

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศ จากเศรษฐกิจการเกษตรมาสู่เศรษฐกิจอุตสาหกรรม เป็นเหตุให้สังคมไทยเปลี่ยนแปลงจากสังคมชนบทมาสู่ความเป็นสังคมเมืองมากยิ่งขึ้น ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนต้องปรับเปลี่ยนเป็นการดำเนินชีวิตในรูปแบบใหม่อันมีผลกระทบต่อสภาพจิตใจ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ ได้ก่อให้เกิดปัญหาในระบบสังคมด้านต่างๆ และมีแนวโน้มที่ความรุนแรงมากยิ่งขึ้น

เนื่องจากระบบราชการเป็นกลไกสำคัญในการบริหารประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โอกาสในการที่ประเทศจะพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไปนั้น จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวทั้งในระบบกลไกและเครื่องมือให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกประเทศ นอกจากนี้องค์ประกอบสำคัญที่สุดประการหนึ่งซึ่งต้องคำนึงถึง ได้แก่ ทรัพยากรบุคคลของรัฐ ผู้มีบทบาทควบคุม ตัดสินใจและดำเนินการผลักดันภารกิจสาธารณะให้เป็นไปในทิศทางที่วางไว้อย่างครอบคลุมทุกภาคส่วน (Sectors) ทั้งภาคประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาไม่ได้มีการตระหนักถึงประเด็นดังกล่าวอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรมมากนัก

ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้รัฐบาลให้ความสำคัญต่อการปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อเป้าประสงค์รวม 4 ประการคือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม ยกย่องขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล และตอบสนองต่อการบริหารปกครองระบอบประชาธิปไตย ความพยายามปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลนำไปสู่การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ที่ประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- 1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน
- 2) การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน
- 3) การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ
- 4) การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่

5) การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม

6) การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

7) การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

การปรับปรุงโครงสร้าง และปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของระบบราชการที่เกิดขึ้นย่อมมีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานที่สามารถปรับเปลี่ยนตนเองได้ย่อมไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปรับเปลี่ยนตนเองได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอาจส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ซึ่งกรมสุขภาพจิตในฐานะหน่วยงานหลักทางด้านวิชาการ ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลงานสุขภาพจิตของประชาชนทั้งประเทศ โดยมีนโยบายมุ่งเน้นการศึกษา วิจัย พัฒนา และถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริม ป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพด้านสุขภาพจิต และบริการสุขภาพจิตที่มีคุณภาพ มาตรฐานเป็นธรรม และทันต่อสถานการณ์แก่ผู้ป่วยที่มีปัญหารุนแรง ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดี มีความรู้ ความเข้าใจ ในความสำคัญของสุขภาพจิต มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ที่อยู่กับปัญหาสุขภาพจิต สามารถดูแลและจัดการกับปัญหาสุขภาพจิต ทั้งของตนเอง ครอบครัว และผู้อื่นในชุมชนได้ อันจะนำไปสู่การอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุขที่ยั่งยืน

จากการที่บุคลากรของกรมสุขภาพจิตซึ่งมีหน้าที่ในการพัฒนาวิชาการด้านสุขภาพจิต ทั้งในด้านส่งเสริม ป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพจิตใจของประชาชน ซึ่งจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยความอดทน และเสียสละ ในการขจัดปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนให้คลี่คลายเบาบาง และเป็นปกติ ซึ่งในบางครั้งบุคลากรของกรมสุขภาพจิตอาจเกิดความเครียดจากการทำงานได้ (ไพเราะ สว่างแสงวัฒนา, 2545, น.2) และถ้าไม่สามารถจัดการกับความเครียดของตนเองได้แล้ว ก็จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งบุคคลที่มีเขาวนอารมณ์สูงจะสามารถรับมือกับความเครียด ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถปรับตัวได้ดีในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

“เขาวนอารมณ์” เป็นเรื่องที่กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมากทั้งในกลุ่มนักวิชาการ และบุคคลทั่วไป เขาวนอารมณ์ถือเป็นเรื่องใหม่ในแวดวงการศึกษาและจิตวิทยา เพราะเพิ่งได้รับความสนใจและยอมรับในความสำคัญอย่างจริงจัง เมื่อประมาณสิบกว่าปีมานี้ จากการศึกษาของ Center for Creative Leadership ตั้งแต่ปี 1983 เป็นต้นมา พบว่า ความแตกต่างของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ กับผู้บริหารที่ไม่ประสบความสำเร็จ คือทักษะในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล ผู้บริหารที่ล้มเหลวในหน้าที่การงานมักเป็นบุคคลที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ ขาดความเข้าใจในคน และมีปัญหาในการควบคุมอารมณ์ (วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย, 2542) นอกจากนี้ในการคัดเลือกพนักงาน

ใหม่ในสาขาอาชีพต่าง ๆ ฝ่ายบุคคลยังเน้นเรื่องวุฒิภาวะทางอารมณ์ คนเราต้องมีอารมณ์ด้วยกันทุกคน จะแตกต่างกันตรงที่ลักษณะการแสดงออก บางคนสามารถระงับอารมณ์ได้ แต่บางคนไม่สามารถทำได้และจะแสดงออกมาให้เห็นภายนอกอย่างเด่นชัด การแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมมีความสำคัญยิ่งในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ไมเนอร์ (Miner, 1992, p.577, อ้างถึงใน เสาวรสวงศาสุลักษณ์, 2549, น.2) กล่าวว่า อารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอารมณ์ด้านลบนั้น หากมีความรุนแรงเกิดขึ้นบ่อยครั้งจะมีผลกระทบที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานหลายด้าน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง ดังนั้น บุคคลจึงควรรู้จักควบคุมอารมณ์ทั้งของตนเองและของบุคคลรอบข้าง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

ศรีเวื่อน แก้วกังวาน (2542) ได้ให้ความหมายอารมณ์ว่าเป็นกระบวนการทางจิต ซึ่งเกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก อารมณ์เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพร่างกายและกระบวนการคิดที่ไม่สามารถแยกจากกันได้เด็ดขาด อารมณ์มีทั้งบวกและลบ ดังนั้น ถ้ารู้จักใช้อารมณ์ให้ถูกต้อง มีความฉลาดในการใช้อารมณ์ สามารถจัดการอารมณ์ได้อย่างมีเหตุผล อารมณ์ก็จะมีคุณอนันต์ต่อบุคคลนั้น จากความหมายและองค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ จะเห็นว่าถ้าบุคคลมีเขาวนอารมณ์ที่ดีแล้วจะทำให้บุคคลนั้นรู้จักตนเอง เข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น รับรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการของตัวเองและผู้อื่น ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานหรือกิจกรรมใด ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ได้ เขาวนอารมณ์ทำให้การตัดสินใจมีเหตุผล และรู้จักใช้อารมณ์ในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองและผู้อื่น รู้จักปรับตัวและยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยคุณลักษณะที่กล่าวมา เขาวนอารมณ์จึงมีความสำคัญกับชีวิตการทำงานในปัจจุบันเป็นอย่างมาก (เสาวรสวงศาสุลักษณ์, 2549, น.3)

อาการที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่น่าเป็นห่วง สะท้อนให้เห็นได้จากพฤติกรรมบางอย่างที่ทำให้เรารู้สึกว่าไม่สามารถจัดการกับงานของเราได้ เช่น อาจจะมีบ่อยครั้งที่เราอาจจะเคยรู้สึกว่ายิ่งพยายามที่จะสะสางงานก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เนื่องมาจากว่ามีงานอื่นแทรกเข้ามาอยู่เรื่อยจึงเกิดอาการผลัดวันประกันพรุ่ง หรือกลายเป็นดินพอกหางหมู บ่อยครั้งที่ต้องมีการนำงานกลับไปทำที่บ้านจนถึงเช้าหรืออยู่ทำงานเกินเวลาปกติ อาการเหล่านี้จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเราอยู่องค์การที่อยู่ในภาวะของการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงและต่อเนื่อง อาทิ มีการปรับโครงสร้างองค์การ มีการปรับอัตรากำลังคน ลดงบประมาณในการบริหาร มีการปรับฐานเงินเดือน การวัดประเมิน ผลการปฏิบัติงานที่บ่อยครั้งขึ้นและซึ่งไปมีผลกระทบต่อเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง หรือแม้แต่อยู่ในช่วงที่นำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนา

องค์การ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้นำมาซึ่งความรู้สึกไม่เคยชิน ความไม่แน่ใจ ความหวาดระแวง และในที่สุดก็จะนำมาซึ่งความเครียดความกังวล หรือแม้แต่กระทั่งความกลัว ซึ่งเมื่อมีมากถึงในระดับที่สูงเกินไปก็อาจจะเป็นที่มาของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (misbehavior) ที่อาจจะเกิดขึ้น อาทิ การเอาอารมณ์มาอยู่เหนือเหตุผลในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ การไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานกับทีมงานเนื่องจากปัญหาส่วนตัว การใช้แอลกอฮอล์เพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน การใช้ความรุนแรงในที่ทำงานทั้งทางด้านวาจา (verbal abuse) และทางกาย (physical abuse) ซึ่งในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของตนเองและเพื่อนร่วมงาน และเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่น่าสะพรึงกลัวในที่ทำงาน สาเหตุที่สำคัญของความรุนแรงเหล่านี้มาจากความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงาน (จุฑามาศ แก้วพิจิตร, 2548, น.6)

ปัญหาเรื่องความเครียดในการทำงานเริ่มเป็นปัญหาที่สำคัญในด้านแรงงาน โดยมีองค์การทางด้านแรงงาน เช่น องค์การแรงงานระหว่างประเทศ ได้ระบุว่าควรมีการระบุถึงปัญหาความเครียด ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าเป็นเรื่องธรรมดาของการทำงานอย่างเร่งด่วน ก่อนที่จะกลายเป็นเรื่องใหญ่ที่ท่วมทับ แก้ไม่ตก ผลกระทบของความเครียดในการทำงานไม่ได้ก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางกายและทางใจเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานอันสำคัญอีกด้วย เช่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มาตรฐานการทำงาน คุณภาพชีวิตของการทำงาน ประสิทธิภาพในการตัดสินใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน จากการทดลองของ จูเลีย และเกลฮอร์น (อ้างถึงใน ประชิด ศราพันธุ์, 2533, น.4) พบว่า คนที่ความเครียดสูงจะทำให้วิจารณ์ญาณการใช้เหตุผลและประสิทธิภาพน้อยลง ทำให้เกิดความบกพร่องของระบบประสาทซิมพาเทติก ซึ่งมีผลต่อเนื่องทำให้เกิดความผิดปกติของสมองส่วนกลาง ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของผู้ที่มีความเครียด จะทำให้อ่อนไม่หลับ อ่อนเพลีย ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ผลเสียเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้ ความเครียดในการทำงานจึงอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวได้เช่นเดียวกัน ดังข้อมูลการศึกษาของปีเตอร์สัน (Peterson, 1990) ได้กล่าวถึงผลการสำรวจไว้ว่า 36 % ของผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบว่า สภาพในการทำงานเป็นสาเหตุใหญ่ที่สุด ที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่าจากสาเหตุอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ลักษณะงานของแต่ละอาชีพอาจส่งผลที่ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกันไป โดยมีผู้ศึกษาถึงลักษณะอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย คือ กลุ่มหรืออาชีพที่มีการทำงานที่ต้องแข่งขันสูง หรืองานที่มีความซ้ำซากจำเจและเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ดังนั้น ความเครียดในการทำงานจึงเริ่มเป็นหัวข้อที่น่าสนใจศึกษา นอกจากนี้ ปีเตอร์ วาร์ (Peter Warr, 1996) ได้ให้ความเห็นว่าการที่นักจิตวิทยาองค์กรสนใจศึกษาความเครียดในการทำงาน เนื่องจากผลของความเครียดในการ

ทำงานส่งผลกระทบต่อทั้งตัวบุคคลและต่อองค์กรที่พวกเขาทำงานอยู่ และเป็นที่เชื่อกันว่าแนวทางการจัดการกับความเครียด เป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น (เสาวรส วงศาสุลักษณ์, 2549, น.3-4)

จากที่กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่าเขาวนอารมณ์น่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของเขาวนอารมณ์ ปัจจัยความเครียดในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการวางแผนและพัฒนาเขาวนอารมณ์ และเป็นแนวทางในการจัดการสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและทำงานได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับเขาวนอารมณ์ของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต
2. เพื่อศึกษาระดับและลักษณะปัจจัยความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต
3. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิตในส่วนกลาง ที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่ระดับ 1 – 7 จำนวน 147 คน
2. การประเมินระดับและมิติของเขาวนอารมณ์ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดของโกลแมน (Goleman) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบ

อารมณ์ของตน ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการร่วมรู้สึก และด้านการมีทักษะทางสังคม ซึ่งพัฒนาโดย ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์

3. การประเมินระดับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์การ ซึ่งพัฒนาโดย เสาวรสวงศาสุลักษณ์ (2549)

4. การประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานในการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดของฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985, p.199-200) และคัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, p.301-303) แบ่งเป็น 9 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์การ ซึ่งพัฒนาโดย อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.1 ชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.2 ชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.3 ชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.4 ชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.5 ชาวน์อารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.1 ชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.2 เซวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.3 เซวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.4 เซวน์อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.5 เซวน์อารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.4 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับเซวน์อารมณ์ของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต
2. ทำให้ทราบถึงระดับปัจจัยความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต
3. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต
4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างเซวน์อารมณ์ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต
5. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเซวน์อารมณ์ของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต
6. ผลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการสิ่งที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต

7. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไป

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นเพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ ต่างๆ ได้ ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1998) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self - Awareness) คือ การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบและความสามารถของตนเอง และมีญาณหยั่งรู้ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังนี้
 - การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) คือ การทราบถึงอารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น
 - การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) คือ การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตน
 - ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) คือ ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตน
2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self Regulation) คือ การจัดการกับอารมณ์แรงกระตุ้น และความสามารถของตนได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังนี้
 - การควบคุมตนเอง (Self Control) คือ การควบคุมอารมณ์ด้านลบ และการกระตุ้นได้
 - ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) คือ การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์ และคุณความดี
 - ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) คือ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน
 - การปรับตัว (Adaptability) คือ การยืดหยุ่น และปรับให้เข้ากับสถานการณ์
 - การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) คือ การเปิดรับความคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่ๆ
3. การจูงใจตนเอง (Self - Motivation) คือ แนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังนี้

- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) คือ ความพยายามที่จะปรับปรุง เพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ

- ภาวะผูกพัน (Commitment) คือ การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มหรือ เป้าหมายขององค์การ

- ความคิดริเริ่ม (Initiative) คือ การมีความคิดใหม่และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมี โอกาส

- การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรคหรือ ปัญหา

4. การร่วมรู้สึก (Empathy) คือ การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อ ห่วงใยของผู้อื่น ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังนี้

- การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) คือ การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

- การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของ ผู้อื่นและการส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น

- การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Orientation) คือ การคาดคะเน รับรู้และ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

- การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) คือ การสร้าง โอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล

- การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) คือ การทราบ ความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม

5. การมีทักษะทางสังคม (Social Skills) คือ ความคล่องในการก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง ที่ต้องการโดยแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังนี้

- การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) คือ การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่าง ได้ผล

- การสื่อสาร (Communication) คือ การฟังผู้อื่นและการส่งสารที่น่าเชื่อถือ

- การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) คือ การเจรจาต่อรอง และ แก้ไขความไม่ลงรอยกัน

- ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ การเป็นแรงบันดาลใจและการเป็นตัวอย่าง ใ้บุคคลหรือกลุ่ม

- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) คือ การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี
- การสร้างพันธะผูกพัน (Buildings Bonds) คือ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ
- ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี และการให้ความร่วมมือ
- การสร้างทีมงาน (Team Capabilities) คือ การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีผลกับความรู้สึกด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกทั่วไปในการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจในงานที่เกิดขึ้น ซึ่งปัจจัยความเครียดในการทำงานแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่รับผิดชอบในแง่ของปริมาณงาน ขอบเขตและความชัดเจนของงาน ความสมดุลของงานกับความรู้ความสามารถ ความสำคัญของงาน ความยากง่ายของงาน การได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานซ้ำซากจำเจและการได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน
2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน การแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี จนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติม และการได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลได้แก่ เพื่อนร่วมงานทั้งในฝ่ายงานเดียวกันและต่างฝ่ายงาน ผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม
4. ด้านโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศขององค์กร หมายถึง นโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจมีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมา จากองค์กรได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ คุณภาพชีวิตในการทำงานวัดจากสิ่งต่อไปนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การได้รับเงินเดือนและผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับมาตรฐานสังคม
 2. ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตรายและไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ
 3. โอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานของตนเองได้
 4. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่แบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า
 5. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ มีความเท่าเทียมและเป็นธรรม
 6. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่เจ้าหน้าที่มีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาพัก มีโอกาสได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม
 7. ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์การที่เห็นความสำคัญ
 8. ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกที่มั่นใจของเจ้าหน้าที่ว่าสามารถทำงานอยู่ต่อไปได้ และไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยปราศจากความผิด
 9. ความภูมิใจในองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม
- เจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรมสุขภาพจิต ที่ตั้งอยู่ในกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี