอาการปวดหลัง และร้อยละ 16 มีปัญหาเกี่ยวกับหัวใจ ซึ่งจากผลการวิจัยชิ้นนี้ยังพบต่อไปว่าสาเหตุหลักที่นำไปสู่ปัญหาเรื่องสุขภาพของผู้บริหารเกิดจากการขาดความสามารถในการควบคุมการทำงานของตนเอง ซึ่งผู้บริหารที่มีส่วนในการควบคุมการทำงานที่สูง จะทำให้ความขัดแย้งในที่ทำงานลดลง

การจัดการกับความเครียดอย่างง่าย ดังนี้

1. คิดเชิงบวก และมีอารมณ์ขัน ฝึกตัวเองให้คิดและมองโลกในแง่ดี เชื่อว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไข เปิดใจให้กว้างยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น ยอมรับว่าคนเราย่อมผิดพลาดได้และความผิดพลาดคือประสบการณ์ที่ดีที่ทำให้เราได้เรียนรู้และพัฒนาตัวเอง มองแต่ข้อดีของเขา และฝึกการให้อภัย จะทำให้เราสบายใจ

2. ขอคำปรึกษา พูดคุยระบายกับคนที่เราไว้วางใจเช่น แฟน เพื่อน พ่อแม่ เจ้านายหรือ โพร ปรึกษาสายด่วนสุขภาพ 1667 และ 1323 ของกรมสุขภาพจิต

3. ออกกำลังกาย นี่เป็นวิธีคลายเครียดที่ได้ผลดีและเป็นที่ยอมรับเพราะการออกกำลังกายทำให้ร่างกายหลั่งสารแห่งความสุขและกล้ามเนื้อผ่อนคลาย การออกกำลังกายต้องเลือกให้เหมาะกับตัวเองเช่น เดิน วิ่ง เต้นแอโรบิก โยคะ ว่ายน้ำ เล่นฟุตบอลฯ เป็นต้น

4. มีเพศสัมพันธ์ นี่เป็นวิธีคลายเครียดอีกวิธีหนึ่งแต่ต้องเป็นเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัยและไม่ผิดกฎหมายด้วย เช่น สามเณร-ภรรยา หรือคู่ของตนเองเท่านั้น จะให้ใครใช้ถุงยางอนามัยร่วมด้วย

5. ทำกิจกรรมที่ชอบ เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ/ หนังสือธรรมะ สานวนคิ้ว อาบน้ำอุ่น ๆ ท่องเที่ยว ปลูกต้นไม้ หรือทำกิจกรรมที่เราชอบอะไรก็ได้ที่ทำแล้วรู้สึกผ่อนคลายหากว่าทดลองทำมาหลายวิธีแล้วยังไม่หายเครียด หรือเครียดเพิ่มขึ้นให้รีบมาพบแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่าง เช่น โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชชนรินทร์ คลินิกคลายเครียด เป็นต้น

ดังนั้นจากผลการวิจัยต่าง ๆ ความเครียดในการทำงานไม่ได้เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับสภาพการบริหารงานภายในที่ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ที่ต้องมีการตัดสินใจนั้นสามารถยอมรับเรื่องของอิสรภาพในการตัดสินใจ หรือความสามารถในการควบคุมการทำงานของตนเองหรือความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวหรือความเหมาะสมระหว่างความพยายามในการทำงานอย่างไร

ความเครียดในการทำงานกับผู้บริหาร

บุญทัน ดอกไธสง (2530, หน้า 25-131) กล่าวถึง ความเครียดกับผู้บริหาร พอสรุปได้ว่า ความเครียด คือภัยร้ายแรงของนักบริหาร ทั้งนี้เนื่องจากความเครียดเป็นพลังอย่างหนึ่งที่เกิดจากความกดดันภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้บริหาร เฉพาะนักบริหารนั้นได้เผชิญกับสภาพแวดล้อมที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ด้านสภาพแวดล้อมของงาน
2. ด้านสภาพแวดล้อมของบุคคล
3. ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม

4. ด้านสภาพแวดล้อมของรายได้

ความหมายของผู้บริหาร

ผู้บริหาร คือ บุคคลซึ่ง

1. เป็นหัวหน้าหรือเป็นผู้นำกลุ่มคนในองค์กร
2. เป็นผู้จัดระเบียบทรัพยากรต่างและประสานการปฏิบัติงานบุคคลฝ่ายต่าง ๆ
3. เป็นผู้รับผิดชอบทำงานให้เสร็จตามเป้าหมายโดยอาศัย “คน” เป็นผู้ทำ

พระครูวิจิตรธรรมโชติ (2550) ได้ให้ความหมายของผู้บริหารไว้ว่า ผู้บริหารคือบุคคลที่มีหน้าที่บริหาร และควบคุมดูแลกิจการ และหมายถึงดำรงตำแหน่งชั้นสูงในองค์กรใดองค์กรหนึ่งในการบริหารจะต้องมีบุคคลหนึ่งทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกว่า ผู้บริหาร แต่เพราะงานที่กระทำและหน้าที่ต้องรับผิดชอบจึงทำให้เกิดอำนาจในทางบริหารขึ้น บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนี้ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ผู้บริหารตามตัวอักษรแต่โดยหน้าที่ที่กระทำก็ต้องถือว่าเป็นผู้บริหารงานในหน่วยงานนั้น ๆ ถ้าผู้บริหารใดทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ประสพผลสำเร็จในด้านบริหารสูงสุดเป็นผู้มีทั้งศาสตร์และศิลป์ มีความสามารถบริหารงานได้ทุกสาขา ไม่ว่าจะเป็นการธนาคาร อุตสาหกรรม ธุรกิจ การศึกษา แม้กระทั่งการบริหารบ้านเมือง เขามีความสามารถนี้จะได้รับขนานนามว่า “นักบริหารมืออาชีพ”

บุคคลอีกประเภทหนึ่งเป็นผู้บริหาร โดยการแต่งตั้งจากผู้มีอำนาจ โดยมอบอำนาจบังคับบัญชามาพร้อมกับความรับผิดชอบ บุคคลเช่นนี้ ถ้าเป็นโรงเรียน ผู้บริหาร ก็คือ ครูใหญ่หรืออาจารย์ใหญ่หรือผู้อำนวยการ ในระดับอำเภอก็หมายถึง หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ หากเป็นฝ่ายปกครองก็คือ นายอำเภอ และถ้าเป็นระดับจังหวัด ผู้บริหารทางการศึกษาคือ ผู้อำนวยการการประถมศึกษาประจำจังหวัด ผู้บริหารงานทางฝ่ายปกครอง ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นต้น บุคคลต่าง ๆ ดังกล่าวมานี้จะต้องเป็นผู้มีคุณธรรม เพราะบุคคลชั้นหัวหน้าเป็นที่พึ่งมองของคนทั่วไป เมื่อบุคคลเหล่านี้ประพฤติปฏิบัติอย่างไร บุคคลอื่น ๆ มักจะยึดถือเป็นแบบอย่าง

“ผู้บริหารที่ดีต้องให้ผู้อื่นร่วมงานได้มีส่วนร่วมมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ไม่ควรทำงานคนเดียว เพราะความสำเร็จของงานอยู่ที่หมู่คณะ เมื่อเราจากไป งานต้องอยู่ งานไม่ควรสิ้นสุดเมื่อเราจากไป”

หน้าที่ของผู้บริหาร

ศาสตราจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิทางการบริหารหลายท่าน ได้จำแนกหน้าที่ของผู้บริหาร (หน้าที่ในการบริหาร) ไว้ต่าง ๆ กันดังเช่น Gulick (1988) ได้จำแนกหน้าที่ของผู้บริหารไว้ 7 ประการ โดยนำเอาอักษรตัวแรกของแต่ละคำมารวมกันขึ้นเป็นคำใหม่ เพื่อให้ง่ายแก่การจำซึ่งได้แก่คำว่า POSDCORB

1. P มาจาก Planning - การวางแผน
2. O มาจาก Organizing - การจัดองค์การ
3. S มาจาก Staffing - การจัดคนเข้าทำงาน
4. D มาจาก Direction - การอำนวยการ
5. CO มาจาก Coordinating - การประสานงาน
6. R มาจาก Reporting - การรายงาน
7. B มาจาก Budgeting - การจัดงบประมาณ

อนึ่ง หน้าที่ของผู้บริหารตามแนวคิดของ Gulick (1988 อ้างถึงใน พระครูวิจิตรธรรมโชติ, 2550) นี้มีผู้นิยมนำไปใช้ในการบริหารของทางราชการเป็นส่วนใหญ่

Heri Fayol (1988 อ้างถึงใน พระครูวิจิตรธรรมโชติ, 2550) กำหนดไว้ 5 ประการ คือ (POCCC)

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การบังคับบัญชางาน (Commanding)
4. การประสานงาน (Coordinating)
5. การควบคุม (Controlling)

Harold D. Koontz (1988 อ้างถึงใน พระครูวิจิตรธรรมโชติ, 2550) กำหนดไว้ 5 ประการ (POSDC)

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)
4. การอำนวยการ (Directing)
5. การควบคุม (Controlling)

Ernest Dale (1988 อ้างถึงใน พระครูวิจิตรธรรมโชติ, 2550) กำหนดหน้าที่ผู้บริหารไว้ 7 ประการสำหรับ 5 คำแรกนั้น Dale เห็นพ้องกับของ

Koontz (1988 อ้างถึงใน พระครูวิจิตรธรรมโชติ, 2550) และเขาได้เพิ่มเข้าไปอีก 2 คำ เป็น (POSDC IB)

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organization)
3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)

4. การอำนวยการ (Direction)
5. การควบคุม (Control)
6. การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Innovation)
7. การเป็นตัวแทนองค์การ (Representation)

หากเปรียบเทียบหน้าที่ผู้บริหารตามแนวความคิดข้างต้นนี้จะเห็นว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน เช่น หน้าที่ในการวางแผน การจัดองค์การ การควบคุม นอกจากนี้ก็มีส่วนคล้ายคลึงกันในความหมายทั่ว ๆ ไป แม้จะใช้คำที่แตกต่างกันไปบ้าง รวมถึงคำว่าควบคุมผู้อื่นด้วย ส่วน Fayol (1988 อ้างถึงใน พระครูวิจิตรธรรมโชติ, 2550) เน้นถึงการบังคับบัญชา และการประสานงาน ซึ่ง KoomtZ and Dale (1988 อ้างถึงใน พระครูวิจิตรธรรมโชติ, 2550) รวมเรื่องนี้ไว้ในหัวข้อการอำนวยการซึ่งหมายรวมถึงการตั้งการ ประสานงาน การจูงใจ และการติดต่อสื่อสาร

สต็อกคิลล์ (Stogdill, 1974, pp. 62-63 อ้างถึงใน พระครูวิจิตรธรรมโชติ, 2550)) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารประสบผลสำเร็จหลาย ๆ ด้าน ดังนี้

1. บุคคลที่ดำรงตำแหน่งต้องมีคุณสมบัติเหนือกว่าสมาชิกของกลุ่มในเรื่องเกี่ยวกับสติปัญญา ผลการศึกษาเล่าเรียน ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและสังคม สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม

2. บุคคลที่ดำรงตำแหน่งมีลักษณะดังต่อไปนี้มากกว่าส่วนเฉลี่ยของสมาชิกกลุ่ม คือ การรู้จักเข้าสมาคม มีความคิดริเริ่ม มีความเพียรพยายาม รู้จักวิธีที่จะทำงานให้สำเร็จ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ตื่นตัวและหยั่งรู้ในสถานการณ์ มีความร่วมมือเป็นที่ยินยอมของปวงชน มีความสามารถในการปรับตัว มีความสามารถในการพูด

3. คุณสมบัติที่มีความสัมพันธ์สูงกับการเป็นผู้บริหาร คือ ความคิดริเริ่ม การเป็นที่นิยมของปวงชน ความสามารถในการเข้าสังคม การตัดสินใจ ความปรารถนาที่จะทำให้อะไรดีขึ้น การมีอารมณ์ขัน การมีความร่วมมือกับผู้อื่น ความสามารถทางการกีฬา

4. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นผู้บริหารแยกออกได้เป็น 6 ด้าน คือ

- 4.1 ด้านสมรรถนะ มีความหมายรวมถึงความเป็นผู้มีสติปัญญา ความเป็นผู้ตื่นตัว อยู่เสมอ ความสามารถในการพูด ความเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม และมีการตัดสินใจที่ดี

- 4.2 ด้านความสำเร็จ ประกอบด้วยความเป็นนักวิชาการ มีความรอบรู้ ประสบความสำเร็จทางด้านต่าง ๆ

- 4.3 ด้านความรับผิดชอบ ประกอบไปด้วยการเป็นที่พึ่งพาของผู้อื่นได้ มีความคิดริเริ่ม มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ

- 4.4 ด้านความมีส่วนร่วม ประกอบไปด้วยการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความสามารถในการ

การเข้าสังคม ความร่วมมือกับผู้อื่น ความสามารถในการปรับตัว การมีอารมณ์ขัน

4.5 ด้านสถานภาพ ประกอบไปด้วยสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม การเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

4.6 ด้านสถานการณ์ ประกอบไปด้วยระดับของอารมณ์ ทักษะและความต้องการของผู้ตาม วัตถุประสงค์ในการสนองให้ทำให้สำเร็จ

โดยคุณลักษณะของผู้บริหารแล้วนั้น ผู้บริหารจะมีความเป็นผู้นำอยู่ในตนเอง เนื่องจากต้องสามารถปรับเปลี่ยนตนเองให้มีการพัฒนา และนำพาผู้ใต้บังคับบัญชาให้ประสบความสำเร็จ

โรเบิร์ต และ ฮันส์กินส์ (Robert & Hanskins อ้างถึงใน กวี วงศ์พุด, 2539, หน้า 34) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้บริหาร ต้องประกอบด้วยดังนี้

1. เป็นผู้วางนโยบาย
2. เป็นผู้วางแผน
3. เป็นแบบอย่างที่ดี
4. เป็นผู้ยอมรับผิดในการปฏิบัติงานขององค์การ

สุเมธ แสงนิมนวล (2540, หน้า 46- 52) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนักบริหารยุคใหม่ว่าจะต้องมีทักษะอยู่ 3 ด้านที่สำคัญ คือ

1. ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skill)
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill)
3. ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill)

ซึ่งในด้านทักษะ ทั้ง 3 ด้านนี้ยังไม่พอในการเป็นผู้บริหารยุคใหม่ ยังต้องมีคุณลักษณะอีก 4 ประการคือ

1. คิดกว้าง หมายถึง นักบริหารจะต้องรู้จักคิดพิจารณา ตัดสินใจงาน วางแผนงาน มอบหมายงาน ประสานงาน หรืออะไรก็แล้วแต่ อย่างเป็น ระบบ เรียกว่า ระบบความคิด ส่วนการจัดระบบความคิดนั้น คือให้คิดอย่างมีจินตนาการ เมื่อคิดอย่างนี้แล้วจะเกิด พลังจินตนาการ คือพลังความคิดอันยิ่งใหญ่

2. มองไกล คือ การเป็นนักบริหารผู้มี วิสัยทัศน์ (Vision) นั้นเอง สำหรับการสร้างวิสัยทัศน์ นั้น มีผู้แนะนำให้ทำดังนี้คือ

2.1 ไม่ยึดติดกรอบความเชื่อเก่า คือ ความเชื่อเก่า ๆ มีอยู่อย่างไร อย่าไปกังวลใจกลัวว่าจะไม่ถูกต้องตามแนวคิดที่มีมาแล้ว แต่พยายามให้หลุดพ้นจากกรอบความเชื่อนั้นให้ได้

2.2 ต้องหมั่นคิดและมองว่า อะไรจะเป็นไปต่อไป คือต้องคิดเสมอว่า ต่อไปในวันข้างหน้า จะเป็นอะไร จะเกิดอะไรขึ้น ซึ่งถ้าหมั่นคิดบ่อย ๆ จะเกิดวิสัยทัศน์ขึ้นอย่างไม่รู้ตัว

2.3 หมั่นคิดปรับปรุงทุกสิ่งและตั้งมาตรฐานให้สูงไว้ คือ จะทำงานอะไรก็แล้วแต่ ต้องพยายามคิดปรับปรุงอยู่เสมอข้อสำคัญต้องมีการตั้งมาตรฐานให้สูงไว้ด้วย จะเป็นกำลังใจ ให้ก้าวไปได้สูงที่สุด

2.4 ผลักดันตัวเองเข้าไปในสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย คิดใหญ่ มองการณ์ไกล คือเราต้องพยายามนำตัวเอง ไปอยู่ในหมู่ผู้รู้ หมู่ผู้มองการณ์ไกล หรือมีวิสัยทัศน์ต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เราเป็นไปกับเขาด้วย

2.5 หาผู้คิด มิตรแท้ ร่วมพลังทุกด้าน คนจะมองการณ์ไกล มองโคเค็ยเดียวดาย ไม่ได้ ต้องมีผู้คิด มิตรแท้อาจเป็นเพื่อน บุตร ภรรยา สามเณรได้ทั้งนั้น โดยช่วยกันคิด แบบร่วมพลัง ยิ่งทำมาก ทำบ่อย จะมองเห็นจุดดี จุดเสีย วิสัยทัศน์ก็จะมาเยือน ไม่รู้ตัว

3. ใฝ่รู้ หมายถึง ความอยาก คือ อยากเป็น อยากได้ อยากไป หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความทะเยอทะยาน ซึ่งตัวนี้สำคัญมาก คนเรานั้น ถ้าไม่มีความทะเยอทะยานแล้ว จะทำให้เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น สมองไม่แล่น คิดริเริ่มไม่เป็น

4. มุ่งความสำเร็จ ซึ่งเรื่องนี้ แน่แน่นอนว่า นักบริหารต้องตั้งเป้าหมายแห่งความสำเร็จไว้ก่อน และต้องลงมือกระทำด้วย ยิ่งมากกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของงานด้วยแล้ว โอกาสจะประสบความสำเร็จจึงมีมากทีเดียว

ธนวัฒน์ ทรัพย์ไพบุลย์ (2542, หน้า 278-280) ได้นำเอาวิถีแห่งชีวิต เคล็ดลับ ปรับบริหาร และวิสัยทัศน์ของประธานกรรมการ เครือเจริญโภคภัณฑ์ ซึ่งในบรรดานักธุรกิจ นักบริหาร และนักลงทุน ผู้ประสบความสำเร็จทั้งหลาย คุณชนินท์ เจียรวนนท์ เป็นผู้ที่ยืนอยู่แถวหน้า ซึ่งหลักการเป็นผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จนั้นได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้บริหารที่โดดเด่นไว้ 10 ประการ ดังต่อไปนี้คือ

1. ต้องมีความใฝ่รู้อย่างกระตือรือร้น ใฝ่หาวิทยาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมทั้งต้องเรียนรู้สิ่งรอบตัว ที่สำคัญก็คือ ต้องรอบรู้ในกิจการบริษัท รอบรู้ในธุรกิจและเข้าใจคู่แข่งกัน โดยสรุปคือ ต้องมีความเฉลียวฉลาดในขั้นพื้นฐาน ด้วยการสั่งสมความรู้ บทเรียนและประสบการณ์

2. ต้องลงมือกระทำ เพราะความคิดใด ๆ ถ้าไม่ลงมือปฏิบัติหรือลงมือกระทำแล้วก็ไม่รู้ประโยชน์ แม้มีความคิดดีเพียงใด เพราะถ้าไม่ได้ทำก็เหมือนไม่มีความคิดนั้น และไม่ทำอะไรสักอย่าง ต้องมีความขยันอดทน มีศักยภาพสูงที่ฟันฝ่าอุปสรรค

3. ต้องมีความมุ่งหวังอันสูง มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในอันที่จะไขว่คว้าความสำเร็จ

4. ต้องมีจิตใจหนักแน่นมั่นคงไม่โลเล มีความสุขุมรอบคอบ มีเหตุผล มีความฉับไว ในการตัดสินใจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเชื่อมั่นในความสามารถของผู้อื่น ไม่ว่าดำเนินกิจการ

ใด ๆ ต้องหาข้อมูลก่อนเสมอ รวมทั้งเป็นคนกล้าได้กล้าเสีย

5. ต้องมีอัจฉริยภาพแห่งผู้นำ เป็นผู้นำที่มีบารมีสูง มีความสามารถในการดึงคนดีเข้าร่วมงานได้มาก สามารถสร้างทีมงานที่แข็งแกร่ง และสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรยาวนาน มีความสามารถในการเรียนรู้คนและการใช้คน

6. ต้องมีนโยบาย เป้าหมาย โครงการ แผนงานและระบบที่ดีเยี่ยมทุกขั้นตอน และสามารถนำไปปฏิบัติได้ประสบผลสำเร็จ

7. ต้องมีความเฉลียวฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถมองปัญหาต่าง ๆ อย่างถูกต้อง สามารถจับกระแสของการเปลี่ยนแปลงได้ดี ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ หรือการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองหรือสังคมก็ตาม

8. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา มีจินตนาการอันบรรเจิด มีโลกทัศน์ก้าวหน้าทันสมัย มีวิสัยทัศน์หรือมีสายตายาวไกลหรือมองการณ์ไกล และสามารถมองอนาคตข้างหน้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งความสามารถในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทั้งภาพลักษณ์ขององค์กร และภาพลักษณ์ของผู้บริหาร

9. ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมสูง เป็นผู้เสียสละต่อส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนจนเกินเหตุ มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงานและลูกน้อง และเป็นผู้มีความกตัญญูรู้คุณ

10. ต้องมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ และมีความสามารถใช้อยุทธวิธีในการจัดการบริหารอย่างพลิกแพลง ตลอดจนสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้เหมาะสมกับสภาวะการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

จากความหมายของคุณสมบัติและหน้าที่ของผู้บริหารที่กล่าวมานั้น ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าผู้บริหารต้องมีภาระหน้าที่รับผิดชอบหลายประการ ดังนั้นเมื่อเป็นเช่น ผู้บริหารจึงมีโอกาสเกิดความเครียดในการทำงานได้ไม่แตกต่างจากผู้ทำงานในลักษณะอาชีพอื่น ๆ องค์กรประกอบต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับการทำวิจัยของผู้ทำวิจัย ไม่ว่าจะเป็นในด้านของตัวงาน บุคคล สังคม และรายได้ของผู้บริหาร ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับปรุงเพื่อทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหาร ดังนั้นความเครียดในงานกับผู้บริหาร ที่ผู้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พอสรุปได้ว่า ผู้บริหาร ซึ่งโดยรายละเอียดแล้วอาจมีความแตกต่างกันบ้างตามลักษณะการดำเนินการของกิจการและสถานการณ์ในการบริหารงาน

โครงสร้างการบริหารและบทบาทของผู้บริหารงานบริษัท แสงรุ่งกรุป จำกัด

ประวัติ บริษัทแสงรุ่งกรุป จำกัด

บริษัท แสงรุ่งกรุป จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2519 โดยดำเนินกิจการประเภทการผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกนานาชนิด ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะพัฒนาศักยภาพการผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกคุณภาพสูง เพื่อรองรับความต้องการที่ทวีขึ้นอย่างต่อเนื่องแก่อุตสาหกรรมต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2543 บริษัทฯ จึงได้ขยายกำลังการผลิตกว่า 6,000 ต้นต่อปี พร้อมทั้งมีแผนกผลิตแม่พิมพ์ ที่ใช้ระบบ CAD/ CAM/ CNC ในการออกแบบและผลิตซึ่งมีความแม่นยำและเที่ยงตรง ด้วยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของผู้บริหารที่อยู่ในวงการพลาสติกกว่า 30 ปี และ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 จึงทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยสินค้าที่มีคุณภาพและบริการอันประทับใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า บริษัทฯ มีนโยบายในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเปรียบเสมือนกุญแจที่สามารถนำบริษัทฯ ก้าวสู่ความเป็นเลิศ ในฐานะผู้นำทางด้าน การออกแบบและผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติกในศตวรรษที่ 21

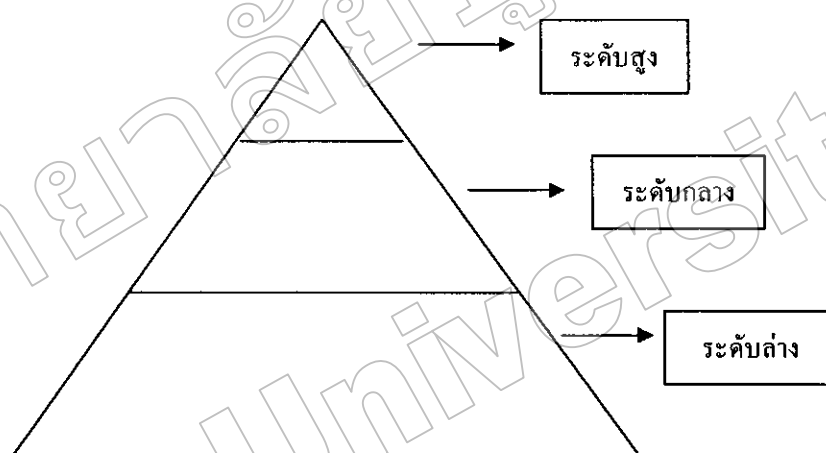
ปัจจุบัน บริษัท แสงรุ่งกรุป จำกัด มิได้เป็นเพียงผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมเท่านั้น แต่บริษัทฯ ได้ขยายธุรกิจการค้าออกไป เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการลงทุนเพิ่มในธุรกิจต่าง ๆ ดังนี้

1. อุตสาหกรรมพลาสติก ซึ่งในอดีตมีการผลิตอยู่ในเขตกรุงเทพฯ แต่ประมาณปลายปี พ.ศ. 2542 ได้ขยายการผลิตเพิ่มเติม โดยการสร้างโรงงานเพิ่มขึ้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงานที่เพิ่มขึ้นอีก 200-300 คน ซึ่งปัจจุบันเป็นการสร้างรายได้ให้กับคนในพื้นที่จังหวัดชลบุรี เป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันมีพนักงานประมาณ 400 คน
2. อสังหาริมทรัพย์ ได้แก่ จัดสรรที่ดินเพื่อทำอาคารชุดพักอาศัย รวมถึง บ้านจัดสรร และโครงการอาคารพาณิชย์ ซึ่งตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพฯ และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยอาคารชุดพักอาศัยได้ดำเนินการแล้วเสร็จไปแล้ว 4 อาคาร ยังคงเหลืออีก 1 อาคาร ที่ใกล้จะแล้วเสร็จ ส่วนโครงการที่สุราษฎร์ธานีเริ่มดำเนินการปลายปี พ.ศ. 2549 และ กำลังดำเนินการก่อสร้างอยู่และมีการเปิดตัวไปแล้ว
3. ไม้แปรรูปและเฟอร์นิเจอร์ ซึ่งทำมาจากไม้ยางพารา ซึ่งเป็นการเริ่มต้นทางการค้ากับต่างประเทศครั้งแรก เนื่องจากเฟอร์นิเจอร์เหล่านี้ส่งออกเป็นส่วนใหญ่ ประเทศที่ทำการส่งออกก็จะเป็นอิตาลี สเปน อังกฤษ รวมถึงยังอยู่ในกลุ่มของอุตสาหกรรมไม้ประจำจังหวัดชลบุรี ทำให้ต้องมีการจัดแสดงสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์เป็นประจำ

บทบาทของผู้บริหาร

ด้วยลักษณะการบริหารของผู้บริหารของบริษัทแสงรุ่งกรุป จำกัด มีความเป็นระบบที่ครบถ้วน เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงมีเชื้อสายมาจากชาวจีน การบริหารจึงยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร เมื่อธุรกิจมีการพัฒนาและเติบโตขึ้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องนำระบบการบริหารที่ดีมาใช้ควบคู่ บทบาททางการบริหารของผู้บริหารก็ย่อมต้องก้าวขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นจึงมีการพัฒนาผู้บริหารในระดับต่าง ๆ เพื่อให้มีศักยภาพในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การแบ่งระดับในการบริหาร



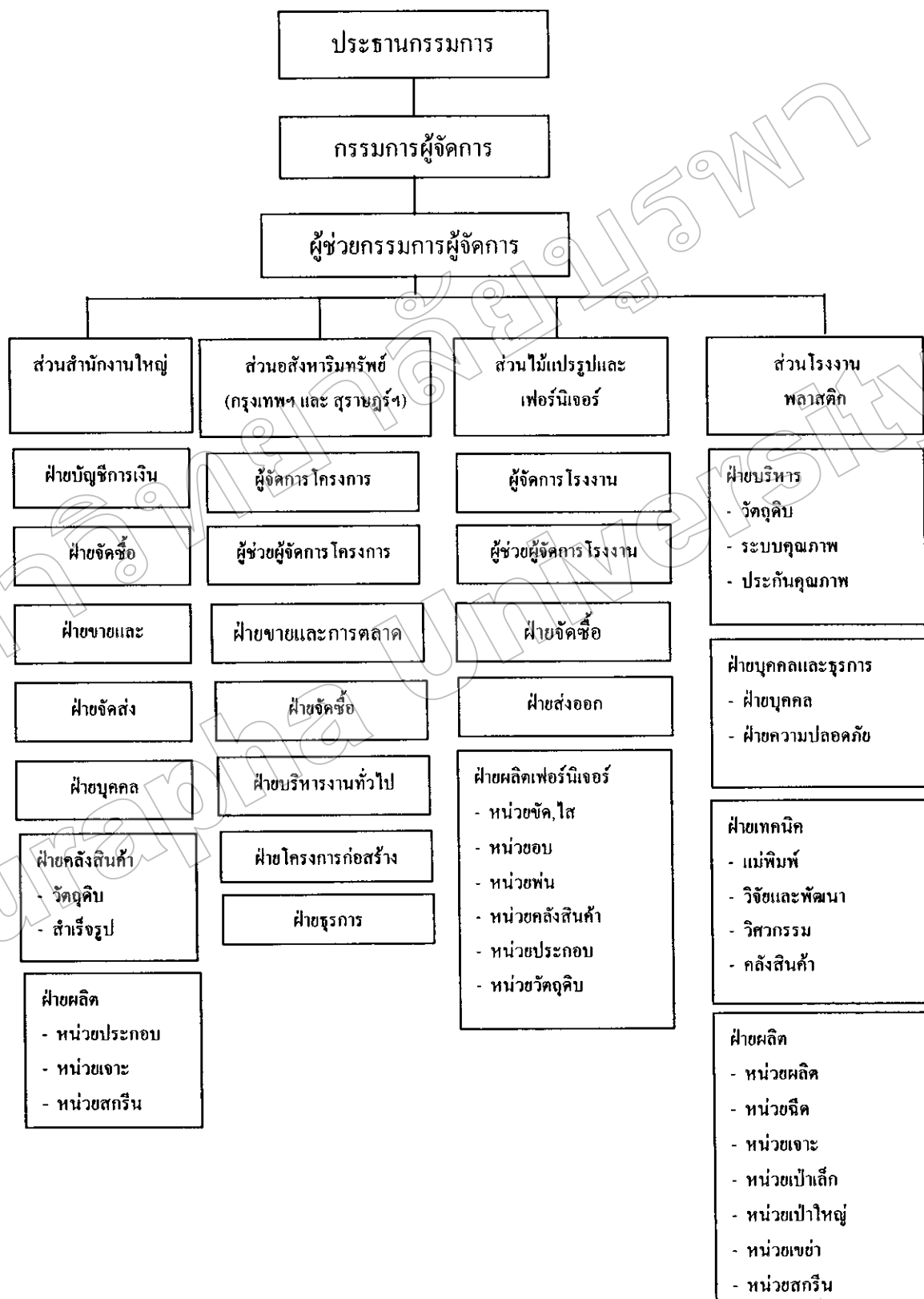
ภาพที่ 5 การแบ่งระดับในการบริหารบริษัท แสงรุ่งกรุป จำกัด

จากภาพจะแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีอยู่เป็นจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารในระดับกลางและระดับล่าง ดังนั้นอำนาจในการบริหารจึงไปอยู่ที่ระดับสูงสุด ผู้บริหารที่อยู่ในระดับล่างมีจำนวนมาก บริษัทฯ จึงต้องการสร้างทักษะความรู้ความชำนาญให้กับผู้บริหารระดับล่างเพื่อให้สามารถก้าวขึ้นมาเป็นผู้บริหารในระดับกลางให้มีความก้าวหน้าในงานของตน

นโยบายการบริหารของบริษัท แสงรุ่งกรุป จำกัด

1. พัฒนา/ผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ความน่าเชื่อถือในระดับสูงที่พร้อมส่งมอบให้ลูกค้าได้ทันตามความต้องการ
2. สร้างศักยภาพทางด้านการผลิตให้มีความแข็งแกร่ง ที่สามารถแข่งขันและดำรงอยู่ โดยเน้นการพัฒนาเครื่องจักรที่ทันสมัยต่อการผลิต เพื่อสามารถแข่งขันในตลาดต่อไป
3. มุ่งเน้นพัฒนา/ผลิต ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าและป้อนเข้าสู่ตลาดได้อย่างสม่ำเสมอ

โครงสร้างการบริหารบริษัท แสงรุ่งกรุป จำกัด



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียด โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจและเอกชน พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยด้านเพศแตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียดเป็นไปในทางลบ คือบุคคลที่บุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะมีความเครียดต่ำ

จตุพร ชัยนกวร (2540) ศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานหญิงของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในเขตสาธิตประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานหญิงของโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปกติ โดยพนักงานหญิงที่มีอายุและอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานหญิงที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และปัจจัยทางครอบครัวต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน และพนักงานหญิงที่มีความเครียดต่างกันจะมีผลของความเครียดทางด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมแตกต่างกัน

เชิดฉั่น จันทรงาม (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลากับความเครียด ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 99 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. การบริหารเวลาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ

3. การบริหารเวลาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 ที่มีอายุวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดโรงเรียนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

สิทธิศักดิ์ อัครฮาด (2542) ศึกษาความเครียดของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 65 นาย พบว่า

1. ข้าราชการตำรวจมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเครียดทางด้านเศรษฐกิจเป็นอันดับแรก

2. ผลการเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพแตกต่างกันพบว่า ข้าราชการตำรวจจราจรที่มีระดับชั้น และระดับการศึกษา ต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานีที่มีอายุ

สถานภาพสมรส อายุราชการ และเงินเดือน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

อนิรุทธิ์ โพธิ์เพชรเลียบ (2542) ศึกษาเรื่องการศึกษาความเครียดของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์อุดรธานี เพื่อศึกษาระบบความเครียดและเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้แบบสอบถามของกรมสุขภาพจิต 20 ข้อ กลุ่มตัวอย่าง 244 คน ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์อุดรธานี มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการทำงานต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน เวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเครียดต่างกัน พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในคนไข้หนักและวิสัญญีมีความเครียดต่างกับพยาบาลวิชาชีพแผนกกุมารเวช สูติ-นรีเวชกรรม ห้องผ่าตัดและศัลยกรรม

ลัดดาวัลย์ สกุนา (2543) ศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 127 คน พบว่า ความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่าพยาบาลมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

นันทณี ปาระมี (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของทหารเรือที่ปฏิบัติราชการทางทะเล หมวดเรือรักษาการณ์ชายแดน กองเรือภาคที่ 1 กองเรือยุทธการกองทัพเรือ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นทหารเรือที่ปฏิบัติราชการทางทะเล จำนวน 172 นาย

1. จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่สังกัดกองทัพเรือทุกคน ได้ผ่านกระบวนการคัดเลือกทางจิตวิทยา ซึ่งได้ทำการคัดเลือกรายบุคคลได้เหมาะกับการทำงานตั้งแต่แรก และมีการฝึกฝนให้สามารถที่จะจัดการกับความเครียดได้

2. จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดด้านการแก้ปัญหามากที่สุด

3. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถทำนายความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดรายได้ดีที่สุด คือ การเห็นคุณค่าในตนเอง มองว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่าและประเมินตนเองในทางบวก

ผ่องพรรณ วิโนจา (2544) ศึกษาความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 101 ราย พบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียด 3 พฤติกรรมที่ใช้อย่างน้อยที่สุด ได้แก่ การหางานอดิเรกทำเมื่อยามว่าง พยายามรวบรวมสติ

ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา และพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งการ
แสดงพฤติกรรมเผชิญความเครียดนั้นสามารถแสดงได้ 2 ลักษณะ คือ มุ่งลดปัญหาและมุ่งลด
อารมณ์

พัชรินทร์ พันธุ์แพ (2544) ศึกษาการจัดการความเครียดของพี่เลี้ยงเด็กสถานรับเลี้ยงเด็ก
ก่อนวัยเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 135 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง 174 คน พบว่าพี่เลี้ยงเด็กมี
การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหากับลดอารมณ์พร้อมกัน ส่วนใหญ่ใช้การจัดการ
ความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์โดยการดูทีวี ฟังเพลง มากที่สุด และการจัดการความเครียด
แบบแก้ไขปัญห โดยปรึกษาเพื่อนที่ไว้วางใจมากที่สุด

สวพรรณ ททรัพย์ประเสริฐ (2538) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของข้าราชการ
ที่มีการย้ายงานและถึงระดับความเครียด กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการกรมศุลกากรจำนวน 250 คน โดย
ใช้แบบสอบถามถึงปัจจัยทางด้านการปฏิบัติงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว ปัจจัยที่สนใจศึกษา
ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงาน เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ภาระครอบครัว
ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และจำนวนครั้งของการย้ายงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรส่วน
ใหญ่มีความเครียดระดับปานกลางแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านครอบครัว
และด้านส่วนตัวแตกต่างกันออกไปตามปัจจัยแต่ละตัว

อดิษฐ์ชัย ศิริไพล่ (2546) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของ
ข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง
182 คน ผลการศึกษาสรุปดังนี้

1. ระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษาสังกัด
กรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา พบว่า มีระดับความรุนแรงไม่เท่ากัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้
ประสบการณ์ในอดีต สิ่งที่มาช่วยสนับสนุนที่เหมาะสม และกลไกในการปรับตัว

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการครู อาจารย์ในสถานศึกษา
สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา โดยจำแนกเป็นด้าน ๆ ดังนี้

- 2.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีผลต่อความเครียดมาก ได้แก่ อาคาร
เรียนมีแสงสว่างไม่เพียงพอ บริเวณโรงเรียนจัดสวนหย่อมไม่สวยงาม

- 2.2 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างครูอาจารย์กับนักเรียนในฐานะลูกศิษย์ ได้แก่
นักเรียนไม่สนใจ

- 2.3 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ทำให้เกิดความเครียดมาก ได้แก่
เพื่อนร่วมงานมักให้สอนแทน และเพื่อนร่วมงานมักเอาเปรียบมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตน

2.4 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างครูผู้สอนกับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้ครูอาจารย์มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด พบว่า สาเหตุความเครียด คือ ลักษณะงานที่ทำในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานของครูอาจารย์ งานวิจัยต่างประเทศ

Abramia (1986 อ้างถึงใน แซ่มซ้อย สุนทรประเสริฐ, 2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความตึงเครียดทางจิตใจและผลการปฏิบัติงาน พบว่า เมื่อนุคลากรมีความเครียดในการทำงานจะมีผลทำให้นุคลากรเกิดความตึงเครียดทางจิตใจสูง ซึ่งทำให้นุคลากรมีผลการปฏิบัติงานลดลง

Quenin (1986 อ้างถึงใน แซ่มซ้อย สุนทรประเสริฐ, 2545) ได้ศึกษาความเครียดและวิธีแก้ปัญหาความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนการศึกษาพิเศษ จำนวน 281 คน พบว่า

1. ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป
2. ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารงานเกิดความเครียดมากที่สุด คือ ปัญหาในการบริหารงาน
3. วิธีการแก้ปัญหาความเครียดที่ใช้ คือ การออกกำลังกายและการผ่อนคลาย

ลาแวนซ์ (Lavant, 1990) ได้ศึกษาความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนขนาดใหญ่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกา จำนวน 400 คน พบว่า

1. ผู้บริหารวัยกลางคนมีความเครียดในการทำงานมากกว่าวัยอื่น
2. ผู้บริหารที่มีวุฒิปริญญาตรีมีความเครียดในการทำงานมากกว่าผู้บริหารที่มีวุฒิ

ปริญญาโทและปริญญาเอก

3. เมื่อมีประสบการณ์ในการบริหารงานมากขึ้น ผู้บริหารจะมีความเครียดในการทำงานน้อยลง

จากการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ภาวะทางครอบครัว ประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน เงินเดือน สวัสดิการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า “ความเครียดในการทำงาน” เป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดได้กับทุกคน ทุกสาขาอาชีพและเกิดขึ้นกับชีวิตประจำวันซึ่งทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะกับบุคคลที่ต้องมีหน้าที่หรือภาระงานที่ต้องปฏิบัติหลายด้าน ดังนั้นจึงควรเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพความเครียด เพื่อหาหนทางควบคุมหรือลดความเครียดเหล่านั้นลง

มิเชล และคณะ (Michie et al., 1996) ทำการศึกษาความเครียดในงานพยาบาล 34 คน จากหอผู้ป่วยอายุรกรรมของโรงพยาบาลในประเทศอังกฤษ โดยใช้เครื่องมือเป็นดัชนีวัดระดับ

ความเครียดในงานพยาบาลจากการรับรู้ต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน (Nurse Stress Index: NSI) พบว่า พยาบาลมีความเครียดในงานระดับปานกลาง โดยความเครียดในงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับภาระงาน ความขัดแย้งในงาน การขาดการสนับสนุนจากองค์กร และการรู้สึกขาดความสามารถ ซึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University