

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและในโลกลำไปสู่การขยายตัวของการแข่งขันที่ไร้พรมแดนและรุนแรงมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ย่อมส่งผลกระทบต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากเศรษฐกิจของประเทศ ย่อมต้องมีความเกี่ยวพันเชื่อมโยงกับต่างประเทศในระดับสูง ทั้งในด้านการผลิตและการค้า รวมทั้งจะต้องแข่งขันกับประเทศที่มีระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่ล้ำหน้า ไกล่เกลียง หรือยิ่งด้อยกว่าไทย ดังนั้น เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของไทยให้ก้าวหน้าต่อไปในกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจโลก และเพื่อให้พ้นภาวะวิกฤติที่ประสบอยู่ในขณะนี้ ประเทศไทยจะต้องยกระดับความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว หมายถึงการตกต่ำทั้งในด้านการลงทุน การผลิตสินค้าและบริการ การจ้างงาน รายได้ ตลอดจนคุณภาพชีวิตของคนในประเทศ

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ประสบปัญหาและอุปสรรคหลายด้าน ทั้งในด้านการใช้เทคโนโลยี กระบวนการผลิต การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ การตลาด การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ แรงงานและบุคลากรที่มีความรู้และมีทักษะฝีมือ อุปสรรคทางการค้า ตลอดจนการขาดข้อมูลของอุตสาหกรรมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถในการปรับกลยุทธ์ของอุตสาหกรรมให้ทันสถานการณ์ นอกจากนี้ ยังขาดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งระบบที่สอดคล้องกัน และอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ

ปัญหาความเครียดได้กลายเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของประชาชน โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเมือง เนื่องจากการดำเนินชีวิตที่ต้องเร่งรีบ และนอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันมีสาเหตุของความเครียดมาจากการทำงานด้วย ลอ อูตางกูร (2522 : 58) ได้กล่าวว่า “ความเครียดในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญมากเพราะเกิดขึ้นได้เสมอในชีวิตประจำวัน” ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต Luckmann and Srense (1979 : 69) ได้กล่าวว่า “การทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต”

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวัตถุที่มีผลต่อชีวิตของคน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความเครียดแก่คนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งความเครียดก่อให้เกิดทั้งประโยชน์และโทษ Wallace (อ้างใน ธนินทร์ กล่องฤกษ์ 2544 : 1) กล่าวว่า ความเครียดเป็น

สิ่งจำเป็นสำหรับการเจริญเติบโต และการพัฒนา ทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่ขณะเดียวกัน ความเครียดที่มากเกินไปจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยได้

คนที่มีความเครียดเรื้อรัง จะมีพฤติกรรมในทางที่จะหลีกเลี่ยงความรู้สึกไม่สบายกาย ทั้งหมด พฤติกรรมหลีกเลี่ยงความเครียดส่วนใหญ่เกิดจากจิตใต้สำนึกที่พบมาก ได้แก่

1. การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
2. การรับประทานอาหารมากและบ่อย โดยเฉพาะของหวาน
3. การสูบบุหรี่
4. การดื่มกาแฟ โคลา หรือเครื่องดื่มอื่น ๆ ที่มีคาเฟอีนสูง
5. การใช้ยาเสพติด เช่น กัญชา หรือยาเสพติดชนิดอื่น ๆ ที่มีผลร้ายแรง
6. การใช้ยาแก้ปวดประสาท และยาแก้ปวด
7. การใช้ยาเพื่อระงับอาการต่าง ๆ
8. การใช้นอนหลับ
9. มีพฤติกรรมแบบเครื่องจักร หรือมีพฤติกรรมที่ทำร้ายตัวเอง
10. ทำร้ายหรือว่ากล่าวผู้อื่น พยายามโยนความกังวลและความโกรธไปที่ผู้อื่น

ผู้บริหารในทุกองค์กร เริ่มพิจารณาถึงต้นทุนของทรัพยากรมนุษย์ในการทำธุรกิจซึ่งส่วนใหญ่ยอมรับว่าเป็นต้นทุนที่สูงที่สุดในองค์กร และจะเพิ่มขึ้นอีกเนื่องจากความล้มเหลวของคนในองค์กร ผู้บริหารเริ่มกังวลถึงความกดดันที่เป็นสาเหตุของการขาดงานสูง การลาออกเพิ่มขึ้น คนงานมีปัญหาด้านสุขภาพมากขึ้น ทำให้มีผลกระทบต่อผลงาน ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานและฝ่ายจัดการเสื่อมลง เป็นต้น ดังนั้น ความเครียดจึงเป็นสาเหตุทั้งทางตรงและทางอ้อมของการเพิ่มต้นทุนในการทำธุรกิจและทำให้คุณภาพของชีวิตการทำงานเสียไป (อรุณ รักธรรม, 2538 : 41-42)

นอกจากความเครียดจากการทำงาน คนยังมีความเครียดจากชีวิตส่วนตัว และความยากลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งนอกจากทำให้บุคคลไม่มีความสุขแล้วยังนำไปสู่โรคต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคลำไส้อักเสบ โรคภูมิแพ้ และโรคมะเร็ง เป็นต้น (ประเวศ วะสี, 2535 : 35) คนที่ประสบกับภาวะความเครียดบางคนปรับตัวไปในทางที่ผิด โดยการหาทางระบายความเครียดด้วยการใช้สุราและสิ่งเสพติดเพิ่มขึ้น บางคนหมกมุ่นอยู่กับการพนัน และมีจำนวนไม่น้อยที่มาด้วยตาย (วีระ ไชยศรีสุชา, 2533 : 177 ; สวัสดิ์ พุ่มพวง, 2541 : 4-5) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัญหาที่ร้ายแรงมากขึ้นและทำให้องค์กรมีต้นทุนสูงขึ้น

Smith (อ้างในอรุณ รักธรรม, 2538 : 49-50) งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดและแรงจูงใจของ NIOSH ใน Cincinnati เชื่อว่าองค์กรส่วนใหญ่จ่ายมากกว่าที่ผู้บริหารส่วนใหญ่คาดคิด สำหรับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ คนงานที่ทำงานเหมือนเครื่องจักรจะมีสถิติของการล้มเหลวของสุขภาพกายสุขภาพจิตสูง ซึ่งความเครียดมีผลกระทบต่อคนงานในระดับหนึ่ง ซึ่งไม่เท่ากันทุกคน

และงานก็เป็นสิ่งที่มีผลทำให้เกิดความเครียดในระดับต่าง ๆ ดังนั้น เมื่อคนที่ถูกผลักดันให้ก้าวไปมากกว่าที่สามารถปรับตัวได้ก็จะเกิดความล้มเหลว

ความเครียดโดยส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากเรื่องของการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่หนักเกินไป งานน้อยเกินไป แรงกดดัน ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ ความขัดแย้งในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น ภาระที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว บรรยากาศของงานที่มีการแก่งแย่งชิงดี มีกฎระเบียบเคร่งครัด มีการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม และขาดความมั่นคงของงาน เป็นต้น (จรรยาพร ธรณินทร์. 2538 : 240)

แม้ว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตประจำวัน แต่การที่ต้องอยู่ในภาวะเครียดอาจทำให้เกิดผลกระทบในหลาย ๆ ด้าน ผลของความเครียดสามารถแสดงออกได้ทั้งทางด้านจิตใจ ร่างกาย และพฤติกรรม (Robbin. 1989 : 511-514) ซึ่งเครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน เช่น ผลผลิตของงาน ความผิดพลาดในงาน อัตราการลาออกและการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุของแต่ละองค์กร สิ่งที่เป็นผลกระทบที่เกิดจากความเครียดเหล่านี้ไม่เพียงแต่เกิดผลเสียต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย

สาเหตุความเครียดเนื่องจากการทำงานที่สำคัญประการหนึ่งมาจากความไม่พึงพอใจในงาน ที่ทำความเครียด ความกังวลเหล่านี้หรือที่เรียกว่า ความกดดันในองค์กร เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายประการ เช่น

- ความไม่แน่ใจในบทบาทที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- การรับผิดชอบงานมากเกินไปจะทำให้เสร็จได้ภายในกำหนด
- การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- การรับผิดชอบงานที่เกินขอบเขตความสามารถ
- ความไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่องานในความรับผิดชอบ

สาเหตุเหล่านี้นำมาซึ่งพฤติกรรมถดถอยของคนทำงาน โดยความเครียดในการทำงานก่อให้เกิด การลางาน การขาดงาน การมาทำงานสายบ่อย ๆ ขอย้ายเปลี่ยนงาน ปฏิบัติงานผิดพลาด เกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน ไม่อยากคิดสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ขึ้นมา ผลงานตกต่ำ ขาดการปรับตัวที่ดี (อมรากุล อินโชนนท์. 2532 : 33) การขาดงานบ่อยทำให้การทำงานปกติเสียไป ทำให้เกิดการล่าช้า การเข้าออกจากงานก็ทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก และทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานใหม่ ฉะนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรควรให้ความสนใจ หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญห เพราะการที่พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน มีความเครียดในปริมาณที่น้อย จะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรโดยรวม

จากการศึกษาของ National Institute of Occupational Safety & Health (NIOSH) จากงาน 130 ชนิด พบว่า คนงานใช้แรงงาน เป็นงานที่มีความเครียดในระดับที่สูงที่สุด (อ้างใน

รักษา ชัยประสาธน์. 2537) และงานตรวจสอบสินค้าในสายการผลิตเป็นงานที่ลักษณะมีความสัมพันธ์กันความเครียดสูง และจากการศึกษาอื่น ๆ พบว่าคนทำงานที่ทำงานเป็นกะ มีปัญหาสุขภาพมากและไม่พอใจในคุณภาพชีวิตของพวกเขาเอง โดย Dr. Donald Tasto จาก Stanford Research Institute ใน Palo Alto, California (อ้างใน อรุณ รักธรรม. 2538 : 51) พบว่าคนที่ทำงานเป็นกะจะมีอาการผิดปกติของระบบทางเดินอาหาร และมีการนอนไม่หลับเพิ่มขึ้น จากการที่บริษัทผู้ผลิตที่ใช้แรงงานเข้มข้น เปลี่ยนเวลาทำงานเป็นกะกลางคืนมาก เนื่องจากเสียดค่าไฟฟ้าในอัตราที่ถูกกว่า จึงกล่าวได้ว่าบุคคลที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมกำลังเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการประสบกับปัญหาการเกิดสภาวะเครียดได้มาก เนื่องจากสภาพการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีลักษณะการทำงานที่มีความซ้ำซากจำเจ และขาดความท้าทายในงาน ต้องทำงานอยู่ภายใต้เสียงดังของเครื่องจักร ความร้อน ถูกควบคุมและขาดสวัสดิการในการทำงาน จึงเป็นสาเหตุสำคัญให้เกิดความเครียด (ชิน โอสถ หัสบำเรอ. 2529)

นอกจากนี้ สุปราณี ผลชีวิน (อ้างใน กิติกร มีทรัพย์. 2541) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การทำงานแบบเป็นกะที่มีการทำงานไม่เป็นเวลา จะทำให้เกิดการรบกวนต่อจังหวะการทำงานและการหลั่งฮอร์โมนภายในร่างกายที่ปกติจะมีช่วงจังหวะการทำงานที่แน่นอน ดังนั้นการทำงานเป็นกะจึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดแก่คนงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้

การอพยพย้ายถิ่นของคนงานในภาคอุตสาหกรรม การขาดทักษะในการปรับตัวในวิถีชีวิตของคนในเขตเมือง ประกอบกับสภาพขององค์กรและกระบวนการผลิตที่ต้องการกำไรและประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดในขณะที่ได้รับค่าจ้างแค่พอยังชีพ ล้วนเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดในผู้ใช้แรงงานที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรม (สุธิกาญจน์ ไชยลาภ. 2543)

นอกจากนี้ ความแตกต่างในลักษณะส่วนบุคคล ยังเป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอีกด้วย (ชูทิพย์ ปานปรีชา. 2539 : บุญวดี เพชรรัตน์. 2532 ; Brown and Moberg. 1980)

ด้วยเหตุดังกล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในกระบวนการผลิตและตรวจสอบควบคุมคุณภาพในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตที่มีการทำงานเป็นกะ โดยมีขอบเขตในการศึกษาเฉพาะในเครือบริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการผลิตและจำหน่ายแผ่นพิมพ์วงจรอิเล็กทรอนิกส์ (Printed Circuit Board) หรือที่เรียกกันโดยย่อว่า แผ่น PCB ซึ่งเป็นแผ่น EPOXY GLASS ที่มีลื่อนำไฟฟ้า เช่น ตะกั่ว ทองแดงเคลือบ อยู่ภายใต้เครื่องหมายการค้า “KCE” เมื่อเริ่มแรกบริษัทฯ ผลิตได้เฉพาะ PCB ชนิด 2 หน้า เคลือบรู (DOUBLE-SIDED PTH) ต่อมาได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องจนสามารถผลิตแผ่น PCB ชนิดหลายชั้น (MULTILAYER PCB) ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นส่วนสำคัญขั้นพื้นฐาน ในการประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร โทรคมนาคม เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เกือบทุกประเภท

การประกอบกิจการผลิตโดยสินค้าส่วนใหญ่ส่งออก ซึ่งขั้นตอนการผลิตจะเริ่มตั้งแต่ การตัดแผ่นงาน ซึ่งต้องใช้เครื่องจักรช่วยในการผลิต จนมาถึง ขั้นตอนการรีด การถ่ายแสง การ กัดทองแดง การชุบเคลือบออกไซด์บนผิวทองแดง การเจาะรู การชุบเคลือบน้ำยา เหล่านี้จะมี สารเคมี กลิ่น และความร้อนเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งล้วนเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น และเนื่องจากการเป็นการผลิตเพื่อส่งออก จึงต้องมีการตรวจสอบคุณภาพอย่างเข้มงวด ฉะนั้นพนักงาน ที่ตรวจสอบคุณภาพด้วยสายตาจึงมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้มาก

ผลของความเครียดเป็นสาเหตุให้บุคคลไม่พอใจในงาน คับข้องใจ วิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย หยุตหรือลางาน ลาป่วย ลาออก งานไม่บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ เป็นผลทำให้ประสิทธิภาพ ในการทำงานน้อยลง และยังมีผลกระทบต่อสรีระวิทยาของบุคคล ทำให้เกิดการเจ็บป่วยทางกาย และจิตใจ คนที่มีอารมณ์เครียดสูง จะมีผลทำให้การใช้วิจารณญาณอื่นๆ มีประสิทธิภาพลดลง ถ้ามี ความเครียดสะสมไว้นานๆ อาจทำให้เกิดความผิดปกติในการทำงานของสมองส่วนกลางขึ้นได้ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของผู้ที่เครียดนั้นด้วย กล่าวคือ ทำให้นอนไม่หลับ กล้ามเนื้อมีความตึงมากขึ้น เกิดอาการสั่น (Tremor) ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ความอยากอาหารลดลง เป็นต้น (Selye, 1965) ปัญหาความเครียดเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานองค์กร เป็น ปัญหาเรื้อรังที่ต้องแก้ไข เพราะคนถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการใน เครื่องบริษัท เคซีอี อิเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลจากการศึกษานี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ ในแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยคำนึงถึงความพึงพอใจในการทำงานที่นำมาซึ่งคุณภาพ ชีวิตที่ดี และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศให้ ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เคซีอี อิเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน กับความเครียดของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน กับ ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน มีสมมติฐานย่อย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทนี้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการและสัมพันธภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ

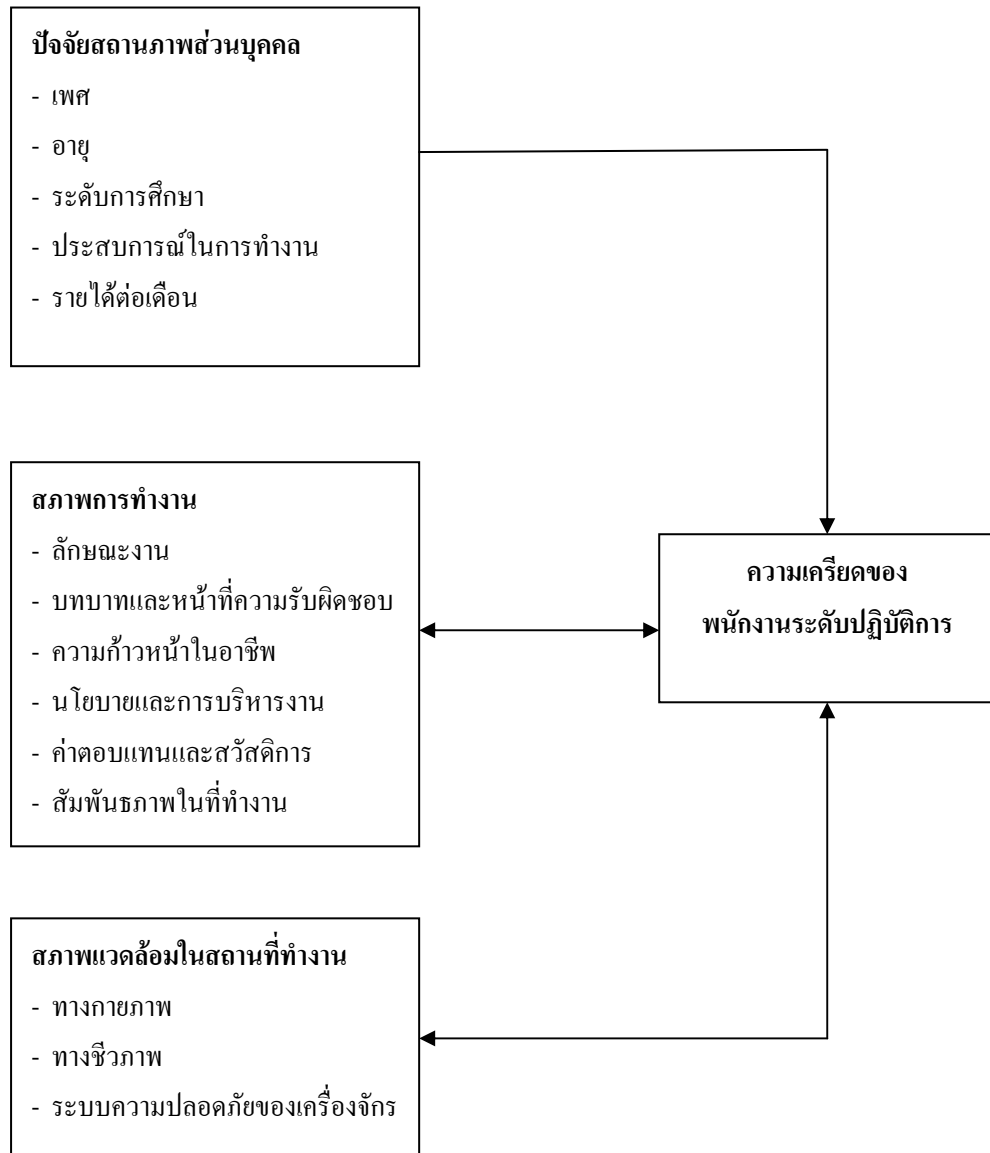
สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ทางกายภาพ ทางชีวภาพ และทางด้านระบบความปลอดภัยของเครื่องจักร มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผ่นวงจรพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Printed Circuit Boards) ในเครือบริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) จากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและผลการวิจัย ที่ผ่านมา ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ อมรากุล อินโชนนท์ (2532) ชินโอรส หัสบำเรอ (2525) Cooper and Mashall (อ้างใน จิระพร อุดมกิจ. 2539) ที่กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน โดยผู้วิจัยเลือกแนวความคิดเหล่านี้มาศึกษาเพียง 2 ประการ คือ ด้านสภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานร่วมกับปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งสามารถนำเสนอกรอบแนวความคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการเฉพาะในสายการผลิต และควบคุมคุณภาพของบริษัทในเครือของบริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 4,263 คน

1.5.2 ตัวแปรของการวิจัย

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) ระดับการศึกษา
- (4) ประสบการณ์ในการทำงาน
- (5) รายได้ต่อเดือน

1.2 ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ได้แก่

- (1) ลักษณะงาน
- (2) บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- (3) ความก้าวหน้าในอาชีพ
- (4) นโยบายและการบริหารงาน
- (5) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- (6) สัมพันธภาพในการทำงาน

1.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ได้แก่

- (1) ทางกายภาพ
- (2) ทางชีวภาพ
- (3) ระบบความปลอดภัยของเครื่องจักร

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.5.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือน ธันวาคม 2549 ถึงเดือนมกราคม 2550

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)

1.6.2 ทำให้ทราบปัจจัยด้านสภาพการทำงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)

1.6.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันหาทางป้องกัน ปรับปรุง และขจัดปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตและการ ตรวจสอบคุณภาพของบริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)

2. ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มา กระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมาคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโตและ ความต้องการเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีต่อ สิ่งเร้านั้น ซึ่งมักจะปรากฏออกมาในลักษณะของความไม่สบายใจ วิตกกังวล คับข้องใจ ปวดศีรษะ มือสั่น ใจสั่น หงุดหงิด นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ซึ่งแต่ละคนจะแสดงออกต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด หมายถึง ภาวะใดๆ ที่รบกวน กดดัน หรือคุกคาม จน ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นแก่พนักงาน ซึ่งมีองค์ประกอบในการศึกษา คือ

3.1 ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ ของบุคคลที่เป็นตัว ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน

3.1.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

3.1.2 อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของพนักงานแสดงด้วยตัวเลขที่เป็นจำนวน เต็มหน่วยเป็นปี แบ่งเป็น 4 ช่วงอายุ คือ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี
- 2) 20-25 ปี
- 3) มากกว่า 25-35 ปี
- 4) มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป

3.1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) มัธยมศึกษาตอนต้น
- 2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- 3) สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

3.1.4 ประสบการณ์การทำงานในบริษัทนี้ หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานในสายการผลิตและควบคุมคุณภาพจนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ

- 1) ต่ำกว่า 3 ปี
- 2) 3-6 ปี
- 3) มากกว่า 6-10 ปี
- 4) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

3.1.6 รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าทำงานล่วงเวลา และรายได้พิเศษอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

- 1) 5,500-7,500 บาท
- 2) มากกว่า 7,500-9,500 บาท
- 3) มากกว่า 9,500-12,000 บาท
- 4) มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป

3.2 ปัจจัยสภาพการทำงาน หมายถึง ปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสัมพันธภาพในการทำงาน

3.2.1 ลักษณะงาน หมายถึง เนื้อหาสาระของงานที่ทำ ความรู้สึกรู้สีกของพนักงานต่องานที่รับผิดชอบในแต่ละวันที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป ยากหรือง่าย น่าสนใจหรือน่าเบื่อ ความสำคัญของงาน งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ สถานะที่ต้องแข่งขันกับเวลา การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่เสี่ยงอันตราย

3.2.2 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกรู้สีกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับมอบหมายว่า มีอิสระ มีอำนาจการตัดสินใจ และมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

3.2.3 ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น หรือตำแหน่งที่สูงกว่า รวมทั้งการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน ฝึกอบรม ตลอดจนได้รับโอกาสในการศึกษาต่อ

3.2.4 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ลักษณะและความชัดเจนของนโยบายในการบริหารสายงาน ได้แก่ วิธีปกครองและการบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สวัสดิการ การมอบหมายงานและการกระจายงานที่เหมาะสม การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้อำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

3.2.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการทำงานให้กับบริษัททั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง

และผลตอบแทนจากการทำงานอื่นๆ ที่อยู่ในรูปของการให้ความสะดวกการช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น รถรับส่ง อาหาร บริการด้านสุขภาพ ที่พนักงานได้รับจากบริษัท

3.2.6 สัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับ ซึ่งก่อให้เกิดความไว้วางใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

3.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง ลักษณะของสถานที่ทำงาน ได้แก่ ทางกายภาพ ทางชีวภาพ และระบบความปลอดภัยของเครื่องจักร

3.3.1 ทางกายภาพ หมายถึง สถานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อมภายนอกร่างกาย ได้แก่ ความร้อน แสง เสียง กลิ่น และความสะอาด เป็นต้น

3.3.2 ทางชีวภาพ หมายถึง สถานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายของพนักงาน ได้แก่ สุขภาพอนามัย การเจ็บป่วยจากการทำงาน เชื้อโรคเข้าสู่ร่างกาย เป็นต้น

3.3.3 ระบบความปลอดภัยของเครื่องจักร หมายถึง ระบบความปลอดภัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องจักร ซึ่งพนักงานควบคุมดูแลรับผิดชอบในกระบวนการผลิต