

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันถือได้ว่า “เป็นโลกแห่งการแข่งขัน” การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยีวิทยาการ สภาพสังคมการทำงาน และการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ทำให้ผู้คนต่างพยายามค้นหาทุกวิถีทางเพื่อให้ตนเองและครอบครัวอยู่รอดได้ ผลกระทบจากสภาพวิกฤติเศรษฐกิจในปัจจุบันได้สร้างความเดือดร้อน และส่งผลกระทบต่ออันใหญ่หลวงต่อประเทศ ทั้งในทางเศรษฐกิจ และสังคม การปรับตัวให้เข้ากับสภาพวิกฤติเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นทางด้านคู่แข่งในธุรกิจรูปแบบเดียวกัน ศักยภาพของพนักงานในองค์กร ล้วนแต่จะสร้างความกดดันให้กับองค์กรและตัวพนักงานเอง ซึ่งในช่วงหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมา การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่า “การทำงานเป็นชีวิตที่มากกว่ากิจกรรมอื่นใดของชีวิตวัยผู้ใหญ่” ในขณะที่คนยุคก่อนหน้านั้นใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณหนึ่งในสามของชีวิตทั้งหมดในฐานะผู้ใช้งานแรงงาน เชื่อกันว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มมากขึ้นอีก ในชีวิตของคนเรานั้นในการทำงานจะต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงและเหตุการณ์ต่างๆ หลายอย่าง ซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้อยู่ตลอดเวลา ภาวะการณ์เหล่านั้นทำให้เกิดความเครียดในจิตใจมากขึ้นเรื่อยๆ ควบคู่ไปกับการปรับตัวของบุคคลนั้น เมื่อมนุษย์ต้องเผชิญกับความเครียดเหล่านั้นจึงต้องมีการอาศัยการปรับตัวเพื่อให้เกิดความสมดุลในการใช้ชีวิตประจำวัน (Mulrenkamp, 1975, p. 109 อ้างถึงในกัญญนันท์ นุชผาทอง, 2550, หน้า 1) ความเครียดในการทำงานจึงเป็นความเครียดที่สำคัญมาก เพราะเกิดขึ้นได้เสมอในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต การทำงานที่มีการแข่งขันสูง มีความรับผิดชอบสูง หรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อ จะทำให้นักคนเหล่านั้นเกิดความเครียดในการทำงานได้ง่าย อาจกล่าวได้ว่า “การทำงานเป็นส่วนที่สร้างคุณค่าและความหมายแก่ชีวิต” ทั้งนี้มนุษย์มีจุดมุ่งหมายในการทำงานล้วนแล้วจะแตกต่างกันออกไป บ้างก็เพื่อผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ การหาเลี้ยงชีพ การตอบสนองในการพัฒนาศักยภาพแห่งตน การได้รับการยอมรับ และการดำรงสถานภาพในสังคม ซึ่งความจำเป็นในการทำงานทำให้มนุษย์ต้องเกี่ยวข้องและปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและสิ่งแวดล้อม ถ้ามนุษย์รับรู้และการประเมินปฏิสัมพันธ์นั้นว่ามาถูกคามหรือเป็นอันตรายเกินขีดความสามารถที่ตนเผชิญอยู่ก็อาจจะส่งผลเป็นความเครียดในการทำงานได้

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดของฟาร์เมอร์ (Farmer) ที่ได้กล่าวไว้ในวงจรสุขภาพที่เกี่ยวกับความเครียด โดยใช้แบบจำลองพฤติกรรมความเครียดว่า “สาเหตุของความเครียดเกิดขึ้นได้หลายทางตั้งแต่ ตัวบุคคลเอง ครอบครัวย เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และบ่อยครั้งที่ความเครียดเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน” ฟาร์เมอร์ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดเอาไว้ 4 ประการ คือ สาเหตุจากตัวบุคคล สาเหตุจากเงิน สาเหตุจากสัมพันธภาพ และสาเหตุจากอาชีพการงาน (Farmer, 1984, pp. 20-24 อ้างถึงในเฉลิมพล นิตยมมงคล, 2547, หน้า 75) คนส่วนมากเริ่มตระหนักถึงสัญญาณที่ผิดปกติบางอย่างภายในร่างกายและจิตใจ โดยที่ความเครียดจะฟุ้งออกมาทางร่างกาย ด้วยอาการปวดศีรษะ นอนไม่หลับ แน่นหน้าอก โรคกระเพาะอาหาร โรคความดันโลหิตสูง ในทางจิตใจ ภาวะความเครียดทำให้รู้สึกเป็นทุกข์ หงุดหงิดง่าย ว้าวุ่นใจ ความคิดสับสน ขาดความสามารถในการคิดและตัดสินใจอย่างรอบคอบ ผู้ที่มีความเครียดสูงเป็นเวลานานจะเกิดความเศร้าได้ง่าย ทำให้ความรับผิดชอบต่องานและสังคมลดลง

เมื่อกล่าวโดยรวมแล้วความเครียดนั้นมีส่วนทำให้เกิดปัญหาทางสุขภาพจนต้องเข้ารับการบริการทางการแพทย์ถึง 70% ของการเจ็บป่วยทั้งหมด ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ขึ้นต่อไปจะเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น พุดมาก การตัดสินใจแย่ง ความหมดหวัง ความเฉื่อยชา เชื่องซึม เป็นต้น ถ้าปล่อยไว้นาน ๆ หรือสะสมไว้มากเกินไปก็จะก่อให้เกิดผลเสีย เช่น การขาดงานบ่อยๆ การนัดหยุดงาน การเปลี่ยนงาน การตัดสินใจผิดพลาด ความไม่พึงพอใจในการทำงาน อันเป็นสาเหตุให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และบางทีก็ทำให้สุขภาพเสื่อมโทรมลงได้ ความเครียดจึงมีผลต่อการดำเนินชีวิต และเป็นอุปสรรคต่องาน (พิระ กรีกกรีนจิต, 2529, หน้า 1-2 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 2)

ดังเช่นองค์การที่ผู้วิจัย ศึกษาในการทำวิจัยนี้ เป็นบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยทางบริษัทไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการแก่ลูกค้าทางด้านการจัดทำเงินเดือนให้กับพนักงานของบริษัทต่าง ๆ ที่มาว่าจ้าง รวมไปถึงการนำส่งประกันสังคม การยื่นภาษี การนำส่งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และการจัดตั้งโปรแกรมจัดทำเงินเดือนให้กับบริษัทที่มีความสนใจจัดทำเงินเดือนด้วยตนเอง แต่มีความต้องการทางด้านโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพสูง ด้วยประสิทธิภาพของโปรแกรม และศักยภาพในการทำงานของพนักงานจึงทำให้บริษัทได้รับรางวัลต่าง ๆ มากมายจากกลุ่มผู้ประเมินศักยภาพด้านธุรกิจการจัดทำเงินเดือน มีบริษัทต่าง ๆ ที่มาเข้ารับการบริการหลายบริษัทและ การได้รับการรับรองว่าเป็นบริษัทที่มีระบบการจัดทำเงินเดือนที่มีประสิทธิภาพสูงมีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในจำนวนมาก สิ่งเหล่านี้นอกจากจะส่งผลดีให้กับองค์กรแล้ว ในทางตรงกันข้ามกลับส่งผลให้กับพนักงานเกิดความกังวลและตระหนักถึงหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบอยู่ รวมไปถึงปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น โดยการ

ทำงานจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพเข้าไปมากยิ่งขึ้น สักยภาพในการให้คำปรึกษาหรือตอบปัญหาให้กับลูกค้าต้องมีความขึ้น ความกดดันต่าง ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน รวมไปถึงความต้องการให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่จะส่งผลให้เกิดความเครียดต่อตัวพนักงาน นอกจากนี้ยังส่งผลต่อพนักงานหลายท่านที่รับกับสภาพการทำงานที่กดดันมากเกินไป หรือการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานที่ได้มอบหมายมากขึ้น ไม่ได้ จึงทำให้พนักงานเหล่านั้น ล้วนขาดงานบ่อยและลาออกจากการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาที่แท้จริงที่ส่งผลให้เกิดความเครียดเพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหาร ได้ทราบถึงปัญหาและร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหารวมทั้งปรับปรุงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

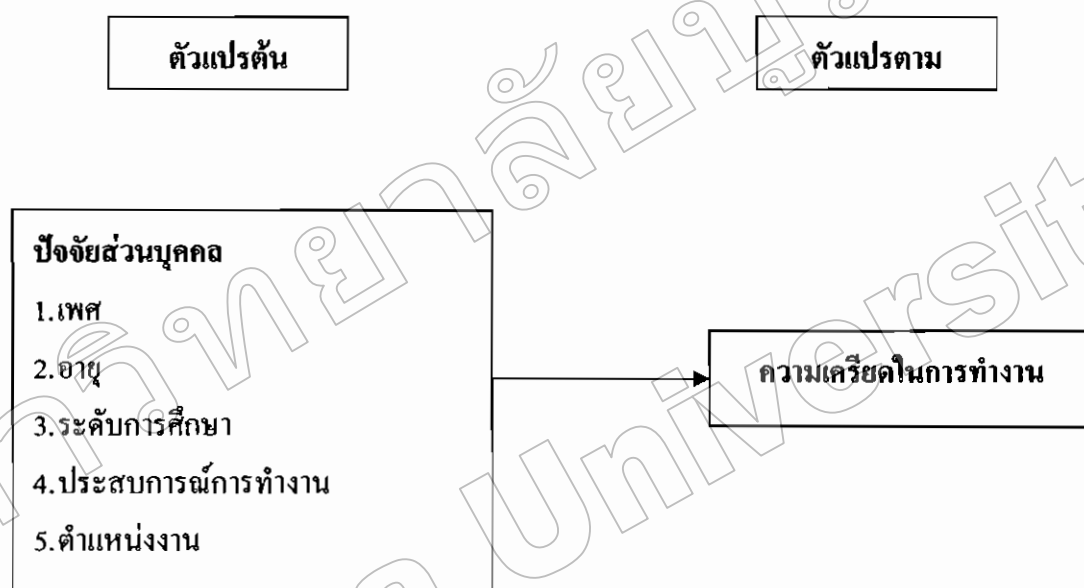
1. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ ตำแหน่งงาน

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน และตำแหน่งงานต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเรื่องความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยบูรณาการมาจากแนวคิดทฤษฎีเชิงสิ่งเร้าของ Holmes and Rahe กำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร ในการพิจารณาหาแนวทางป้องกันและแก้ไขไม่ให้ความเครียดของพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทเกิดขึ้น เพื่อพัฒนาให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าที่รับบริการ พนักงานและองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง 114 คนที่ใช้ศึกษาในการวิจัยนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในปีพ.ศ. 2554
ในบริษัทรับจัดทำเงินเคียนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย เดือนพฤษภาคม 2554 – มิถุนายน 2554

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้นประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 น้อยกว่า 25 ปี

1.2.2 ระหว่าง 25 – 35 ปี

1.2.3 มากกว่า 35 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ประสบการณ์การทำงาน

1.4.1 น้อยกว่า 2 ปี

1.4.2 ระหว่าง 2 – 6 ปี

1.4.3 มากกว่า 6 ปี

1.5 ตำแหน่งงาน

1.5.1 ระดับบริหาร

1.5.2 ระดับปฏิบัติการ

ตัวแปรตาม

ความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1. ด้านลักษณะงาน

2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

3. ด้านสัมพันธภาพ

4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพและลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาสนองตอบต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งภายนอกและภายในร่างกาย รวมถึงความกดดันหรือสิ่งที่ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของมนุษย์ทั้งร่างกายและจิตใจ ปวดศีรษะ ปวดท้อง เบื่ออาหาร ไม่สบายใจ หงุดหงิด โดยแต่ละบุคคลจะมีการแสดงออกต่างกันตามระดับความเครียดที่มีอยู่

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆในการทำงานส่งผลต่อภาวะทางร่างกายและจิตใจทำให้เสียดุลยภาพเป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ประสบการณ์ในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงานสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม จำแนกออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่สอดคล้องกับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำให้มีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา การขาดความสามารถและการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ งานที่มีความรับผิดชอบสูง ไม่มีความชัดเจนของบทบาทและหน้าที่งานต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือเป็นงานซ้ำซาก จำเจ

2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับค่าจ้างเงินเดือนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่

3. ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่หน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม ในเรื่องของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถและคำปรึกษาแนะนำ

4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหาการเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงานมีแนวความคิดใน

การทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิดลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

พนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทรับจัดทำเงินเดือน โดยดำรงตำแหน่งพนักงาน หัวหน้างานและเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง เป็นพนักงานรายเดือน

ตำแหน่งงาน หมายถึง กลุ่มงาน หรือ หน้าที่ความรับผิดชอบอันสัมพันธ์คล้ายคลึงกัน ซึ่งเพียงพอที่จะมอบหมายบุคคลหนึ่งปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ระดับบริหาร สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ประธานกรรมการ ไปจนถึงกรรมการผู้จัดการ หรืออาจเรียกว่า ผู้ริเริ่มก่อตั้งองค์กร

ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง ผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ ผู้จัดการแผนก หรือหัวหน้าสายงาน

ผู้บริหารระดับล่าง หมายถึง หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าคนงาน

2. ระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าแผนก หรือหัวหน้าคนงาน