

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรในทุกวันนี้ นับได้ว่าได้รับผลกระทบจากอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมเป็นอันมาก ทั้งปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และเทคนิควิทยาการสมัยใหม่ ทำให้องค์กรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรมต้องเผชิญกับมาตรการใหม่ ๆ จากประเทศผู้นำทางเทคโนโลยีที่ใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างอุปสรรคทางการค้า (Non-Tariff Barrier) ทำให้การตลาดของประเทศส่งออกมีการแข่งขันที่รุนแรง ทั้งกลยุทธ์ทางการค้าและการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับในระดับโลก เป็นผลมาจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทางเศรษฐกิจระดับโลกและในระดับภูมิภาคต่าง ๆ เช่น WTO, GATT, APEC และการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area – AFTA) ซึ่งเปิดโอกาสให้ทุกประเทศมีโอกาสในการส่งสินค้าออกไปยังประเทศสมาชิกทั่วโลกได้มากขึ้น และขณะเดียวกันต้องเปิดรับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เข้าสู่ประเทศของตนอย่างเสรีเช่นกัน ภาครัฐและเอกชนผู้ดำเนินธุรกิจต้องมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรของตนอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อพัฒนาระดับการผลิต ให้มีความสำคัญต่อการพึ่งพาตนเอง ตลอดจนกระบวนการวิจัยและพัฒนาที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

อุตสาหกรรมยาเป็นอุตสาหกรรมที่ผลิตปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและสุขภาพของมนุษย์ จึงนับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของผู้บริโภค ประกอบกับการมีส่วนร่วมสนับสนุนโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้สถานพยาบาลโดยเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐ มีความต้องการยาที่ผลิตจากภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น จากภาวะความต้องการบริโภคนยาในปัจจุบัน ทำให้อุตสาหกรรมผลิตยามีการแข่งขันด้านการผลิตทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลกที่ทวีความรุนแรงขึ้น และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นในสหประชาชาติ ทุกประเทศต่างมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมาตรการกำกับดูแลสินค้าอย่างเข้มงวด มีการออกกฎระเบียบข้อบังคับที่เข้มงวด ควบคุมในเรื่องการผลิต และการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น

องค์การเภสัชกรรมซึ่งเป็นองค์การรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีหน้าที่ให้บริการทางด้านยาและเวชภัณฑ์ที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิต นับตั้งแต่องค์การเภสัชกรรมได้รับการสถาปนาขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การเภสัชกรรม พ.ศ. 2509 โดยรวมกิจการกับกองโอสถศาลา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เข้ากับโรงงานเภสัชกรรม กระทรวงสาธารณสุข องค์การเภสัชกรรมได้ดำเนินผลิตและสนับสนุนยาและเวชภัณฑ์สนองความต้องการของส่วนราชการและประชาชนมาโดยตลอด สามารถเพิ่มปริมาณผลผลิต ค้นคว้าวิจัยผลิตภัณฑ์ยาและผลิตภัณฑ์ที่มีความจำเป็นในงานสาธารณสุขของประเทศ มีผลการจำหน่ายเพิ่มขึ้นทุกปี มีกำไรจากการดำเนินงาน สามารถนำเงินมาลงทุนขยายกิจการโดยไม่ต้องรบกวนเงินงบประมาณแผ่นดิน มีความมั่นคงเป็นปึกแผ่นดังที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน และมีพนักงานที่จบการศึกษาทางด้านเภสัชศาสตร์ในระดับปริญญาตรีจนถึงระดับปริญญาเอก ทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นจำนวนมาก อาจกล่าวได้ว่าเป็นโรงงานผลิตยาและเวชภัณฑ์ที่มีเภสัชกรมากที่สุดในประเทศไทย

ทรัพยากรบุคคลนับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะขับเคลื่อนกระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สามารถเกิดขึ้นและดำเนินไปจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ หลักประกันสำคัญที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดและเจริญรุ่งเรืองต่อไป คือความตั้งมั่นของบุคลากรในองค์การที่ถือว่าการปฏิบัติภารกิจในชีวิตการทำงานเปรียบเสมือนเป้าหมายในการดำเนินชีวิต หรืออาจกล่าวได้ว่าการที่บุคลากรในองค์การเห็นความสำเร็จขององค์การสอดคล้องไปทางเดียวกับการประสบความสำเร็จในชีวิตของตนแล้วนั้น ก็น่าจะส่งผลให้การปฏิบัติงานภายในองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในที่สุด

สมบัติ ตาปัญญา (2526) ได้กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น เกิดจากสภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น มลภาวะ ได้แก่ เสียงดังเกินไปจากเครื่องจักร เครื่องยนต์ อากาศเสียของควันท่อไอเสีย น้ำเสีย ฝุ่น ละออง ยาฆ่าแมลง การอยู่กันอย่างเบียดเสียด ยัดเยียด เป็นต้น, เกิดจากสภาพเศรษฐกิจที่ไม่น่าพอใจ เช่น รายได้น้อยกว่ารายจ่าย, เกิดจากสภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น การสอบแข่งขันเข้าเรียน เข้าทำงาน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น, นิสัยในการกิน-ดื่ม ที่ส่งเสริมความเครียด เช่น ผู้ที่ดื่มกาแฟบ่อย ๆ สูบบุหรี่ ดื่มเหล้าตลอดจนกินของกินที่มีน้ำตาลมาก ๆ, เกิดจากสัมพันธภาพกับคนอื่น ๆ ที่ไม่ราบรื่น มักมีข้อขัดแย้งทะเลาะเบาะแว้งกับคนอื่นเป็นปกติวิสัย, เกิดจากความรู้สึกตนเองว่าต่ำต้อยกว่าคนอื่น และเกิดจากความต้องการพยายามต่อสู้เอาชนะ ต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น

นอกจากนี้ความเครียด ยังอาจเกิดจากอุปนิสัยหรือวิธีการดำเนินชีวิตของคนบางคน ที่มีลักษณะต่อไปนี้

1. คนที่ชอบแข่งขันสูง ชอบท้าทาย ซึ่งดีซึ่งเด่นเอาชนะ
2. คนที่เข้มงวด เขาจึงเอาจ้งกับทุกอย่างไม่มีการผ่อนปรน
3. คนที่พยายามทำอะไรหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน
4. คนที่มีอารมณ์รุนแรงอัดแน่นในใจเป็นประจำ
5. คนที่ใจร้อน จะทำอะไรต้องให้ได้ผลทันทีไม่ชอบรอนาน

ความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษ แต่ความเครียดที่เป็นโทษนั้นเป็นชนิดที่เกินความจำเป็น คือ บุคคลมีความเครียดที่มากเกินไปจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางร่างกาย และทางจิตใจ

สมบัติ ตาปัญญา (2526) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อคนเราอยู่ในภาวะตึงเครียด ร่างกายก็จะเกิดความเตรียมพร้อมที่จะ “สู้” หรือ “หนี” โดยที่ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น หัวใจเต้นแรงและเร็วขึ้น เพื่อฉีดเลือดซึ่งจะนำออกซิเจนและสารอาหารต่าง ๆ ไปเลี้ยงเซลล์ทั่วร่างกาย พร้อมกับขจัดของเสียออกจากกระแสเลือดอย่างรวดเร็ว การหายใจดีเร็วขึ้น แต่เป็นการหายใจตื้น ๆ มีการขับดรีนาลีนและฮอริโมนอื่น ๆ เข้าสู่กระแสเลือด ม่านตาขยายเพื่อให้ได้รับแสงมากขึ้น กล้ามเนื้อหดเกร็งเพื่อเตรียมการเคลื่อนไหว เตรียมสู้หรือหนี เส้นเลือดบริเวณอวัยวะย่อยอาหารหดตัว เหงื่อออก เพราะมีการเผาผลาญอาหารมากขึ้น ทำให้อุณหภูมิของร่างกายเพิ่มขึ้น เมื่อวิกฤตการณ์ผ่านพ้นไปร่างกายจะกลับสู่สภาวะปกติ แต่ความเครียดที่เป็นอันตราย คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นมากเกินไปจนความจำเป็น เมื่อเกิดแล้วคงอยู่เป็นประจำ ไม่ลดหรือหายไปตามปกติ หรือเกิดขึ้นโดยไม่มีเหตุการณ์ที่เป็นการคุกคามจริง ๆ

เกษม ตันติผลาชีวะ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดที่เรื้อรังจะมีผลให้ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งฮอริโมนและระบบประสาท ซึ่งจะทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ผลเสียเหล่านี้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานได้

จิระพร อุดมกิจ (2539) ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลสามารถเผชิญกับความเครียดได้นั้นขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความรุนแรงของบ่อเกิดของความเครียดนั้น ๆ ความเครียดอาจจะเป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ถ้าหากเรามีความเครียดในระดับที่เหมาะสม ในทางกลับกันถ้าหากพนักงานมีความเครียดที่มากเกินไปหรือต่ำเกินไปก็ทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานลดลง

ปัจจัยในการทำงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน สรุปได้ดังนี้

1. การรีบเร่งผลิตยาให้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภค
2. ความเข้มงวดในเรื่องคุณภาพของยาทุกขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อความผิดพลาดที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของยา

3. เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง
4. โครงสร้างองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชามาก และบรรยากาศในองค์กรที่ไม่เอื้ออำนวยต่อสภาพการทำงาน เช่น สถานที่ทำงานที่ไม่สามารถขยายพื้นที่ให้เหมาะสมกับสายการผลิตได้อันเนื่องจากตั้งอยู่ใจกลางเมือง
5. ปัญหาในการติดต่อประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และในระหว่างสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องกัน
6. ผลกระทบจากการเปิดการค้าเสรี ทำให้เกิดการแข่งขันสูง โดยเฉพาะคู่แข่งธุรกิจผลิตยาข้ามชาติที่มีศักยภาพในด้านเทคโนโลยี แรงงานต้นทุนต่ำกว่าอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย ทำให้เภสัชกรต้องหาหนทางในการที่จะลดต้นทุนการผลิต แต่ในขณะเดียวกันต้องมีการพัฒนาตนเอง พัฒนาเทคโนโลยีการผลิต พัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ยาและเวชภัณฑ์ที่จะสามารถแข่งขันได้ในตลาดการค้าโลก
7. การดำเนินงานตามนโยบายผู้บริหารระดับสูงในการเข้าสู่การรับรองมาตรฐานการผลิตยาในระดับสากล เพื่อการส่งออกผลิตภัณฑ์ไปจำหน่ายในต่างประเทศ

8. อื่น ๆ

เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา คนเราจะเกิดการปรับตัวและพยายามหาแนวทางในการจัดการกับปัญหานั้น โดยปัจจัยสำคัญในการเผชิญหน้ากับปัญหา ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หรือที่เรียกโดยย่อว่า AQ ซึ่งสโตลท์ซ (Stoltz, 1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความอดทน ความพากเพียรของบุคคลที่จะเอาชนะต่อความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งตั้งต้นมาจากด้านสังคม การทำงาน และตนเอง บางคนอาจมีความรู้ความสามารถมาก มีพรสวรรค์ที่ยิ่งใหญ่ มีศักยภาพซ่อนอยู่มากมาย มีทักษะที่มากเพียงพอ แต่ทว่าไม่อาจประสบความสำเร็จตามที่ควรจะเป็น เพราะบุคคลนั้นขาดความเพียรพยายามอดทนที่จะฟื้นฝ่าอุปสรรค เมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือความยากลำบากจะถอยหนี เลิกทำ หรือล้มเลิกความตั้งใจ และยุติการกระทำไปในที่สุด ไม่ทันที่จะได้พัฒนาหรือใช้ศักยภาพที่มีอยู่เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต นั่นคือ บุคคลนั้นขาดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (อรพินท์ ตราโต, 2546)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดทั่วไป ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การเภสัชกรรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดทั่วไป ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การเภสัชกรรม
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างบุคลากรด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคให้กับพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การเภสัชกรรม
4. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และลดความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การเภสัชกรรม

ขอบเขตในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม จำนวน 279 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาตามแนวคิดของยามานะ (Yamane, 1970, p.p 580-581) ด้วยความเชื่อมั่น 95% มีจำนวน 164 คน
2. ตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วย
 - 2.1 ตัวแปรต้น แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ
 - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ได้แก่ ความสามารถในการควบคุม ต้นเหตุและความรับผิดชอบ ผลกระทบที่จะมาถึง ความอดทน
 - ความเครียดทั่วไป
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน
3. แบบสอบถามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ที่ได้พัฒนามาจาก Occupational Stress Indicator ของ คูเปอร์และคณะ (1988)

4. แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุง จากแบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดย ภาณุญาพัชญ์ ปลายัดของ นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ จาก การศึกษาเรื่อง “การพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ของนักเรียนระดับช่วงชั้นที่ 2” (นักเรียนระดับชั้น ป. 6) ซึ่งพัฒนามาจากแบบประเมิน The Adversity Response Profile (ARP) ตามกรอบแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997)

5. แบบสอบวัดระดับความเครียดทั่วไป เป็นแบบสอบถามวัดความเครียดทั่วไปที่ ผู้วิจัยได้นำมาจากแบบสอบถามของชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ซึ่งพัฒนามาจากแบบประเมิน มาตรฐานที่สร้างขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

6. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา องค์การเภสัชกรรม ที่ใช้วิเคราะห์ในการวิจัยเป็นผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี 2550 ซึ่งผู้บังคับบัญชา โดยตรงของพนักงานเป็นผู้ประเมินตามเกณฑ์การประเมินขององค์การเภสัชกรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลขององค์การเภสัชกรรม ในการพัฒนา บุคลากรด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. นำผลที่ได้จากการวิจัย นำเสนอให้ผู้บริหารทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และลดความเครียดของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามพันธกิจของ องค์การได้ดียิ่งขึ้นไป

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่ดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

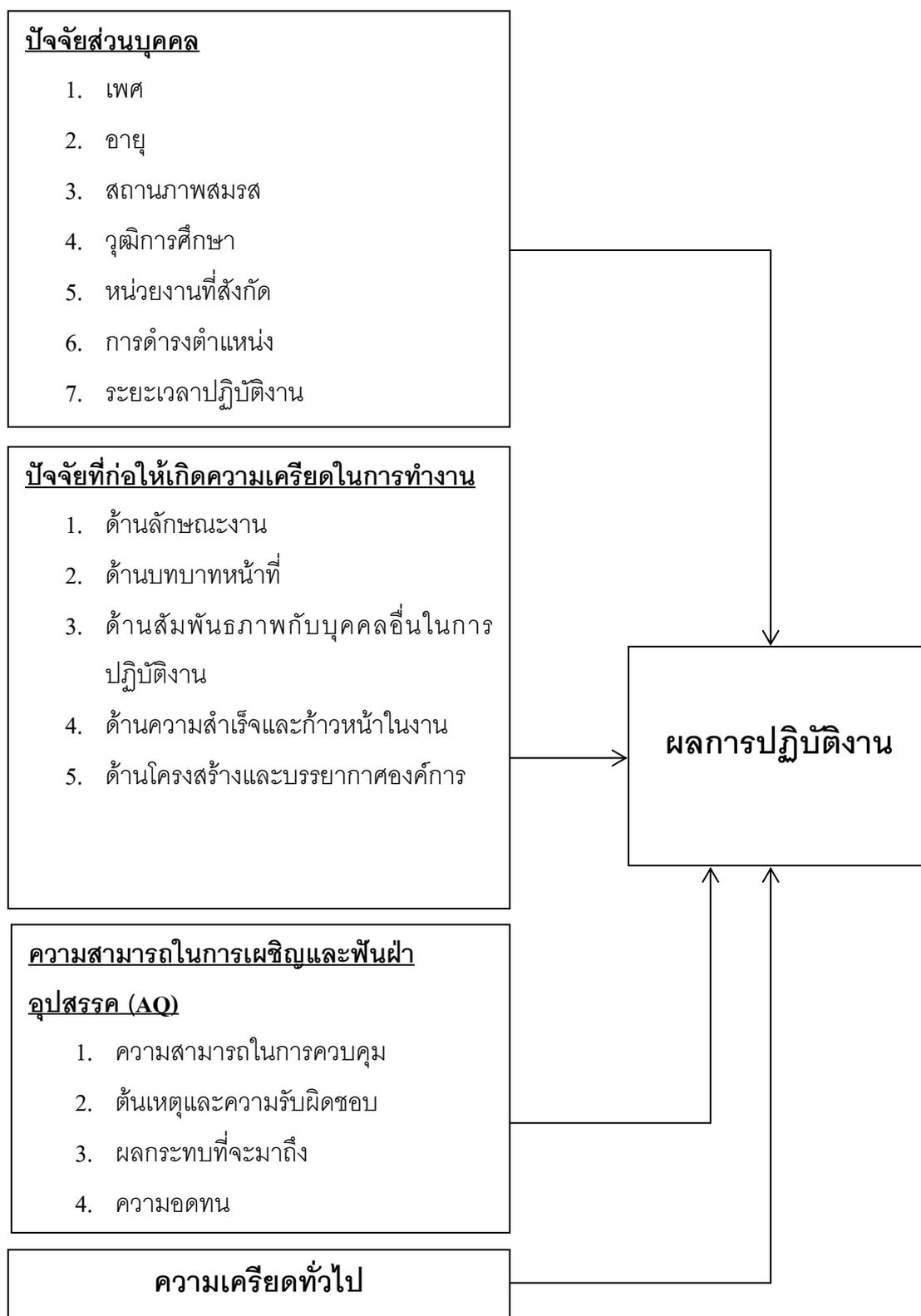
สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุ่สรรคที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ความเครียดทั่วไปที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

แผนภาพที่ 1.1
กรอบแนวคิดการวิจัย



คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายถึง พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โท เอก ด้านเภสัชศาสตร์ ประจำอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การเภสัชกรรม

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งในที่นี้ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด การดำรงตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน ซึ่งระบุเป็นเพศชาย หรือเพศหญิง
2. อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของพนักงาน จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

- 2.1) ต่ำกว่า 30 ปี
- 2.2) 30 ปี ถึง 40 ปี
- 2.3) 41 ปี ถึง 50 ปี
- 2.4) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพของชีวิตครอบครัวของพนักงาน แบ่ง

ออกเป็น

- 3.1) โสด
- 3.2) สมรส มีคู่ หรือหย่าร้าง

4. วุฒิการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุดที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน

โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 4.1) ระดับปริญญาตรี
- 4.2) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

5. หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง หน่วยงานที่พนักงานปฏิบัติงานสังกัดอยู่ในขณะตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

5.1) สังกัดสายโรงงาน ได้แก่ ฝ่ายผลิตยา ฝ่ายชีววัตถุ ฝ่ายเภสัชเคมีภัณฑ์ ฝ่ายเทคโนโลยีและวิศวกรรม ฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์ ฝ่ายประกันคุณภาพ สถาบันวิจัยและพัฒนา

5.2) สังกัดสายสำนักงาน ได้แก่ สำนักอำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายการตลาดและการขาย

6. การดำรงตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

6.1) ดำรงตำแหน่งบริหาร ได้แก่ พนักงานที่ดำรงตำแหน่งด้านบริหาร ตามลำดับชั้น ได้แก่ รองผู้อำนวยการ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้จัดการสาขาภาค ผู้รับผิดชอบกลุ่ม หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน ผู้รับผิดชอบกลุ่มงาน (รวมถึงผู้ที่รักษาการในตำแหน่งดังกล่าว)

6.2) พนักงานระดับปฏิบัติการ คือ พนักงานที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งด้านบริหาร

7. ระยะเวลาปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร นับจากวันบรรจุเป็นพนักงานประจำจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ช่วงเวลา คือ

7.1) ต่ำกว่า 5 ปี

7.2) 5 ปี ถึง 15 ปี

7.3) 16 ปี ถึง 25 ปี

7.4) มากกว่า 25 ปีขึ้นไป

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ จาก ด้วงงานและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ที่ก่อให้เกิดผลทั้งทางบวกและทางลบกับ บุคคลในการปฏิบัติงาน ในงานวิจัยนี้แบ่งปัจจัยความเครียดในการทำงานออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติจริงในแต่ละวัน ลักษณะงานซึ่งมีผล ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ ปริมาณงานมากเกินไป น้อยเกินไป งานที่ทำงานมีความเร่งด่วนและต้อง แข่งขันกับเวลา งานที่ทำไม่ตรงกับความสามารถ งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานมากเกินไป การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวน บุคลากร

2) ด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงาน ซึ่งการปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่ที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท ความสับสนเกี่ยวกับขอบเขตของ งาน ความรับผิดชอบที่ขัดแย้งต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานนอกเหนือความรับผิดชอบ

3) ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคลหรือสังคม ซึ่งสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นทำให้เกิด ความเครียด ได้แก่ การมีปัญหากับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

4) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้ มีโอกาส เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน หรือมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง มีความมั่นคงในงาน

ซึ่งความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง การขาดการฝึกอบรมหรือพัฒนา การขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง ขาดความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ

5) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ หมายถึง รูปแบบการบริหารในหน่วยงาน นโยบายการปกครองบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ตลอดจนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ซึ่งโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ นโยบายในการบริหารไม่ชัดเจน ลักษณะการแบ่งโครงสร้างหน่วยงานไม่เหมาะสม ระบบการบังคับบัญชาที่ไม่เหมาะสม การสื่อสารในองค์การไม่ดี สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่เหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ ขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่ดี

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) หมายถึง ความอดทน ความพากเพียร และความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้จากรูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่ประสบ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ตามแนวคิดของสตอลซ์ (Stoltz, 1997) ดังนี้

1) การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคลให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรค

2) สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์ค้นหาถึงสาเหตุของปัญหา โดยการพิจารณาจากตัวเองก่อน เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข

3) ผลกระทบ (Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา ความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมระวังและมีสติว่าอีกนานเท่าไรปัญหาและอุปสรรคกำลังจะเข้ามาในชีวิต

4) ความอดทน (Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่ของอุปสรรคและการรับมือกับความยืดเยื้อของปัญหา และพยายามขจัดให้หมดไปอย่างถูกวิธี

ความเครียดทั่วไป หมายถึง ความกดดัน ทำให้มีความรู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้น ๆ เสียความสมดุลของตนเองอันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ความรู้สึกดังกล่าวลดน้อยลง และรักษาสมดุลไว้

ผลการปฏิบัติงาน (Work Performance) หมายถึง การรับรู้ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในสังกัดของตนเอง เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ประกอบการ

เลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปี ปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบการตัดสินใจทางด้าน
การบริหาร และเพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์การ