

บทที่ 1

บทนำ



ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยนั้นพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเกิดธุรกิจต่างๆขึ้นมากมาย ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงมีการแข่งขันกันสูง แต่ละบริษัทจึงต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร บุคลากร ตลอดจนกระบวนการทำงานต่างๆให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับจากสังคม ซึ่งจากการปรับเปลี่ยนของบริษัทเพื่อให้ทันต่อการแข่งขันนั้นก็ย่อมส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อตัวของพนักงานของบริษัท โดยอาจทำให้พนักงานต้องมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการทำงาน เช่น มีภาระในการรับผิดชอบงานที่สูงขึ้น ปริมาณงานเพิ่มขึ้น ลักษณะของงานมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น ระยะเวลาในการทำงานเกินกว่าปกติในขณะที่เงินเดือนยังคงเท่าเดิมเป็นต้น ล้วนแล้วเป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย และหากพนักงานไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานที่เปลี่ยนไปได้ ก็จะก่อให้เกิดความเครียดและปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ ซึ่งจากรายงานการวิจัยความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทยทั่วประเทศในปีพ.ศ.2541 พบผู้มีอาการเครียดถึงร้อยละ 67.6 และอาการเครียดที่พบได้สูงจะเป็นในเรื่องของเศรษฐกิจ เงินทอง การเรียน การทำงาน และความรู้สึกกังวล โดยพบว่าสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้เครียดนั้นมาจากในเรื่องปัญหาของการทำงานและอาชีพ⁽¹⁾

วิลเลียมส์และคูเปอร์ (Williams and Cooper)⁽²⁾ กล่าวว่า เมื่อคนเราอยู่ในภาวะที่มีความเครียดแล้วก็จะส่งผลกระทบต่องานที่เราทำหรืออาจจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของเราด้วย ความเครียดจะทำความเสียหายต่อเราได้ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน และตลอดจนทุกๆที่มี ความยุ่งยากเกิดขึ้น ผลกระทบของความเครียดในที่ทำงานนั้นไม่สามารถที่จะประเมินได้เลย โดยความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นจะมีผลต่อทั้งสุขภาพส่วนบุคคลและเศรษฐกิจโดยรวม ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานเองนั้นจะแสดงออกมาในรูปของความเจ็บป่วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แตกร้าง ความล้มเหลวในอาชีพและการมีชีวิตรูปแบบไร้ประโยชน์ และยังส่งผลทำให้เกิดความเสียหายทางธุรกิจโดยทำให้ผลผลิตลดลง, ลดประสิทธิภาพในการทำงาน, การบริการลูกค้าแย่ลงและความล้มเหลวในการพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญและเกิดขึ้นบ่อยครั้งในองค์กร ความเครียดจะเกิดขึ้นได้กับคนทุกคนและในทุกระดับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานหรือผู้บริหาร ความเครียดอาจจะเกิดขึ้นกับบุคคลเพียงคนเดียว เกิดขึ้นกับทีมงานหรือแผนกหรือเกิดขึ้นกับทั้งองค์กรก็ได้ ระดับของความเครียดสามารถมีผลกระทบต่อบุคลิกภาพของ

พนักงาน ความขัดแย้งในบทบาท สมรรถภาพในการทำงาน รวมไปถึงความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานด้วย⁽³⁾

คนเราเมื่อทำงานอาจจะเกิดความเครียดได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่มีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่ก้าวหน้าหรือมองไม่เห็นความสำเร็จในหน้าที่การงานที่กำลังทำอยู่เป็นต้น และเมื่อความเครียดเกิดขึ้นแล้วก็จะมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระร่างกาย การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและพบบ่อยพบได้ง่ายๆคือ จะมีความดันโลหิตสูงชันกว่าปกติ ซึ่พจรเต้นเร็วกว่าปกติและหายใจเร็วกว่าปกติ อาการสามอย่างนี้อาจจะตรวจพบได้โดยการตรวจร่างกายธรรมดาแต่ถ้ามีการตรวจอย่างเป็นพิเศษก็จะพบว่า มีน้ำตาล สารแลคเตตและไขมันในเลือดสูงด้วย ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดโรคทางกายต่างๆได้ เช่น โรคหัวใจ, ความดันโลหิตสูง และโรคเบาหวานเป็นต้น โดยจากการศึกษาของจตุมาศ จันทร์⁽⁴⁾ ก็พบว่าระดับของความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงต่อสุขภาพต่อโรคหัวใจและหลอดเลือด นอกจากนี้อาการของความเครียดถ้าเป็นมากก็จะทำให้ขาดสติสัมปชัญญะเป็นครั้งคราวคือ มีลักษณะเป็นคนใจลอย ทำให้พูดไม่ต่อเนื่องกันและมักแสวงหาทางระบายออกของความเครียดด้วยการทำสิ่งต่างๆ เช่น การหาบุคคลอื่นเป็นที่ปรึกษา การกินอาหาร การสูบบุหรี่ การดื่มสุราเป็นต้น⁽⁵⁾ แต่ในบางครั้งหากความเครียดเหล่านั้นถูกสะสมเป็นเวลานานๆและไม่ได้รับการระบายออกก็อาจจะส่งผลทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตต่างๆที่รุนแรงได้ เช่น ปัญหาการฆ่าตัวตายจากความเครียด วิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า เป็นต้น ซึ่งจากการวิจัยศึกษาเรื่องผลกระทบของภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจต่อภาวะความเครียดกลไกการจัดการกับความเครียดและความรุนแรงของความคิดฆ่าตัวตายของคนไทยของธนู ชาติธนานนท์และคณะ⁽⁶⁾ ก็พบว่า ประชากรจำนวน 560 รายหรือร้อยละ 7.5 หรือ 7,500 รายต่อประชากรหนึ่งแสนมีความคิดฆ่าตัวตาย ในจำนวนนี้ 25 ราย หรือร้อยละ 0.34 หรือ 340 รายต่อประชากรหนึ่งแสนได้เคยพยายามฆ่าตัวตายแล้วแต่ไม่สำเร็จ (Attempted suicide) และจากผลการวิจัยของสมชาย พลอยเสียมแสง⁽⁷⁾ ที่ศึกษาเรื่องความเครียดและภาวะซึมเศร้าของคนไทยในเขตสาธารณสุขเขต10 ก็พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับของอาการซึมเศร้า โดยคนที่มีความเครียดในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะเกิดอาการซึมเศร้าในระดับสูงตามไปด้วย

การเกิดความเครียดในความเข้าใจโดยทั่วไปแล้ว เป็นสิ่งที่ขัดขวางต่อการทำงานและทำให้เกิดโทษแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงแล้วความเครียดสามารถที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ขึ้นได้ หากเป็นความเครียดในระดับต่ำๆและเป็นระยะเวลาไม่นานนัก ความเครียดก็จะสามารถกระตุ้นให้พนักงานนั้นสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจะสร้างความสุขใจในระยะต่อมาเมื่องานได้รับความสำเร็จ แต่หากความเครียดนั้นอยู่ในระดับสูงๆและคงอยู่เป็นเวลานานก็จะให้โทษต่อพนักงานได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจรวมไปถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ลดลงและส่งผลกระทบต่อโอกาสในความสำเร็จขององค์กรด้วย ดังนั้นหากพนักงานสามารถเรียนรู้ และควบคุมระดับของความเครียดได้ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวเองและองค์กร⁽⁸⁾

อย่างไรก็ตามในอดีตที่ผ่านมาได้มีการศึกษาวิจัยในเรื่องของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ในประชากรหลายกลุ่มด้วยกันเช่น ในกลุ่มพยาบาลและเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม และเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นต้น แต่ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในกลุ่มประชากรที่ ทำงานในสำนักงาน ซึ่งคาดว่าน่าจะมีการศึกษาความเครียดที่เกิดจากการทำงานเช่นเดียวกับในอาชีพอื่นๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงานที่ทำงาน ในสำนักงาน เพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับของปัญหาสุขภาพจิตและความเครียด ปัจจัยที่มีผลต่อ ความเครียดของพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน และนำไปสู่แนวทางในการวางแผนส่งเสริม ป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตและความเครียด

คำถามของการวิจัย

1. ความเครียดจากการทำงานในพนักงานสำนักงานของบริษัท เป็นอย่างไร
2. การปรับตัว,สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยกระตุ้นความเครียดมีความสัมพันธ์ ต่อความเครียดของพนักงานสำนักงานบริษัทอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความชุกของความเครียดจากการทำงานในพนักงานสำนักงานของบริษัท
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและปัจจัย3ส่วนได้แก่ การปรับตัว, สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยกระตุ้นความเครียดของพนักงานบริษัท

ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการศึกษาในบริษัทเพียงแห่งเดียวผลการศึกษาที่ได้จึงอาจให้ผลที่ แตกต่างไปจากกรณีศึกษาในบริษัทอื่นๆอันเนื่องมาจากอาจมีความแตกต่างกันในเรื่องของปัจจัย ต่างๆที่มีผลต่อความเครียด

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่สบาย ไม่น่าพึงพอใจ อันเนื่องมาจากร่างกายและ จิตใจมีปฏิกิริยาโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปมีผลทำให้เกิดความผิดปกติทั้งด้าน ร่างกายและจิตใจ

ความเครียดจากการทำงาน หมายถึงภาวะที่ได้รับความกดดันหรือมีสิ่งคุกคามทางจิตใจ อันเป็นผลมาจากการทำงานซึ่งกระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาและส่งผลต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจ โดยมีสาเหตุมาจากปัจจัยทางด้านตัวบุคคลอันได้แก่ อายุ, เพศ, ศาสนา, ลักษณะงานที่ทำ, ระยะเวลาที่ทำงานมาจนถึงปัจจุบัน, ระดับการศึกษา, เงินเดือน, สถานภาพสมรส, จำนวนสมาชิกในครอบครัว, จำนวนบุตร, รายได้ของครอบครัว, โรคประจำตัว, การสูบบุหรี่, การดื่มสุรา ตลอดจนการใช้สารเสพติดอื่นๆ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานอันได้แก่ การปรับตัว, สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยกระตุ้นความเครียด ซึ่งความเครียดสามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถาม 2 ส่วน คือ แบบประเมินความเครียดและภาวะสุขภาพจิต (General Health Questionnaire-12 : GHQ-12) ฉบับภาษาไทย และแบบสอบถามเพื่อประเมินองค์ประกอบความเครียดจากการทำงานของ McLean ซึ่งแบ่งการประเมินออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ ในเรื่องของการปรับตัว, สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยกระตุ้นความเครียด ผลที่ได้จะแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือมีความเครียดและไม่มีความเครียด

บริษัท หมายถึง กลุ่มหุ้นส่วนเอกชน เพื่อทำการค้าขาย

พนักงานสำนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานภายในสำนักงานและมีลักษณะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ

การปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการจัดการแก้ไขกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ตลอดจนถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องและเกิดผลลัพธ์ต่อคนในการทำงานของเขาทั้งทางจิตสังคมซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวตนเอง, การจ้างงาน, การควบคุมงาน, ความสัมพันธ์ในงานตลอดจนสังคมงาน และทางวัตถุซึ่งได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ, เครื่องจักรเครื่องกล, สารเคมี, ชีวภาพ ตลอดจนเทคโนโลยีที่นำมาใช้ด้วย

ปัจจัยกระตุ้นความเครียด หมายถึง สภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายเช่น ความร้อน แสง เสียง ฯลฯ และสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจเช่น ความขัดแย้ง ความกดดันที่เกิดขึ้นในการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ฯลฯ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานเพื่อที่จะได้รับทราบถึงสุขภาพจิตและความเครียดของตนเองและนำไปสู่การป้องกันและการแก้ไขได้
2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทโดยสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนส่งเสริมป้องกันและแก้ไขปัญหาทางด้านสุขภาพจิตของพนักงาน ทำให้การทำงานของพนักงานและการดำเนินงานของบริษัทมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

