

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งในสังคมในยุคปัจจุบันความเครียดสามารถเกิดขึ้นกับบุคคลได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และสามารถเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น สุขภาพ ความเจ็บป่วย สภาวะเศรษฐกิจการเมือง สิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย และการปฏิบัติงาน (Herrero, 2012) การศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดจะช่วยให้ทราบถึงปัญหาและหาวิธีการลดความเครียดจากสาเหตุต่างๆ ได้ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานหรือบริษัทหน่วยงานต่างๆ นั้นมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดมากกว่าบุคคลทั่วไป (Sansopis, 2008) ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานไม่เต็มกำลัง ความสามารถเนื่องจากถูกปัญหาความเครียดบั่นทอนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแล้วยังส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร การที่พนักงานมีความเครียดในขณะที่ปฏิบัติงานเกิดจากหลายสาเหตุ อาทิเช่น สิ่งแวดล้อมในบ้านหรือสถานที่ปฏิบัติงานไม่มีความเหมาะสม อาจเกิดความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานเป็นเวลานานๆ เกิดจากเสียงที่ดังเป็นเวลานานเกินไประดับที่มนุษย์เราควรได้รับความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ภาระงาน ภาระการเงิน ภาระครอบครัวหรือสุขภาพของตัวเอง

โดยธรรมชาติแล้วเมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบจิตใจ ทำให้บุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงภาวะการเสียสมดุล และมนุษย์จะพยายามปรับเปลี่ยนสภาพทางกายและจิตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงเพื่อเข้าสู่ภาวะสมดุลใหม่ หากการปรับตัวไม่สำเร็จจะก่อให้เกิดปัญหาทางกายและจิตใจแก่บุคคลนั้น ตามที่อภิชัย มงคล (2552) ได้ให้กล่าวไว้ว่า กายและจิตมีความสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้งโรคทางกายหลายโรค เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจเต้นผิดปกติ โรคเบาหวาน โรคไมเกรน ฯลฯ ส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากสภาวะจิตที่เสียสมดุล แม้บางครั้งอาจเกิดจากสาเหตุอื่นก็ตามแต่หากได้รับความเครียดเพิ่มขึ้นอีก ก็จะทำให้ร่างกายเกิดอาการทรุดลงอย่างรวดเร็ว ความเครียดจากการทำงานยังส่งต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน คุณภาพในการทำงาน การหยุดงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น ดังคำกล่าวของ ปิยนันท์ มะลิวัลย์ (2552) กล่าวไว้ว่า ความเครียดจากการทำงานมาจากหลายสาเหตุทั้งจากองค์กรและบุคคล และความเครียด ส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานและต่อคุณภาพของงาน ในที่สุด ตัวอย่าง ความเครียดที่เห็นกันโดยทั่วไป เช่น ความกดดันจากหัวหน้าหน่วยงาน ความกดดันในการทำงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานที่ต้องเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งความกดดันจากเพื่อนร่วมงานที่มีความคิดที่ขัดแย้งกัน ความเครียดไม่ใช่ว่าจะส่งผลร้ายกับการทำงานเสมอไป ความเครียดสามารถก่อให้เกิดผลดีและผลเสียต่อบุคคลและองค์กร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระดับความเครียดของบุคคล การรับรู้จากประสบการณ์ และความสามารถในการจัดการกับความเครียด ความเครียด ที่เกิดขึ้นในระดับต่ำเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว ทำให้กระตือรือร้น และเกิดทำลายความสามารถ ความเครียดระดับปานกลางที่คงอยู่นาน และความเครียดระดับสูงจะทำให้บุคคลรู้สึก

ว่าถูกคุกคามก่อให้เกิดโรคทางกาย และอาการทางจิตได้ จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือทำให้เกิดการเจ็บป่วยที่รุนแรงได้ และมีผลก่อให้เกิดการลาป่วย รวมถึงการขาดงาน การลาออก และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการจัดการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู ซึ่งรูปแบบการจัดการศึกษามีทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ทำให้บุคลากรมีภาระงานมากในแต่ละวัน รวมถึงบุคลากรฝ่ายสนับสนุนก็มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น ภายใต้การทำงานกับคนจำนวนมากตลอดเวลา รวมถึงการบริการด้านต่างๆ ก็อาจทำให้บุคลากรในองค์กรพบกับสถานการณ์และพร้อมรับมือกับปัญหาต่างๆ รอบด้าน ซึ่งอาจทำให้เกิดภาวะความเครียดในขณะปฏิบัติงาน กลายเป็นสิ่งใกล้ตัวที่ทุกคนต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นับวันความเครียดยิ่งทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบทั้งทางด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต อาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน การดำเนินชีวิต จนอาจเกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ส่งผลให้บุคลากรนั้นๆ ไม่อยากปฏิบัติงานในที่สุด (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552)

จากเหตุผลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความเครียดจัดเป็นภัยเงียบ เป็นโรคที่ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า หากเราไม่ใส่ใจและบริหารจัดการที่ดี ก็อาจทำให้องค์กรเกิดความเสียหายอย่างมาก จึงเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คน ในองค์กรที่มีส่วนช่วยกันที่จะต้องบริหารจัดการ เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร ดังที่จากรูวรรณ หาดเหมินทร์ (2552) ได้กล่าวถึงความเครียดไว้ จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาว่าเพราะเหตุใด ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้น กับพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ อาจเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร หัวหน้างาน ได้ทราบถึงสาเหตุ และระดับความเครียดของพนักงานสายสนับสนุน เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปรับปรุง อันจะส่งผลต่อการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน นำไปสู่นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลให้กับมหาวิทยาลัยต่อไป ตลอดจนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับสภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กรซึ่งส่งผลต่อการทำงานที่ดีขึ้น

คำถามการวิจัย

1. ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อป้องกันภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน อันจะนำไปสู่นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3. พัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อป้องกันภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอันจะนำไปสู่นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 454 คน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสำรวจด้วยกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากทฤษฎีการสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเป็นแนวคิดของ Frenchet.al (1974)

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การเข้าอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพตนเองในระยะเวลา 1 ปี การเข้ารับการรักษาจากสถานบริการสุขภาพในระยะเวลา 1 ปี

ตัวแปรตาม

ภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเครียดด้านบทบาท ความเครียดด้านการทำงาน ความเครียดด้านขอบเขต และสภาพแวดล้อมของงาน ความเครียดด้านการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในปีงบประมาณ 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลรวมที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในหลายปัจจัยทั้งทางด้านบุคคล องค์กร และสังคม ด้านการทำงานและปัญหาต่างๆ ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ความเครียดด้านบทบาท หมายถึง สถานภาพและบทบาทในสังคม ซึ่งอาจจะมีหลายสถานภาพและหลายบทบาทและหลายหน้าที่ ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดได้

ความเครียดด้านการทำงาน หมายถึง ความไม่พึงพอใจในกฎระเบียบและการกระทำของผู้บริหาร หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ทั้งในเชิงนโยบาย ระบบงาน และวิธีการทำงานต่างๆ การถูกให้

ทำงานที่มากและหนักเกินไป การมอบหมายงานไม่ตรงกับตำแหน่งงาน อาจทำให้เกิดความเครียดของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้

ความเครียดด้านขอบเขตและสภาพแวดล้อมของงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น มลภาวะทางเสียง กลิ่น ฝุ่น คิว้น อุณหภูมิของห้องทำงาน ความแออัด เหล่านี้จะเป็นตัวทำให้เกิดการสะสมทำให้เกิดความเครียด ต่อบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้

ความเครียดด้านการแก้ปัญหาและความขัดแย้ง หมายถึง การไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้ การถูกตำหนิ การไม่ได้รับความยุติธรรม ความรู้สึกถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน การจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม การถูกคาดหวังจากผู้บริหารมากเกินไป หรือสภาพของที่ทำงานไม่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้เกิดความเครียดต่อตัวบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อป้องกันภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ข้อคิดเห็นในเชิงนโยบายที่เกิดจากการระดมความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2560

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงาน ในปีงบประมาณ 2560 โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 6 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นแนวทางให้สภามหาวิทยาลัย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีการกำหนดนโยบายเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่และหน่วยงานต่างๆ ใช้ข้อมูลเพื่อวางแผนการพัฒนา ศักยภาพและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน
3. เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนตระหนักถึงความเครียดในการปฏิบัติงาน และการป้องกันตัวเองจากความเครียด ในมหาลัยทั้งภาครัฐและเอกชน