

POWER
Network

เดอะ พาวเวอร์ เน็ตเวิร์ค



The POWER Network

พลังเครือข่าย ขยายตรง ประกัน การเงิน แฟรนไชส์ อสังหาริมทรัพย์ การตลาด สุขภาพ และความงาม

ปีที่ 13 ฉบับที่ 290 วันที่ 1 - 15 มีนาคม พ.ศ. 2559 ราคา 20 บาท



ความเครียดในการทำงาน

ปัจจุบันนี้ องค์กรทั้งหลายมักจะเผชิญกับปัญหาต่างๆ มากมาย และแต่ละปัญหานั้นก็มีความยุ่งยากและซับซ้อน ส่งผลให้องค์กรมีปัญหาในการทำงานมากขึ้น องค์กรใดที่สามารถแก้ไขปัญหาก็จะทำให้โอกาสต่างๆ ในการทำงานลดน้อยลง ในทางตรงข้ามจะพบว่าบางองค์กรมีปัญหามากมาย ทำให้ประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ลดลงอย่างเห็นได้ชัด เช่น การผลิตมีปัญหา การจำหน่ายมีปัญหา การปฏิบัติงานในสำนักงานมีปัญหา พนักงานมีปัญหามากมาย เป็นต้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่าปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในองค์กรมีมากมายจนอาจจะทำให้องค์กรไม่รู้ว่าควรจะเริ่มต้นแก้ไขอย่างไร

ในองค์กรทั่วไป อย่างน้อยก็จะมีปัญหา 1 เรื่องที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอน นั่นคือ ปัญหาด้านความเครียดของบุคคลในระดับต่างๆ ความเครียดนี้มักจะถูกมองว่าเป็นโรคที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่มีผลต่อพนักงานแต่ละคน มีผลกับพนักงานอื่นๆ ในองค์กร ดังนั้น องค์กรจะเพิกเฉยกับปัญหาเรื่องความเครียดไม่ได้เลย อย่างไรก็ตามการมองความเครียดนั้นจะต้องมองทั้งสองด้าน กล่าวคือ การมองในด้านบวก อาจกล่าวได้ว่าความเครียดจะผลักดันให้บุคคลบางคนกลายเป็นแชมป์ในการแข่งขัน ในขณะที่เดียวกันบางคนที่มีความเครียดก็อาจจะผลักดันให้เกิดความท้อแท้และสิ้นหวัง ดังนั้นความเครียดจึงอาจจะมีประโยชน์และโทษได้เช่นเดียวกัน

ความเครียด (Stress) หมายถึงอะไร ในความเป็นจริงเรามักจะได้ยินคำว่าความเครียดอยู่เสมอ แต่ถ้าจะถามว่าความเครียดหมายถึงอะไร ก็อาจได้คำตอบที่แตกต่างกันไป กล่าวโดยทั่วไป ความเครียดหมายถึงอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคล และจะรบกวนด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตของแต่ละบุคคล และความเครียดนี้มักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลจะต้องกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนเองอาจมีความสามารถไม่เพียงพอ จากความหมายดังกล่าวแล้ว อาจกล่าวได้ว่า อะไรก็ตามที่เกิดขึ้นกับบุคคล และบุคคลจะต้องแก้ไขหรือปฏิบัติให้สำเร็จ แต่อาจมีปัญหาด้านความรู้

ความสามารถในสิ่งเหล่านั้น จึงทำให้เกิดภาวะความเครียดขึ้นมาได้

ถ้ามีความเครียดเกิดขึ้นในองค์กร มักจะทำให้เกิดความสูญเสียต่างๆ อาทิ

ประการที่ 1 อัตราการเข้า-ออกของพนักงานอยู่ในระดับสูง ทำให้องค์กรเสียเวลาและงบประมาณในการคัดเลือกบุคคลใหม่เข้ามาทำงาน พร้อมกันจะต้องทำการฝึกอบรมพนักงานใหม่ให้สามารถทำงานได้ นี่เป็นส่วนหนึ่งที่เป็นความเครียดขององค์กร

ประการที่ 2 คุณภาพของการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลทำให้จำนวนลูกค้าลดลงไป หรือมีการสูญเสียลูกค้าประจำ มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ เป็นต้น ถ้าเป็นเช่นนี้ องค์กรจะอยู่ในภาวะที่เป็นอันตราย

ประการที่ 3 การเสียชื่อเสียงขององค์กร โดยปกติถ้าองค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพลูกค้าย่อมจะได้รับความพึงพอใจ ปริมาณลูกค้าอาจจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ หน้าที่ขององค์กรคือ ต้องรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้าเอาไว้ให้ได้ ถ้าไม่เช่นนั้นองค์กรก็จะสูญเสียลูกค้าไปเรื่อยๆ เนื่องจากชื่อเสียงลดลง

ประการที่ 4 ภาวลักษณะขององค์กรลดลง ทำให้องค์กรประสบปัญหาเกี่ยวกับการรับพนักงานที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน เนื่องจากพนักงานที่มีความสามารถก็จะเลือกไปทำงานในองค์กรที่มีภาวลักษณะที่ดี ดังนั้นเมื่อองค์กรมีภาวลักษณะลดลงก็จะไม่สามารถคัดเลือกคนที่มีความสามารถเข้ามาทำงานได้ ผลกระทบคือประสิทธิภาพขององค์กร

ประการที่ 5 ความไม่พึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร ในที่นี้หมายถึงการที่พนักงานทั้งหลายมีความรู้สึกไม่พอใจ หรือขัดแย้งในเรื่องการทำงาน ดังนั้นจึงสูญเสียเวลาในการทำงานไปกับการโต้เถียงหรือโต้แย้งการทำงานในองค์กร ในที่สุดประสิทธิภาพในการทำงานก็จะลดลง

เมื่อความเครียดในองค์กรเกิดขึ้น ควรจะให้ความสำคัญในเรื่องนี้ให้มาก อย่าปล่อยให้ปัญหานี้แก้ไขไม่ได้ เพราะความเสียหายจะเกิดขึ้นจากน้อยไปหามาก และในที่สุดก็จะแก้ไขไม่ได้

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กรนั้น อาจไม่ปรากฏชัด หรืออาจมองไม่เห็น แต่อย่างไรก็ตาม อาจจะสามารถวินิจฉัยได้จากปรากฏของอาการของบุคคลได้ดังนี้

อาการทางกาย เมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียด มักจะมีผลต่อร่างกายอย่างแน่นอน ถ้ามองโลกในแง่ร้ายมาก อาจกล่าวได้ว่าอาการเครียดทางกายนั้น

อาจคุกคามชีวิตของบุคคลอย่างรุนแรง เช่น อาจมีความดันโลหิตสูง มีการโรคหัวใจ นอกจากนี้อาจจะมีอาการอื่นๆ เช่น นอนไม่หลับ เหน็ดเหนื่อย ปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย ไม่เจริญอาหาร หรือรับประทานอาหารมากเกินไป เป็นต้น ทั้งหมดนี้เป็นอันตรายกับสุขภาพกายของบุคคลทั้งสิ้น

อาการทางอารมณ์ มักจะพบว่าเมื่อบุคคลมี อาการเครียดทางอารมณ์ จะทำให้มีอาการฉุนเฉียวง่าย กัดคอกุ้ม ซึมเศร้า สมรรถนะทางเพศเสื่อม ไม่มีอารมณ์ขัน และไม่มีความสนใจในการทำงาน บุคคลที่มีอารมณ์เครียดอาจจะแสดงให้เห็นพฤติกรรมต่างๆ เช่น มีอารมณ์รุนแรงเกินกว่าเหตุ มีความก้าวร้าวในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง ไม่สนใจตนเองหรือผู้อื่น รวมทั้งกีฬาที่ชื่นชอบมักจะขาดสมาธิ หลงลืมง่าย มีปัญหาในการตัดสินใจ

ในด้านความรู้สึก มักจะรู้สึกเศร้า รู้สึกผิด เฉยเมย เฉื่อยชา ตลอดจนรู้สึกว่าคุณเองไร้ความสามารถ ขาดความเชื่อมั่นในตนเองและไม่เห็นคุณค่าในตนเอง ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ เป็นแนวคิดเบื้องต้นที่ต้องการให้นักขายและผู้บริหารรับรู้ว่ามีมิติที่น่าสนใจในเรื่องการทำงานอีกมิติหนึ่งคือ การเอาใจใส่และให้ความสนใจกับการทำงานของพนักงานในองค์กรให้มากขึ้น เพราะเมื่อไหร่ก็ตามที่หัวหน้างานเผชิญกับปัญหาการทำงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ให้หันกลับมามองเรื่อง ความเครียดในองค์กร พยายามทำความเข้าใจให้ดีและถูกต้อง จึงจะทำให้มีแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป แต่อย่างไรก็ตาม มีผู้บริหารจำนวนมากสนใจเฉพาะความสำเร็จของการทำงานเป็นหลัก ไม่รู้ว่าใครจะเป็นอะไรก็ตาม ไม่สนใจ จะสนใจแต่เพียงว่า งานสำเร็จหรือยัง ถึงเป้าหมายหรือไม่ ถ้าเป็นเช่นนี้เรื่อยๆ ก็จะทำให้ มีอาการสะสมความเครียดในองค์กรโดยไม่รู้ตัว หรือรู้ตัวก็ต่อเมื่อสายเกินไป แก้ไขปัญหาไม่ได้ ทำให้เกิดการล่มสลาย เช่น การที่สูญเสียทีมงานการขายไปโดยไม่มีวันคืนมา ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่สุดของทีมนักขาย

ผู้เขียนขอแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องความเครียด โดยเห็นว่า ไม่มีองค์กรใดที่ไม่มี ความเครียด องค์กรที่มีความเฉื่อยฉานเหล่านั้นถึงจะรับรู้ได้อย่างทันทั่วทั้งกับภาวะความเครียดในองค์กร นั้นหมายความว่าสามารถเข้าไปแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ผ่าผู้บริหารทุกคนให้ระมัดระวังเรื่องความเครียดที่จะเกิดขึ้นอย่าถือว่าเป็นเรื่องเล็ก แต่ต้องถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่ต้องดำเนินการแก้ไข จึงจะทำให้องค์กรแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้ง และในที่สุดก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จของการทำงาน