

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะในปัจจุบันนี้ มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างมากมายและรวดเร็ว ทั้งในด้าน เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และการศึกษา ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อมนุษย์ ในการดำรงชีวิตที่เต็มไปด้วยความเร่งรีบ ทำให้มนุษย์ต้องพยายามปรับตัวเพื่อรับกับสถานการณ์และรับมือกับปัญหาต่าง ๆ รอบด้าน เป็นผลให้ต้องประสบกับความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต, 2540) อธิบายว่า ประเทศไทยมีประชากรที่มีภาวะเครียด ประมาณร้อยละ 20 และคาดการณ์ว่าประชากรที่มีความเครียดจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต, 2541) รวมถึงคำกล่าวของ ประเวศ วะสี (2544, หน้า 44) ที่ว่า ปัจจุบัน โรคเครียดเป็น โรคที่พบมากที่สุดในโลก ยาที่ดีที่สุดในโลก 3 อย่างล้วนเกี่ยวข้องกับ ความเครียดทั้งสิ้น

ความเครียดเป็นภาวะที่มีผลจากสาเหตุต่าง ๆ ที่เข้ามาคุกคามต่อบุคคลทั้งภายใน และภายนอกร่างกาย สาเหตุภายในบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ สุขภาพ บุคลิกภาพ อึดมโนทัศน์ ความเชื่อในอำนาจของตน เป็นต้น สาเหตุภายนอก ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อม ในองค์กร บทบาทในองค์กร เป็นต้น ความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษต่อคนเรา ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะก็จะกระตุ้นให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่ไม่เหมาะสม มีระดับความเครียดต่ำเกินไป จะทำให้เป็นคนเฉื่อยชา เกียจคร้าน เบื่อหน่าย แต่ถ้ามีความเครียดมากเกินไปจะทำให้เกิดผลเสียต่อ สุขภาพและการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้จิตใจและร่างกาย มีความผิดปกติ ก่อให้เกิดโรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ

โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคลำไส้อักเสบ เป็นต้น และผลที่เกิดทางด้านจิตใจ เช่น ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง เกิดอารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียวได้ง่าย นอกจากความผิดปกติทางร่างกายและจิตใจแล้วยังส่งผลในการแสดงออกทางพฤติกรรมอีกด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อย ขาดสมาธิในการทำงาน หรืออาจมีพฤติกรรมก้าวร้าวมากขึ้น เป็นต้น

ลักษณะของงานแต่ละอาชีพก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ไม่ว่าจะประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานในองค์กรเอกชน หรืออาชีพใด ๆ ก็ตาม ซึ่งในแต่ละสถานการณ์นั้น ๆ จะทำให้เกิดความเครียดมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับว่า บุคคลจะประเมินสิ่งที่ต้องใช้ (demands) ในสถานการณ์นั้นอย่างไร และประเมินสิ่งที่ตนเองมีอยู่ (resource) เพื่อใช้ในสถานการณ์นั้นมากน้อยเพียงใด ความแตกต่างอันเนื่องมาจากการรับรู้หรือการประเมินของแต่ละบุคคล จึงทำให้บุคคลที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกัน มีความเครียดต่างกัน ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยก็ต้องเผชิญปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากค่าครองชีพที่สูงขึ้น และรายได้ที่แท้จริงในอัตราที่ลดลง เงื่อนไขดังกล่าวได้สร้างภาวะกดดันในการใช้ชีวิต ทั้งชีวิตส่วนตัวและชีวิตในองค์กร ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการปรับโครงสร้างองค์กรตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา สภาพมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีการเพิ่มระดับความเป็นหน่วยงานเชิงธุรกิจมากขึ้นก่อให้เกิดการแข่งขัน และมี การวัดประเมินอย่างเข้มงวดตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน ความเครียดในแง่จึงเป็นปรากฏการณ์ทางสังคม อันเป็นผลมาจากเงื่อนไขด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ในช่วงเศรษฐกิจถดถอย ในแง่จึงไม่มีสูตรสำเร็จว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีปฏิกิริยาอย่างไรภายใต้ความขัดแย้งนี้ อาจจะเป็นการโคດเคี้ยวตัวเอง ระบายกับผู้ใต้บังคับบัญชา (หากมี) จำยอม โกรธแค้น รวมตัวต่อสู้ หรือมีพฤติกรรมที่ถดถอยในที่ทำงาน อย่างไรก็ตามเสียผลที่ตามมาย่อมก่อให้เกิดความเครียดภายในของบุคคลนั้น

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างอัตรมาโนทัศน์ การควบคุมภาวะเครียด และปัจจัยด้านงาน กับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รวมถึงการร่วมกันในการพยากรณ์ของอัตรมาโนทัศน์ การควบคุมภาวะเครียด และปัจจัยด้านงาน ที่มีต่อพฤติกรรมเครียดในงาน ผลการวิจัย

จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนขององค์กร และจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีการแข่งขันและการวัดประเมิ นตลอดเวลา โดยตระหนักถึงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การเกิดความเครียดในการทำงาน เพื่อหาทางป้องกัน หลีกเลี่ยง และลดปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดความเครียดต่าง ๆ ได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงาน รวมทั้งกำหนดข้อเสนอแนะในการจัดการองค์กร หรือนโยบายทางสังคม เกี่ยวกับแนวทางการลดทอนความเครียดที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอัตรานอนหลับ การควบคุมภาวะเครียด และปัจจัยด้านงาน กับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตรานอนหลับ การควบคุมภาวะเครียด และปัจจัยด้านงาน กับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
3. เพื่อศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ของตัวแปรอัตรานอนหลับ การควบคุมภาวะเครียด และปัจจัยด้านงาน ที่มีต่อพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

สมมติฐานของการวิจัย

1. อัตรานอนหลับ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
2. การควบคุมภาวะเครียด มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

2.1 การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

2.2 การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

3. ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

4. มีอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้เป็นขอบเขตการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ซึ่งหมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว หากแต่ไม่รวมถึง ผู้ปฏิบัติงานผ่านระบบจัดซื้อจัดจ้าง เช่น บริษัทรักษาความปลอดภัย บริษัทซ่อมบำรุง เป็นต้น และปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเกษตร จำนวน 1,496 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

1. อັตมโนทัศน์

2. การควบคุมภาวะเครียด

2.1 การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา

2.2 การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์

ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย

1. ลักษณะงาน
2. ความสำเร็จและความก้าวหน้า
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมเครียดในงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและการแปลความหมายของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะที่จะนำไปใช้ในแบบสอบถามไว้เป็นดังนี้

1. อັตมโนทศน์ หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของลักษณะประจำตัว ความสามารถ ความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม เจตคติ ที่เกี่ยวกับตนเองทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม อันเป็นผลจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ ความรู้ ความสามารถ และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ถือว่าเป็นบุคลิกภาพแง่มุมหนึ่งของบุคคล

2. การควบคุมภาวะเครียด หมายถึง พฤติกรรมที่สะท้อนออกมาของบุคคล ซึ่งใช้จัดการ แก้ไขความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งแต่ละคนจะมีวิธีจัดการหรือแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกันสามารถสรุปได้ ดังนี้

2.1 การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (problem focused coping) คือ พฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง เป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหาโดยเลือกวิธีที่จะจัดการกับสถานการณ์ โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหา มีการกำหนดปัญหา หาวิธีทางเลือกในการจัดการปัญหาหลาย ๆ วิธี ค้นหาข้อมูล

ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา เลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุดแล้วจัดการกับปัญหานั้น ซึ่งบุคคลนั้นจำเป็นจะต้องมีข้อมูลและการประเมินสถานการณ์ที่ถูกต้อง เพื่อวางแผนจัดการกับสภาพปัญหาอย่างแท้จริง

2.2 การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (emotion focused coping) คือ พฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเครียด โดยไม่ได้มุ่งแก้ปัญหานั้นสาเหตุ และรวมถึงการนำกลไกป้องกันตนเองมาใช้ด้วย เป็นการทำให้รู้สึกว่าการคุกคามจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ความจริงแล้ว สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นไม่ได้ลดลงหรือเปลี่ยนไปแต่อย่างใด การจัดการในลักษณะนี้ได้แก่ การเพ้อฝัน, การตำหนิตัวเอง การแยกตัวเอง การรับรู้เฉพาะสิ่งที่ดี การหันเข้าหาสิ่งเสพติด เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ลักษณะของงานหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นสาเหตุที่มาสร้างความกดดันให้พนักงานเกิดความเครียด ได้แก่

3.1 ลักษณะงาน หมายถึง เนื้อหาสาระของงานที่พนักงานต้องปฏิบัติ ความยากง่ายของงาน ขอบข่ายในการทำงาน ความซ้ำซากจำเจ การกำหนดระยะเวลาในการทำงาน และปริมาณของงานที่ต้องปฏิบัติเมื่อเทียบสัดส่วนกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง พนักงานมีความสามารถในการทำงานแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้สำเร็จ มีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถอย่างถูกต้องเป็นธรรม รวมถึงโอกาสที่จะได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงาน

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อกันในการทำงาน เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกที่มีต่อผู้ร่วมงานในเรื่องของความเป็นมิตรต่อกันและช่วยเหลือกันเมื่อมีปัญหา ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน ความสามัคคี ความเอาใจใส่ต่อกันระหว่างการทำงาน และความพึงพอใจในการได้ทำงานร่วมกันเป็นทีม

3.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานมีความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นการรับรู้ได้ถึงความรู้สึกในเรื่องของความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาตามเหตุผลและสถานการณ์ที่เหมาะสม ความพึงพอใจในการทำงานให้กับแผนกและ

บริษัทอย่างเต็มกำลัง ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา รวมถึงการให้กำลังใจ การชมเชยหรือ การสนับสนุนการปฏิบัติงาน

3.5 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย ดำเนินงานการจัดระบบการบริหารในองค์กร การกำหนดหน้าที่บทบาทของพนักงาน รวมทั้งข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการทำงาน ตลอดจนขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. พฤติกรรมเครียดในงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าตนถูกคุกคามจาก ปัจจัยต่าง ๆ ทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจในการทำงาน และแสดงออกทางพฤติกรรม

5. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน ตั้งแต่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ หรือลูกจ้างชั่วคราว ไม่รวมบุคคลที่ได้รับการจ้างผ่านระบบจัดซื้อจัดจ้างระหว่างองค์กร (out source)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อลดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน
2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และ พยากรณ์ความเครียดในการทำงาน เพื่อหาทางป้องกันหลีกเลี่ยง ลด และแก้ไขได้อย่างเหมาะสมต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กร หรือผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัย ไปใช้เพื่อหาวิธีที่จะทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน