

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่

สถานประกอบการอุตสาหกรรมในเขตอำเภอบ้านบึง ที่กระจายตัวอยู่ตามพื้นที่ตำบล 8 ตำบลประกอบด้วย บ้านบึง หนองบอนแดง คลองกิ้ว หนองซาก หนองไผ่แก้ว หนองอิรุณ ฆาปไผ่ และ หนองซำซาก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 31,528 คน และมีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ทั้งหมด 483 โรงงาน การผลิตอุตสาหกรรมหลากหลายประเภท เช่น ทำผลิตภัณฑ์พลาสติก ผลิตชิ้นส่วนโลหะ สำหรับผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์และรถยนต์ ผลิตคอนกรีตผสมเสร็จ ผลิตน้ำตาลทราย ผลิตมันเส้น เป็นต้น ส่วนทางด้านของแรงงานหรือทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นแรงงานที่มาจากแต่ละภูมิภาคของประเทศ ตั้งแต่ระดับ พนักงานทั่วไป พนักงานที่มีฝีมือ ช่างเทคนิค และระดับผู้บริหารในสายงานการสนับสนุน เป็นต้น ซึ่งปะปนกระจายกันไปตามประเภท และลักษณะของการประกอบธุรกิจของแต่ละสถานประกอบการ ทั้ง ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ธุรกิจทุกวันนี้ การบริหารบุคลากรจะถูกมองข้ามความสำคัญไปอย่างมาก ในขณะที่การแข่งขันมักจะไปเน้นที่ การพัฒนาการผลิต หรือการวางแผนการตลาดมากกว่า องค์การจึงต้องพยายามค้นหาเทคนิคและวิธีการต่างๆ ที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และให้ความสำคัญกับบุคลากรมากที่สุด ถ้าองค์การมองข้ามความสำคัญตรงนี้ไปจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจทุกสาขา ความเดือดร้อนนี้ เชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ โซ่ห่วงสุดท้ายได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน

สภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมเดิมประชากรในท้องถิ่นประกอบอาชีพหลัก คือ การทำนา ค้าขายสินค้า ที่ผลิตขึ้นจากวัสดุอุปกรณ์ในท้องถิ่น จึงเป็นการเพิ่มศักยภาพของท้องถิ่นให้สูงขึ้น ทำให้

เกิดเป็นโรงงานอุตสาหกรรม ประชาชนจากที่ต่าง ๆ เดินทางเข้ามาทำงานเป็นจำนวนมาก จึงสร้าง อาชีพและรายได้ให้แก่ท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อมมากมาย ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีรายได้จากการค้าขาย การบริการ อุตสาหกรรม รับจ้างและอื่น ๆ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในอำเภอบ้านบึงส่วนมากมาจากต่างพื้นที่เข้ามาทำงานในอำเภอบ้านบึง ทำให้การดำเนินชีวิต ของพนักงานแตกต่างกันไป ทำให้ต้องเข้าใจใจของพนักงานว่าต้องการอะไรเพราะอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่พนักงานทุกคนก็เป็นหัวใจสำคัญขององค์กร ถ้าขาดพนักงานที่มีคุณภาพองค์กรก็ไม่สามารถอยู่ได้ พนักงานและองค์กรต้องร่วมมือกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

สรุปในการทำงานที่ต้องอาศัยบุคคลหลายฝ่ายร่วมกันทำงาน หากผู้ได้บังคับบัญชาให้ความเข้าใจ ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และสามารถโน้มน้าวบุคคลให้ร่วมมือกันทำงาน การบริหารงานขององค์กรนั้นก็ประสบความสำเร็จ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อแนวทางการบริหารงานที่เน้นคนเป็นหลัก และถือว่าคนเป็นหัวใจของการทำงาน เพราะถ้าคนในองค์กรใดมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน การปฏิบัติงานของคนในองค์กรก็จะประสบความสำเร็จ จึงเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความเครียด

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 867) ความเครียด หมายถึง ลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะความคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป ลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากกดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง

ชูทิพย์ ปานปรีชา (2534, หน้า 482) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางใจ ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจเหมือนจิตถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

กรมสุขภาพจิต (2541, หน้า 7) ให้ความหมายว่า ความเครียด เป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่าง เป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ความรู้สึก ถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลง และกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

มุกดา ศรียงค์ และคณะ (2540, หน้า 343) กล่าวว่าความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจ

ของบุคคล ต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามา เป็นการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่ฉุกเฉินหรือเป็นอันตราย สิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามานั้นมักจะมีลักษณะที่เราไม่รู้ตัวล่วงหน้าและไม่อยู่ในอำนาจบังคับจึงจะเข้าข่ายความเครียด

เรียม ศรีทอง (2542, หน้า 186) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะกดดันร่างกายและจิตใจให้ทุกขร้อน อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งเร้าต่างๆ ความเครียดเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ทำให้ความต้องการบรรลุผลสำเร็จ (Stressor) ความเครียดมีทั้งก่อให้เกิดผลดีและผลเสีย ความเครียดมีทั้งพลังบวก (Enstress) และพลังลบ (Distress) พลังในทางบวกช่วยให้บุคคลสามารถปรับวิถีชีวิตให้ดีขึ้น ส่วนพลังในทางลบมีผลในการทำลายทั้งร่างกายและจิตใจคน

สรุปความเครียด คือ ความรู้สึกที่เผชิญกับปัญหาต่างๆ ซึ่งทำให้รู้สึกไม่สบายใจ วุ่นวายใจ หรือความรู้สึกต่างๆ ที่ถูกความจิตใจทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตได้

ชนิดของความเครียด

ชนิดของความเครียดมีหลายชนิด ขึ้นอยู่กับว่าจะจำแนกโดยใช้เกณฑ์อะไร ได้แก่

1. จำแนกตามสาเหตุการเกิด โดย Gallanger (1979 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538, หน้า 29) จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 ความเครียดที่เกิดจากมีทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งที่ถูกคามต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดแล้วก่อให้เกิด ความไม่สบายใจหรือเกิดความคับข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงานก็เป็นทุกข์ เกิดความเครียดจนรู้สึกปวดศีรษะเป็นต้น

1.2 ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Enstress) บางครั้งคนเรามีความสุขเกิดขึ้นอย่างกระตือรือร้น หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้จิตใจงั้นงั้นขึ้นมา หรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไปก็จะทำให้รู้สึกเครียดได้ ตัวอย่างเช่น เจ้าสาวจะเข้าพิธีแต่งงานในคืนก่อนแต่งงานอาจจิตใจที่ตื่นเต้นมากจนรู้สึกเครียดนอนไม่หลับ

2. จำแนกตามแหล่งที่เกิด การแบ่งประเภทความเครียดโดยวิธีนี้ Miller & Keane (1983 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538, หน้า 30) อธิบายว่ามี 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย ซึ่งยังสามารถแบ่งออกตาม ระยะเวลาของการเกิดได้อีก 2 ชนิด ดังนี้

2.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่างๆ

2.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น

การตั้งครรภ์ การเข้าสู่วัยรุ่น วัยหมดประจำเดือน

2.2 ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งคุกคามสืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันเพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อรู้สึกถูกค้ำก็จะรู้สึกโกรธเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่นทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายก็จะก่อให้เกิดความเครียด

ระดับของความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534, หน้า 483) กล่าวว่า ระดับหรือความรุนแรงของความเครียดแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปรกติ พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคน ความเครียดเล็กน้อยนี้เราอาจไม่รู้สึกรู้สียงเพราะความเคยชินหรือรู้สึกเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความนึกคิดอารมณ์และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำรงชีวิต

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่จิตใจและร่างกายต่อสู้กับความเครียดที่มี แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลง ทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิดและอารมณ์ ความเครียดระดับนี้ เป็นสัญญาณเตือนภัยว่า มีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลายความตึงเครียดลง ถ้าปล่อยให้ความเครียดเพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกาย และจิตใจ เกิดเป็น โรค การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความรุนแรง หรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรครุนแรง ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป ระยะนี้ต้องการการดูแล ช่วยเหลือ และรักษาตัว แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไปก็ยังไม่สามารถทำให้ความเครียดหมดไปได้

อัมพร โอตระกุล (2538, หน้า 33-31) ได้กล่าวถึงระดับความเครียดว่ามี 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ มีความเครียด เกิดขึ้นน้อยมาก และหมดไปในเวลาอันสั้นเพียงวินาที หรือภายในชั่วโมงเท่านั้น มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย
2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าโดยมีระยะเวลาเป็นชั่วโมงหรือหลาย ๆ ชั่วโมง จนกระทั่งนานเป็นวันก็ได้ เช่นการเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน
3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนหรืออาจ เป็นปีเช่น การตายจาก การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่สำคัญต่อวิถีการดำเนินชีวิต ฯลฯ

สาเหตุของความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534, หน้า 486-488) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคนสามารถแยกสาเหตุในตัวคนได้เป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้เมื่อร่างกายเครียด จะทำให้จิตใจเครียดไปด้วย ภาวะต่างๆที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ ได้แก่

1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกายเป็นสภาพทางร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรงหรือได้ผ่านการทำงานที่หนักและนาน

1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่ตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ร่างกายหิวโหยร่างกายขาดส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกายทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ ๆ ทำให้ไม่อยากอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะถูกทำลายหรือทำงานได้ไม่ดี เป็นผลทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.5 ภาวะติดสุรา ยาเสพติด สุราและยาเสพติดไปกดประสาท ทำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย อ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

2. สาเหตุทางจิตใจ สภาพทางจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ ดังนี้

2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะทางจิตใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวางทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบงคับให้เกิดความเครียดขึ้นมา

2.3 บุคลิกภาพบางประเภททำให้เกิดความเครียด ได้แก่

เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้สมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง ความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนักทุกอย่างด้วยตัวของตัวเองจึงเกิดความเครียดได้ง่าย

เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าวควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียด

เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองไม่

เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง

สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยนอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ดังนี้

1. สูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การดกงาน หรือ ถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

2. การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่าในระยะหัวเลี้ยว หัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนักน้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก มีบุตรคนแรก วิทยาลัยประจำเดือน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงกระทันหัน โดยไม่คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน การย้ายที่อยู่ หรือการอพยพย้ายถิ่น เป็นต้น

3. ภัยอันตรายที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีผู้ร้ายชุม ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วมและไฟไหม้ ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรง เกิดความเครียดรุนแรง

4. การทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

5. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สินทำให้ภาวะการเงินตึงเครียดไม่สมบูรณ์ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทำให้เกิดความวิตกกังวล หวาดกลัว คิดมาก บีบคั้นจิตใจ เกิดความเครียดได้

6. สภาพของสังคมเมือง มีคนหลังไหลเข้ามาอยู่หางานทำในเมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ อยู่กันแออัด ชัดเขียด ชีวิตต้องแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวกเพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจสภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

อรุณ รักธรรม (2538, หน้า 428-438) กล่าวถึงสาเหตุใหญ่ที่ทำให้คนเราเครียดนั้นเกิดจากองค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม

ในที่นี้รวมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ได้แก่สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุ และบรรยากาศที่ล้อมรอบบุคคลนั้นอยู่ เช่นอากาศที่ร้อนจัด หนาวจัด เสียงดังค่อย แสงที่จ้าหรือมืด สารพิษในอากาศ เช่นฝุ่นละออง เชื้อโรค รังสี คน โรคภัยไข้เจ็บ บรรยากาศที่สดใสนั่นเอง เป็นประชาธิปไตยหรือเผด็จการ บรรยากาศที่ทุกคนมีสิทธิแสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมรับฟังกันและกัน หรือบรรยากาศที่คอยแก่งแย่งชิงดี การนิทาว่าร้าย สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุทางด้านสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียด

สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดของบุคคลนั้น อาจแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ

3. สภาพแวดล้อมทางสังคม

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา อันจัดเป็นสิ่งที่จะมีผลโดยตรง หรือโดยอ้อมที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นกับเรา เช่น อุบัติเหตุจากรถยนต์ อุณหภูมิร้อนหนาว หรือการเกิดภัยธรรมชาติ รังสีหรือคลื่น สภาพแวดล้อมเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุการเกิดความเครียดในทางกายภาพ

สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ คือสภาพแวดล้อมที่จัดเป็นพวกสิ่งมีชีวิตที่สามารถทำอันตรายกับเราได้ นับตั้งแต่สัตว์ร้ายหรือจนถึงแมลงหรือเชื้อโรค ซึ่งมีอยู่มากมาย เช่น เชื้อโรคเอดส์ พืชที่เป็นพิษ สภาพแวดล้อมที่ยังคงเกี่ยวข้องกับสาเหตุการเกิดโรคความเครียดในทางกายภาพเช่นกัน

สภาพแวดล้อมทางสังคม คือ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปะทะสังสรรค์ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ อาจเป็นระดับกลุ่ม ระดับสังคมองค์กร หรือการทำงานพบปะผู้คน อาจจะมีระยะสั้นหรืออาจจะระยะยาวเหล่านี้ ล้วนเป็นสภาพทางสังคมทั้งสิ้น สภาพแวดล้อมนี้เกี่ยวข้องกับสาเหตุการเกิดความเครียดได้อย่างแน่นอน เพราะทั้ง 3 ส่วนนี้ ยังคงเป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวมนุษย์และมีความสัมพันธ์กัน สิ่งที่เราอาจพอทราบได้ก็คือ ส่วนใดจะเป็นสาเหตุเชื่อมโยงโดยตรง และส่วนใดเป็นสาเหตุโดยอ้อมเท่านั้น

2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ

จิตแพทย์ท่านหนึ่งเคยเปรียบเทียบไว้ว่า จิตใจของคนเราไม่เหมือนกัน บางคนเปราะบางเหมือนแก้ว บางคนก็เข้มแข็ง บางคนก็อ่อนแอ มีความอดทนต่างกันไป บางคนกระทบอะไรหน่อยก็จะคอยแต่เครียด บางคนก็หนักแน่นเยือกเย็นเหมือนน้ำแข็ง บางคนวู่วามเหมือนไฟ รวมถึงการเก็บกด อารมณ์ความรู้สึกไว้และอาการของโรคจิต โรคประสาท บางคนชอบคาดหวังจากตนเองหรือจากคนอื่น สาเหตุทางด้านจิตวิทยาถือว่าเป็นสาเหตุที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด โดยมีองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้สึกและอารมณ์
 2. สถานการณ์
 3. ประสบการณ์ในชีวิต
 4. การตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิต
- ความรู้สึกและอารมณ์

อารมณ์ คือ ความซับซ้อนทางสรีระที่เกี่ยวข้องกับการรักษาภาพสมดุล อารมณ์และความรู้สึกถือเป็นสิ่งที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาทอวัยวะและระบบย่อยต่าง ๆ ของร่างกาย เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้จบสิ้น จึงทำให้มนุษย์ประกอบด้วยทั้งระบบตรรกะและอารมณ์ ซึ่ง

คือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด จะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่นำไปสู่ความเครียด ก็คือ ความรู้สึกผิดหวังและกังวลนั่นเอง

สถานการณ์ คือ สถานะหนึ่งที่บุคคลประสบอยู่ อันจะเป็นเงื่อนไขของระบบจิตใจให้เกิดปฏิกิริยา ซึ่งก็แบ่งออกได้เป็น 4 สถานการณ์ ดังนี้

1. เกิดจากเหตุการณ์ หรืออะไรก็ตามที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ
2. เป็นภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตราย หรือเสียหายกับตนเอง
3. ล้มเหลว เป็นภาวะของการถูกรบกวน ต่อความพยายามที่จะทำ สิ่งที่เกิดผลต่อเป้าหมายที่ต้องการภาวะเช่นนี้จะส่งผลถึงการไหลของพลังงานในร่างกาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับจังหวะทางชีวภาพ
4. ขัดแย้ง เป็นภาวะของการขัดแย้งที่เกิดจากการ ได้รับความควบคุมที่ซับซ้อนของระบบจิตใจ ซึ่งบางครั้งเป็นการควบคุมที่มีทิศทางที่สวนทางกันจะนำมาซึ่งความรู้สึกเจ็บป่วย และสับสน สถานการณ์ทั้ง 4 นี้เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดอยู่มาก

ประสบการณ์ชีวิต เป็นส่วนที่รวมเอาเหตุการณ์ต่างๆทางจิต ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่ง โดยเหตุการณ์ดังกล่าวอาจมีผลจากประสบการณ์ของชีวิตของทางกายภาพ ที่ได้เคยกล่าวไว้แล้วเราสามารถแบ่งความเกี่ยวข้องออกเป็น 3 ประเด็น แต่ทว่าแต่ละประเด็นนั้นก็มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์และเหลื่อมล้ำกัน

1. การเปลี่ยนแปลงชีวิต คือ เหตุการณ์ต่างๆรอบตัวที่เกิดขึ้นกับบุคคล มีความเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในระดับต่างๆ เช่น การประสบอุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บ การเปลี่ยนชั่วโมงการทำงาน ในเรื่องนี้ได้มีการศึกษาวิจัยว่าแต่ละเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีค่าคะแนนต่างกันอย่างไร
2. ช่วงของชีวิต คือ จุดเปลี่ยนของชีวิตซึ่งเกิดขึ้นในแต่ละช่วงของชีวิต เช่น เปลี่ยนจากวัยเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะมีการเปลี่ยนแปลงทางจิตวิทยา เป็นเสมือนจุดที่ได้มีการเปลี่ยนทัศนคติเข้าสู่ขั้นที่เหมาะสมกับระดับอายุ
3. หน้ามือกับหลังมือ คือ มีการเปลี่ยนสถานภาพและเกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน เราอาจเรียกว่าจุดวิกฤตก็ได้ ซึ่งจุดวิกฤตดังกล่าวมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้และการประเมินของแต่ละคน ตัวอย่างที่จะอธิบายส่วนนี้ได้เป็นอย่างดีคือ การกระทำอะไรด้วยอารมณ์ชั่ววูบ ในแง่ของพฤติกรรมและสาเหตุของหัวใจวาย ในแง่ของการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ

การตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิต การตัดสินใจของชีวิตจะเป็นผลลัพธ์ระยะยาวในทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับชีวิตและสุขภาพจิต

มุกดา ศรียงค์ และคณะ (2540, หน้า 347) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดได้ดังนี้

1. สภาพสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอากาศ น้ำ ดิน รวมทั้งเสียงต่างๆ จะเห็นได้ว่า เมื่อเราออกจากบ้านไปยังถนนสายต่างๆ สิ่งแรกที่เราจะต้องพบคือ สภาพการจราจรที่ติดขัด ควณ

คำ คำนวณที่เป็นพิษจากยวดยานพาหนะที่เป็นพิษต่าง ๆ และเสียงแตรที่มาจากผู้ขับขี่ยานพาหนะที่ต่างรีบเร่ง สิ่งเหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดอารมณ์ขุ่นมัวได้ทั้งสิ้น

2. สภาพเศรษฐกิจ การมีรายได้ไม่พอกับรายจ่าย โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรที่มีรายได้ต่ำ อาการเครียดเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจจะมีให้เห็นเป็นประจำ

3. สิ่งแวดล้อมทางสังคม เช่น ระบบการแข่งขันในการทำงาน ในการเรียนหนังสือ รวมไปถึงการสอบเข้าเรียนซึ่งรับจำนวนจำกัดแต่จำนวนผู้สมัครสอบมากมาย ทำให้เกิดภาวะแข่งขัน มีการแพ้-ชนะ ในชีวิตประจำวันเสมอ

4. การใช้ชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งเวลาทำสิ่งต่างๆ นิสัยการกินการดื่ม บางคนชอบรับประทานขนมหวานหรือชอบดื่มน้ำชา กาแฟ ที่มีสารกระตุ้นการเต้นของหัวใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการเพิ่มความเครียดทั้งสิ้น

5. อุปนิสัยส่วนตัว เช่น บางคนมีนิสัยก้าวร้าวรุนแรงชอบหาเรื่องทะเลาะกับผู้อื่นเป็นประจำ หรือบางคนรู้สึกว่าตนเองสู้คนอื่นไม่ได้ มีความรู้สึกด้อย หดหู่ใจ บางครั้งดูถูกตนเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวอยู่เสมอสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลทำให้บุคคลเครียดได้ทั้งสิ้น

กัทพร สุขบุญย (2541, หน้า 35) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมี 2 ประการ ดังนี้

1. Non specific Stress Agent เป็นสาเหตุที่ไม่มีตัวตน มักจะเกิดด้านจิตใจและสังคม เช่น ความวิตกกังวล ความกดดันจากสังคม การสูญเสีย ความล้มเหลว การคับข้องทางจิต สาเหตุประเภทนี้จะเป็นสาเหตุสำคัญที่จะทำให้เกิดความเครียดได้มาก

2. Specific Stress Agent เป็นสาเหตุที่จำแนกได้ชัดเจนมีตัวตน ได้แก่

2.1 สาเหตุทางฟิสิกส์ เช่น การเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิ แสง เสียง เป็นต้น

2.2 สาเหตุทางเคมี เช่น ได้รับสารพิษ หรือพิษสัตว์ เป็นต้น

2.3 สาเหตุทางจุลินทรีย์ เช่น การมีเชื้อโรคเข้าสู่ร่างกาย เป็นต้น

2.4 สาเหตุทางชีวภาพ เช่น ภาวะเสียสมดุลในร่างกาย เช่น ขาดน้ำ ขาดสารอาหาร เป็นต้น

สาเหตุ Specific นี้ถ้ามีมาก ก็จะก่อให้เกิดปัญหารุนแรงได้ หากอุณหภูมิร้อนมากขึ้นและมีความเจ็บป่วยเดิมอยู่แล้ว ก็จะมีอาการเครียดเพิ่มขึ้น

Cooper and Davidson (1987, pp. 99-108) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ บทบาทในหน่วยงาน ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนนโยบาย กฎระเบียบของหน่วยงาน

2. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน ได้แก่ สัมพันธภาพในครอบครัว การได้รับแรงสนับสนุนจากคู่สมรส ความปลอดภัยของครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในชีวิต
ความสามารถในการปรับตัว บุคลิกภาพ ปัจจัยจากการทำงาน จากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน จากสังคมและ
วัฒนธรรมนั้นเป็นปัจจัยร่วมกัน เมื่อเกิดผลจากปัจจัยหนึ่ง ก็จะมีผลกระทบปัจจัยทั้งสามส่งผลให้บุคคล
เกิดความเครียดได้

Breakwell (1990, pp. 31-32) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ขาดการติดต่อกับสังคมเป็นเวลานาน
2. งานที่ไม่มีความมั่นคง มีการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารและลักษณะของงานอยู่เสมอ
3. ทำงานโดยไม่ทราบมาตรฐานของหน่วยงานนั้น
4. ค่าตอบแทนต่ำหรือขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าจากหน่วยงาน
5. ขาดอิสระในการทำงาน หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
6. งานหนักและมากเกินไปมีโอกาสเกิดความผิดพลาด
7. ความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงานไม่ดี
8. การเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์
9. การติดต่อสื่อสารไม่ดี ทั้งกับผู้ป่วยและกับผู้บริหาร
10. ทำงานน่าเบื่อหน่าย

สรุปสาเหตุของความเครียด

สาเหตุจากร่างกาย ได้แก่

1. ความเมื่อยล้าทางร่างกาย
2. ร่างกายพักผ่อนไม่เพียงพอ
3. อวัยวะของร่างกายมีความผิดปกติ
4. ร่างกายได้รับเชื้อโรค สารเคมี หรือสารพิษ ทำให้เกิดอาการเจ็บป่วย
5. โครงสร้างของร่างกายผิดปกติ เกิดการสูญเสียการทรงตัว
6. กระบวนการปรับตัวภายในร่างกาย เช่น การหลั่งของฮอร์โมนในร่างกายเกิด

ความผิดพลาด

7. ภาวะติดสุรายาเสพติด
 8. ภาวะเสียสมดุลในร่างกาย เช่น ขาดน้ำ ขาดสารอาหาร
- สาเหตุจากจิตใจ ได้แก่
1. อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า
 2. ความคับข้องใจ ไม่พอใจ จิตใจเหมือนถูกบีบบังคับ
 3. ความขัดแย้งทางจิตใจ

4. ความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย
5. ความต้องการของตนไม่เป็นไปตามความคาดหวัง
6. ความต้องการของจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการของแต่ละวัย ไม่ได้รับ

การตอบสนอง

7. เป็นคนใจร้อน ก้าวร้าวรุนแรง ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่
 8. มีความอดทนต่อการเผชิญปัญหา หรือความทุกข์ต่ำ
- สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่
1. การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
 2. การเกิดมลพิษของ อากาศ น้ำ ดิน เสียง
 3. ความเป็นอยู่ที่ยึดคับแคบแออัด
 4. มลพิษที่เจือปนในอาหาร เครื่องดื่ม
 5. การเกิดภัยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุ
- สาเหตุจากความสัมพันธ์ของการอยู่ร่วมกัน ได้แก่
1. การสูญเสียบุคคลที่รัก ทรัพย์สิน หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน
 2. ปัญหาการหย่าร้าง หรือปัญหาการสมรส
 3. การเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่ทำให้ต้องมีการปรับตัว
 4. ถูกผู้อื่นคุกคามทั้งชีวิตและทรัพย์สิน
 5. ความเครียดที่เกิดจากการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น
 - 5.1 ระบบการแข่งขันในการทำงาน
 - 5.2 ความขัดแย้งในบทบาทกับความต้องการของบุคคล
 - 5.3 ขาดผู้ให้ความร่วมมือช่วยแบ่งเบาภาระงาน
 - 5.4 ขาดที่ปรึกษาและผู้ให้การสนับสนุน
 - 5.5 การประเมินผลงาน เก่งขึ้นใจ และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร
 6. สภาพของสังคมเมืองที่มีการแข่งขันสูง
 7. การเอาตนเองไปเปรียบเทียบกับผู้อื่น
 8. ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรมประเพณี
 9. การมีรายได้ไม่พอกับรายจ่าย
- สาเหตุจากวิถีคิด ทักษะ และการใช้เหตุผล ได้แก่
1. เป็นคนที่จริงจังกับชีวิต
 2. เป็นผู้ที่มีความเข้มงวด ขาดการยืดหยุ่นทางความคิดและการกระทำ

3. เป็นคนที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

ผลของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2541, หน้า 26) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดว่า ความเครียดในระดับต่ำ และความเครียดในระยะเวลาที่ไม่มากเกินไปนัก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะในร่างกายมีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตนเอง มีความรู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจในตัวเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานก็กลับก่อให้เกิดผลเสียมากมาย ดังนี้

1. ผลเสียทางด้านสรีระ

เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน จะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลงเนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกาย เป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย เจ็บปวด หรือทำให้เกิดโรคทางกาย ที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น หน้าน้ำมูกเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร โรคหอบหืด โรคภูมิแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง ผอมร่างและโรคเมะเร็ง หรือความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลทำให้บุคคลเสียชีวิตได้ หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วกำเริบ เช่น เบาหวาน

2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์

จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอยขาดสมาธิความระมัดระวังในการทำงานเสียไปเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว ขี้โมโหโกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เสรีาซึม คับข้องใจวิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้

3. ผลเสียทางด้านความคิด

ความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสถานการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

4. ผลเสียด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก ปลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าวไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิด เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่ม

เหล้า ดินยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้ก็จะก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ

ความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวง จากการขาดงาน ผลของการทำงานลดน้อยลง และมีประสิทธิภาพด้อยลง เมื่อบุคคลเจ็บก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ดังที่ได้กล่าวถึงผลเสียจากความเครียด จะเห็นได้ว่าผลเสียในแต่ละด้านของบุคคลจะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ และผลเสียเหล่านี้ก็ไม่ได้กระทบกระเทือนแต่เฉพาะบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเท่านั้น แต่จะส่งผลกระทบไปสู่บุคคลรอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมอีกด้วย ฉะนั้น การค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้นย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่าง ๆ ในทางที่เสียหายทั้งต่อบุคคลนั้นเองและสังคมรอบข้างได้ จากสาเหตุของความเครียดในการทำงานทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปว่า ความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมาณไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำมีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา การขาดทักษะ การขาดความสามารถและการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ งานที่มีความรับผิดชอบสูง ไม่มีความชัดเจนของบทบาทและหน้าที่ งานต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือ เป็นงานซ้ำซาก จำเจ งานที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่มี

ความสำคัญ

2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่

3. ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม ในเรื่องของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถ และคำปรึกษาแนะนำ

4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหการเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงานมีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์การ ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) ไว้หลายท่าน ดังนี้

ลักษณะจิต ใจเย็น (2537, หน้า 14) ได้สรุปความหมายของบรรยากาศองค์การว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่บุคคลในองค์การรับรู้หรือมีความรู้สึกทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมและเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน นอกจากนี้บรรยากาศองค์การยังเป็นลักษณะเฉพาะตัว หรือเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การอีกด้วย

ชัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย (2539, หน้า 11) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์การ เป็นเรื่อง การรับรู้ (Perception) หรือทัศนคติ (Attitude) ของคนที่มีต่อองค์การหรือสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่เขาเหล่านั้นทำงานอยู่ เช่น การรับรู้ด้านโครงสร้างองค์การ การให้ผลตอบแทน ความอบอุ่นและการให้ความสนับสนุน เป็นต้น

เทพนัย เมืองแมน และสวีส สุวรรณ (2540, หน้า 278) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่า ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้ว มีผลกระทบต่อระดับการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์การ

สมยศ นาวิการ (2540, หน้า 192) ให้ความหมาย บรรยากาศองค์การ คือ กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน

พะวงพิศ วัฒนกิจ และมาลี กาบมาลา (2541, หน้า 8) ได้ให้ความหมาย บรรยากาศองค์การว่า สภาพปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลภายในองค์การนั้น ๆ อันเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของทุกคนในองค์การ อันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของคนในองค์การทั้งผลดีและผลเสียได้

นิภา แก้วศรีงาม (2547, หน้า 211) ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในองค์การและสภาพแวดล้อมของที่บุคคลในองค์การเกิดการรับรู้สภาพเหล่านั้นทั้งทางตรงและทางอ้อม การรับรู้อันเกิดจากสภาพแวดล้อมเหล่านี้ จะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา

Litwin & Stringer (1968, p. 1) ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์การทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

Gilmer (1971, p. 28) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่ทำให้

องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น

Brown & Moberg (1980, p. 667) ให้ความเห็นว่า บรรยายาสององค์กร หมายถึง กลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งรับรู้โดยสมาชิกในองค์กรนั้นโดย

1. บรรยายลักษณะสภาพองค์กร
2. เป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง
3. จะต้องยืนยงอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง
4. จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

จากความหมายของบรรยายาสององค์กรตามที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า บรรยายาสององค์กรหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรอันเนื่องมาจากการรับรู้หรือความเข้าใจของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิภาพของงาน ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จในองค์กร

ความสำคัญของบรรยายาสององค์กร

จากการที่บรรยายาสององค์กรมีผลกระทบต่อการทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร บรรยายาสององค์กรจึงมีความสำคัญต่อการศึกษารองการในแง่มุมต่าง ดังนี้

Steers & Porter (1979 อ้างถึงใน ชัยภรณ์ อุณอมศรีเดชชัย, 2539, หน้า 11-12) กล่าวว่า บรรยายาสององค์กร คือ การรับรู้ของพนักงาน ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์การ ดังนั้นการกำหนดรูปแบบการบริหารองค์กร จึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของพนักงานทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มด้วย

Brown & Moberg (1980, p. 420) ชี้ว่า บรรยายาสององค์กรมีอิทธิพลต่อสมาชิกขององค์กร เนื่องจากจะช่วยให้การวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์กรต่อองค์ประกอบขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้กระตุ้นให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและความพอใจที่อยู่ในองค์กร หากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรแล้ว สิ่งที่ต้องพิจารณาเป็นประการแรก คือ บรรยายาสององค์กร เพราะบรรยายาสององค์กรถูกส่งมาจากความเป็นมาขององค์กรตั้งแต่อดีต

ซึ่งบรรยายาสององค์กรในองค์กรหนึ่งอาจจะเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับอีกองค์กรหนึ่ง ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องพิจารณาเป้าหมายและความพยายามต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การสร้างสรรคบรรยายาสที่เอื้ออำนวยต่อองค์การของตน และสอดคล้องกับเป้าหมายของพนักงานของตนด้วย โดยบรรยายาสแบบเน้นความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กรนั้น จะเหมาะสมต่อองค์การที่เน้นความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นหลัก แม้ว่าบรรยายาสององค์กรจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแต่ก็ไม่สามารถคาดหวังได้ว่า บรรยายาสององค์กรจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

นอกจากนี้ บรรยากาศองค์การยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การแบบหนึ่ง ทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศองค์การแบบอื่นๆ ดังการศึกษาของ Newell (1978, p. 19) พบว่าบรรยากาศโดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศแบบปิดมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายน้อย ตรงกันข้ามกับบรรยากาศแบบเปิดซึ่งจะมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมาก

2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การมาก หรือโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนงานภายในองค์การ ดังที่ DuBrin (1973 อ้างถึงใน ชัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย, 2539, หน้า 13) ได้สรุปไว้ว่าปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ คือ ความเป็นผู้นำที่ทัศนคติ และวิธีการของผู้บริหารที่ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงจะถูกปฏิบัติตามโดยผู้บริหารระดับรองลงมา ที่มีความเข้าใจว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้องของการปฏิบัติ

3. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การ ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อการทำงานและความพอใจของบุคลากรในองค์การ ดังการศึกษาของ (Litwin & Stringer, 1968, p. 121) พบว่าองค์การที่มีบรรยากาศในการบริหารแบบใช้อำนาจ กล่าวคืออำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ส่วนกลาง บุคลากรในองค์การต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด บรรยากาศแบบนี้จะให้ผลิตภัณฑ์ต่อบุคลากรในองค์การมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน ไม่เกิดความริเริ่ม และมีทัศนคติที่ไม่พึงประสงค์ต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ส่วนในองค์การที่มีบรรยากาศการร่วมประสานสัมพันธ์และเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิกขององค์การ สภาพบรรยากาศองค์การที่มุ่งการประสานสัมพันธ์ดังกล่าว จะมีผลทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในองค์การ เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ แต่ผลงานยังอยู่ในระดับต่ำ และในองค์การที่มีบรรยากาศมุ่งผลสำเร็จงาน กล่าวคือ มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีผลิตภาพสูง ซึ่งบรรยากาศองค์การแบบดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในงานทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ Frederickson (1982, p. 333) ที่ได้กล่าวไว้ว่าบรรยากาศองค์การที่มุ่งคนซึ่งประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารชนิดเปิด การให้ความสนับสนุนร่วมกัน และการกระจายอำนาจ การตัดสินใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร ลดการลาออกจากงาน ลดต้นทุนการผลิต และลดเวลาในการฝึกอบรม ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุปแล้ว จะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อการบริหารงานผู้บริหาร และบุคลากรอื่น ๆ ในองค์การ ดังนั้น การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรไม่ถูกต้องสมบูรณ์ หากไม่พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมในองค์กร (Internal Environment) ซึ่งมีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร ซึ่งก็คือ บรรยากาศองค์กรนั่นเอง

การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์โดย (Taylor, 2002, p. 181) ซึ่งเป็นบิดาการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ได้กำหนดหลักการในการบริหารงานโดยยึดหลักวิทยาศาสตร์ การบริหารงานในยุคนี้ไม่ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์กรอย่างเด่นชัด แนวคิดตามทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความชำนาญเฉพาะด้านและการแบ่งหน้าที่การงาน โดยกำหนดโครงสร้างของการบริหารงานเป็นแบบการบริหารงานตามแนวคิดของ Taylor ก่อให้เกิดบรรยากาศภายในองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะตามแบบการบริหารแบบวิทยาศาสตร์

อารี เพชรผุด (2537, หน้า 77-78) ได้กล่าวไว้ว่าทฤษฎีบรรยากาศองค์กรมี 3 ประการ คือ

1. Multiple Measurement-organizational Attribute Approach หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ขององค์กรที่ทำให้แตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ และเห็นได้ชัดตลอดเวลา และลักษณะเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนั้น ๆ

2. Perceptual Measurement-organizational Attribute Approach เกี่ยวข้องกับการรับรู้โดยตรงของสมาชิกและสิ่งแวดล้อมในองค์กร ความคิด อิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และโอกาสของแต่ละบุคคลในการแสดงออกตามความสามารถ

3. Perceptual Measurement Individual Attribute Approach คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลเหมือนกับองค์กรเป็นบุคคลคนหนึ่งเป็นลักษณะทางด้านจิตวิทยา

การเพิ่มภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) การบริหารงานตามทฤษฎีนี้เป็นการบริหารงานเพื่อค้นหา และปรับปรุงสมรรถภาพในการทำงาน ตลอดจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานด้วยการปรับปรุงลักษณะงาน ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรขึ้นอยู่กับทำให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีความสำนึกในหน้าที่การงาน และโอกาสของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ทฤษฎี Immaturity-maturity Theory ของ Argyris (1973, pp. 354-357) ซึ่งเป็นนักวิชาการอีกรายหนึ่งที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของบรรยากาศองค์กรต่อบุคลิกภาพของพนักงาน โดยเชื่อว่าองค์กรได้กำหนดขอบเขตและบทบาทหน้าที่ของพนักงาน โดยไม่สอดคล้องต่อความต้องการของพนักงานซึ่งเป็นผู้ที่บรรลุวุฒิภาวะแล้ว ซึ่งตามทฤษฎี Immaturity-Maturity นั้น บุคลิกภาพของคนจะค่อยๆ พัฒนาจากการที่ต้องพึ่งพาคนอื่นในวัยเด็ก มาเป็นความต้องการที่จะคิดหรือทำ อะไรอย่างอิสระหรือทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง เมื่อเติบโต เป็นผู้ใหญ่ และจากการที่องค์กรได้กำหนดโครงสร้างและงานที่ต่ำกว่าระดับความสามารถของพนักงาน ย่อมจะก่อให้เกิด

พนักงานรู้สึกผิดหวังและตีตนออกจากองค์กร การปฏิเสธความรับผิดชอบตลอดจนการต่อต้านองค์กรทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวก็สามารถเกิดขึ้นได้ในระดับผู้บริหาร หากโครงสร้างขององค์กรก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในลักษณะของการระแวงระวังแบบปิดและการเสี่ยง ตามลำดับ ดังนั้น Argyris จึงมุ่งเน้นความสำคัญขององค์กรและพนักงานตลอดจนประสิทธิภาพของปัจจัยทั้งสอง

จากหลักการ ทฤษฎี และแนวความคิดในการบริหารดังกล่าว สรุปได้ว่า เมื่อองค์กรบริหารงานตามทฤษฎีใดย่อมก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานตามแนวคิดหรือทฤษฎีนั้นๆ ซึ่งคำนึงถึงบุคคลและสภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นสำคัญ และผู้ที่มีส่วนที่ทำให้บุคคลรับรู้บรรยากาศองค์กรไปในทิศทางใดนั้น ก็คือผู้นำ นั่นเอง

มิติของบรรยากาศองค์กร

มิติของบรรยากาศองค์กร (Dimension of Organizational Climate) เป็นองค์ประกอบย่อยที่จะนำมาใช้วัดถึงลักษณะของบรรยากาศองค์กร ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวความคิดขึ้น ดังนี้

ฟอตแฮนด์ (Forehand, 1964 อ้างถึงในสมยศ นาวิการ, 2521, หน้า 75-77) ได้ชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศขององค์กรนั้นประกอบด้วยกลุ่มและคุณลักษณะที่พรรณนาถึงองค์การใดองค์การหนึ่ง โดยทำให้เกิดความแตกต่างไปจากองค์การอื่น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนภายในองค์กรนั้น คุณลักษณะดังกล่าวมี 5 ด้าน คือ

1. ขนาดและโครงสร้างขององค์กร (Size and Structure) โดยทั่วไปเรามักจะคิดว่าองค์กรขนาดใหญ่มีความมั่นคงและความเป็นทางการ ถึงแม้ว่าขนาดองค์กรโดยส่วนรวมจะมีความสำคัญ แต่ก็พบว่าระดับของบุคคลภายในองค์กรมีความสำคัญในแง่จิตวิทยา ระดับของบุคลากรคนใดคนหนึ่งตามสายการบังคับบัญชาภายในองค์กรจะมีผลกระทบต่อบุคคลมากกว่าไม่ว่าเขาจะทำงานอยู่ภายในองค์กรขนาดใหญ่ ขนาดกลางหรือขนาดเล็กก็ตาม โครงสร้างขององค์กรจะมีความสำคัญเหมือนกัน และเกี่ยวข้องกับขนาดด้วย องค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ระยะทางระหว่างผู้บริหารสูงสุดและบุคลากรระดับล่างจะห่างไกลกันมากขึ้น ระยะทางก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางทางจิตวิทยา ในลักษณะที่ว่าบุคลากรที่อยู่ห่างไกลจากจุดตัดสินใจ อาจจะไม่มีความเข้าใจตัวเองว่ามีความสำคัญน้อย และระยะทางก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการหรือไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมาก เพราะว่าการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทางสังคมจะกระทำ ได้ยาก

2. แบบของความเป็นผู้นำ (Leadership Patterns) แบบภาวะผู้นำ มีหลายแบบที่ใช้กันตามองค์การธุรกิจ และหน่วยงานของรัฐบาล พฤติกรรมของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลงาน และการตอบสนองความพอใจของบุคลากร การพิจารณามิติทางเหิน มุ่งผลงาน กรูณาปราณี และจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาโดย

เฉพาะ

3. ความซับซ้อนของระบบ (System Complexity) ภายในสภาพแวดล้อมที่เป็นระบบนั้นองค์การจะแตกต่างกันในเรื่องของความซับซ้อนของระบบที่นำมาใช้ ความซับซ้อนอาจจะให้ความหมายว่า เป็นจำนวนและลักษณะการเกี่ยวข้องระหว่างกัน ระหว่างส่วนต่าง ๆ ของระบบแบบของการเกี่ยวข้องระหว่างกันจะแตกต่างกันไปตามปัจจัย เช่น เป้าหมาย และวิทยาการ เป็นต้น

4. เป้าหมาย (Goal Direction) องค์การย่อมจะแตกต่างกันในเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาสำหรับองค์การ ความแตกต่างในเป้าหมายจะมาจากการแยกประเภทขององค์การอย่างหนึ่ง เช่น องค์การธุรกิจ องค์การที่ให้บริการกับสาธารณะ เป็นต้น แม้กระทั่งในระหว่างองค์การธุรกิจด้วยกัน เป้าหมายกำไรซึ่งถือได้ว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของธุรกิจ ความแตกต่างก็จะมีอยู่ในรูปของการใช้น้ำหนักเพื่อเปรียบเทียบเป้าหมายอื่น ๆ เช่น การป้องกันอากาศเสีย ความสัมพันธ์ที่มีกับสภาพแรงงานและการให้ความสนับสนุนกับสถาบันการศึกษา

5. สายใยของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศองค์การ เพราะว่าสายใยของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การนั้นจะแสดงให้เห็นถึงสายใยสถานภาพ การจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และการเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนมาสู่เบื้องล่าง หรือตามแนวนอน ภายในองค์การนั้นจะให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาในการบริหารโดยส่วนรวมภายในองค์การได้

Halpin & Croft (อ้างถึงใน ชมัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย, 2539, หน้า 21) ได้วัดบรรยากาศองค์การ 8 มิติ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานประเมินบรรยากาศจากพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน 4 มิติ และจากพฤติกรรมผู้บริหาร 4 มิติ ดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้ร่วมงาน 4 มิติ ดังนี้

1.1 มิติขาดความสามัคคี (Disengagement) หมายถึง ความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดความสามัคคี ขาดความร่วมมือและประสานงานกัน

1.2 มิติอุปสรรค (Hindrance) หมายถึง ความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานขาดความคล่องตัว ขาดความสะดวกสบาย เพราะผู้บริหารใช้งานมากเกินไปผู้ปฏิบัติงานอีกจิตใจที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งเห็นว่า ไม่มีความจำเป็นและก่อให้เกิดความยุ่งยาก

1.3 มิติความสามัคคีในหมู่คณะ (Esprit) หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยมีความรักในหมู่คณะเพราะได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม และได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูง

1.4 มิติมิตรสัมพันธ์ (Intimacy) หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานด้วย

ความสนุกสนาน และมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ซึ่งอาจไม่เกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

2. พฤติกรรมของผู้บริหาร 4 มิติ ดังนี้

2.1 มิติห่างเหิน (Aloofness) หมายถึง ความรู้สึกต่อพฤติกรรมผู้บริหารว่า บริหารโดยคำนึงถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายมากกว่าคำนึงถึงในจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานมีน้อย

2.2 มิติมุ่งผลงาน (Production Emphasis) หมายถึง ความรู้สึกต่อพฤติกรรมผู้บริหารว่า คำนึงถึงผลงานมาก ผู้บริหารจะควบคุม ตรวจสอบ สั่งการ และนิเทศการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ปราศจากปฏิกิริยาหรือความคิดเห็นใด

2.3 มิติเป็นแบบอย่าง (Thrust) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมผู้บริหารว่า พยายาม ที่จะกระตุ้นหรือจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยวิธีการที่ผู้บริหารปฏิบัติงานของตนให้ดีที่สุดเพื่อเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม

2.4 มิติกรุณาปราณี (Consideration) หมายถึง ความรู้สึกต่อพฤติกรรมผู้บริหารว่า ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน โดยแสดงถึงความเป็นผู้ที่มิเมตตากรุณาช่วยเหลือในการปฏิบัติงานและธุระส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

Litwin & Stringer (อ้างถึงใน ชยานุช ลักษณวิจารณ์, 2541, หน้า 20) ได้พัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดบรรยากาศองค์การขึ้น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้คือ Revised of Improved Climate Questionnaire (Form B) ซึ่งได้กำหนดมิติของบรรยากาศองค์การไว้ ดังนี้

1. มิติโครงสร้างองค์การ (Structure) ขนาดของการกำหนดโครงสร้างที่นำไปใช้กับงานซึ่งเป็นข้อจำกัดที่กำหนดขึ้นมาโดยผู้บังคับบัญชาหรือองค์การต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคลและพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวกับงาน

2. มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) มิตินี้ใช้วัดความเข้าใจหรือการรับรู้ทางด้านการท้าทายของงาน และความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน

3. มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) มิตินี้วัดความสำคัญทางด้านการส่งเสริมแทนที่จะเป็นการลงโทษ ซึ่งความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์การจะช่วยลดความกังวลในเรื่องเกี่ยวกับงานได้และจะทำให้เกิดความผูกพันในที่สุด

4. มิติการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) มิตินี้วัดการรับรู้ทางด้านการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษภายในสถานการณ์การทำงาน ซึ่ง Litwin & Stringer กล่าวว่า ในสภาพบรรยากาศที่ให้ความสำคัญของการจัดการรางวัลแทนที่จะเป็น

การลงโทษย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จและความผูกพันได้ และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวได้

5. มิติความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการวัดการรับรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจว่าองค์กรสามารถยอมรับความขัดแย้ง หรือความแตกต่างในความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็นำเอามาตกลงแก้ไขกัน

6. มิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standards and Expectation) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานภายในองค์กรว่าได้มีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงาน

7. มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน รับรู้ถึงความสัมพันธ์ ความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกันของพนักงาน รวมทั้งความภาคภูมิใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร

8. มิติความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารทางการยอมรับความเสี่ยง รวมทั้งการท้าทายในงาน และองค์กร โดยเน้นที่จะพิจารณาทางเลือกที่เสี่ยง เป็นการเสี่ยงที่จะช่วยให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน

Knowles (อ้างถึงใน ชญาณูช ลักษณวิจารณ์, 2541, หน้า 22) ได้แบ่งมิติของบรรยากาศองค์กรออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. นโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (Policy Frame Work for the HRD Program) หมายถึง เป็นเรื่องที่องค์กรสนับสนุนให้มีการพัฒนาคนในองค์กรอย่างเต็มที่

2. ปรัชญาการจัดการ (Management Philosophy) หมายถึง การบริหารงานองค์กร ภายใต้แนวความคิดการจัดการ ที่ให้ความสำคัญกับการเป็นมนุษย์ในองค์กร เช่น แนวความคิดการเข้ามามีส่วนร่วมหรือประชาธิปไตยในการบริหารงาน

3. โครงสร้างขององค์กร (Structure of Organization) หมายถึง โครงสร้างขององค์กรที่เข้มงวดรวมศูนย์เข้าสู่ส่วนกลาง ไม่กระจายอำนาจหรือเผด็จการทำให้เกิดการบั่นทอนกำลังใจของคนในองค์กรที่จะปรับปรุงตัวเอง (Self - improvement) และเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการเรียนรู้ หรือความกระตือรือร้นของคนในองค์กร

4. นโยบายเกี่ยวกับการเงิน (Financial Policy) หมายถึง องค์กรได้มีการจัดสรรงบประมาณให้กับการพัฒนากำลังในองค์กร อย่างเพียงพอหรือไม่ ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะทำให้เห็นว่า องค์กรเห็นความสำคัญและคุณค่าตามไปด้วย

5. ระบบการให้รางวัลตอบแทน (Reward System) คือ ระบบการเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งหรืออื่น ๆ ก็ดี ต้องยุติธรรมและเหมาะสมเพื่อทำให้คนอยากเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสบการณ์ หรือพัฒนาตนเอง

Likert and Likert (อ้างถึงใน ปฐมา วงษ์อ่อน, 2544, หน้า 19) ได้ทำการวัดบรรยากาศ องค์กร โดยพิจารณาจากมิติหรือตัวแปรต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร คือ ผู้ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปภายในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาแสดงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องอันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ได้ผลดี

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการกำหนดเป้าหมาย การทำงาน การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับถ้ามีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ หาก การตัดสินใจดังกล่าวมีผลกระทบถึงใครแล้ว ผู้บังคับบัญชาจะขอความคิดเห็นของผู้นั้นด้วย

3. การคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน (Employee-oriented) หมายถึง องค์กรเอาใจใส่จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพอใจในการทำงาน

4. อำนาจและอิทธิพลในองค์กร ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและตัวผู้ปฏิบัติงานเอง

5. เทคนิควิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน คือ เทคนิคที่ใช้ในหน่วยงานมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วเป็นไปตามสภาพแวดล้อม เครื่องมือและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานได้รับการจัดการ เป็นอย่างดี

6. แรงจูงใจ บรรยากาศที่ถือว่าดีนั้นจะต้องมีลักษณะยอมรับความแตกต่างและความไม่ลงรอยกันขององค์กร องค์กรพร้อมจะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานขยันขันแข็ง ทำงานหนักเพื่อเงิน เพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สรุป ผู้วิจัยใช้การกำหนดมิติของบรรยากาศองค์กรของ Litwin & Stringer โดยแบ่งเป็น 8 มิติ ได้แก่ 1. มิติโครงสร้างองค์กร 2. มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ 3. มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน 4. มิติการให้รางวัลและการลงโทษ 5. มิติความขัดแย้ง 6. มิติฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง 7. มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม และ 8. มิติความเสี่ยงภัยและการรับรู้ความเสี่ยงภัย

ลักษณะของบรรยากาศองค์การ

สุขุม หลานไทย (2537, หน้า 13) กล่าวว่า ลักษณะของบรรยากาศองค์การ หมายถึง รูปแบบของบรรยากาศองค์การ ซึ่งเกิดจากการบริหารหรือการปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงาน

Halpin and Croft (อ้างถึงในสุขุม หลานไทย 2537, หน้า 13) ได้ตั้งกฎเกณฑ์ในการจัดบรรยากาศองค์การ โดยคิดจากคะแนนทั้ง 8 ด้านพฤติกรรมขององค์การ ที่เป็นคะแนนมาตรฐานพิจารณาจัดเป็นบรรยากาศองค์การ 6 แบบ คือ

1. บรรยากาศแบบเปิด (Open Climate) มีลักษณะคือ บรรยากาศที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นและความสามารถ หน่วยงานมีชีวิตชีวา และก้าวหน้าอยู่เสมอ งานบรรลุเป้าหมายและรวดเร็ว บรรยากาศแบบนี้เปิดโอกาสและส่งเสริม ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน ผู้บริหารมีความเป็นกันเองและจริงใจ มีลักษณะของความยืดหยุ่น และมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

ลักษณะของบรรยากาศแบบนี้ คือ ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานสูง การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานต่ำ ภาระที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานปานกลาง ความห่างเหินของผู้บริหารปานกลาง ความเอาใจใส่ของผู้บริหารสูง การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารปานกลาง การเน้นที่งานต่ำ

2. บรรยากาศแบบอิสระ (Autonomous Climate) คือ บรรยากาศที่ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และคำนึงถึงความต้องการของผู้ร่วมงาน แต่น้อยกว่าบรรยากาศแบบเปิด ผู้บริหารจะเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจเป็นบางเรื่อง ผู้ร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยดี และมีความพอใจที่ได้ร่วมงานกัน ไม่มีภาระที่เป็นอุปสรรคขัดขวางในการทำงาน ผู้บริหารให้ความยุติธรรมแก่ทุกคน และพยายามให้ผู้ร่วมงานได้รับผิชอบไม่แสดงการจับผิดคน ผู้บริหารต้องทำงานหนักเพื่อเป็นตัวอย่าง และไม่แสดงการเห็นแก่ตัว ผ่อนปรนและยืดหยุ่นตามสถานการณ์เพื่อความเหมาะสม

ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศแบบนี้ คือ ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานสูง ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานสูง การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานต่ำภาระที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความห่างเหินของผู้บริหารสูง การเน้นที่งานต่ำ ความเอาใจใส่ของผู้บริหารปานกลาง การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารปานกลาง

3. บรรยากาศแบบควบคุม (Controlled Climate) คือ บรรยากาศที่ผู้บริหารต้องการจะให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายเพียงประการเดียว ความต้องการหรือความจำเป็นของผู้ร่วมงานจะถูกพิจารณาเป็นอันดับรองลงมา ผู้ร่วมงานต้องทำงานหนักไม่มีเวลาสังสรรค์ซึ่งกันและกัน ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือน้อย มีภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางมาก ความสนิทสนมน้อย ผู้บริหารไม่ปล่อย

ให้ผู้ร่วมงานทำงานโดยอิสระและแสดงความรับผิดชอบ ผู้บริหารพยายามทำงานหนักเพื่อเป็นตัวอย่าง และต้องการให้งานทุกอย่างดำเนินการโดยสมบูรณ์

ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศนี้ คือ ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานสูง การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานต่ำ การเน้นที่งานสูง ความเอาใจใส่ของผู้ร่วมงานต่ำ การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารสูง ความห่างเหินของผู้บริหารปานกลาง ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางสูง ความสนิทสนมของผู้ร่วมงานต่ำ

4. บรรยากาศแบบเป็นกันเอง (Familiar Climate) คือ บรรยากาศที่แสดงถึงความสนิทสนมระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงาน ซึ่งเน้นความต้องการและความจำเป็นของบุคคลเป็นสำคัญ ผู้บริหารมักจะไม่วางแผนการทำงานของผู้ร่วมงาน ซึ่งจะเป็นผลทำให้เกิดความขัดแย้งกันเองในหมู่ผู้ร่วมงาน หน่วยงานจะประสบปัญหาในการดำเนินงานตามเป้าหมาย ผู้ร่วมงานมีภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ทุกคนในหน่วยงานเป็นมิตรที่ดีต่อกัน ต่างคนต่างมีความรู้สึกว่าเป็นหน่วยงานของตนเองเปรียบเสมือน “ครอบครัวใหญ่ที่แสนสุข”

ลักษณะของบรรยากาศ คือ การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานสูง ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความสนิทสนมผู้ร่วมงานสูง ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานปานกลาง ความเอาใจใส่ของผู้บริหารสูง ความห่างเหินของผู้บริหารต่ำ การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารปานกลาง

5. บรรยากาศแบบเน้นที่พ่อกับลูก (Paternal Climate) คือ บรรยากาศที่แสดงถึงผู้บริหารพยายามที่จะให้ผู้ร่วมงานได้รับความพอใจ ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกว่าคุณบังคับมากกว่าจะเกิดแรงจูงใจขึ้นเอง บรรยากาศแบบนี้จึงมีลักษณะค่อนข้างปิด ผู้ร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือมาก เพราะผู้บริหารไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ตลอดเวลา ผู้ร่วมงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะหน่วยงานสนองความต้องการในระดับต่ำ ผู้ร่วมงานไม่นิยมคบค้าสมาคมภายในกลุ่ม ผู้บริหารจะคอยควบคุมตรวจตรา และคอยแนะนำผู้ร่วมงานเสมอ เพราะต้องการความสำเร็จของผลงานสูงจนบางครั้งกลายเป็นว่าผู้บริหาร คือ “คุณพ่อผู้รู้ดีไปเสียทุกอย่าง”

ลักษณะของบรรยากาศแบบนี้ คือ เน้นที่งานสูง การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานสูง ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานต่ำ ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานต่ำ ความเอาใจใส่ของผู้บริหารสูง

6. บรรยากาศแบบปิด (Closed Climate) คือ บรรยากาศที่แสดงถึงการไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานมากที่สุด การดำเนินงานต่าง ๆ ในหน่วยงานไม่ราบรื่นและขาดความก้าวหน้า ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานต่ำ ทุกคนในหน่วยงานรู้สึกว่าจะต้องแบกรับภาระที่หนัก งานต่าง ๆ มีอุปสรรค ทุกคนรู้สึกผิดหวังและรู้สึกเหมือนตนเองถูกพันนาการ ความสนิท

สมระหว่างผู้ร่วมงานปานกลาง ผู้บริหารจะห่างเหินจากร่วมงาน แต่มักจะกระตุ้นด้วยวาจา แต่
 มักจะไม่ได้ผลเพราะผู้บริหารมักจะสร้างผลงานให้แก่ตัวเอง และขาดแรงจูงใจจากผู้ร่วมงาน
 การมอบหมายความรับผิดชอบไม่ถูกต้อง ผู้ร่วมงานทำงานแบบ “เข้าซามเย็นซาม” เพราะ
 ความสิ้นหวัง ลักษณะบรรยากาศแบบนี้ถ้าเกิดขึ้นที่หน่วยงานใด ควรจะต้องมีการแก้ไขโดยด่วน
 ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศนี้ คือ การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานสูง ภาระที่
 เป็นอุปสรรคขัดขวางสูง ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานปานกลาง ขวัญและกำลังใจของ
 ผู้ร่วมงานต่ำ การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารต่ำ ความห่างเหินของผู้บริหารสูง การเน้นที่งาน
 สูง ความเอาใจใส่ของผู้บริหารต่ำ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างขวางมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย
 คุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันดังนี้
 สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา (2541, หน้า 34) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า
 หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน
 การปรับปรุงสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมทั้งการให้ความเสมอภาคแก่บุคคล
 และส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542, หน้า 16) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความรู้สึก
 ของบุคคลในองค์กรที่มีความต้องการที่จะทำให้ตนเองทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุขเกิด
 ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบที่
 เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

ประภัสสร ฉันทศรีธการ (2544, หน้า 17) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง
 การทำงานที่ก่อให้เกิดความสุขของบุคคล และประสิทธิผลขององค์กร

นิยม สีสวรรณ (2544, หน้า 45) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวคิดเกี่ยวกับ
 ความต้องการความพึงพอใจ (Need Satisfaction) ผู้ปฏิบัติงานมาทำงานในองค์กรด้วย
 ความต้องการหลายอย่างและมีความสุขในการทำงานเมื่อความต้องการของเขาได้รับการตอบสนอง
 จากองค์กร ยิ่งองค์กรตอบสนองมากเท่าใด คุณภาพชีวิตการทำงานก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจ
 ในการทำงานของบุคคลที่ทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ สิ่งแวดล้อม
 ในการทำงาน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความมั่นคงความก้าวหน้า และความปลอดภัยในชีวิตทั้ง

การทำงานและทั่วไปและรับรู้ว่างานที่ตนทำนั้นมีคุณค่าทำให้บุคคลพร้อมที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวคิดที่ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศอุตสาหกรรมในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 โดยการแก้ไขปัญหारे่งงานให้ผู้ทำงานมีคุณภาพการทำงานที่ดีขึ้น (Dalamotte & Takezawa, 1984) ซึ่ง Walton (1973, p. 12) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจังโดยพิจารณาคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในแนวทางความเป็นบุคคล และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคมเรื่องของการตั้งสมมติฐานของการที่ทำงานประสบความสำเร็จผลผลิตของงานและการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลนั้นสามารถวัดได้จากระดับการรับรู้ของบุคลากร ซึ่งการรับรู้นี้จะแตกต่างกันไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคลเพราะต่างมีพื้นฐานภูมิหลังลักษณะอื่นที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวบางคนสนใจในเนื้อหาของงานบางคนสนใจในสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทนบางคนอาจเน้นเรื่องความก้าวหน้าในอนาคตแต่สรุปแล้วปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการรับรู้หรือความรู้สึกเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจที่ต่างกันไปตามต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล (พิมลวรรณ พงษ์สวัสดิ์, 2535) ดังนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานและมีการทำงานที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้พนักงานจึงควรได้รับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตด้วยการทำงานอย่างมีคุณค่าซึ่งแนวคิดในการทำงานและชีวิตที่เกี่ยวข้องผสมผสานกันโดยคำนึงถึงรูปแบบการทำงานที่ดีมีงานที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ อันจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตที่มีความสุขได้และมีชีวิตอย่างมีคุณค่า

นอกจากนี้ Walton (1973, pp. 12-16) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย

2. สถานที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน (Social Integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. สิทธิของพนักงาน (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้ เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์กรอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่องค์กรเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

จะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัท หรือองค์กรในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยัง ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

สรุป ผู้วิจัยใช้แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ซึ่งแบ่งเป็น 8 ด้าน ดังได้กล่าวมาแล้ว

องค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การมีคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นสิ่งที่ทุกคนพึงปรารถนา แต่การที่บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้นต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญมากมายซึ่งมีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการทบทวนแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังต่อไปนี้

จุฑาหวดี กลิ่นเฟื่อง (2543, หน้า 23) ได้เสนอองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Pay and Benefits)
2. เงื่อนไขของการทำงาน (Conditions of Employment)
3. เสถียรภาพของการทำงาน (Employment Stability)
4. การควบคุมการทำงาน (Control of Work)
5. การปกครองตนเอง (Autonomy)
6. การได้รับการยอมรับ (Recognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Supervisor)
8. วิธีพิจารณาการเรียกร้อง (Appeals Procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequate of Resources to Get Work Done)
10. ความอาวุโส (Seniority in Employment)

Walton (1973, pp. 12-16) ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition)
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities)
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security)
5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration in The Work Organization)
6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism in The Work Organization)
7. งานกับช่วงเวลาทั้งหมดของชีวิต (Work and The Total Life Space)
8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (The Social Relevance of Work Life)

Cassio (1989, p. 25) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลใน

สถาบันการทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกค้า
3. ความมั่นคงในการทำงาน
4. การเลือกเวลาในการทำงาน
5. การลดความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน
7. การปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร
9. สิทธิในการรับเบี้ยบำนาญ
10. โครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน
11. ในหนึ่งสัปดาห์ทำงาน 4 วัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

กรกนก อ่อนคำภา (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทเทคเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทเทคเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับต่ำ เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตมีความสัมพันธ์ผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุไรวรรณ พานิชเจริญผล (2546) ได้ศึกษาผลของการฝึกสมาธิแบบอานาปานสติ และการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีต่อความเครียดของพนักงานหญิงโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานหญิงโรงงานผลิตชุดชั้นในและชุดว่ายน้ำ บริษัทไทโรอัมพ์ ผลการศึกษา พบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($p < .05$) พนักงานกลุ่มที่ได้รับการฝึกสมาธิแบบอานาปานสติและพนักงานกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มมีความเครียดลดลงกว่ากลุ่มควบคุม ในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($p < .05$)

บรรยาการสององค์การ

ปฐมมา วงษ์อุ้น (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยาการองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม :กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ็มบีพีริซันบอลล์ จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของ บริษัทเอ็นเอ็มบี พีริซันบอลล์ จำกัด จำนวน 224 คน พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม มีการรับรู้บรรยาการองค์การและมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลางการรับรู้บรรยาการองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ประณีต เทศกุล (2547) ศึกษาการรับรู้บรรยาการองค์การของพนักงาน บริษัทมิลินเนียม ไมโครเทค (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่าง 283 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี (ร้อยละ 55.80) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ถึงร้อยละ 70.30 โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในช่วง 5- 10 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 44.50) และมีระดับตำแหน่งเป็นพนักงานรายวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59 ผลการรับรู้บรรยาการองค์การโดยรวม พบว่ามีการรับรู้บรรยาการองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้บรรยาการองค์การของพนักงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งที่ต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีการรับรู้บรรยาการองค์การได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานที่สูงกว่ามีการรับรู้บรรยาการองค์การ ได้ดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า และระดับตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยาการองค์การ

วัชรินทร์ วิจิตรวงษ์ (2548) ศึกษาการรับรู้บรรยาการองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต : กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 66 คน ผลการวิจัย พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิตที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยาการองค์การทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ บรรยาการด้านโครงสร้างองค์การ ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนแตกต่างกัน พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิตที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยาการองค์การทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกัน พนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน แตกต่างกัน พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน และ

การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก
คุณภาพชีวิตการทำงาน

จุฑารัตน์ เทพพรบริสุทธ์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพความเป็นอยู่กับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี 400 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพความเป็นอยู่ได้แก่ สภาพแวดล้อม และชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี ภาวะสุขภาพอยู่ในระดับ 1-2 โรคหรืออาการ มีความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย มีรายรับมากกว่ารายจ่าย มีเวลาให้ครอบครัวเฉลี่ยประมาณ 4 ชั่วโมงต่อวัน 2. คุณภาพชีวิตแบบมิติเดียว และแบบหลายมิติอยู่ในระดับปานกลาง 3. ชีวิตการทำงาน ความเครียด สภาพแวดล้อม และการมีเวลาให้ครอบครัว เป็นปัจจัยร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตแบบหลายมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) 4. ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบ ส่วนรายได้สุทธิมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) 5. รายได้สุทธิ สภาพแวดล้อม การมีเวลาให้ครอบครัว และชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) 6. คุณภาพชีวิตแบบมิติเดียวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตแบบหลายมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

พิชฌักกษณ์ ภาณุมาศ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้ากลุ่มและหัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 215 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ระดับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออก โดยรวมและรายด้านมีประสิทธิผล อยู่ในระดับปานกลาง 3. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($p < .05$) 4. รูปแบบเชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภาคตะวันออก จำแนกตามเขตพื้นที่ในเมืองและเขตพื้นที่นอกเมือง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชนกันต์ เหมือนทัพ (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพชีวิตโดยรวมในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิต

การทำงาน ส่วนประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนประจำ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

3. ปัจจัยบรรยากาศองค์การมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

4. บรรยากาศองค์การทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ขนาดโครงสร้างขององค์การ (X_1) ความซับซ้อนของระบบ (X_2) แบบความเป็นผู้นำ (X_3) เป้าหมายขององค์การ (X_4) การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ (X_5) สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยสามารถพยากรณ์ได้เท่ากับ 49.60%

งานวิจัยต่างประเทศ

กันเตอร์ และเฟิร์นแฮม (Gunter & Furnham, 1996, pp. 193-208) ศึกษาวิจัยผลชีวิตประจำวันบุคคล และการรับรู้บรรยากาศองค์การในการทำงานระดับความพึงพอใจของลูกจ้างในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 4 แห่ง จำนวน 1,041 คน พบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น ความหลากหลายในงาน รางวัลตอบแทน การได้รับการยกย่อง สามารถทำนายระดับความพึงพอใจในงาน และความภาคภูมิใจในองค์การได้ดีกว่าปัจจัยส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่า ความแตกต่างระหว่างองค์การในด้านบรรยากาศองค์การโดยรวมและแยกเป็นด้านต่าง ๆ สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน ความภาคภูมิใจในองค์การของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้วย

เคลล์ (Kells, 1996) ศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานในวิทยาลัยเทคโนโลยีและศิลปะประยุกต์ 2 แห่ง ณ เมืองออนตาริโอ ประเทศแคนาดา สืบเนื่องจากว่ามีสัญญาณบ่งบอกให้เห็นถึง การตกต่ำของคุณภาพชีวิตการทำงานของคณาจารย์ในวิทยาลัยดังกล่าวมาเป็นเวลานานพอสมควร อีกทั้งกำลังใจในการทำงานของคณาจารย์เหล่านี้ อยู่ในระดับต่ำ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจคุณลักษณะเด่นๆ ของผลตอบแทนที่คณาจารย์ฝ่ายวิชาการของวิทยาลัยเห็นว่าสำคัญต่อคุณภาพชีวิต พร้อมทั้งสำรวจถึงการรับรู้สภาพปัจจุบันที่เขาทำงานอยู่เป็นอย่างไร และอีกด้านหนึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเช่นเดียวกันกับผู้บริหารวิทยาลัย และได้นำผลมาเปรียบเทียบเพื่อดูความสัมพันธ์และผลกระทบที่มีต่อวิทยาลัย โดยมีตัวแปรด้านพื้นฐานทางครอบครัวและด้านส่วนตัว ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดค่าที่ของคณาจารย์ที่มีต่องาน ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะเด่นของผลตอบแทนด้านภายในเป็นส่วนใหญ่มากกว่าสิ่งตอบแทนภายนอก และยังพบว่า คุณลักษณะเหล่านั้นสัมพันธ์กับกระบวนการและค่านิยมทางด้านครอบครัวขององค์การ

บิชอป และ สก็อตต์ (Bishop & Scott, 2000, pp. 439 – 450) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันต่อทีมงานของลูกจ้างในฝ่ายผลิตของโรงงานแห่งหนึ่ง จำนวน 485 คน พบว่า การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนในเรื่องงานและความพึงพอใจในการบังคับบัญชา มีอิทธิพลสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ในขณะที่การรับรู้ถึง

การได้รับการสนับสนุนในเรื่องงาน และความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่การรับรู้การได้รับการสนับสนุนในเรื่องงาน และความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน มีความผูกพันต่อทีมงาน นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ถึงความขัดแย้งในเรื่องนโยบาย หรือระบบการบริหารงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับทั้งความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อทีมงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าบุคลากรในองค์กรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะมีความพอใจการทำงานร่วมกัน การได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งทำงานเพื่อประโยชน์ต่อสังคม จึงเห็นได้ว่าหากองค์กรจัดให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของปฏิบัติ