

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมปัจจุบัน แม้ว่าความเจริญรุดหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้เข้ามา มีบทบาทอย่างมากมายในชีวิตของมนุษย์ มนุษย์จึงศึกษาค้นคว้าและทดลองประดิษฐ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับชีวิตมากมายก็ตาม แต่มนุษย์ก็ยังเผชิญกับเหตุการณ์ ที่ทำให้เกิดความเครียด ความไม่สบายใจอยู่เสมอ เช่น การต้องแข่งขันในการดำรงชีวิตอยู่ โดยต้องทำงานมากขึ้นในเวลาที่น้อยลง มีการแก่งแย่งตลอดเวลา เอาเปรียบและขาดความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งกันและกัน และอาจทำให้เกิดความเครียดได้ ความเครียดเกิดได้จากหลายสาเหตุ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ความเครียดจากการเดินทาง ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ชวนะทางเศรษฐกิจ การงานและการเงิน และสาเหตุที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดของพนักงาน ในองค์กร คือความเครียดในการทำงาน

ในองค์กรก็เช่นกันพนักงานในองค์กร โดยทั่วไปก็มีความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะองค์กรต่าง ๆ ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจ จึงมีนโยบายลดต้นทุนให้น้อยที่สุด วิธีการที่องค์กรใช้มากที่สุดคือ การลดจำนวนพนักงานให้น้อยลง จะคัดเลือกเฉพาะพนักงาน ที่มีความรู้ความสามารถ มีความขยันและตั้งใจและรับผิดชอบไว้ เพราะองค์กรจะยืนอยู่ได้ ต้องประกอบไปด้วยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะช่วยกันปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย (ปัทมา สุทธรักษ์, 2538) จึงทำให้พนักงานทำงานมากในเวลาน้อยลง และต้องทำงาน ให้มีปริมาณและประสิทธิภาพก่อให้เกิดความเครียดได้

ความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อสภาวะสุขภาพร่างกาย จิตใจและการแสดง พฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ ความเครียดทำให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์ เริ่มจากความ ไม่สบายใจ หงุดหงิดว่าวุ่นใจ ต่อมาถึงมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากปกติ เช่น นอนไม่หลับ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ไม่มีสมาธิ ขาดวิจรรย์ญาณ การตัดสินใจเสียไป ดิถิบุหรี ดิถิเห่ายา ฯลฯ (Cobb & Karl, 1972, pp. 8-15) นอกจากนี้ ความเครียดยังมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์กรคือทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ผลงานลดลง ทั้งปริมาณและคุณภาพ เนื่องจากความเหนื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ ขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีความบกพร่องในการใช้ความคิดวิจรรย์ญาณในการวินิจฉัยสั่งการ ความคิดสร้างสรรค์ลดลง

ขาดขวัญและกำลังใจ เกิดการขาดงาน ขี้ขลาด ลาออกจากงาน และบ่อยครั้งที่องค์กร
ต้องเสียงบประมาณในการดูแลรักษาบุคลากร สุขุเสียทรัพยากรบุคคล ในที่สุดทำให้องค์การ
ไม่มีประสิทธิภาพตามที่ควรจะเป็น (Reithz, 1981, p. 234)

ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับพนักงานทุกคนในองค์กร ความเครียดมีทั้ง
ประโยชน์และโทษต่อคนเรา (Werther & Keith, 1985, p. 425) สำหรับในส่วนที่เป็นประโยชน์นั้น
ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะ จะช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังงานในการทำงานมากยิ่งขึ้น
แต่ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสม เช่น มีความเครียดในระดับที่ต่ำเกินไปจะทำให้
ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เกียจคร้าน เบื่อหน่าย ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม
แต่ถ้ามีความเครียดมากเกินไปก็จะทำให้จัดการกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้ ไม่สามารถตัดสินใจ
แก้ปัญหาได้ ท้อแท้ เบื่อหน่าย และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Altman et al., 1985, p. 427)
ความเครียดที่สูงเกินพอดีควรได้รับการแก้ไขที่สาเหตุ มีนักจิตวิทยาและมีการศึกษาหลายท่าน
ได้สนใจศึกษาสาเหตุของความเครียดหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา

ดังนั้นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจึงมีหลายประการ แต่ส่วนมากผลการศึกษา
มิได้ระบุระดับความมากน้อยของความสัมพันธ์ และมีได้บ่งบอกทิศทางของความสัมพันธ์ทางตรง
และทางอ้อม ผู้วิจัยเหล่านี้ยังศึกษาแต่ละตัวแปรแยกจากกันทำให้ไม่ทราบว่าตัวแปรใดมีผล
ต่อความเครียดมากน้อยกว่ากัน และจากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดทำให้ผู้วิจัยสนใจ
ศึกษาตัวแปรหลาย ๆ ตัวรวมกันจากแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ผลงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการ
ปฏิบัติงานมาสร้างสมมติฐาน โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน
โดยประมาณเป็นการศึกษาในลักษณะพหุปัจจัย (multifactors) และการใช้เทคนิคการวิเคราะห์
เส้นทางวิเคราะห์ข้อมูล สาเหตุทิศทางของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในการสื่อสาร
แห่งประเทศไทยซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างการแปรรัฐวิสาหกิจที่คนน้อยลงงานมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างโมเดลอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) ของตัวแปร
ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย
(สำนักงานใหญ่) โดยอาศัยพื้นฐานจากแนวคิดเชิงทฤษฎีและผลการวิจัยเป็นหลัก
2. เพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และศึกษา
เปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสาร
แห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความเครียดในการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงจาก อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ภาระครอบครัว ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะงานและปริมาณงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
2. อายุ นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียดผ่านรายได้ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานและปริมาณงาน
3. เพศ นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียดผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. ระดับการศึกษา นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียดผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รายได้ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว
5. สถานภาพสมรส นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียดผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. รายได้ นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียดผ่านภาระครอบครัว
7. ประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียดผ่าน รายได้ ความก้าวหน้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

เพื่อที่ผู้บริหารจะได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานและตระหนักถึงผลดีต่อการปรับปรุงการบริหารงานและตัวพนักงาน รวมทั้งเป็นแนวทางในการป้องกันหรือพยายามหลีกเลี่ยงปัจจัยเหล่านี้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) ในปี พ.ศ. 2545 จำนวน 6,000 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย กลุ่มตัวอย่างสุ่มจากประชากร โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน จากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1.1 อายุ
 - 1.1.2 เพศ
 - 1.1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.1.4 สถานภาพสมรส
 - 1.1.5 รายได้
 - 1.1.6 จำนวนปีที่ทำงานกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย
 - 1.2 ลักษณะครอบครัว
 - 1.2.1 ภาวะครอบครัว
 - 1.2.2 ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว
 - 1.3 สภาพการทำงาน
 - 1.3.1 นโยบายการบริหารงาน
 - 1.3.2 ลักษณะงานและปริมาณงาน
 - 1.3.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 1.3.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 1.3.5 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
 - 1.3.6 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน (employees) หมายถึง บุคลากรที่ทำงานอยู่ในฝ่ายต่างๆของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) และทำงานมาอย่างน้อย 1 ปี ไม่อยู่ในระยะการรอโอนย้าย หรือเกษียณก่อนครบอายุราชการ (early retirement)

2. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของพนักงาน ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ภาระครอบครัว ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะงานและปริมาณงาน ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 อายุ หมายถึง อายุของพนักงาน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม

2.1.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี

2.1.2 อายุ 31 – 35 ปี

2.1.3 อายุ 36 – 40 ปี

2.1.4 อายุ 41 ปีขึ้นไป

2.2 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น

3 กลุ่ม

2.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.2.2 ปริญญาตรี

2.2.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันของพนักงาน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

2.3.1 โสด

2.3.2 อยู่ด้วยกัน

2.3.3 หม้าย หรือ หย่าร้าง

2.3.4 แยกกันอยู่

2.4 รายได้ (income) หมายถึง ค่าจ้างในการปฏิบัติงานต่อเดือน

2.5 จำนวนปีที่ทำงานกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย หมายถึง จำนวนปีในการทำงาน ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งจนถึงปัจจุบัน

3. ลักษณะครอบครัว หมายถึง ลักษณะต่อไปนี้

3.1 ภาระครอบครัว หมายถึง ความรู้สึกรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อครอบครัวของตนเองในด้านการเงินที่ต้องให้แก่ ภรรยา สามี บุตร บิดา มารดา ญาติพี่น้อง หรือบุคคลอื่น แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

3.1.1 ภาวะครอบคร้วที่ไม่ดีคร้วน หมายถึง ความรู้สึกรว่ามีการครอบคร้วที่ไม่รู้สึกรงวใจ ดีคร้วน หรือมีความทูกข์ในการประกอบอาชีพ

3.1.2 ภาวะครอบคร้วที่ดีคร้วน หมายถึง ความรู้สึกรว่ามีการครอบคร้วที่ทำให้รู้สึกรงวใจ ดีคร้วน หรือมีความทูกข์ในการประกอบอาชีพ

3.2 ความสัมพันธ์ภายในครอบคร้ว หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ระหว่าง ภรรยา สามี บุตร บิดา มารดา ญาติพี่น้อง หรือบุคคลอื่น แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

3.2.1 ความสัมพันธ์ทางบวก ได้แก่ การที่ ภรรยา สามี บุตร บิดา มารดา ญาติพี่น้อง หรือบุคคลอื่นมีความรักใคร่ปรองดองมีความคิดเห็นและกระทำที่สอดคล้อง มีการทำกิจกรรมร่วมกันเสมอ

3.2.2 ความสัมพันธ์ทางลบ ได้แก่ การที่ ภรรยา สามี บุตร บิดา มารดา ญาติพี่น้อง หรือบุคคลอื่นมีความขัดแย้งในเรื่องความคิดและการกระทำซึ่งแสดงออกในสถานะการทะเลาะวิวาท บ่น ตำหนิ และแสดงพฤติกรรมรุนแรงต่อกัน

4. สภาพการทำงาน หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบในหน่วยงานหรือองค์กรซึ่งมีผลกระทบต่อบุคลากรในหน่วยงาน

4.1 ลักษณะงานและปริมาณงาน (work itself and work load) หมายถึง ลักษณะงานที่ตรงกับความต้องการทำทายความรู้ความสามารถหรือมีความยากง่ายและปริมาณงานที่เหมาะสมหรือไม่

4.2 นโยบายและการบริหารงาน (work policy and administration) หมายถึง นโยบายการจัดการ และการบริหารงานของหน่วยงาน การประสานงานมีความเหมาะสม ยุติธรรม ทันสมัยและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานและพัฒนาตนเอง

4.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ขนาดห้องทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น

4.2 ความก้าวหน้าในการทำงาน (job advancement) หมายถึง การที่มีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานการมีโอกาได้พัฒนาศักรภาพ ประสิทธิภาพ

4.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervisors) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนทสนมเป็นกันเองให้กำลังใจและยอมรับฟังความคิดเห็นให้คำแนะนำช่วยเหลือ

4.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers) หมายถึง เพื่อนร่วมงานที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

5. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เหตุการณ์ สถานการณ์ ที่ก่อให้เกิดการคุกคามความสุขมีผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจสูญเสียภาวะ สมดุลของร่างกาย เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ อ่อนล้า อารมณ์หงุดหงิด และไม่ยอมทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

วอลเลซ (Wallace, 1978, pp. 457-458) กล่าวว่าความเครียดเกิดจากโครงสร้างของร่างกาย และสภาวะทางสรีระ เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัยและความเจ็บป่วย รวมทั้งปัจจัยลักษณะ ส่วนบุคคล ซึ่งจะขอแยกกล่าวแต่ละปัจจัยดังนี้

อายุ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคคลมีอายุ เพิ่มขึ้นระดับวุฒิภาวะก็จะสูงขึ้นตามวัย ความคิด ความอ่าน จะมีความสุขุมรอบคอบ การมองปัญหา ก็จะมองได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น มีประสบการณ์มากขึ้น มีรายได้มากขึ้น และ ตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น รู้จักยืดหยุ่นและติดต่อสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ศิริอนันต์ จุฑะเตมีย์, 2523) ได้ศึกษาพบว่าอาจารย์พยาบาลที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูงกว่าอาจารย์พยาบาลที่มีอายุมากขึ้น ซึ่งอายุมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความเครียดและยังมีความสัมพันธ์ทางอ้อมผ่านรายได้ ประสบการณ์ ในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน ลักษณะงานและปริมาณงาน

เพศ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะเพศหญิงจะมี ความเครียดมากกว่าเพศชาย เพราะผู้หญิงต้องออกทำงานนอกบ้านและยังมีภาระรับผิดชอบงานบ้าน ซึ่งเพศมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความเครียดแล้วยังมีความสัมพันธ์ทางอ้อม ผ่านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะระดับการศึกษาจะช่วยพัฒนาแนวคิดต่าง ๆ ต่อการดำรงชีวิตในทางที่ดีขึ้น ทำให้สามารถ ปรับตัว ปรับพฤติกรรมให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมา ยในปัจจุบันได้ (Lavant, 1990) ได้ศึกษาพบว่า ผู้บริหารงานบุคลากร นิสิต ที่มีการศึกษาดำกว่า ปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรที่มีการศึกษา ปริญญาโทและปริญญาเอก ซึ่งระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางตรงกับความเครียด แล้วยังมีความสัมพันธ์ทางอ้อม ผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รายได้ ความสัมพันธ์ ภายในครอบครัว

สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะสามีและภรรยาที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะมีความรักความเห็นใจและเห็นใจซึ่งกันและกัน รู้จักการให้อภัยกันและยังมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ (พรหมทิพย์ เพชรรัชตะชาติ, 2529) ได้ศึกษาพบว่า อาจารย์พยาบาลที่สมรสแล้ว มีความเครียดมากกว่าอาจารย์พยาบาลที่เป็น โสด ซึ่งสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความเครียดแล้วยังมีความสัมพันธ์ทางอ้อม ผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

รายได้ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะที่ผู้ที่มีรายได้ดีและเพียงพอจะทำให้มีปัจจัยช่วยส่งเสริมการดำรงชีวิตในปัจจุบัน มีโอกาสแสวงหาสิ่งที่จะอำนวยความสะดวกได้มากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย (ศุภกิจ เจริญสุข, 2537) พบว่ารายได้น้อยมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาลแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีรายได้น้อย จะมีความเครียดสูง

ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากจะมีประสบการณ์มากขึ้นซึ่งจะมีความเข้มแข็งในการมองโลกสูงขึ้นด้วย เพราะวิวุฒิและประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นจะทำให้บุคคลมองการณ์กว้างไกล และสุขุมรอบคอบยิ่งขึ้น (ศุภกิจ เจริญสุข, 2537) ได้ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาล ซึ่งประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความเครียดแล้วยังมีความสัมพันธ์ทางอ้อม ผ่านรายได้ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะครอบครัวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ภาระครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะภาระครอบครัวเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีภาระการทำงานมากขึ้นศึกษาภาระครอบครัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร (สุรศักดิ์ สานุจารย์, 2536) ได้ศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีความเครียดมาจากภาระครอบครัว ซึ่งภาระครอบครัวได้มีความสัมพันธ์ทางตรงกับความเครียด

ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะครอบครัวที่สามีภรรยาที่มีความสัมพันธ์ไม่ดี มีความขัดแย้ง หงุดหงิด ขาดความอดทนจะมีความเครียดและทำงานด้วยความเครียดซึ่ง (พีระ ครีกครั้นจิตร, 2529) ได้ศึกษาพบว่า ความเครียดของครูในเขตการศึกษาส่วนกลาง มาจากความสัมพันธ์ภายในครอบครัวซึ่งความสัมพันธ์ภายในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความเครียด

สภาพการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงานที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ถ้าสภาพทำงานไม่ดี มีลักษณะเสี่ยงอันตราย หรือมีสภาพแวดล้อม ไม่เหมาะสมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ร่วมงาน ไม่มีกำลังใจในการทำงาน การจัดสภาพการทำงานให้ดีขึ้นจะมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากการจัดสภาพการทำงานที่ดีย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถเป็นผลให้หน่วยงานสามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากขึ้น (Clerc, 1985) ซึ่งจะขอแยกกล่าวแต่ละปัจจัยดังนี้

ลักษณะงานและปริมาณงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะลักษณะงานที่ยาก ปริมาณงานมาก และปริมาณงานที่เข้ามาเป็นช่วง ๆ ไม่แน่นอน และการทำงานที่มีกำหนดระยะเวลาให้งานเสร็จจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน (ประธิตา ประสงค์วรยา, 2542) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งลักษณะและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความเครียด

นโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะโครงสร้างขององค์กรที่ตายตัว การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการจำกัดการแสดงออก รวมถึงการขาดการสนับสนุนในการแสดงความคิดสร้างสรรค์จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน (สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์, 2535) ได้ศึกษาพบว่า โครงสร้างในองค์กรมีความสัมพันธ์ กับความเครียด ซึ่งนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความเครียดแล้วยังมีความสัมพันธ์ทางอ้อม ผ่านลักษณะงานและปริมาณงาน

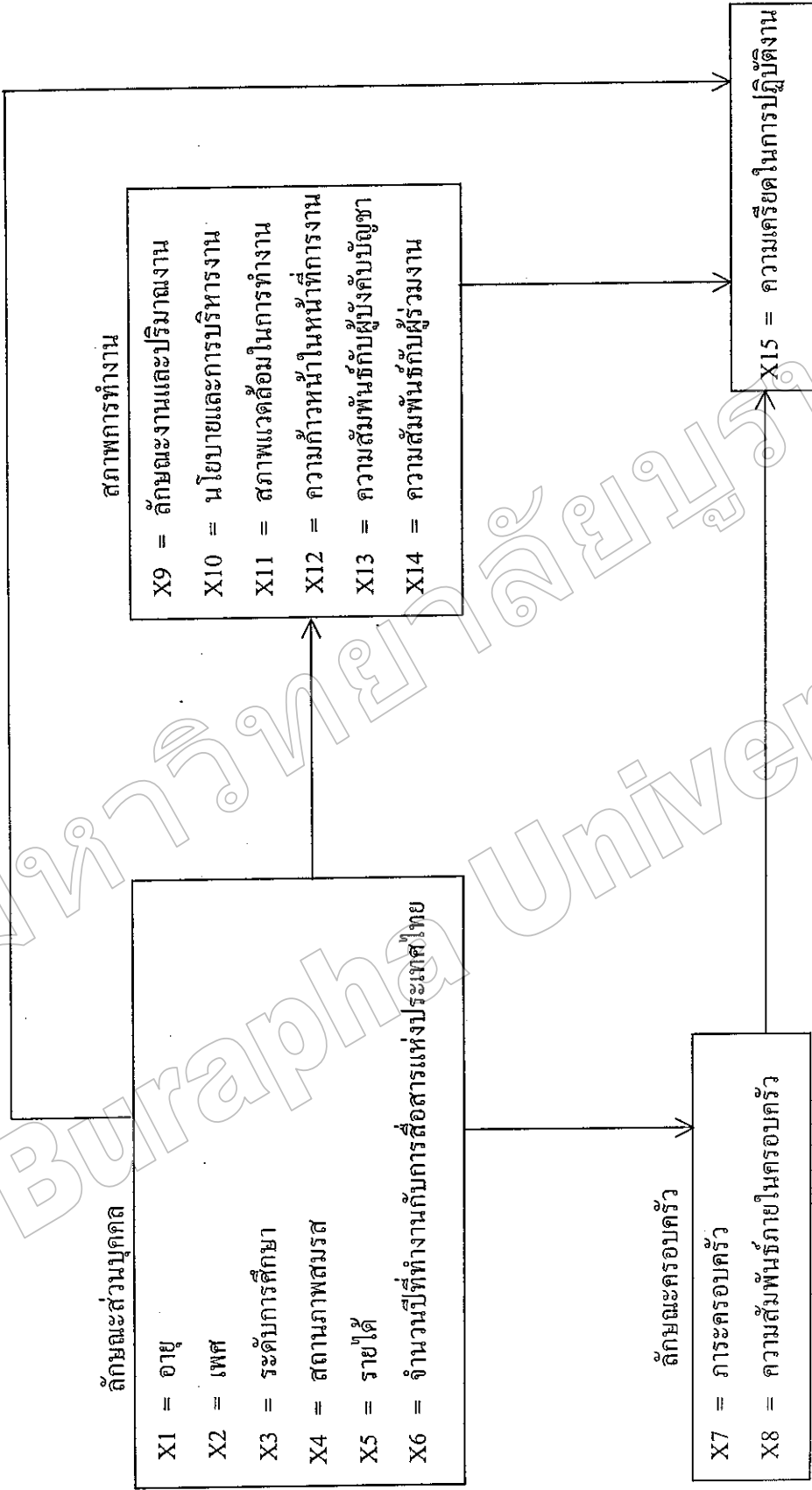
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะการพัฒนาอาชีพที่ไม่เหมาะสม อาชีพที่ไม่ปลอดภัย การกีดกันงาน การไล่ออก และการประเมินผลการปฏิบัติงาน การตั้งเป้าหมายในอาชีพ เช่น ต้องการก้าวไปในตำแหน่งที่สูงที่สุด หรือการได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งเร็วเกินไปจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน (จิระพร อุคมกิจ, 2539) ได้ศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความเครียด

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน เพราะความสัมพันธ์ภาพในการทำงานไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานกับบุคคลนั้น ไม่ดีพอก็ตาม ย่อมทำให้งานขาดคุณภาพ ขาดความร่วมมือในการทำงาน ขาดความสำนึกในหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบ จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน (ทวีป อภิสัทธ, 2532) ได้ศึกษาพบว่า สัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงานไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานมีความสัมพันธ์

ทางตรงต่อความเครียด

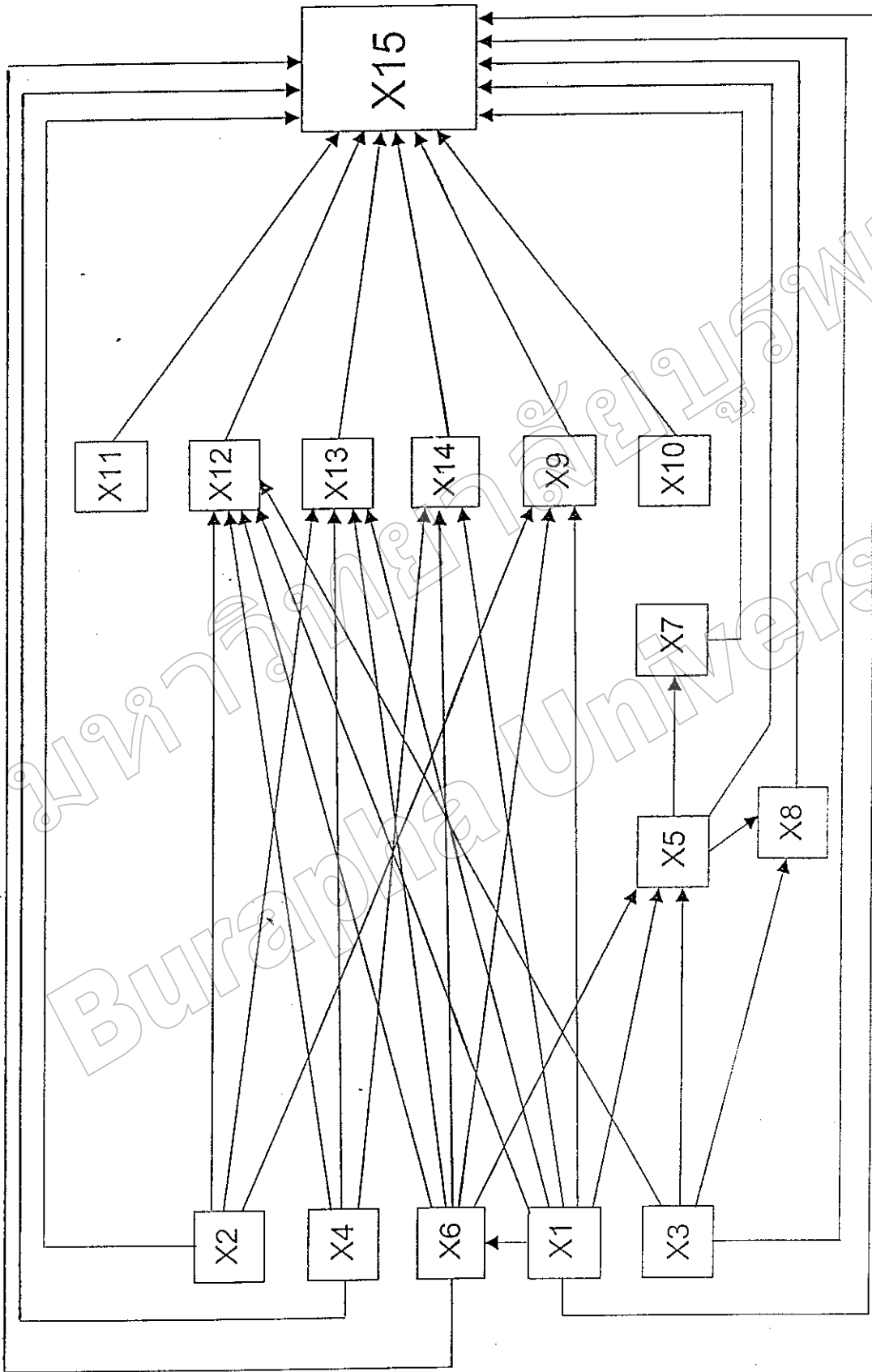
จากการศึกษาทฤษฎีความเครียด ผลงานวิจัยที่แสดงถึงความสำคัญของความเครียด
ในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวข้างต้น ตลอดจนการศึกษานำ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานงานวิจัย
ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
ดังภาพที่ 1 และภาพที่ 2

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University



ภาพที่ 1 โมเดลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

Burapha University



ภาพที่ 2 โมเดลแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน

Burapha University