

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปมาก ความเจริญทางด้านเทคโนโลยีความเจริญทางด้านวัตถุตลอดจนวิวัฒนาการสมัยใหม่ได้เข้ามามีบทบาทต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ทุกชนชั้น การเปลี่ยนแปลงของสังคม ไม่มีใครจะจินตนาการจะทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงไป ปกติชีวิตของคนที่มีการคิดประดิษฐ์วิธีการใหม่ๆ วิสัยของคนที่ย่อมจะเสี่ยงและผิ่วระเบียบที่มีอยู่ การเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดจากที่เคยชอบเป็นเกลียด เคยนิยมเป็นชิงชังรังเกียจ และการไม่ยอมจำเริญกับของเก่า ตื่นเต้นกับของแปลกใหม่ ฯลฯ เหล่านี้ เมื่อมีการกระทำของหลายๆ คนมารวมกัน โดยไม่ต้องมีการตกลงนัดหมายกันมาก่อน ผลก็เป็น การเปลี่ยนแปลงในสังคมและของสังคมได้ (อัญญา ศรีสมพร, 2549, กันยายน 12)

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่บุคคลต้องเผชิญและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นการมองตนเองหรือมโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน (self concept at work) จึงเป็นอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตปกติประจำวันของบุคคล โดยบุคคลแต่ละคนจะมีการรับรู้การมองตนเองต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน รายได้ สวัสดิการ ที่เป็นข้อแตกต่างกัน และจากการรับรู้ตนเองของบุคคลในด้านหนึ่งไม่ว่าจะเป็นในทางดีหรือไม่ดีก็ตามย่อมจะทำให้บุคคลมีทัศนคติและการแสดงพฤติกรรมเป็นไปตามการรับรู้ตนเอง ความเครียดของบุคคลนั้นจะแตกต่างกันไปตามการยอมรับและความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์แวดล้อมจากการปฏิบัติงานในขณะนั้น โดยจะขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ พื้นฐานทางอารมณ์และจิตใจ ประสบการณ์ชีวิต (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2542, หน้า 1 - 2)

การที่บุคคลอยู่ร่วมกันในองค์กร ย่อมต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาทางอารมณ์และความเครียด อันเนื่องมาจากการทำงานภายในองค์กร ความเครียดจะเป็นผลของประเด็นต่างๆ อันสลับซับซ้อนที่เกี่ยวกับงาน อาทิ สภาพการทำงาน บทบาทของบุคคล ความทะเยอทะยานในอาชีพ ลักษณะความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน บุคลิกลักษณะของบุคคล ภาวะทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงเรื่องภายนอกองค์กรที่เข้ามามีอิทธิพลในองค์กร เมื่อความเครียดนี้มีมากขึ้น จะเป็นเหตุให้ระดับความสามารถของบุคคลที่จะจัดการกับสภาพแวดล้อมของตนลดน้อยลง ดังนั้น ความเครียดจึงมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับพฤติกรรมของบุคคล (สิรินทรา ธรรมพิทักษ์, 2547, หน้า 1) ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานนานๆ และงานมีความซ้ำซาก จำเจ หรืองานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่างานที่ไม่จำเจหรือมีความรับผิดชอบต่ำกว่าอย่างไรก็ตามหากมี

ความเครียดอยู่ในระดับต่ำ จะเป็นประโยชน์โดยไปเพิ่มความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น และสร้างความสุขใจให้กับมนุษย์จากความสำเร็จที่ได้รับ ส่วนความเครียดระดับปานกลางจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในลักษณะการกระทำที่ซ้ำๆ ได้แก่ การนอนไม่หลับ และการเสพสารเสพติด จนคิดสารเสพติดชนิดนั้นๆ สำหรับความเครียดที่เกิดขึ้นระดับรุนแรง จะทำให้พฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงถึงกับวิกลจริตไม่รับรู้ความจริง ซึมเศร้าไม่สามารถควบคุมตนเองได้ (ณัฐวี พิเศษ, 2547, หน้า 2) ความเจริญเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาไปมาก โดยเฉพาะในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ล้วนแต่ส่งผลให้การดำเนินชีวิตของมนุษย์ ในปัจจุบันต้องต่อสู้ดิ้นรนแข่งขัน ซึ่งดิ้นรนตั้งแต่ปัญหาทางเศรษฐกิจในสังคม และการคุมประชากรให้เหมาะสมกับสภาพที่ควรมี ในแต่ละครอบครัว แต่ละประเทศ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ทุกวันนี้ไม่ราบรื่น ต้องเผชิญกับสภาพการณ์ต่างๆ รอบตัว ซึ่งเป็นสิ่งที่คาดไว้ก่อนหรือไม่ได้คาดไว้ก่อน เพราะเกิดขึ้นมาอย่างปัจจุบันทันด่วน และไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงสภาพการณ์นั้นได้ ทำให้เกิดปัญหาความยุ่งยากสับสน แก่จิตใจ ซึ่งล้วนแต่ก่อให้เกิดความเครียดกับมนุษย์ (ชุตติย์ ปานปรีชา, 2542, หน้า 481)

การเผชิญปัญหาหรือความเครียดของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปตามบุคลิกลักษณะ เฉพาะตัว ซึ่งเกิดจากการอบรมเลี้ยงดู สภาพภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การศึกษา ตลอดจนภาวะของ สุขภาพกาย สุขภาพจิตและการมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ถ้าบุคคลใดมีพฤติกรรมการเผชิญ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ก็จะส่งผลให้มีความเครียดเกิดขึ้นจนก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสรีรวิทยาและด้านจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นมีแบบแผนการคิด การรับรู้ และ พฤติกรรมที่ผิดปกติไป ย่อมพาไปสู่ความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้ แต่ถ้าบุคคลใดสามารถ ที่จะจัดการกับปัญหาและความเครียดให้อยู่ในขอบเขตที่จำกัด สามารถที่จะปรับตัวแก้ไขปัญหา ได้ ก็จะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีคุณค่า และมีความหวัง ย่อมนำไปสู่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต (รติดา สันติมิตร, 2543, บทคัดย่อ)

จากที่นักวิชาการกล่าวมาสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นลักษณะบุคลิกลักษณะพื้นฐานทาง อารมณ์และจิตใจ ประสบการณ์ชีวิต จากสภาพการทำงาน บทบาทของบุคคล ความทะเยอทะยาน ในอาชีพ ลักษณะความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จากความเจริญเปลี่ยนแปลง การพัฒนาทางด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ล้วนส่งผลให้การดำเนินชีวิตของมนุษย์ต้องเผชิญกับสภาพการณ์ต่างๆ และไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงสภาพการณ์นั้นได้ ทำให้เกิดปัญหาความยุ่งยากสับสนแก่จิตใจ ก่อให้เกิดความเครียดกับมนุษย์ทั้งสิ้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เป็นองค์การธุรกิจของรัฐ ขนาดใหญ่ ที่การดำเนินงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าตลอดจน ประโยชน์สูงสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินกิจการมา ด้วยความมั่นคง มีชื่อเสียงในการบริการและการบริหารกิจการที่ดี มาเป็นระยะเวลายาวนาน ได้รับการยกย่องและเชิดชู สืบเนื่องมาจากความประพฤติปฏิบัติที่ดีงามของพนักงานทุกคน

มีการดำเนินธุรกิจดังนี้ 1) ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและประชาชน ในจัดหาและให้บริการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย และเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าและประชาชนเป็นสำคัญ 2) ความรับผิดชอบต่อผู้เป็นเจ้าของกิจการ บริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คำนึงถึงความคุ้มค่าของภารกิจ สนองนโยบายของรัฐอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งทำรายได้และกำไรให้ กฟผ. เจ้าของกิจการ กฟผ. และพนักงานอย่างเป็นธรรม 3) ความรับผิดชอบต่อพนักงาน ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และมาตรฐานการครองชีพพร้อมด้วยสวัสดิการที่ดี ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ และศักยภาพ พิจารณาให้ทุนและโทษด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และยุติธรรม 4) ความรับผิดชอบต่อรัฐ ให้ความร่วมมือกับรัฐในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของราชการ 5) ความรับผิดชอบต่อสังคม ให้บริการอย่างทั่วถึงตามมาตรฐานที่กำหนด สนับสนุนกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ อนุรักษ์สภาวะแวดล้อม ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า และสร้างสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม 6) ความรับผิดชอบต่อ การบรรลุดุติประสงค์ขององค์กร มีการบริหารจัดการที่ดี ให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน เพื่อนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร (สุจิต ปัจฉิมนันท์, 2548, หน้า 3)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี (2549, ตุลาคม 10) เป็นองค์กรที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันคือ พนักงานที่ทำงานภายนอก พนักงานที่ทำงานภายในสำนักงาน และพนักงานที่ทำงานเป็นกะ แล้วอยู่เวรประจำสำนักงาน โดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนตลอด 24 ชม. โดยทั่วๆ ไปพนักงานที่ทำงานภายนอกสำนักงาน และพนักงานที่ทำงานประจำสำนักงาน ส่วนใหญ่จะคำนึงถึงหน้าที่ ทำอย่างไรจึงจะประสานประโยชน์การบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่ดี และรวดเร็ว ทั้งที่พนักงานมีปริมาณการทำงานมาก ทำงานเกินเวลา ทำงานภายใต้สภาวะแวดล้อมที่กดดัน จึงมีความเครียด ความเสี่ยงต่อชีวิต ความรู้สึก ไม่ปลอดภัย พักผ่อนไม่เป็นเวลา เกิดปัญหาในครอบครัว องค์กรจึงได้ให้ความช่วยเหลือพนักงานในรูปของสวัสดิการ เช่น ด้านสุขภาพ เมื่อพนักงานหรือบุคคลในครอบครัว เกิดเจ็บป่วยขึ้น ไม่ว่าจะเกิดจากการปฏิบัติงานหรือไม่นั้น องค์กรได้รับภาระเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ด้านการศึกษา องค์กรได้ให้ความช่วยเหลือแก่บุตรของพนักงาน โดยส่งเสริมให้ได้รับการศึกษาทุกคน ด้านที่อยู่อาศัย มีกองทุนสงเคราะห์เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยให้พนักงานกู้ยืมซื้อบ้านเพื่อเป็นของตนเอง ด้านอื่นๆ ได้จัดสวัสดิการ เรื่องค่าสงวนเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเพิ่มพิเศษสำหรับผู้ทำงานเป็นกะ เงินค่าเสี่ยงภัยสำหรับพนักงานขอทโละผู้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าแรงสูงโดยไม่ดับไฟ เงินค่าสงวนเวลาสำหรับผู้ทำงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรม และศึกษาเพิ่มเติมแล้วปรับคุณวุฒิให้ตรงกับกรปฏิบัติงาน มีการพิจารณาค่าแห่งเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือนตามสมควร พนักงานที่ทำงานนาน มีอายุงานมาก และต้องพัฒนาตนเองให้ทันตามเทคโนโลยีใหม่ๆ พนักงานที่มีความประสงค์ ขอเกษียณอายุก่อน 60 ปี ส่วนใหญ่มีปัญหา

ทางด้านการบริหารใหม่ ๆ ซึ่งต้องมีความรู้ และทักษะในการทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ทำให้มีความรู้ลึกว่าตนเอง มีอุปสรรค ถึงแม้ว่า องค์การ ให้สิทธิและสวัสดิการต่างๆ แก่พนักงานอย่างมาก แต่สภาวะสิ่งแวดล้อมในสังคมและครอบครัวในปัจจุบัน เป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อองค์การ จากสาเหตุของความเครียด

ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ได้รับรู้ถึงความเครียดการทำงาน จากการสอบถามพนักงานและเพื่อนร่วมงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เกิดความเครียดจากปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ในองค์การและมโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านการควบคุมงาน และความท้าทายในงาน ก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง จะส่งผลกระทบต่อองค์การในลักษณะใด อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การ จากการนำผลการศึกษาเพื่อไปปรับปรุง และการพัฒนารูปแบบการทำงานที่จะช่วยลดผลกระทบจากสาเหตุความเครียดในการทำงาน ให้พนักงานในองค์การทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ที่จะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดและมโนทัศน์ของตนเองในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดและระดับมโนทัศน์ของตนเองในการทำงานแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดและมโนทัศน์ของตนเองในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความเครียดและมโนทัศน์ของตนเองที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในองค์การ และแนวทางปรับเปลี่ยนการรับรู้ตนเอง เพื่อการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น
2. เพื่อเสนอผู้บริหารองค์การได้นำไปเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์การ ส่งผลให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำนวน 1,517 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี, 2548, หน้า 13) จำแนกเป็นได้ดังนี้

1.1.1	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3	จำนวน 237 คน
1.1.2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี	จำนวน 278 คน
1.1.3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสิงห์บุรี	จำนวน 140 คน
1.1.4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชัยนาท	จำนวน 151 คน
1.1.5	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี	จำนวน 109 คน
1.1.6	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์	จำนวน 329 คน
1.1.7	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบูรณ์	จำนวน 273 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite populations) สูตรที่ใช้ในการหาขนาดของตัวอย่างจึงใช้ สูตรยามาเน(Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง (สุริย์ ศิริโกศาภิรมย์, 2546, หน้า 445) ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 320 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกได้ดังนี้

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) น้อยกว่า 30 ปี
- 2) 30 - 39 ปี
- 3) 40 - 49 ปี
- 4) มากกว่า 49 ปี

2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ปวช.
- 2) ปวส./อนุปริญญา
- 3)ปริญญาตรี
- 4) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย/หย่าร้าง
- 4) แยกกันอยู่

2.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1) น้อยกว่า 10 ปี
- 2) 10 – 19 ปี
- 3) 20 – 29 ปี
- 4) มากกว่า 29 ปี

2.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000 - 20,000 บาท
- 3) 20,001 - 30,000 บาท
- 4) 30,001 - 40,000 บาท
- 5) มากกว่า 40,000 บาท

2.1.7 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- 1) ทำงานประจำสำนักงาน
- 2) ทำงานภายนอกสำนักงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความเครียดและมโนทัศน์ของตนเองในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย

2.2.1 ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

- 1) ด้านร่างกาย
- 2) ด้านจิตใจ
- 3) ด้านพฤติกรรม

2.2.2 มโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน

- 1) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 3) ด้านสมรรถภาพในการทำงาน
- 4) ด้านการควบคุมงาน
- 5) ด้านการมีส่วนร่วมในงาน
- 6) ด้านความท้าทายในงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียด (stress) หมายถึง เป็นภาวะที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจของมนุษย์ จากกระบวนการรับรู้ อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งเร้า ที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ จากสถานการณ์อันเนื่องมาจากมีสิ่งมาขัดขวางความต้องการทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่สบายใจ เหมือนจิตถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า เกิดความแปรปรวนทั้ง ทางร่างกายและจิตใจอันส่งผลให้ สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ทำให้ไม่สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ นั้นๆ ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกอายุ ทุกสังคม ครอบคลุมไปถึงยังมีชีวิตอยู่ จะหนี ความเครียดไปไม่พ้น ซึ่งเป็นภาวะที่ต้องพบต้องเผชิญในชีวิตประจำวันส่งผลถึงการหย่อน ประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยทางด้านต่างๆ ที่อาจเป็นสาเหตุก่อให้เกิด ความเครียดต่อพนักงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ จังหวัดลพบุรี

กฟภ. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟน.3 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

กฟจ. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด

3. พนักงานที่ทำงานภายนอกสำนักงาน หมายถึง พนักงานที่ต้องเข้า - ออกไปปฏิบัติ หน้าที่เพื่อให้บริการต่อผู้ใช้ไฟโดยตรง เพื่อตรวจสอบระบบจำหน่าย พาดสาย ติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า และหน่วยบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องจะต้องให้บริการกับผู้ใช้ไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ในช่วงเวลา 08.30 – 16.30 น. ช่วงหลังเวลา 16.30 น. – 08.30 น. พนักงานที่ทำงานประจำสำนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในสำนักงาน ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านบริหารการจัดการในองค์กร และพนักงานที่ทำงานประจำสำนักงาน อีกด้านหนึ่งคือทำงานเป็นกะ ผลัดหมุนเวียนปฏิบัติงานตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ได้แก่ พนักงาน ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า พนักงานสถานีไฟฟ้า มีหน้าที่ตรวจสอบควบคุมการจ่ายไฟ ให้บริการเกี่ยวกับการบริการจ่ายกระแสไฟฟ้า และรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อมีเหตุการณ์ดับไฟจะประสานงานการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องร่วมกับพนักงาน ที่ทำงานภายนอกสำนักงาน

4. ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (job stress) หมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือ ประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากด้วยปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ความสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น ส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ทั้งในทางบวกและทางลบ อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งเร้า ที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ จากสถานการณ์อันเนื่องมาจากมีสิ่งมาขัดขวางความต้องการทำให้เกิดความรู้สึก ที่ไม่สบายใจ เหมือนจิตถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไปไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ

5. ความเครียดด้านร่างกาย หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากการทำงานจะมีผลกระทบ ต่อร่างกาย เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบหลอดเลือด เกิดความดันโลหิตสูง คอเรสเทอรอล ในเลือดสูง ชีพจรและคลื่นหัวใจเต้นผิดปกติ ระบบการย่อยอาหารไม่ดี การคร่ำครวญอยู่กับงาน มากเกินไปอาจทำให้ หายใจถี่ หัวใจเต้นแรง รู้สึกกล้ามเนื้อตึงปวดและเกร็งบริเวณต้นคอ มีอาการปวดหลังและบั้นเอว ปวดศีรษะ วิงเวียน มึนงง โดยไม่ทราบสาเหตุ เบื่ออาหาร หรือ รับประทานอาหารได้น้อยลง รู้สึกหน้ามืด ถี่วหมด โดยไม่ทราบสาเหตุ มองเห็นภาพเขิงซ้อน บางคนขาดความต้องการทางเพศ มีอาการคันตามร่างกาย หรือบางคนปัสสาวะบ่อยกว่าปกติ

6. ความเครียดด้านจิตใจ หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานจะส่งผลต่อ ความไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ขาดแรงจูงใจที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และส่งผลต่อ สภาวะทางจิต ระดับความรู้สติปัญญาด้านความสนใจ หรือสมาธิของบุคคลที่เสียไป ตลอดจน กระบวนการทางความคิดจะถูกกระทบ มีความสับสนลังเล ตัดสินใจไม่ได้ กลัว หรือสงสัย โดยไม่มีเหตุผล การรับรู้ทางประสาทสัมผัสอาจผิดปกติไป เช่น รู้สึกกระวนกระวายใจ หรือ กระสับกระส่าย โดยไม่ทราบสาเหตุ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ใจ เศร้าซึมบ่อยๆ โกรธหงุดหงิด ฉุนเฉียว อารมณ์เสีย หรือรำคาญง่าย รู้สึกว่าตัวเองไร้ค่า ด้อยกว่าผู้อื่น หวาดระแวง หรือ หวาดกลัว วิตกกังวลใจตลอดเวลาโดยไม่ทราบสาเหตุ ชอบคิดปัญหาต่างๆ วอกวนไปมา

7. ความเครียดด้านพฤติกรรม หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน จะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติของบุคคล การแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติของบุคคลหนึ่ง อาจจะเหมือนหรือแตกต่างจากอีกบุคคลหนึ่งได้ถึงแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เดียวกันก็ตาม เช่น มีพฤติกรรมบางอย่างที่ผิดปกติ เช่น กินมาก ฆ่าทำงานสาย ขาดงานบ่อย ทำงานผิดพลาดบ่อย ไม่มีสมาธิในการทำงาน มักจะลืมขั้นตอน หรือวิธีการทำงาน หลีกเลี่ยงที่จะพบปะพูดคุยกับผู้อื่น บางคนไม่สบายใจ เวลาพูดคุยหรือติดต่อกับผู้อื่น สับสนหรือจัด คิ่มสุรามากขึ้น นอนหลับยาก

8. มโนทัศน์ หมายถึง มโนคติ มโนคติ สัมกับ หรือ มโนภาพ คือภาพในความคิด ที่เปรียบเสมือน “ภาพตัวแทน” หมวดยุทธ์ของวัตถุ สิ่งของ แนวคิด หรือสถานการณ์ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปคล้ายกับความคิดรวบยอด

9. มโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน (self concept at work) หมายถึง ความคิดรวบยอด ของตนเองในการทำงานและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลตามที่ตนเองเข้าใจ ต่อปัจจัยในการทำงาน ทั้งในด้านความสามารถสัมพันธภาพ และบทบาทของตน การคิดที่มีคุณภาพ มีหลักการ และมีเหตุผลถึงความเป็นไปได้รวมทั้งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน

10. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง การรับรู้และมองตนเองต่อสัมพันธภาพ ระหว่างตนเองกับหัวหน้างานในด้านการให้คำปรึกษาความช่วยเหลือ ความใกล้ชิดสนิทสนม และความไว้วางใจ รวมถึงการแสดงออก การมีมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในด้านสัมพันธภาพ ที่เกิดขึ้นกับหัวหน้างานจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งในทางบวกและทางลบ เช่น ให้ความใกล้ชิดสนิทสนมและความไว้วางใจ ให้คำปรึกษาความช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหา

จากการทำงาน หรือมีปัญหาทางครอบครัว ให้การชื่นชมยอมรับและความมีใจเมตตา ให้ความรัก เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ด้วยความจริงใจ รู้จักรองตน การครองตน และการครองงานให้เป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ได้บังคับบัญชา ให้มีความรู้สึกว่าได้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญของการทำงาน ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการดูแลเอาใจใส่ให้ความเสมอภาค

11. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การรับรู้และมองตนเองต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างตนเองและเพื่อนร่วมงานในด้านการให้คำปรึกษาความช่วยเหลือ ความใกล้ชิดสนิทสนม ความไว้วางใจ รวมถึงการแสดงออก การมีมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในด้านสัมพันธ์ภาพที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งในทางบวกและทางลบ เช่น ให้ความไว้วางใจ และความเป็นกันเอง มีความจริงใจเสมอต้นเสมอปลาย ยินดีและรับฟังเพื่อนพูด ให้ความช่วยเหลือเท่าที่ทำได้ เมื่อเพื่อนได้รับความเดือดร้อน ใจกว้างยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ไม่โยนความผิดหรือซัดทอดความผิดให้เพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ เมื่อเพื่อนทำในสิ่งที่ดี ไม่แสดงตนว่าเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสในการพบปะสังสรรค์ นอกเวลาทำงาน ไม่วิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงาน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน

12. ด้านสมรรถภาพในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ตนเองต่อสมรรถภาพหรือความสามารถในการทำงานของบุคคลที่ประกอบด้วย เช่น มีความรอบรู้วิธีการ และลำดับขั้นตอนในการทำงาน มีความถนัด และความชำนาญในงาน รู้จักบริหารเวลาในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ มีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำงาน มีความกระตือรือร้น และตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

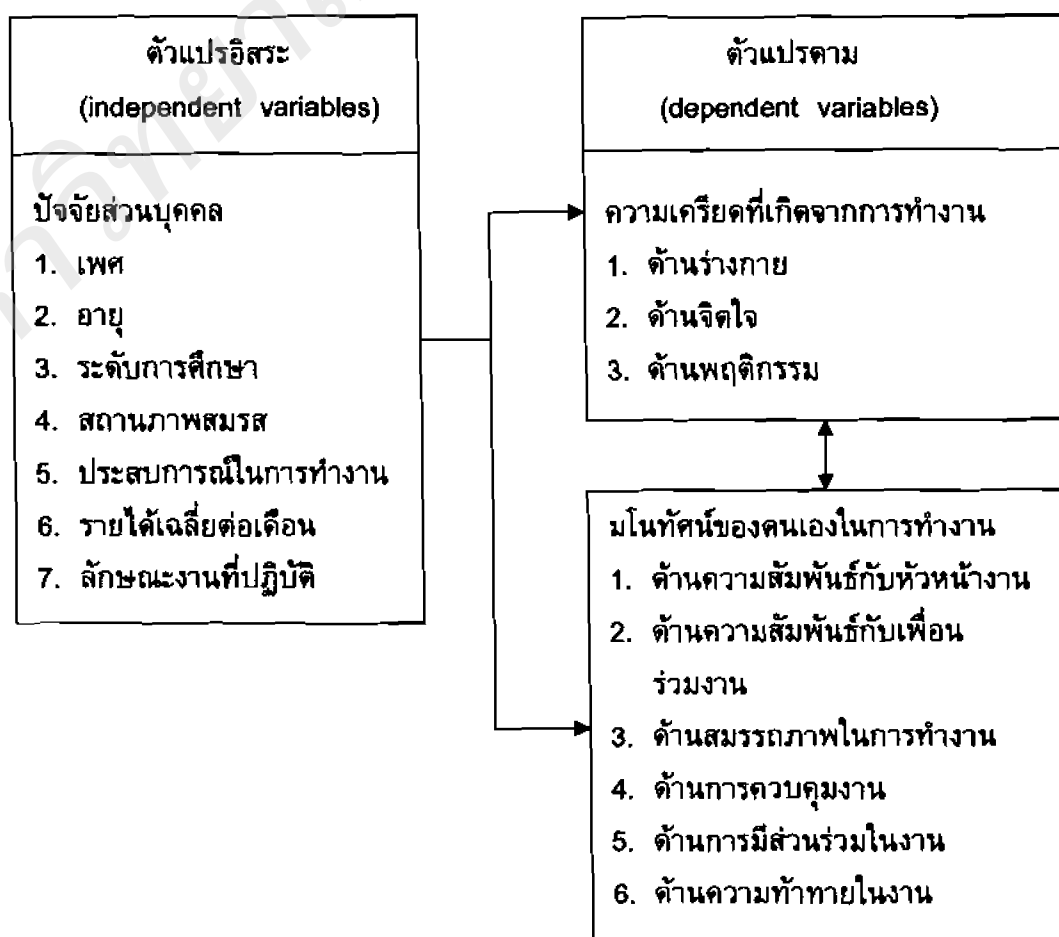
13. ด้านการควบคุมงาน หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบมาตรฐานที่กำหนดไว้ ติดตามกระบวนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงหรือแก้ไข การปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร การทำงานได้มาตรฐาน หัวหน้างานให้คำชมเชย หรือมอบรางวัลแก่ผู้ได้บังคับบัญชา การทำงานไม่ได้มาตรฐาน หัวหน้างานให้คำแนะนำช่วยเหลือ ให้ความไว้วางใจในการแก้ปัญหาที่มอบหมายให้ด้วยความสำเร็จ เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

14. ด้านการมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง การมอบหมายงานให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับงาน มีการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ มีกระบวนการหลักการบริหารงานเปิดโอกาสให้อิสระ การตัดสินใจในงาน การยอมรับตามเป้าหมายและมีความรับผิดชอบในกิจกรรมที่เข้าไปมีส่วนร่วมในงาน ให้การรับรู้ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร มอบหมายหน้าที่ให้เหมาะสม และตรงกับความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา การประเมินผลงานด้วยความเป็นธรรม แนะนำ ส่งเสริม และสนับสนุนให้จัดกิจกรรมในองค์กร

15. ด้านความท้าทายในงาน หมายถึง ความกล้าและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงระบบงาน เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นปกติประจำวัน และมีผลต่อความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน เช่น ส่งเสริมให้ทำงานโดยการเปลี่ยนแปลงงาน ศึกษางานใหม่ๆ และงานที่ยังไม่เคยทำมาก่อน ส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อให้มีการพัฒนาทักษะและขีดความสามารถของตนเอง เสนอวิธีการทำงานแบบใหม่ และรับผิดชอบในผลงาน ส่งเสริม และเปิดโอกาสให้การศึกษาเพิ่มเติม เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์การ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย (conceptual framework) ของ รมบนั้น ได้แบ่งผลกระทบของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน 3 ด้าน (Robbins, 2000, pp. 565 - 568) และแนวความคิดของ ลินสคอปป์ ในด้านมโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน 6 ด้าน (Rindskopf, 1995, unpage) ที่ได้สร้างและพัฒนาองค์ประกอบของ ตามรายละเอียดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ความเครียดและมโนทัศน์ของตนเองในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีความแตกต่างกันโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ความเครียดและมโนทัศน์ของตนเองในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีความสัมพันธ์กันในทางบวก