

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสรุปประเด็นสำคัญได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียดในการทำงาน (Job Stress)

Cooper and Marshall (1976: 11-28) ให้ความหมายว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความล้าและความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดันมีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิตที่ไม่ดีตามมา

Beer and Newman (1978 cited in Saal and Knight, 1988: 437) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของพนักงานกับงานที่ทำ ทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาวะทางร่างกายและจิตใจผิดไปจากปกติ

Ross and Altmaier (1994: 12) อธิบายถึงความเครียดในการทำงานว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยเน้นปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำงานได้ ซึ่งผลก็คือทำให้พนักงานมีความเครียดมากขึ้น

Carrell et al. (1997) ให้ความหมายว่า ความเครียดในการทำงาน คือผลกระทบของความเครียดที่เกิดกับพนักงานอันเนื่องมาจากแรงกดดันเกี่ยวกับงาน ทั้งการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน

Muchinsky (2003: 345) ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการตอบสนองต่อสิ่งที่มีกระตุ้นที่เกี่ยวข้องจากการทำงาน อันส่งผลทางลบต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล บุคคลที่ไม่สามารถจัดการกับสิ่งที่มีกระตุ้นเหล่านี้ได้ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

สรุปได้ว่าความเครียดในการทำงาน หมายถึงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาพการทำงานของบุคคลอันทำให้บุคคลเกิดความกดดันและส่งผลกระทบต่อทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมหลายอย่างที่กระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาพนั้น ๆ จนเกิดเป็นความเครียดในการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดผลเสียทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กร ได้มีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้หลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

อมรากุล (2532) สรุปสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 6 ประการ คือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป งานที่ต้องรับผิดชอบหลาย ๆ อย่าง หรืองานที่เร่งด่วนเกินไป

2. สาเหตุเกี่ยวกับความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น การรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มซึ่งมีความคิดเห็น บุคลิกภาพ และการแสดงอารมณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม เช่น หัวหน้าคนงาน นอกจากจะต้องควบคุมการทำงานแล้ว ยังต้องแก้ไขปัญหาล้วนตัวอีก ปัญหาความขัดแย้งของคนงาน หรือการไม่มีส่วนในการตัดสินใจในเรื่องงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด และรู้สึกว่าตนขาดการยอมรับ

3. สาเหตุเกี่ยวกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสภาพแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว เช่น ตำรวจต้องเดินทาง

โยกย้ายบ่อย ๆ พนักงานขายของหรือเซลส์แมนจะต้องไปทำงานต่างจังหวัดเป็นระยะเวลานาน ๆ พยาบาลต้องเฝ้าไข้ในช่วงเวลากลางคืน โดยเฉพาะครอบครัวที่มีบุตรเล็ก ๆ ต้องคอยดูแลจะยิ่งลำบาก

4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น การไม่ให้ความสำคัญหรือช่วยเหลือกันทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งและหน่วยงานอยู่ไกลทำให้ลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่อกัน หรืออยู่ในถิ่นทุรกันดารของเครื่องสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า เป็นต้น

5. สาเหตุเกี่ยวเนื่องจากความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น การให้ความสำคัญกับสถาบันการศึกษามากเกินไป จะต้องแต่งตั้งผู้ที่จบจากสถาบันเดียวกันขึ้นมาเป็นหัวหน้าแทน

6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดอคติ เกิดการไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็น และการกระทำของผู้ที่เรามีความรู้สึกอคติด้วย ขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดง่าย

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2540) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส การศึกษาดำรงหน้าที่ เงินเดือน ภาระครอบครัว สภาพเศรษฐกิจ เป็นต้น

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น สภาพอากาศภายในห้องทำงาน และภายในบริเวณองค์กร ความสว่างภายในห้องทำงาน สีของห้องทำงาน เสียงรบกวนเวลาทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ขนาดของห้องทำงาน และอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา เช่น ความประพฤติดของผู้บริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ความมั่นคงในอาชีพ แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

มัลลิกา (2544: 92) อธิบายว่าความเครียดในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1. ภาระงาน (Work Load)
2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship)
3. รูปแบบการบริหาร (Manager Style)
4. การเปลี่ยนแปลง (Change)
5. ความสับสนในบทบาท (Role Ambiguity)
6. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

รัศมี (2545: 5-7) แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 6 ประการดังนี้

1. จำนวนพนักงานกับปริมาณงานไม่เหมาะสมปริมาณงานในองค์การเพิ่มขึ้น แต่ขาดการวางแผนทรัพยากรบุคคล หรือไม่สามารถสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่เหมาะสมกับงานได้ทันการณ์ ส่งผลให้ต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดเพราะการทำงานที่เกินความสามารถของร่างกายจะรับได้ ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

2. การมอบหมายงานจากหัวหน้างานที่ไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม หัวหน้างานบางคนไม่เต็มใจจะมอบหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยคิดว่าตนเองมีความสามารถมากกว่า ไม่ต้องการเสียเวลาอธิบายการทำงาน หรือมองว่าผู้ปฏิบัติงานไร้ความสามารถ หรือเพราะตนเองไม่มีความสามารถในการสื่อสาร

3. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ระดับความสั่นสะเทือน เสียง และอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงานล้วนส่งผลต่อสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

4. ลักษณะงานที่มีความหลากหลายน้อยหรือมากเกินไปหรืองานที่มีความเสี่ยงสูง พนักงานต้องทำงานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไป เช่น ทำงานชนิดเดิมซ้ำซากเป็นประจำ จะทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย และในขณะเดียวกันหากงานมีลักษณะความหลากหลายมากเกินไปจะทำให้เกิดความเครียดได้

5. บรรยากาศในที่ทำงาน เป็นบรรยากาศของแข่งขันชิงดีชิงเด่น มีการทะเลาะวิวาทกัน หรือความขัดแย้งกัน ย่อมส่งผลต่อความเครียดกับผู้ปฏิบัติงาน

6. ลักษณะของหัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่สอดคล้องกับหน่วยงานย่อมทำให้หน่วยงานนั้นบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้ แต่หากหน่วยงานใดประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานที่พร้อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่กลับมีหัวหน้างานที่ไร้ประสิทธิภาพ ย่อมสร้างความเครียดให้กับผู้ปฏิบัติงานได้

Brown and Moberg (1980: 170-172) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าเกิดจากสาเหตุ 8 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงานได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรืองานที่ยากลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึงปริมาณงานที่มากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง งานที่ต้องใช้เวลารวดเร็วในการตัดสินใจ งานที่มีความสำคัญ

2. เกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึงการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน ซึ่งจะมีผลต่อสภาพทางร่างกายและจิตใจ

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ ทำให้เกิดความ

เครียดในการทำงานได้ และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางร่างกาย ซึ่งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่มที่ต้องการให้เกิดพฤติกรรมหรือมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน

2.3 ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การ แบ่งเป็น 2 ประการ คือความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน เป็นการที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ พบว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

2.4 อื่น ๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้นและให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดในการทำงาน สัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจในการพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวลดลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ มีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตน

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำ คือมีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ การยอมรับและให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อย จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

3.2 สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ่งยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ ขาดความมั่นคงปลอดภัยในงานและไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกองค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของครอบครัวและคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผลและไม่มีการอธิบายให้ทราบถึงเหตุผล และไม่อาจคาดหวังอะไรได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

Schuller and Sell (1981, cited in Saal and Knight, 1988: 437) ได้รวบรวมสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ 3 ประการ คือ

1. ลักษณะของการจัดการในองค์การ
2. ความต้องการของงานกับบทบาทในการทำงาน
3. ลักษณะส่วนบุคคลและความคาดหวังของพนักงาน

Smith (1993: 187-189) แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปริมาณงาน (Workload) หมายถึงปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) หรือน้อยเกินไป (Work Under Load) และคุณภาพหรือระดับความยากของงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ (Qualitative Overload) ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้

2. ความรับผิดชอบในงาน (Work Responsibilities) คือบทบาทที่พนักงานต้องรับผิดชอบเมื่ออยู่ในองค์การ ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่มีการระบุชัดเจน

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) ซึ่งบทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการกำหนดความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีความขัดแย้งในหน้าที่การงานกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่เหมาะสม เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป มีกลิ่นหรือมลพิษต่าง ๆ การขาดความเป็นส่วนตัว การจัดสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม

Cartwright and Cooper (1997: 13-20) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ตามภาพที่ 1 ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดี การทำงานเป็นกะ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน การเดินทางมาทำงานลำบาก ความเสี่ยงและอันตรายในการทำงาน เทคโนโลยีใหม่ ๆ งานที่มากเกินไป และงานที่น้อยเกินไป

2. บทบาทในองค์การ ได้แก่ บทบาทที่ไม่ชัดเจน บทบาทที่ขัดแย้ง และสับสนในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3. ความสัมพันธ์ในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา และกับเพื่อนร่วมงาน

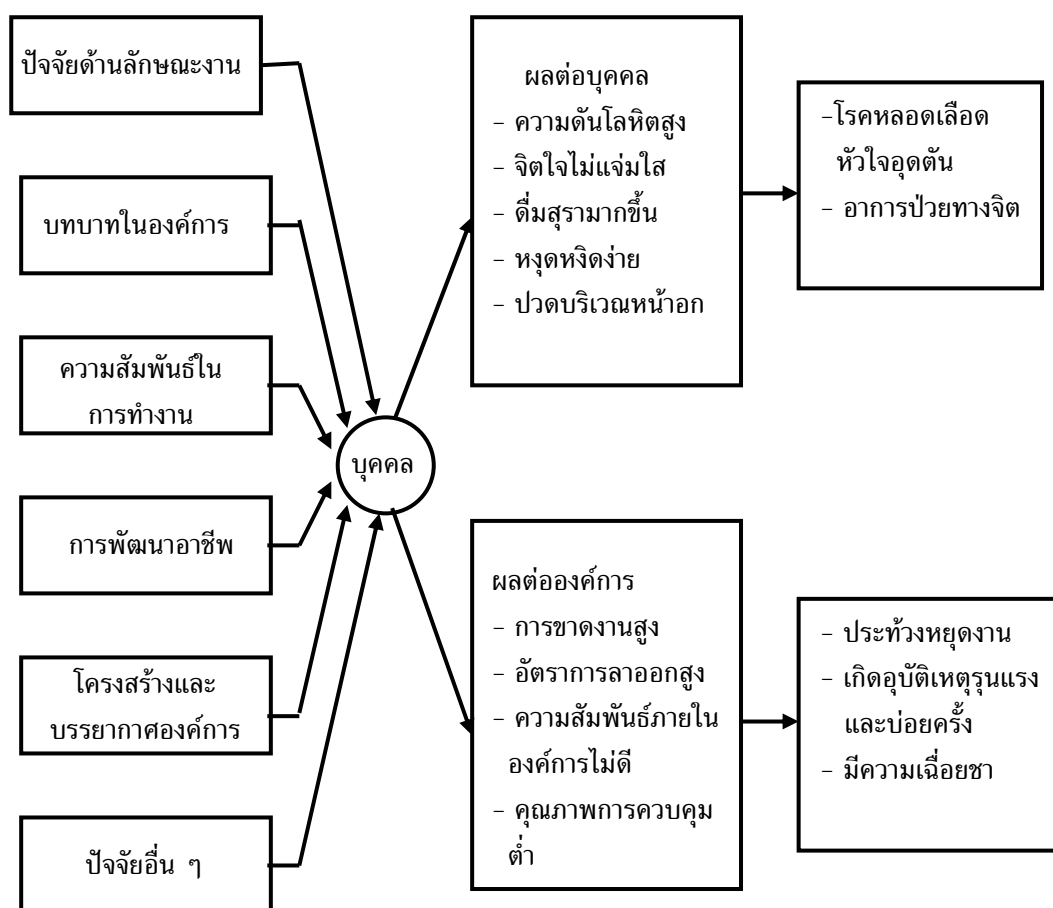
4. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ เช่น ไม่มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดการติดต่อสื่อสารและให้คำปรึกษาที่ดี

6. ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ปัญหาทางครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ ความขัดแย้งระหว่างความต้องการขององค์การกับความต้องการของครอบครัว ปัญหาการกีดกันทางเพศ

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด
ในการทำงาน

ผลจากความเครียดในการทำงาน



ภาพที่ 2 แสดงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานและผลที่ได้รับ
ที่มา: Cartwright and Cooper (1997: 14)

Kazdin (2000: 404-405) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเกิดจากปัจจัยต่อไปนี้

1. สภาพทางกายภาพ เช่น เสียง ความร้อน ความสั่นสะเทือน สารเคมีต่าง ๆ
2. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน เช่น ความกดดันเกี่ยวกับเวลาในการทำงาน งานที่มีความซับซ้อน

3. บทบาทในองค์กร ทั้งบทบาทที่ขัดแย้งและบทบาทที่ไม่ชัดเจน

Schutz and Schutz (2002) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไปและการทำงานที่น้อยเกินไป (Work Overload and Work Under Load) การทำงานมากเกินไปภายใต้เวลาอันจำกัด การทำงานที่ยากเกินความสามารถ การทำงานที่มีงานน้อยเกินไปและงานที่ง่ายเกินไป ทำให้พนักงานไม่ได้ใช้ความสามารถก่อให้เกิดความเครียดและโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียดได้

2. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร (Organizational Change) ได้แก่ หัวหน้าใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง วิธีการทำงานใหม่ นโยบายขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

3. บทบาทที่คลุมเครือและบทบาทที่ขัดแย้ง (Role Ambiguity and Role Conflict) ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่เกิดขึ้นเมื่อขอบเขตและความรับผิดชอบในงานไม่มีความชัดเจน ส่วนบทบาทที่ขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อจุดมุ่งหมายของงานกับจุดมุ่งหมายของบุคคลไม่ตรงกัน

4. สาเหตุอื่น ๆ เช่น การไม่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตน การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและปรับเงินเดือน การทำงานซ้ำซาก การใช้คอมพิวเตอร์ ควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

ศิริวรรณ และคณะ (2541: 292) ได้อธิบายถึงผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน ได้ 3 ลักษณะคือ

1. อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) ทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนอาจทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหารได้ มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจและจะทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้

2. อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) อาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่น ๆ เช่น

ความร้อรรใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. อาการทางพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อยจนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สุกหรืมากขึ้น ต้มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

ส่วน Cooper, Sloan and Williams (1988: 1-3) ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงาน เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานคือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดนี้ ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วยหากมองในแง่ของผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น

1. การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผิตนัด
2. การทำงานสายมากขึ้น
3. การทำงานเลินเล่อ จนผิตพลาดบ่อย ๆ
4. ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ
5. มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานผู้วิจัยสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงาน หมายถึงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาพการทำงานของบุคคลอื่นทำให้บุคคลเกิดความกดดันและส่งผลกระทบต่อทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลนั้น โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Cartwright and Cooper (1997: 13-20) เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน
2. บทบาทในองค์การ

3. ความสัมพันธ์ในการทำงาน

4. การพัฒนาอาชีพ

5. โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ

6. ปัจจัยอื่น ๆ

ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ว่าประกอบด้วย 2 ตัวแปร
ดังนี้

ตัวแปรที่ 1 เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวแปรที่ 2 เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วย

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environments)

กองอาชีวอนามัย กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2536) ให้ความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า คือทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวคนในขณะทำงาน อาจเป็นคน เครื่องจักร สารเคมี

วิฑูรย์ และ กฤษฎา (2537: 65) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความหมายและขอบเขตที่กว้าง ซึ่งนอกจากจะพิจารณาที่ตัวงาน ระบบการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักรต่าง ๆ แล้ว ยังรวมเอาสภาวะการทำงาน อันได้แก่ แนวทางการทำงาน ความหนักเบาของงาน ระดับความสูงต่ำของหน้างาน ฯลฯ ไว้ในสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย

พงศ์ (ม.ป.ป.: 264) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าหมายถึง ลักษณะที่เป็นเงื่อนไขและสามารถทำให้บุคคลที่ทำงานอยู่ต้องจำยอมให้เงื่อนไขเหล่านั้นมีอิทธิพลเหนือกว่าทั้งพฤติกรรมของตนเองและต่อผลผลิตของงาน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2546) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบ ๆ ตัวคนงานในขณะที่ทำงาน เช่น เครื่องจักร เครื่องมือต่าง ๆ อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน ความเย็น ความสั่นสะเทือน ฝุ่นควัน ก๊าซ สารเคมี เชื้อโรค ต่าง ๆ รวมทั้งหัวหน้าคนงานและเพื่อนร่วมงาน และยังมีความหมายครอบคลุมระบบงาน กระบวนการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะการทำงาน ท่าทางการทำงาน ปริมาณงาน การควบคุมการทำงาน ตลอดจนพื้นฐานสวัสดิการต่าง ๆ การทำงานด้วย

ในทำนองเดียวกัน สิทธิชัย (2547) ได้กล่าวไว้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ อยู่ล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน เช่น หัวหน้าควบคุมงาน เพื่อนร่วมงาน เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งอากาศ แสงสว่าง เสียง ความสั่นสะเทือนของเครื่องจักร รังสีความร้อน ความเย็น แก๊ส ไอฝุ่น ละออง และสารเคมีอื่น ๆ แม้กระทั่งเชื้อโรคและสัตว์เลี้ยวต่าง ๆ เป็นต้น

จากความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบ ๆ ตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ปฏิบัติงาน ทั้งสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่มองเห็นได้และมองไม่เห็น ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติ งานทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความร้อน เสียง แสงสว่าง ความชื้น เครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ฝุ่น ไอระเหย กลิ่น เชื้อโรค ต่าง ๆ และสัตว์ต่าง ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วิฑูรย์, กฤษฎา (2537) และสุทธิ (2540: 285-286) แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียงและความสั่นสะเทือน แสงสว่าง รังสี ระดับอุณหภูมิ ความชื้น และความกดดันของบรรยากาศ
2. สภาพแวดล้อมทางเคมี ได้แก่ ฝุ่น ไอระเหย ละอองไอ ก๊าซ
3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ ได้แก่ แบคทีเรีย ไวรัส ราและยีสต์

พงศ์ (ม.ป.ป.: 264-265) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ด้านกายภาพ
2. ด้านจิตใจ
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัย
4. ด้านเวลาในการทำงาน

ส่วนสิริอร (2544: 141) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ
2. สภาพแวดล้อมด้านเวลา
3. สภาพแวดล้อมด้านจิตใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2547) แบ่งปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงาน เช่น อุณหภูมิ หรือความร้อน ความเย็น ความดันบรรยากาศ เสียงดัง แสงสว่าง ความสั่นสะเทือน ความชื้น รังสีต่าง ๆ เครื่องจักรเครื่องกล และขนาดของที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งคนที่ทำงานในที่ที่มีเสียงดังจะมีโอกาสเกิดหูตึงจากเสียงดัง และมีปัญหาการสื่อสารทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง คนที่ทำงานในที่ร้อนเหงื่อออกมากจะเกิดการสูญเสียน้ำและเกลือแร่จากร่างกาย ทำให้อ่อนเพลีย และอาจรุนแรงถึงขั้นช็อกและเสียชีวิตได้

2. สภาพแวดล้อมทางเคมีที่คนงานต้องเกี่ยวข้อง คือสารเคมีต่าง ๆ ที่ใช้เป็นวัตถุดิบหรือผลผลิต หรือของเสียที่ต้องกำจัด ซึ่งอาจอยู่ในรูปของ ผุ่น ควัน ละออง ก๊าซ ไอระเหยสาร หรืออยู่ในรูปของเหลว เช่น ตัวทำละลายต่าง ๆ เป็นต้น สารเคมีในสภาพแวดล้อมในการทำงานยังหมายถึง อากาศที่จำเป็นในการหายใจ ซึ่งถ้าปริมาณออกซิเจนลดลงมากผิดปกติหรือมีก๊าซอันตรายอื่น ๆ ปนเปื้อนมาก ก็อาจเป็นอันตรายถึงตายได้ นอกจากนี้สารเคมีต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการ

ผลิตอาจเป็นสารชนิดเดียวหรือหลายชนิดก็มีผลต่อสุขภาพของคนงานมากน้อยตามปริมาณและคุณสมบัติของสารนั้น ๆ

3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสัมผัสที่สำคัญคือ เชื้อโรคต่าง ๆ เช่น ไวรัส แบคทีเรีย เชื้อรา หนองพยาธิ รวมทั้งสัตว์และแมลงต่าง ๆ ด้วย

4. สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม เป็นสภาพแวดล้อมทางด้านการจัดสภาพครอบคลุมถึงภาวะทางจิตวิทยา เช่น การทำงานเป็นผลัด การอยู่หรือทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่แปลกหน้า ค่าจ้างแรงงานไม่เหมาะสม การทำงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน นายจ้างกับลูกจ้าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันย่อมเสริมสร้างขวัญกำลังใจและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพด้วย

ในทำนองเดียวกัน สิทธิชัย (2547) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการทำงานว่าแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ ความเย็น รังสี แสงสว่าง ความกดดันบรรยากาศที่อยู่รอบ ๆ ตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะนั้น รวมถึงเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ณ บริเวณนั้น ซึ่งอาจมีหลายชนิด เช่น เสียงดัง แรงสั่นสะเทือน ความร้อน เป็นต้น

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมเคมี (Chemical Environment) ที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเกี่ยวข้อง เช่น สารเคมีชนิดต่าง ๆ ที่ใช้เป็นวัตถุดิบหรือผลผลิตและของเสียต่าง ๆ ที่ต้องกำจัด โดยทั่วไป สารเคมีดังกล่าวอาจจะอยู่ในรูปของแก๊ส ไอฝุ่น ละออง หรืออยู่ในรูปของเหลว เช่น ตัวทำละลายต่าง ๆ

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (Biological Environment) ของผู้ปฏิบัติงานนั้นมีทั้งชนิดที่มีชีวิต เช่น หนู แมลงสาบ และไม่มีชีวิต เช่น ฝุ่นฝ้าย และฝุ่นเมล็ดพืชต่าง ๆ

4. ปัจจัยทางเออร์โกโนมิกส์ (Ergonomics) ซึ่งก็คือ งานบางอย่างที่เร่งรัด ต้องทำงานแข่งกับเวลา การทำงานเป็นผลัด การทำงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาว การทำงานที่จำเจซ้ำซาก

จากแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้สรุปความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ปฏิบัติงาน ทั้งสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่มองเห็นได้และมองไม่เห็น ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน อันได้แก่ ความร้อน ความเย็น หรืออุณหภูมิ เสียง แสงสว่าง ความชื้น เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ฝุ่น ไอระเหย กลิ่น เชื้อโรคต่าง ๆ และสัตว์ต่าง ๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547)

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

Cascio (1995) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่ามี 2 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นเรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่าง ๆ ภายในองค์การ เช่น การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) การจัดการอย่างประชาธิปไตย (Democratic Supervision) สภาพการทำงานที่ปลอดภัย (Safe Working Condition)

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง มุมมองของพนักงานเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัย การมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพนักงานและฝ่ายจัดการ และสามารถเติบโตและพัฒนาในด้านความเป็นอยู่

Drafke and Kossen (2002: 305) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) คือการจัดให้สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

Newstrom and Davis (2002: 244) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือการที่คนชอบหรือไม่ชอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากนิยามความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีความสุขและตอบสนองความต้องการขององค์การได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Miner (1997: 293) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการคิดเกี่ยวกับพนักงาน การทำงานและการจัดการองค์การ ดังนี้

1. พิจารณาถึงผลกระทบของการทำงานที่เกิดกับพนักงานและประสิทธิภาพขององค์การ
2. การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดการแก้ไขปัญหาขององค์การ และการตัดสินใจในการทำงาน

ซึ่งนอกจากจะมุ่งที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ดีขึ้นแล้ว ยังมุ่งไปที่งานลักษณะใดที่จะทำให้พนักงานดีขึ้นด้วย

Huse and Cummings (1985) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีค่าเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ
2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึงการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเอเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่น เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionals) หมายถึงการมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) หมายถึงภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

นอกจากนี้ Walton (1979, cited in Drafke and Kossen, 2002: 308-309; อ้างถึงใน เชี่ยวชาญ, 2530: 120-121) กล่าวว่าไว้ว่าการที่พิจารณาบุคคลจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้นั้นต้องประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คำว่าเพียงพอในที่นี้หมายความว่าความเพียงพอที่จะดำรงชีวิตได้ตามมาตรฐานของสังคม ส่วนความยุติธรรมนั้นพิจารณาจากตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกันจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากัน

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safety and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายและความเจ็บป่วยกับพนักงาน

3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถ (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) คือการให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้มีการพัฒนาความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยให้ความสำคัญในด้านการศึกษาอบรมการพัฒนาอาชีพของแต่ละบุคคล

4. โอกาสเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Opportunity for Developing Continue Growth and Security) เป็นการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน ให้โอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถหรือทักษะใหม่ ๆ มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น และให้หลักประกันของความมั่นคงในการทำงานด้วย

5. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ (A Feeling to Belonging) กล่าวคือ จะต้องสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการร่วมมือและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน

6. สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) หมายถึงพนักงานมีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย เคารพในสิทธิของแต่ละบุคคล รวมถึงสิทธิในเรื่องส่วนตัว สิทธิในการพูด และสิทธิที่พึงได้รับจากองค์การอย่างเสมอภาคกันด้วย

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and Total Life Space) หมายถึงลักษณะของการทำงานมีผลกระทบต่อบทบาทในชีวิตส่วนตัวของพนักงานหรือไม่ เช่น บทบาทต่อครอบครัว เป็นต้น การทำงานล่วงเวลาหรืองานที่ออกไปต่างจังหวัดเป็นประจำอาจจะมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวของพนักงานได้ ดังนั้นควรจะมีการสร้างความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัวของพนักงานให้ดี

8. ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์กับสังคม (Social Relevance of Work Life) หมายถึงพนักงานในองค์การมีความรู้สึกว่างค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคมหรือกิจกรรมขององค์การให้ประโยชน์กับสังคมซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง

สิทธิโชค (2531: 16) ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาว่างานใดทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่ ดังนี้

1. ค่าจ้าง สวัสดิการ และค่าชดเชยที่เหมาะสม

2. อนามัยและความปลอดภัยในสิ่งแวดล้อมของการทำงาน

3. การช่วยพัฒนาศักยภาพของคนงาน โดยเปิดโอกาสให้ได้ใช้ทักษะความรู้หลายอย่างในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการนับถือตนเอง ความสำเร็จจากการทำงานที่ท้าทาย

4. ความมั่นคงและเจริญงอกงาม คนงานควรได้รับงานที่ส่งเสริมศักยภาพของเขามากกว่าที่จะทำให้เขาล้าหลังได้ งานที่ช่วยในการเตรียมตัวสำหรับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไป และโอกาสที่จะก้าวหน้า

5. การทำให้คนงานสามารถมีบูรณาการกับสังคม ส่งเสริมให้คนงานเข้ากับคนอื่น ๆ ในสังคมได้โดยไม่มีการรังเกียจเด็ดฉันท

6. สอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ

7. ชีวิตโดยส่วนรวมของคนงานมีความสุข มีเวลาให้แก่ครอบครัวและเวลาสำหรับตนเอง

8. ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1979, cited in Drafke and Kossen, 2002: 308-309; อ้างถึงใน เชื้อชาญ, 2530: 120-121) 8 ประการ เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจาก แนวคิดดังกล่าวมีลักษณะสอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safety and Healthy Working Condition)
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถ (Opportunity for Developing and Using Human Capacity)
4. โอกาสเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Opportunity for Developing Continue Growth and Security)
5. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ (A Feeling to Belonging)
6. สิทธิของพนักงาน (Employee Rights)

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and Total Life Space)

8. ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์กับสังคม (Social Relevance of Work Life)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยในรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และความเครียดในการทำงาน ดังนี้

สบพร (2527) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของทันตแพทย์ โดยการสัมภาษณ์และสอบถามทันตแพทย์ที่ทำงานในภาคเอกชนใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน พบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านอุณหภูมิมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน โดยทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องที่ติดตั้งเครื่องปรับอากาศมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าทันตแพทย์ที่ไม่ได้ทำงานในห้องที่ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ส่วนสภาพแวดล้อมด้านบุคคล พบว่าทันตแพทย์ชายมีความเครียดในการทำงานมากกว่าทันตแพทย์หญิง และทันตแพทย์ที่มีรายได้ต่ำกว่ามีความเครียดในการทำงานมากกว่าทันตแพทย์ที่มีรายได้สูง

รัชดา (2531) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทางการแพทย์ที่รับราชการในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 307 คน ด้วยแบบทดสอบระดับความเครียด SCL-90 (Symptom Checklist 90) พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เพศและลักษณะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันทำให้บุคลากรทางการแพทย์มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่บุคลากรทางการแพทย์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สุรศักดิ์ (2536) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 347 คน พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในขณะปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าและอายุอิทธิธรรมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ได้แก่สภาพแวดล้อมในขณะปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าและความยุติธรรม

ยีนยง (2537) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทำการศึกษาผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 312 คน พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คืออายุ วุฒิ และประสบการณ์ในการบริหารงานแตกต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมโภชน์ (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสถานีตำรวจนครบาล จำนวน 353 ราย โดยใช้แบบสำรวจความเครียด HOS (Health Opinion Survey) ผลการวิจัยพบว่า รองสารวัตร สถานีตำรวจนครบาล มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง และตัวแปรด้านจำนวนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต่างกัน ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ตัวแปรด้านอายุ ประสบการณ์ด้านการสอบสวน ไม่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิระพร (2539) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง สถานภาพการสมรสที่ต่างกัน ทำให้บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน รวมทั้งอายุ และประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วสันต์ (2539) ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณีของสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่าสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวนมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ระดับปานกลาง และความแตกต่างในเรื่องอายุ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์ ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ศิริมาส (2541) ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดยสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้นภูมิจากกลุ่มประชากร 3,338 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 357 คน พบว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันในตัวแปรด้านอายุ อายุงาน และสายงาน

จันทา (2541) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ สำนักงานรัฐมนตรี ที่สังกัดสายงานช่วยอำนวยการและสายงานหลัก จำนวน 305 คน พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณอยู่ในระดับต่ำ ตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ตัวแปรสถานภาพการสมรส สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปาริชาติ (2541) ศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน พบว่าพนักงานที่รับรู้ว่างานหนักจะมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่รับรู้ในเรื่องปริมาณงานว่าไม่หนักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .07-.001 พนักงานที่มีความคลุ้มเครือในบทบาทจะมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความคลุ้มเครือในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .03-.006 พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความขัดแย้งในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001-.0001 และความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05-.0001

ศรีสวัสดิ์ (2541) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่คือ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ในขณะที่สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

สุตรัก (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของตำรวจจราจร จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านความเป็น

ประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานสามารถทำนายความเครียดในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

นุชรรัตน์ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือผู้พิพากษาจากศาลทั้ง 3 ระดับ ตั้งแต่ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 243 คนจากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 495 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบลำดับขั้นตามสัดส่วนระดับศาล พบว่าอายุ และอายุราชการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ประณิตา (2542) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบประเมินความเครียด HOS (Health Opinion Survey) ที่แปลและปรับปรุงโดยบรรจง สืบสมาน พบว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา เงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 8.11 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อาภรณ์ (2542) ศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัยตอนกลางที่ปฏิบัติงานให้รัฐวิสาหกิจชั้นดี จำนวน 577 คน โดยแบ่งเป็นผู้ใหญ่วัยตอนต้นจำนวน 342 คน และผู้ใหญ่วัยกลางคนจำนวน 198 คน พบว่าระดับความเครียดในการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัยตอนกลางที่ปฏิบัติงานให้รัฐวิสาหกิจชั้นดีอยู่ในระดับต่ำ เพศและอายุงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานต่ำกว่าเพศหญิง และพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่ามีความเครียดในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า

กนกพร (2543) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักบริหารธุรกิจสาขาเขต 5 จำนวน 155 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ และที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ .05 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน แต่ปัจจัยด้าน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

อุบลวรรณ (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิง จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริการสื่อสารจำนวน 295 คน การศึกษาพบว่าพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิง จำกัด มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง อายุ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสภาพแวดล้อม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กวินดา (2544) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ ธนาครกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 276 คน พบว่าระดับความเครียดของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์อยู่ในระดับต่ำ เพศ และอายุ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน แต่สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ และอายุงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กาญจนา (2544) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท คิมเบอร์ลีย์-คล้าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท คิมเบอร์ลีย์-คล้าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี จำนวน 11 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน พบว่าพนักงานบริษัท คิมเบอร์ลีย์-คล้าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อายุ ระดับการศึกษา และความก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รจเรจ (2544) ศึกษาความเครียดในการทำงานของครูประถมศึกษา โรงเรียนเอกชนใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 254 คน พบว่าครูที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จุฬามาศ (2545) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยใช้แบบสำรวจความเครียด (HOS) (Health Opinion Survey) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีระดับ 3-7 จำนวน 364 คน พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีอยู่ในระดับปานกลาง สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยด้านงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรกนก (2546) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด โดยกลุ่มประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 186 คน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้านพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ผกผันกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชวัลญา (2547) ศึกษาปัจจัยในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานแผนกสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 152 คน พบว่าระดับความเครียดในการทำงานพนักงานแผนกสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับต่ำ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และ รายได้ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้พนักงานแผนกสินเชื่อมีความเครียดในการทำงานต่างกัน และความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมฤดี (2547) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสินเชื่อสำนักงานใหญ่ จำนวน 139 คน พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Studenski and Barczyk (1987) ศึกษาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานในเหมืองแร่ เพื่อเสนอรูปแบบของผลที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่าง

ประกอบด้วยพนักงานที่ทำงานใต้ดิน 411 คน และพนักงานฝ่ายบริหาร 104 คน พบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และการจ่ายค่าตอบแทน

Wolfgang et al. (1988) ศึกษาความเครียดในการทำงานของเภสัชกรและพยาบาลประจำโรงพยาบาล โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และได้รับกลับจากเภสัชกร จำนวน 107 คน และจากพยาบาลจำนวน 263 คน พบว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อยและค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอ ทำให้ทั้งเภสัชกรและพยาบาลเกิดความเครียดในการทำงาน

Lam (1991) ศึกษาความเครียดในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมในฮ่องกง พบว่าครูโรงเรียนมัธยมในฮ่องกงมีระดับความเครียดในการทำงานสูง และการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน โดยครูที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าจะมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่า

Millson (2000) ศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงาน จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 1,358 คน พบว่าการทำงานเป็นกะ ระยะเวลาในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้

Denton et al. (2002) ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานดูแลบ้านของคอนเทกซ์ออฟเฮลท์แคร์ รีคอนสตรัคชั้วริง จำนวน 892 คน ในเมืองออนตาริโอ (Ontario) ประเทศแคนาดา พบว่าความไม่ปลอดภัยในการทำงาน การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การขาดเวลาส่วนตัว ทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงาน

Takashi et al. (2002) ศึกษาความเครียดในการทำงานของนักฟิสิกส์ชาวญี่ปุ่นที่ทำงานเต็มเวลา โดยแจกแบบสอบถามให้ของนักฟิสิกส์ชาวญี่ปุ่นจำนวน 716 คนทางไปรษณีย์และได้รับการตอบกลับจำนวน 333 คน พบว่าเพศและอายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และอายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ผู้วิจัยพบว่า แม้ว่าความเครียดในการทำงานจะเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นมานานแล้ว แต่เพิ่งเริ่มได้รับความ

สนใจมากขึ้นไม่นานมานี้ อาจเนื่องมาจากสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ เกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน การแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดในการทำงานซึ่งเกิดได้กับบุคลากรทุกระดับจึงประเด็นสำคัญที่ต้องนำมาศึกษาเพื่อหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไข เนื่องจากความเครียดในการทำงานนั้นนอกจากส่งผลต่อสุขภาพทางกาย ทางใจ และทางพฤติกรรมของบุคคลแล้ว ยังส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรลดลงด้วย มีการศึกษาวิจัยต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้งของอาชีพต่าง ๆ เช่น ตำรวจ พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น แต่ยังไม่มีการวิจัยใดเลยที่ศึกษาถึงความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Cartwright and Cooper (1997: 13-20) ที่กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าเกิดจากปัจจัยด้านลักษณะงาน บทบาทในองค์กร ความสัมพันธ์ในการทำงาน การพัฒนาอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ว่าประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่สภาพแวดล้อมในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมทั้งได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วย

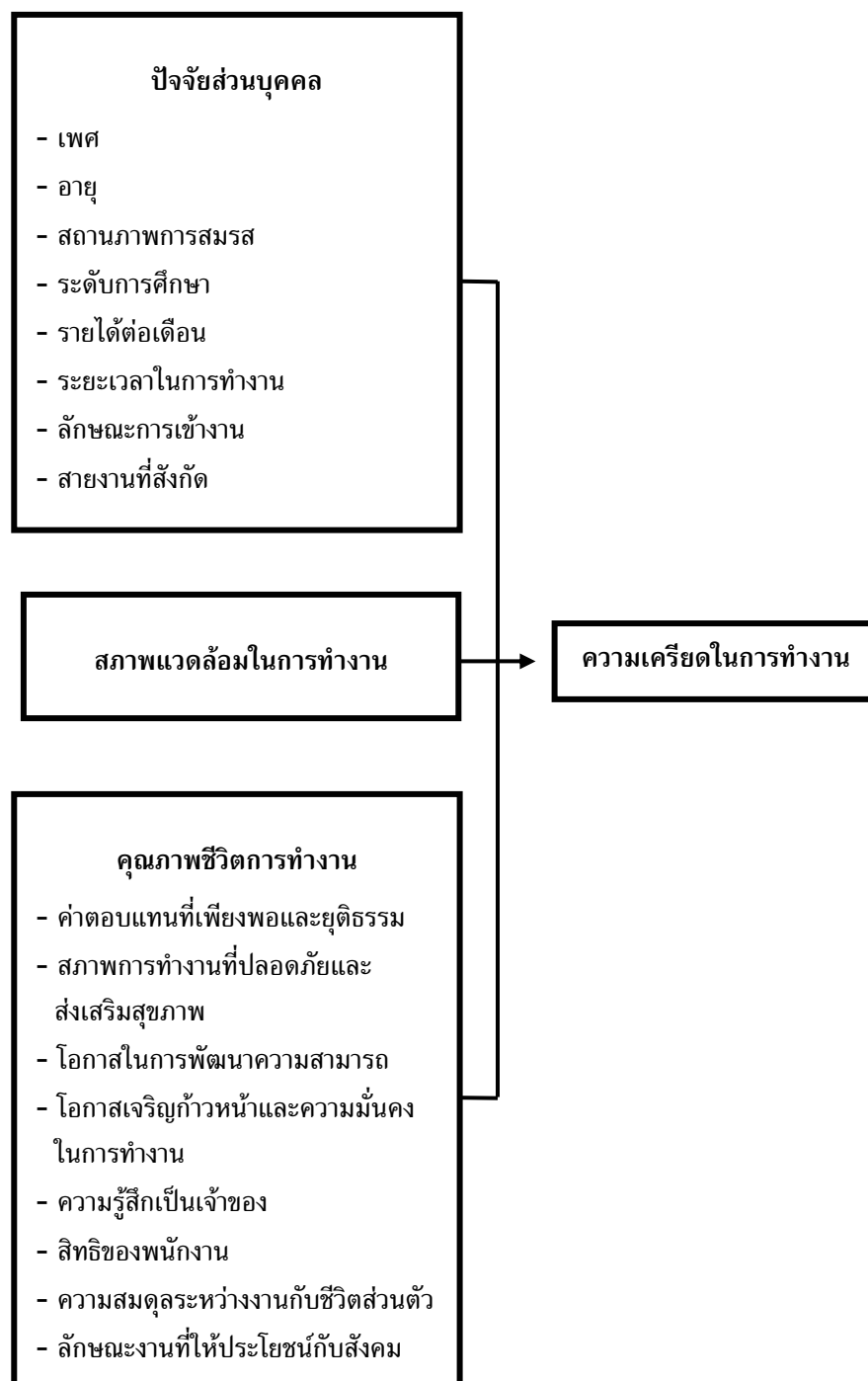
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะการเข้างาน และสายงานที่สังกัด ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถ โอกาสเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของ สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ผลประโยชน์กับสังคม และตัวแปรความเครียดในการทำงาน

กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อการวิจัยไว้ดังนี้

1. พนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

1.1 พนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

1.2 พนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

1.3 พนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

1.4 พนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

1.5 พนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

1.6 พนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

1.7 พนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีที่มีลักษณะการเข้างานต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

1.8 พนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีที่ทำงานในสายงานที่สังกัดต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3.1 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3.2 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3.3 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3.4 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3.5 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความรู้สึกเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3.6 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3.7 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3.8 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์กับสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

4. ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีได้