

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ความเครียดเป็นสิ่งที่อันตรายต่อสุขภาพทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจ ความเครียดเป็นต้นตอที่จะก่อให้เกิดโรคร้ายต่าง ๆ เช่น โรคเบาหวาน โรคอ้วน โรคมะเร็ง โรคกระเพาะอาหาร แผลในลำไส้ใหญ่ โรคภูมิแพ้ โรคผิวหนัง ไข้หวัดใหญ่ และโรคอื่น ๆ อีกมากมาย ความเครียดนี้ หากได้เกิดกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งแล้ว ถ้าบุคคลนั้น ไม่สามารถที่จะปรับตัวหรือจัดการกับมันได้ ก็จะเป็นอันตรายและอาจจะนำไปสู่การฆ่าตัวตายได้ ผลจากการสำรวจของกรมสุขภาพจิต พบว่าคนไทยป่วยทางจิตเพิ่มขึ้นมากอย่างเห็นได้ชัดในแต่ละปี โดยในปี 2551 พบผู้ป่วยทั่วประเทศกว่า 1 ล้าน 6 แสนราย ซึ่งเป็นผู้ที่ป่วยด้วยโรคจิตเภทมากที่สุด รองลงมาได้แก่ โรควิตกกังวล โรคซึมเศร้า ที่เหลือเป็นโรคทางจิตจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น ติดสารเสพติด โรคลมชัก ปัญญาอ่อน ส่วนในปี 2552 ผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป มีปัญหาสุขภาพจิต ร้อยละ 12 หรือประมาณ 5 ล้านคน โดยอันดับ 1 ยังคงอยู่ในกลุ่มผู้ป่วยด้วยโรคจิตเภทมากที่สุด (สำนักข่าวแห่งชาติ, 2553 : ออนไลน์)

ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกเพศ ทุกวัย แม้จะไม่ใช่อะไรที่ผิดปกติ แต่ก็ยังเป็นสิ่งที่อันตราย เพราะถ้าในชีวิตประจำวันของคนเราต้องวนเวียนอยู่กับความเครียด จะส่งผลต่อภาวะจิตใจซึ่งจะไม่เป็นสุข ทำให้ชีวิตไม่มีความสุข ไม่ใช่แต่เฉพาะตัวเราเท่านั้น รวมทั้งผู้คนที่อยู่รอบข้างก็ไม่มีความสุขตามไปด้วย แต่ถ้าเราสามารถควบคุมความเครียดให้อยู่ในระดับที่พอดี ความเครียดก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้คนเรามีพลังและมุ่งมั่นในการก้าวไปสู่ความสำเร็จของชีวิตได้ (กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข, 2543 : 6) ซึ่งก็เป็นสิ่งที่คืออย่างหนึ่ง แต่ทั้งนี้ ทั้งนั้นเมื่อเรารู้สึกเครียดเมื่อไรก็ควรหาวิธีการผ่อนคลายความเครียด

บุคคลแต่ละคนเป็นหน่วยพื้นฐานที่สำคัญขององค์กร เป็นที่เข้าใจง่าย ๆ ว่า หากปราศจากบุคคลทั้งหลายในองค์กร องค์กรก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ แต่บางครั้งบุคคลอาจเกิดปัญหาทางอารมณ์และความเครียดซึ่งเป็นผลมาจากสาเหตุต่าง ๆ อันสลับซับซ้อนที่เกี่ยวกับงาน (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, 2541 : 153) อาทิ สภาพการทำงาน บทบาทของบุคคล ความทะเยอทะยานในอาชีพ ลักษณะความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน บุคลิกลักษณะของบุคคล

ภาวะร่างกายและจิตใจ เมื่อมีความเครียดมากขึ้นก็ทำให้บุคคลจัดการสภาพแวดล้อมของตน ได้ลดน้อยลง นอกจากนี้ ความเครียดจะนำไปสู่ความไม่สบายทางจิตประสาท โรคพิษสุราเรื้อรัง การใช้ยาเสพติดเกินเหตุ และสภาพหรือพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ทำให้หน้าที่เกี่ยวกับงานเสียหายหรือบกพร่องไม่มากนักน้อย

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา แห่งแรก ในภาคใต้ เริ่มก่อตั้งที่ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เมื่อปี พ.ศ.2509 ในระยะแรก ใช้ชื่อ "มหาวิทยาลัยภาคใต้" (University of Southern Thailand) ต่อมาในเดือนกันยายน พ.ศ. 2510 ได้รับพระราชทานชื่อ "มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์"(Prince of Songkla University) ตามพระนาม ฐานันดรศักดิ์ของสมเด็จพระบรมราชชนกเจ้าฟ้ามหิดลอดุลย์เดชกรมหลวงสงขลานครินทร์ เป้าหมายในการก่อตั้งมหาวิทยาลัย คือ เพื่อการพัฒนาภาคใต้ ตามแผนพัฒนาการศึกษาอันเป็น พื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกัน อย่างสันติสุขและเสมอภาคของ ประชาชนและเพื่อเป็นแหล่งบริการทางด้านวิชาการชุมชน และเพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษา และฐานทางวิชาการที่สำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2554 : 1) มีวัตถุประสงค์และนโยบาย ดังนี้ 1) บูรณาการองค์ความรู้ ประยุกต์สู่การสอน เพื่อผลิตบัณฑิตที่มี คุณภาพ 2) สร้างองค์ความรู้โดยการวิจัย เพื่อการพัฒนาและแก้ปัญหาสังคม 3) พัฒนาและถ่ายทอด การใช้เทคโนโลยี ที่เหมาะกับวิถีชีวิตชุมชน 4) ส่งเสริม อนุรักษ์ และฟื้นฟูวัฒนธรรมท้องถิ่น 5) สร้างความร่วมมือด้านการผลิตบัณฑิต และวิจัยกับนานาชาติ เพื่อเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำใน ภูมิภาค 6) เป็นองค์กรบริหาร โดยใช้หลักธรรมาภิบาลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 2553 : 2-4)

จากเป้าหมาย วัตถุประสงค์และนโยบายที่วางไว้ ส่งผลให้มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เกิดการขยายตัวเพื่อรองรับผู้สนใจที่ให้ความสนใจเข้าศึกษา ต่อในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีเพิ่มขึ้น ปัจจุบันมีจำนวนนักศึกษาที่กำลัง ศึกษาอยู่ถึง 8,846 คน (จุดสารงานทะเบียน, 2553 : 2) โดยจัดการเรียนการสอนใน 6 คณะ 1 วิทยาลัย รวม 83 หลักสูตร เป็นหลักสูตรปริญญาตรี 56 หลักสูตรหลักสูตรปริญญาโท 21 หลักสูตร และ หลักสูตรปริญญาเอก 6 หลักสูตร (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 2551: 2-4)

จากภารกิจ วัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทำให้ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจและ กำลังสติปัญญาในการดำเนินงาน จากเริ่มต้นจนถึงปัจจุบันอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ มหาวิทยาลัยดำเนินการตามภารกิจได้ลุล่วง อีกทั้งในปัจจุบันยังมีการบีบรัดทางเศรษฐกิจ ทำให้บุคลากรต้องดิ้นรนต่อสู้ในการดำเนินชีวิต เนื่องจากค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้วิถีการ

ทำงานเต็มไปด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทจนเกินกำลัง เพื่อรายได้ที่สูงขึ้น และสภาพการณ์แข่งขันกันสูงในการทำงานและการดำรงชีวิต ผู้วิจัยในฐานะผู้ศึกษาและปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของภาวะความเครียดของบุคลากร จึงได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดและแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และศึกษาแนวทางในการลดภาวะความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ทั้งนี้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณหรือแบบผสมผสาน (Mixed Method)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ
2. ศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ
3. ศึกษาแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัจจัยหรือสถานการณ์ที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด
2. สามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือ และหาทางป้องกันปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สูงขึ้น
อันเป็นผลให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาความเครียดและแนวทางการลดความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

1.1 ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี ใน 6 ด้าน ดังนี้

1.1.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

1.1.2 นโยบายการบริหาร

1.1.3 อัตราเงินเดือน

1.1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.1.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร

1.2 แนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

2.1.1 ประชากร หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต
ปัตตานี จำนวน 1,248 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 303 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรยามานะ (Yamane, อ้างถึง
ใน ผ่องศรี วาณิชยศุภวงค์, 2546 : 104)

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน จำนวน 3
คน และบุคลากร จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายของ
การศึกษาเป็นหลัก (Purposeful Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1) เพศ

1.1) เพศชาย

1.2) เพศหญิง

2) อายุ

2.1) ต่ำกว่า 26 ปี

2.2) 26 - 35 ปี

2.3) 36 – 45 ปี

2.4) มากกว่า 45 ปี

3) สถานภาพ

3.1) โสด

3.2) สมรส

3.3) หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

4) ประสบการณ์การทำงาน

4.1) น้อยกว่า 5 ปี

4.2) 5 – 10 ปี

4.3) 11 – 15 ปี

4.4) 16 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม

3.2.1 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

1) ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

2) นโยบายการบริหาร

3) อัตราเงินเดือน

4) สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

6) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร

3.2.2 แนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่ามี ความไม่สมดุลของระดับงาน ซึ่งจำแนกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านนโยบาย การบริหาร ด้านอัตราเงินเดือน ด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร

2. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง ปริมาณงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ มีความไม่ เหมาะสม จำนวนบุคลากรและชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งการใช้สมาธิและการตัดสินใจ คุณภาพงาน ต้องใช้ความพยายามหรือความลำบากในการทำงาน งานที่ต้องแข่งกับเวลา สภาพการทำงานที่มี อันตราย หรืองานที่ทำอยู่ต่ำกว่าความสามารถที่มีอยู่

3. นโยบายการบริหาร หมายถึง ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ ความ ขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล

4. อัตราเงินเดือน หมายถึง อัตราเงินเดือนที่ได้รับ การเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อน ตำแหน่งงาน การปฏิบัติงานหน้าที่เดิม โดยมองไม่เห็นช่องทางการเปลี่ยนแปลงหรือก้าวหน้า โอกาสในการลาศึกษาต่อ

5. สภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึงการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้แก่ เสียงดนตรี แสง สี เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายใน องค์กร การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการสื่อสารในองค์กร

7. ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร หมายถึง การที่พนักงานได้รับมิตรภาพ ความ ไว้วางใจ ความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หากพนักงานไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้จะนำ ไปสู่ความไม่สบายใจและเกิดเป็นความเครียดได้

8. ระดับความเครียด หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยแบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) ความเครียดใน ระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระดับสูง (High Stress) ความเครียดในระดับ รุนแรง (Severe Stress)

9. แนวทางในการลดความเครียด หมายถึง วิธีการในการลดความรู้สึกหรือการรับรู้ ต่อสิ่งเร้าที่คุกคามในการปฏิบัติงาน เช่น วิธีการบรรเทาความเครียด การเข้าใจความเครียด การลด ความเครียดในการปฏิบัติงาน

10. ผู้บริหาร หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารงานมหาวิทยาลัย ที่มีวาระการทำงานชัดเจน ประกอบด้วย รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ และผู้บริหารที่เป็นข้าราชการ/พนักงานประจำ ได้แก่ ผู้อำนวยการกองต่าง ๆ

11. หัวหน้างาน หมายถึง บุคลากรประจำที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบด้วย เลขานุการคณะ หัวหน้าภาควิชา/หัวหน้าส่วนงานภายในคณะ/หน่วยงาน และหัวหน้างานสังกัดกองต่าง ๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี

12. บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี หมายถึง บุคลากรฝ่ายวิชาการ บุคลากรฝ่ายสนับสนุน พนักงานราชการ พนักงานเงินรายได้ และลูกจ้างประจำ

Prince of Songkla University
Pattani Campus