

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจและสังคม ไม่ว่าสมัยใดย่อมมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นด้านค่านิยม ความเชื่อ ความคิด วัฒนธรรม โดยก่อให้เกิดผลกระทบมากมายทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การ ตลอดจนความมั่นคง ความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานและรายได้ล้วนก่อให้เกิดการแข่งขัน การเอาใจเอาเปรียบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์กันมากขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้สังคมเกิดช่องว่างทางวัฒนธรรม ต้องมีการปรับตัวและสภาพการทำงานเพื่อความอยู่รอด เช่น การปรับลดจำนวนพนักงานในองค์การ หรือลดอัตราค่าจ้างให้ผลตอบแทน อีกทั้ง สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงแต่ต้องปรับตัวตามเศรษฐกิจที่ผันผวนเท่านั้น การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีก็ส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์การเช่นเดียวกัน จนบุคคลในองค์การที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงหลายๆ ด้าน อาจต้องประสบสภาวะการทำงานที่กดดันทั้งภายในและภายนอกองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเกิดสภาวะดังกล่าวเป็นเวลานานและไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ก็อาจก่อให้เกิดความเครียดตามมา (พรกมล ชะสิงห์, 2547: 13)

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดการเสียสมดุล เนื่องจากมีปัจจัยอื่นๆ รบกวนการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียทางด้านจิตใจโดยเกิดความเบื่อ เศร้า ก้าวร้าววิตกกังวล เฉยชา หงุดหงิด และอารมณ์เสียง่าย ส่วนผลเสียทางด้านพฤติกรรมก็อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย (กนกรัตน์ สุขะดุงคะ, 2537: 9-11) นอกจากนี้ยังส่งผลเสียต่อพฤติกรรมการทำงานด้วย เช่น การลา ขาดงาน มาทำงานสาย การเปลี่ยนงาน การทะเลาะเบาะแว้ง ความขัดแย้ง จนถึงการลาออกจากการงาน ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวมีผลกระทบต่อตัวพนักงาน ครอบครัว และองค์การทั้งสิ้นอีกทั้ง การบริหารงานแต่ละองค์การนั้นมีระบบการบริหารงานแตกต่างกัน โดยภาครัฐมีความยากกว่าภาคเอกชน เนื่องจากระบบราชการมีระเบียบขั้นตอนมาก การแก้ไขกฎระเบียบเป็นไปได้ยาก เพราะกิจการของรัฐไม่มีใครเป็นเจ้าของผูกขาด ไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยคนๆ เดียว ต้องมีการคานอำนาจและมีขั้นตอนการตรวจสอบการทำงานอย่างละเอียดและเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งแตกต่างจากการบริหารงานในภาคเอกชนที่เจ้าของ

ธุรกิจสามารถกำหนดนโยบายและตัดสินใจเปลี่ยนแปลงการทำงานต่างๆ ได้ทันที ดังนั้น ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐย่อมไม่สามารถตัดสินใจหรือดำเนินการได้เอง ต้องฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาหรือดำเนินการตามนโยบายขององค์กรเท่านั้น ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพด้วย ซึ่งวิศวกรเป็นอาชีพหนึ่ง ที่มีความเสี่ยงในการดำเนินงานที่อาจเกิดจากความบกพร่องในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนควบคุมงาน ระบบข้อมูล ขบวนการทำงาน การบริหารงาน สภาพแวดล้อม อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ในการทำงาน ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องนั้น บางกรณีถึงแม้มีความรุนแรงในระดับที่ไม่มากนัก แต่ก็ส่งผลกระทบต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ไปยังภาระกิจอื่นและก่อให้เกิดความเสียหายที่รุนแรงตามมา เช่น ความล่าช้าในการดำเนินงาน ความผิดพลาดในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความบกพร่อง นอกจากจะทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานแล้ว ยังก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นโดยไม่จำเป็น เกิดคดีความหรือการฟ้องร้อง เกิดอันตรายกับบุคลากร การเสียผลประโยชน์ที่ควรได้รับ (รายงานการบริหารความเสี่ยงกลุ่มธุรกิจวิศวกรรมโรงไฟฟ้า: การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2545)

ด้วยเหตุผลข้างต้นวิศวกรผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ในด้านอาชีพเป็นอย่างดี รวมถึงต้องมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับที่เหมาะสมและถูกต้องว่าตนเองสามารถรับผิดชอบขอบข่ายงานได้มากน้อยเพียงใด โดยวิศวกรต้องปฏิบัติงาน 3 ขั้นตอน คือ ดำเนินงานให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด ดำเนินการไปแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา และดำเนินงานให้ผลงานมีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง อันจะส่งผลให้บุคคลมีแนวโน้มกระทำให้ในสิ่งที่ตนเชื่อถือเพิ่มขึ้น (Bandura, 1986: 32) หากปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถของตนเองหรือมีการรับรู้ที่ไม่ถูกต้องแล้วอาจก่อให้เกิดผลกระทบในด้านลบต่อตนเอง บุคคลรอบข้าง งานที่รับผิดชอบ และองค์กร ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา หรือแม้แต่องค์กรจึงควรมีการกระตุ้นและพัฒนาให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานในระดับที่เหมาะสม โดยตระหนักถึงความเสี่ยงและความรุนแรงที่จะตามมามากขึ้น

นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไม่เพียงแต่การเปลี่ยนทางด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองเท่านั้น การสนับสนุนทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่คนในครอบครัว ก็มีส่วนช่วยเหลือหรือผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการทำงานได้ แต่ในทางกลับกันหากผู้ปฏิบัติงาน

ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมหรือได้รับในระดับที่ไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดความสูญเสียความมั่นใจ ความไว้วางใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หากปล่อยละเลยไปก็จะก่อให้เกิดภาวะกดดันจนเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ ซึ่ง Kobasa and Pucetti (อ้างใน ยืนยง ไทยใจดี, 2537: 94) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการสนับสนุนทางสังคมในการจัดการความเครียดไว้ว่าเป็นการช่วยเหลือจากคนรอบข้าง โดยแนะนำยุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ในการจัดการกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ความสามารถของตนเองหรือการสนับสนุนทางสังคม ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานได้ทั้งสิ้น ดังนั้นเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางสำหรับบริหารจัดการระบบการทำงาน พัฒนาหรือเพิ่มศักยภาพแก่ผู้ปฏิบัติงานให้มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีระดับการสนับสนุนทางสังคมในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดภาวะความเครียดในการทำงานและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับการสนับสนุนทางสังคม และระดับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับการสนับสนุนทางสังคม และระดับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 2) ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 3) ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 4) สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และส่งเสริมให้วิศวกรมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างเหมาะสม และส่งเสริมให้วิศวกรได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดี เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขความเครียดในการทำงานต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

รวบรวมและเก็บข้อมูลด้วยแบบวัดตามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น หลังจากปรับปรุงและแก้ไขแบบวัดเสร็จแล้ว จะเก็บรวบรวมข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ผลเพื่อหาข้อสรุป โดยมีประชากรเป้าหมายคือวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งแบ่งตามฝ่ายต่างๆ ได้ 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิศวกรรมเครื่องกล ฝ่ายวิศวกรรมไฟฟ้า และฝ่ายวิศวกรรมโยธาและพลังงาน รวม 180 ราย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2549 และมีตัวแปรที่ต้องการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส

1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง

1.3 การสนับสนุนทางสังคม

- ด้านผู้บังคับบัญชา
- ด้านเพื่อนร่วมงาน
- ด้านครอบครัว

2. ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงาน

นิยามศัพท์

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะหรือความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ กับข้อใจ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยและสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลอันประกอบด้วย ปริมาณงาน งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ขาดความอิสระในการทำงาน เป็นต้น จากปัจจัยดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลนั้น

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การพิจารณาตัดสินความสามารถของตนเอง ในการปฏิบัติงาน ในสภาวะแวดล้อมหรือสภาพการทำงานที่กำลังเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยบุคคลจะตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่นั้นจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นตามมา ซึ่งรวมถึงการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กันในเครือข่ายทางสังคมที่มีการสนับสนุนทั้งทางด้านอารมณ์ ตลอดจนการสนับสนุนทางด้านวัตถุสิ่งของ แรงงานและเงิน และการสนับสนุนด้านข่าวสาร เพื่อให้บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนไปสู่จุดหมายที่ต้องการ โดยประเมินจากการรับรู้ของวิศวกรที่ได้รับจากแหล่งการสนับสนุน คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะเฉพาะของวิศวกร ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป ได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพการสมรส

1. อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ทำการตอบแบบสอบถาม
2. รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนทุกประเภทที่วิศวกรได้รับจากองค์การในแต่ละเดือน
3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาในระดับสูงสุดขณะตอบแบบสอบถาม
4. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงตอบแบบสอบถาม
5. สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานะของวิศวกรในขณะตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น โสด และสมรส/หย่าร้าง/หม้าย

วิศวกร หมายถึง วิศวกรที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งแบ่งตามฝ่ายต่างๆ ได้ 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิศวกรรมเครื่องกล ฝ่ายวิศวกรรมไฟฟ้า และฝ่ายวิศวกรรมโยธาและพลังงาน