



วิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงาน

ของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SELF-EFFICACY, SOCIAL
SUPPORT AND JOB STRESS OF ENGINEERS IN ELECTRICITY
GENERATING AUTHORITY OF THAILAND (EGAT)**

นางสาวพุทธรชาติ กลับดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2551

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม
กับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

The Relationship between Self-Efficacy, Social Support and Job Stress of Engineers in
Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT)

โดย

นางสาวพุทธรชาติ กลับดี

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อขอความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2551



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม
กับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

The Relationship between Self-Efficacy, Social Support and Job Stress of Engineers in
Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT)

นามผู้วิจัย นางสาวพุทธรชาติ กลับดี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(อาจารย์กรรมการนิเทศฯ คำดี, Ph.D.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์อรรถวิทย์ จันทลักษณ์, M.S.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

พุทธชาติ กลัปดี 2551: ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทาง
สังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์กรรณิกา คำดี, Ph.D. 114 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียด การรับรู้ความสามารถของตนเอง
และการสนับสนุนทางสังคมของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 2) ศึกษาเปรียบเทียบความเครียด
ในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส ของ
วิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง
และการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
กลุ่มตัวอย่างคือ วิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ
แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม และแบบสอบถามความ
เครียดในการทำงาน โดยข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่อง
คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) วิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีระดับความเครียดในการทำงาน
และระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับการสนับสนุนทางสังคมด้าน
ผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงานกับการสนับสนุน
ทางสังคมด้านครอบครัวอยู่ในระดับสูง 2) วิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล
รายได้ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง 3) การสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับ
ความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรควรจัดให้มีการสัมมนาหรือจัดอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานทดลอง
ปฏิบัติงานกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจริง เพื่อกระตุ้นวิธีการคิดและวิธีการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา หรือ
ควรมีการจัดกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์และ
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน

Putthachart Klubdee 2008: The Relationship between Self-Efficacy, Social Support and Job Stress of Engineers in Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT).
Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Mrs.Khanika Kamdee, Ph.D. 114 pages.

The purpose of this research were 1) to study the level of job stress, self- efficacy and social support 2) to compare of the Engineers in Electricity Generating Authority of Thailand i.e. age, education level, income, work experience, marital status 3) to study the relationships between self-efficacy and social support by job stress of the Engineers in Electricity Generating Authority of Thailand. Samples were 123 Engineers in Electricity Generating Authority of Thailand. Collecting data from questionnaires and analyzed by SPSS for Windows of percentages, mean and standard deviation as well as statistical techniques of t-test, F-test and Pearson's product moment correlation coefficient at .05 level of significance.

Syudy results revealed that 1) the Engineers in Electricity Generating Authority of Thailand had a moderate level in job stress and self-efficacy, high level of social support by boss, moderate level of social support by family 2) personal backgrounds of the Engineers in Electricity Generating Authority of Thailand showed that income and work experience affecting job stress at .05 level of significance 3) the social support by boss factor were positively related to job stress at .05 level of significance.

Research recommendation suggests that the organization should arrange the semina or training course in the real situation to encourage the participants for the way of thinking and making decision on problem solution. Otherwise, it could be some activities between bosses and their colleagues for their good relationship.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

/ /

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาในด้านคำแนะนำและการเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งจาก อาจารย์ ดร.กรรณิกา คำดี ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี กรรมการวิชาเอก รองศาสตราจารย์อัญริย์ จันทลักษณ์ กรรมการวิชาการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สายพิน กาญจเสริม ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ และให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.กมล ตรรกบุตร ผู้ช่วยผู้ว่าการวิศวกรรมโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ให้ความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย และขอขอบคุณวิศวกรฝ่ายวิศวกรรมเครื่องกล ฝ่ายวิศวกรรมไฟฟ้า และฝ่ายวิศวกรรมโยธาและพลังงานน้ำของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัย

ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ ปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม (ภาคพิเศษ) รุ่น 11 ที่ได้ให้คำปรึกษาและกำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณ คุณจิตชัย อังจันทร์เพ็ญ ผู้เป็นกำลังใจในทุกเรื่องราวที่ผ่านมาในชีวิต

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุพการี และทุกคนในครอบครัว ที่สนับสนุน ส่งเสริมและให้กำลังใจ ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วง จนบรรลุวัตถุประสงค์มุ่งหมายหนึ่งในที่สุด

พุทธานิ กลับดี

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสาร	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	43
สมมติฐานการวิจัย	44
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยข้อมูล	46
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	52
ผลการวิจัย	52
ข้อวิจารณ์	64
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	71
สรุปผลการวิจัย	72
ข้อเสนอแนะ	74
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	78
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	87
ภาคผนวก ข การทดสอบเครื่องมือ	98
ภาคผนวก ค ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	103
ภาคผนวก ง จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการ ทำงานของวิศวกร	105

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติการ	46
2	จำนวนและร้อยละของวิศวกรจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	53
3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและรายด้าน และระดับความเครียดในการทำงาน ของวิศวกร	55
4	เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีอายุต่างกัน	56
5	เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน	57
6	เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานของวิศวกรการจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่โดยวิธีการ Scheffé	57
7	เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตามระดับการศึกษา	58
8	เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน	59
9	เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่โดยวิธีการ Scheffé	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตามสถานภาพการสมรส	60
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดจากการทำงานของวิศวกร	61
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร	62
13	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	63
ตารางผนวกที่		
1	ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถาม การรับรู้ความสามารถของตนเอง	99
2	ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถาม การสนับสนุนทางสังคม	100
3	ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถาม ความเครียดในการทำงาน	101
4	ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejice and Morgan	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่	หน้า
5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ของการรับรู้ความสามารถของตนเอง	106
6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ของการสนับสนุนทางสังคม (ด้านผู้บังคับบัญชา)	108
7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ของการสนับสนุนทางสังคม (ด้านเพื่อนร่วมงาน)	109
8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ของการสนับสนุนทางสังคม (ด้านครอบครัว)	110
9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ของความเครียดในการทำงาน	111

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดปัจจัยด้านพฤติกรรม (B) ปัจจัยส่วนบุคคล (P) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (E)	23
2	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น	25

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจและสังคม ไม่ว่าสมัยใดย่อมมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นด้านค่านิยม ความเชื่อ ความคิด วัฒนธรรม โดยก่อให้เกิดผลกระทบมากมายทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การ ตลอดจนความมั่นคง ความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานและรายได้ล้วนก่อให้เกิดการแข่งขัน การเอาใจเอาเปรียบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์กันมากขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้สังคมเกิดช่องว่างทางวัฒนธรรม ต้องมีการปรับตัวและสภาพการทำงานเพื่อความอยู่รอด เช่น การปรับลดจำนวนพนักงานในองค์การ หรือลดอัตราค่าจ้างให้ผลตอบแทน อีกทั้ง สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงแต่ต้องปรับตัวตามเศรษฐกิจที่ผันผวนเท่านั้น การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีก็ส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์การเช่นเดียวกัน จนบุคคลในองค์การที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงหลายๆ ด้าน อาจต้องประสบสภาวะการทำงานที่กดดันทั้งภายในและภายนอกองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเกิดสภาวะดังกล่าวเป็นเวลานานและไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ก็อาจก่อให้เกิดความเครียดตามมา (พรกมล ชะสิงห์, 2547: 13)

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดการเสียสมดุล เนื่องจากมีปัจจัยอื่นๆ รบกวนการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียทางด้านจิตใจโดยเกิดความเบื่อ เศร้า ก้าวร้าววิตกกังวล เฉยชา หงุดหงิด และอารมณ์เสียง่าย ส่วนผลเสียทางด้านพฤติกรรมก็อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย (กนกรัตน์ สุขะดุงคะ, 2537: 9-11) นอกจากนี้ยังส่งผลเสียต่อพฤติกรรมการทำงานด้วย เช่น การลา ขาดงาน มาทำงานสาย การเปลี่ยนงาน การทะเลาะเบาะแว้ง ความขัดแย้ง จนถึงการลาออกจากการงาน ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวมีผลกระทบต่อตัวพนักงาน ครอบครัว และองค์การทั้งสิ้นอีกทั้ง การบริหารงานแต่ละองค์การนั้นมีระบบการบริหารงานแตกต่างกัน โดยภาครัฐมีความยากกว่าภาคเอกชน เนื่องจากระบบราชการมีระเบียบขั้นตอนมาก การแก้ไขกฎระเบียบเป็นไปได้ยาก เพราะกิจการของรัฐไม่มีใครเป็นเจ้าของผูกขาด ไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยคนๆ เดียว ต้องมีการคานอำนาจและมีขั้นตอนการตรวจสอบการทำงานอย่างละเอียดและเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งแตกต่างจากการบริหารงานในภาคเอกชนที่เจ้าของ

ธุรกิจสามารถกำหนดนโยบายและตัดสินใจเปลี่ยนแปลงการทำงานต่างๆ ได้ทันที ดังนั้น ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐย่อมไม่สามารถตัดสินใจหรือดำเนินการได้เอง ต้องฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาหรือดำเนินการตามนโยบายขององค์กรเท่านั้น ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพด้วย ซึ่งวิศวกรเป็นอาชีพหนึ่ง ที่มีความเสี่ยงในการดำเนินงานที่อาจเกิดจากความบกพร่องในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนควบคุมงาน ระบบข้อมูล ขบวนการทำงาน การบริหารงาน สภาพแวดล้อม อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ในการทำงาน ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องนั้น บางกรณีถึงแม้มีความรุนแรงในระดับที่ไม่มากนัก แต่ก็ส่งผลกระทบต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ไปยังภาระกิจอื่นและก่อให้เกิดความเสียหายที่รุนแรงตามมา เช่น ความล่าช้าในการดำเนินงาน ความผิดพลาดในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความบกพร่อง นอกจากจะทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานแล้ว ยังก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นโดยไม่จำเป็น เกิดคดีความหรือการฟ้องร้อง เกิดอันตรายกับบุคลากร การเสียผลประโยชน์ที่ควรได้รับ (รายงานการบริหารความเสี่ยงกลุ่มธุรกิจวิศวกรรมโรงไฟฟ้า: การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2545)

ด้วยเหตุผลข้างต้นวิศวกรผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ในด้านอาชีพเป็นอย่างดี รวมถึงต้องมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับที่เหมาะสมและถูกต้องว่าตนเองสามารถรับผิดชอบขอบข่ายงานได้มากน้อยเพียงใด โดยวิศวกรต้องปฏิบัติงาน 3 ขั้นตอน คือ ดำเนินงานให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด ดำเนินการไปแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา และดำเนินงานให้ผลงานมีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง อันจะส่งผลให้บุคคลมีแนวโน้มกระทำให้ในสิ่งที่ตนเชื่อถือเพิ่มขึ้น (Bandura, 1986: 32) หากปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถของตนเองหรือมีการรับรู้ที่ไม่ถูกต้องแล้วอาจก่อให้เกิดผลกระทบในด้านลบต่อตนเอง บุคคลรอบข้าง งานที่รับผิดชอบ และองค์กร ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา หรือแม้แต่องค์กรจึงควรมีการกระตุ้นและพัฒนาให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานในระดับที่เหมาะสม โดยตระหนักถึงความเสี่ยงและความรุนแรงที่จะตามมามากขึ้น

นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไม่เพียงแต่การเปลี่ยนทางด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองเท่านั้น การสนับสนุนทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่คนในครอบครัว ก็มีส่วนช่วยเหลือหรือผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการทำงานได้ แต่ในทางกลับกันหากผู้ปฏิบัติงาน

ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมหรือได้รับในระดับที่ไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดความสูญเสียความมั่นใจ ความไว้วางใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หากปล่อยละเลยไปก็จะก่อให้เกิดภาวะกดดันจนเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ ซึ่ง Kobasa and Pucetti (อ้างใน ยืนยง ไทยใจดี, 2537: 94) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการสนับสนุนทางสังคมในการจัดการความเครียดไว้ว่าเป็นการช่วยเหลือจากคนรอบข้าง โดยแนะนำยุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ในการจัดการกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ความสามารถของตนเองหรือการสนับสนุนทางสังคม ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานได้ทั้งสิ้น ดังนั้นเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางสำหรับบริหารจัดการระบบการทำงาน พัฒนาหรือเพิ่มศักยภาพแก่ผู้ปฏิบัติงานให้มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีระดับการสนับสนุนทางสังคมในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดภาวะความเครียดในการทำงานและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับการสนับสนุนทางสังคม และระดับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับการสนับสนุนทางสังคม และระดับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 2) ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 3) ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 4) สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และส่งเสริมให้วิศวกรมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างเหมาะสม และส่งเสริมให้วิศวกรได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดี เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขความเครียดในการทำงานต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

รวบรวมและเก็บข้อมูลด้วยแบบวัดตามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น หลังจากปรับปรุงและแก้ไขแบบวัดเสร็จแล้ว จะเก็บรวบรวมข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ผลเพื่อหาข้อสรุป โดยมีประชากรเป้าหมายคือวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งแบ่งตามฝ่ายต่างๆ ได้ 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิศวกรรมเครื่องกล ฝ่ายวิศวกรรมไฟฟ้า และฝ่ายวิศวกรรมโยธาและพลังงาน รวม 180 ราย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2549 และมีตัวแปรที่ต้องการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส

1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง

1.3 การสนับสนุนทางสังคม

- ด้านผู้บังคับบัญชา
- ด้านเพื่อนร่วมงาน
- ด้านครอบครัว

2. ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงาน

นิยามศัพท์

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะหรือความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ กับข้อใจ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยและสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลอันประกอบด้วย ปริมาณงาน งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ขาดความอิสระในการทำงาน เป็นต้น จากปัจจัยดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลนั้น

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การพิจารณาตัดสินความสามารถของตนเอง ในการปฏิบัติงาน ในสภาวะแวดล้อมหรือสภาพการทำงานที่กำลังเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยบุคคลจะตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่นั้นจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นตามมา ซึ่งรวมถึงการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กันในเครือข่ายทางสังคมที่มีการสนับสนุนทั้งทางด้านอารมณ์ ตลอดจนการสนับสนุนทางด้านวัตถุสิ่งของ แรงงานและเงิน และการสนับสนุนด้านข่าวสาร เพื่อให้บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนไปสู่จุดหมายที่ต้องการ โดยประเมินจากการรับรู้ของวิศวกรที่ได้รับจากแหล่งการสนับสนุน คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะเฉพาะของวิศวกร ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป ได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพการสมรส

1. อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ทำการตอบแบบสอบถาม
2. รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนทุกประเภทที่วิศวกรได้รับจากองค์การในแต่ละเดือน
3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาในระดับสูงสุดขณะตอบแบบสอบถาม
4. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงตอบแบบสอบถาม
5. สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานะของวิศวกรในขณะตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น โสด และสมรส/หย่าร้าง/หม้าย

วิศวกร หมายถึง วิศวกรที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งแบ่งตามฝ่ายต่างๆ ได้ 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิศวกรรมเครื่องกล ฝ่ายวิศวกรรมไฟฟ้า และฝ่ายวิศวกรรมโยธาและพลังงาน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยกำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐาน พบว่ามีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กันดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ โดยอาจเกิดจากการถูกสิ่งเร้าจากภายนอกที่ได้รับจากการทำงานมากระตุ้น เช่น การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง โดยในการทำงานนั้นบุคคลมักเผชิญกับสภาวะการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจอันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนอง หรือไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทางร่างกายและจิตใจจึงทำให้เกิดความเครียด ซึ่งความเครียดนั้นมีทั้งความเครียดทั่วไปและความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอเกี่ยวกับความหมายของความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

Cooper and Marshall (1976 อ้างใน ภัทรพร เชาวนปรีชา, 2549) กล่าวว่า ความเครียดจากอาชีพเป็นผลจากปัจจัยทางภาวะแวดล้อมที่มีผลเกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป บทบาทที่สับสน ความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี และงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง รวมถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

Beehr and Newman (1978 cited in Muchinsky, 1988) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ปัจจัยในงานรบกวนคนทำงาน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดการเสียสมดุลทั้งร่างกายและจิตใจ

Ross and Altmaier (1994: 12) อธิบายถึงความเครียดในการทำงานว่า เป็นผลจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยเน้นปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำงานได้ ซึ่งผลก็คือทำให้พนักงานมีความเครียดมากขึ้น

Porteous (1997: 137) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลจากสถานการณ์ในการทำงานที่ทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น เช่น ภาระงานที่มากเกินไป บทบาทที่สับสนและขาดความเป็นอิสระในการทำงาน เป็นต้น

Muchinsky (2003: 87) ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อันส่งผลทางลบต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล บุคคลที่ไม่สามารถจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นเหล่านี้ได้ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

Jaffe-Gill *et. al* (2007) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อสภาพการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป งานที่เกินความสามารถของบุคคลนั้น ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและความไม่พึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้น

เสริมศักดิ์ วิสาธกรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ (2534: 57) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นปฏิกิริยาทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีความไม่สมดุลระหว่างระดับของความกดดัน หรือระดับของงานที่จะต้องทำกับความสามารถที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้น หรือความสามารถในการทำงานนั้น

ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ (2544: 22) ให้ความหมายความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจการตัดสินใจในงานและการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระวิทยาของบุคคลทำให้เกิดปัญหา ด้านสุขภาพ และจิตในลักษณะเรื้อรัง (Chronic Effect)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะหรือความรู้สึก กดดัน ไม่สบายใจ คับข้องใจ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากปัจจัย และสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลอันประกอบด้วย ปริมาณงาน งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ขาดความอิสระในการทำงาน เป็นต้น จากปัจจัยดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน อาจมีโอกาสเกิดความเครียดในการทำงานได้ในระดับที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยในงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้นๆ เมื่อเป็นเช่นนี้สภาวะดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานและองค์กร ดังนั้น เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานมาสรุปไว้ดังนี้

Brown and Moberg (1980 อ้างใน ภักทรพร เชาวนปรีชา, 2549) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าเกิดจากสาเหตุ 8 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรืองานที่ยากลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึงปริมาณงานที่มากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง งานที่ต้องใช้เวลารวดเร็วในการตัดสินใจ งานที่มีความสำคัญ

2. เกี่ยวกับบทบาทขององค์การ ได้แก่

2.1 บทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึงการได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน ซึ่งจะมีผลต่อสภาพทางร่างกายและจิตใจ

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางร่างกาย ซึ่งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่มที่ต้องการให้เกิดพฤติกรรมหรือมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน

2.3 ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การ แบ่งเป็น 2 ประการ คือความรับผิดชอบต่อคน เป็นการใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ และความรับผิดชอบต่อสิ่งของ พบว่าความรับผิดชอบต่อคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบต่อสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

2.4 อื่น ๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้นและให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดในการทำงาน สัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความ

ไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจในการพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวลดลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ มีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตน

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำ คือมีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ การยอมรับ และให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อย จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

3.2 สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมใน สถานการณ์ที่ย่างยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ ขาดความมั่นคงปลอดภัยในงานและไม่มีความก้าวหน้า

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกองค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิถีชีวิตของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของ ครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผลและไม่มีการอธิบายให้ทราบถึงเหตุผล และไม่อาจคาดหวังอะไรได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ซินโอสด หัศบำเรอ (2525 อ้างใน สุภาวดี เฟ่งผล, 2542) กล่าวว่า สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน มีดังนี้

1. สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป มีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ
2. ความคุ้นเคย ได้แก่ ความคุ้นเคยกับสถานที่หรือบุคคล
3. ปริมาณงานที่มากเกินไป หรือคุณภาพงานสูง ทำให้เกิดความวิตกกังวล
4. ความรับผิดชอบ ถ้ามีความรับผิดชอบต่องานสูง ทำให้เกิดความเครียดมาก
5. มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน
6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน เกิดการเกี่ยงงาน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน
7. การขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม
8. การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ต่าง ๆ เช่น สวัสดิการของหน่วยงาน
9. การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความไม่สบายใจ

อมรากุล อินโอชนนท์ (2532: 32-33) กล่าวว่า สาเหตุโดยทั่วไปที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานมี 6 ประการ คือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป การรับผิดชอบงานหลายๆ อย่าง การได้รับมอบหมายงานที่น้อยเกินไปจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรืองานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2. สาเหตุเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดหลากหลาย บุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม

3. สาเหตุเกี่ยวกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว เช่น ตำรวจต้องเดินทางโยกย้ายบ่อยๆ พนักงานขายของหรือเซลล์แมนจะต้องไปทำงานต่างจังหวัดเป็นระยะเวลานานๆ โดยเฉพาะครอบครัวที่มีบุตรเล็กๆ ต้องคอยดูแลและยังลำบาก

4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกลลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่อกับงาน ขาดเครื่องสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ขาดเครื่องอำนวยความสะดวก เป็นต้น

5. สาเหตุเกี่ยวเนื่องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้นทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ เช่น การให้ความสำคัญกับสถาบันการศึกษามากเกินไปจะต้องแต่งตั้งผู้ที่จบจากสถาบันเดียวกันขึ้นมาเป็นหัวหน้าเท่านั้น

6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่เรามีความรู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานงาน จะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

วิจิตร บุญยะโหดระ (2536: 43-54) กล่าวว่า สาเหตุความเครียดจากการทำงานอาจมีหลายประการ เช่น

1. สภาพการทำงาน

1.1 เสียงดัง ทำให้เกิดการได้ยินการสั่งงานเป็นไปโดยขาดประสิทธิภาพทั้งทำให้ขาดสมาธิ รวมไปถึงทำให้เกิดอาการหูตึง

1.2 ความสั่นสะเทือนและการเคลื่อนไหว ทำให้เสียสายตา ตามัว การประสานระหว่างมือและสายตาไม่ดี อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรืออาการคลื่นไส้อาเจียนได้

1.3 อากาศเย็นหรือร้อนเกินไป ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเสีย เสียสมาธิ อารมณ์แปรปรวนได้

2. ลักษณะของงาน

2.1 งานที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีอันตรายในตัวของมันเอง เช่น ทหาร ตำรวจ ผู้มีอาชีพทำลายระเบิด นักประดาน้ำ เป็นต้น จะก่อให้เกิดความเครียดได้เสมอ

2.2 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงทำงานยาว เช่น คนขับรถทางไกล คนงาน หรือพยาบาลที่ต้องทำงานหลายกะ เป็นต้น

2.3 งานเร่งด่วนที่ต้องรีบทำให้เสร็จโดยเร็ว งานประเภทที่ต้องใช้ความเร็วจะก่อให้เกิดความเครียดสูงและเป็นสาเหตุของอุบัติเหตุจากการทำงานด้วย

2.4 การทำงานหนัก การทำงานมากเกินไปหรือได้รับงานที่ยากมากจะก่อให้เกิดความเครียด

3. บทบาท

3.1 ความเครียดอาจเกิดจากงานที่ไม่แน่นอน หรือการขัดแย้งกันเอง

3.2 งานที่มีความรับผิดชอบสูง

4. ความสัมพันธ์

4.1 หากความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่ดีก็จะก่อให้เกิดความเครียด

5. อนาคตของงาน

5.1 งานที่ไม่มีความก้าวหน้า ไม่นั่นคง ขาดอนาคตที่ดี จะก่อให้เกิดความเครียด

6. ความขัดแย้งภายในบ้าน

6.1 ครอบครัวที่ความต้องการของสามีและภรรยาไม่สมดุลกันก็เป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น ครอบครัวที่สามีมีความขยัน มีความทะเยอทะยานสูง ทำงานหนักมีเวลาอยู่กับครอบครัวน้อยก็อาจก่อให้เกิดความเครียด

7. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

7.1 ความเครียดในอาชีพ ย่อมเกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานและความเหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้วย หากการวางตัวบุคคลไม่เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมของงานก็จะเกิดความเครียดขึ้น

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 92) อธิบายว่าความเครียดในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1. ภาระงาน (Work Load)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship)

3. รูปแบบการบริหาร (Manager Style)

4. การเปลี่ยนแปลง (Change)

5. ความสับสนในบทบาท (Role Ambiguity)

6. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

Smith (1993: 187-189) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดในการทำงานเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปริมาณงาน (Workload) หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) หรือ ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work Under Load) อีกทั้งคุณภาพและระดับความยากง่ายของงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานก็ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

2. ความรับผิดชอบในงาน (Work Responsibilities) คือ บทบาทและหน้าที่ที่พนักงานต้องรับผิดชอบในองค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) เกิดขึ้นเมื่อไม่มีการระบุหน้าที่หรือความรับผิดชอบให้ชัดเจน

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) คือความคลุมเครือของบทบาทที่เกิดจากการระบุหน้าที่หรือความรับผิดชอบไม่ชัดเจน จนทำให้เกิดความแย้งในหน้าที่การงานกับผู้ร่วมงานคนอื่น

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่เหมาะสม มีเสียงรบกวน อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป การขาดความเป็นส่วนตัว และการจัดสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม

Schutz and Schutz (2002 อ้างใน กัทรพร เขาวนปรีชา, 2549) แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไปและปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work Overload and Work Under Load) คือ ปริมาณงานที่ได้รับไม่สมดุลกับระยะเวลาการทำงาน การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ยากเกินความสามารถ หรือการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่น้อยและง่ายเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความสามารถไม่ตรงกับงานที่ได้รับ จึงก่อให้เกิดความเครียดและโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียดได้

2. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร (Organizational Change) ได้แก่ การเปลี่ยนผู้บังคับบัญชา การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การกำหนดวิธีการทำงาน การวางนโยบายขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

3. บทบาทที่คลุมเครือและบทบาทที่ขัดแย้ง (Role Ambiguity and Role Conflict) บทบาทที่คลุมเครือเกิดขึ้นเมื่อภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงานถูกกำหนดไว้ไม่ชัดเจน ส่วนบทบาทที่ขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อความต้องการหรือจุดมุ่งหมายของงานกับจุดมุ่งหมายของบุคคลไม่ตรงกัน

4. ปัจจัยอื่นๆ เช่น พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตน การปรับเงินเดือน การทำงานซ้ำซาก การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ระดับของความเครียด

จากการศึกษาพบว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นมีหลายระดับ ซึ่งจะส่งผลต่อความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกันออกไป

Frain and Valiga (1988 อ้างใน เพ็ญนภา อนุชิตวงศ์, 2540: 23-24) ได้แบ่งความเครียดเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรัด การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งทีุกุคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้แรงกว่าระดับ 1 และระดับ 2 อาจปรากฏเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สถานะนี้ทำให้บุคคลรู้สึกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลว บุคคลไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดเป็นชั่วโมง หลายๆ ชั่วโมง หรืออาจเป็นวัน

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว เกิดการขาดงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือปี

Iris (1990 อ้างใน พรกมล ชะสิงห์, 2547: 26-27) กล่าวว่า ระดับของความเครียดจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคล ปฏิกริยาต่อกันระหว่างแหล่งของความเครียดกับเจตคติและความอ่อนไหวต่อสิ่งที่มีผลกระทบของบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งความเครียดได้ 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับน้อย คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาไม่นาน เป็นเหตุการณ์ปกติที่พบได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน บางครั้งบุคคลจะ 모르ตัว หรือรู้สึกบ้างเพียงเล็กน้อย เป็นความเครียดที่ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต โดยเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับต่ำได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานสาย ผิดนัดเพื่อน เป็นต้น

2. ระดับกลาง คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาเป็นชั่วโมง หรือหลายชั่วโมง หลายวันเป็นภาวะเครียดที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการดำเนินชีวิต ซึ่งความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนเบื้องต้นว่าได้เกิดภาวะเสียสมดุลย์ในการปรับตัวของบุคคล ดังนั้น ต้องรีบแก้ไขหรือผ่อนคลายเพราะหากปล่อยให้ความเครียดดำเนินต่อไปจะก่อให้เกิด

ผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในทุกๆ ด้าน ผู้ที่มีความเครียด เป็นเวลานานทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น ดัดการพนัน หรือติดสุรา

3. ระดับรุนแรง คือ ความเครียดระดับนี้จะเป็นอย่างยาวนานอาจเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี ในสภาวะดังกล่าวนี้ ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปจนเห็นได้ชัดเจน มีพยาธิหรือป่วยเป็นโรคขึ้น การดำเนินชีวิตผันแปรหรือเสื่อมลง การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในภาวะนี้ต้องได้รับการรักษาหรือการช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมจิตเวชทันที หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนหรือเจ็บป่วยเรื้อรัง

นอกจากนี้ กรมสุขภาพจิต (2541) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันอาจเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้ง และวิกฤตการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิต และสิ่งที่แสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนขึ้นคั่นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตและความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลจัดการหรือแก้ไขด้วยความ

ยากลำบาก トラบไคที่ความขัดแย้งต่างๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่างๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่องานและการดำเนินชีวิตได้

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีอยู่ต่อไปโดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

Cooper, Sloan and Williams (1988 อ้างใน ภัทรพร เชาวนปรีชา, 2549) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน โดยเครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานคือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดนี้ ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วยหากมองในแง่ของผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น

1. การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผัดวัน
2. การทำงานสายมากขึ้น
3. การทำงานเลินเล่อ จนผิดพลาดบ่อย ๆ
4. ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ
5. มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 292) กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดในการทำงานได้ 3 ลักษณะคือ

1. อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) ทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนอาจจะทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหารได้ มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจและจะทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้

2. อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) อาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่น ๆ เช่น ความร้อนรน ใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ขุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. อาการทางพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงจนทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อยจนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986: 391) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาตัดสินความสามารถของตนเองในการที่จะจัดการและปฏิบัติงานในสภาวะการณ์ต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

นอกจากนี้ Bandura ยังได้เสนอวิธีการที่บุคคลจะเกิดการเปลี่ยนแปลงดังนี้ คือ

1. บุคคลมีตัวเลือกที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของตน
2. ข้อมูลที่บุคคลใช้เป็นตัวเลือกมาจากสิ่งแวดล้อมรอบข้าง
3. ตัวเลือกของบุคคลขึ้นอยู่กับว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อตน ทักษะที่ต้องการความสามารถของตนเองต่อการแสดงพฤติกรรม และผลที่จะเกิดตามมาจากพฤติกรรมของตน

Bandura (1987 อ้างใน Wayne *et al* 1991: 47) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าเป็นกระบวนการควบคุมที่ต้องอาศัยแรงจูงใจและความสำเร็จที่เกิดจากกระทำของบุคคล ทั้งนี้ ยังรวมถึงความพยายามและระยะเวลาที่บุคคลได้กระทำต่อสิ่งนั้น ซึ่งความพยายามดังกล่าวจะมีมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับสูงหรือระดับต่ำ

Pajares and Miller (1994: 194) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นการตัดสินใจที่บุคคลมีต่อตนเองในการแสดงพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการรับรู้นี้จะเกี่ยวข้องกับเชื่อมั่นในตนเองของบุคคลด้วย

Bandura (1997: 79) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึงการที่บุคคลตัดสินใจความสามารถของตนเอง โดยจะตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับ

1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง
2. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นตามมา

Gordon (1999: 82) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จนั้น จะส่งผลต่อการรับรู้ความยากง่ายและความผูกพันของเป้าหมาย

Greenberg and Baron (2000: 107) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความเชื่อของบุคคลในเรื่องความสามารถของตนเองที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

Greenberg (2005: 79) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความสามารถของตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จนั้น จะส่งผลต่อการรับรู้ความยากง่ายและความผูกพันของเป้าหมาย

อุมาพร ตรังคสมบัติ (2543: 15) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึงความตระหนักว่าตนสามารถที่จะคิด เข้าใจ เรียนรู้ ตัดสินใจ แก้ปัญหาและเผชิญหน้ากับ

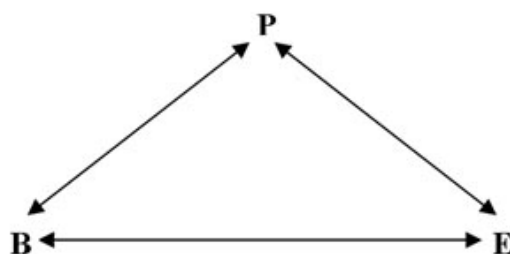
ความท้าทายหรืออุปสรรคต่างๆ ในชีวิตได้ เป็นความไว้วางใจตนเอง ว่ามีความสามารถ มีพลัง มีประสิทธิภาพ พึ่งพาตนเองได้

ซูสกีค พัฒนามนตรี (2551) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า การที่บุคคลตัดสินความสามารถของตนเองในการที่จะจัดการและดำเนินการแสดงพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

โดยสรุปแล้ว การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาตัดสินความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ในสภาวะแวดล้อมหรือสภาพการทำงานที่กำลังเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยบุคคลจะตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่นั้นจะขึ้นอยู่กับรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นตามมา ซึ่งรวมถึงการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองเกิดขึ้นจากแนวคิดของ Albert Bandura โดยพัฒนาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ซึ่งเชื่อว่าพฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องมีปัจจัยส่วนบุคคล (P) ได้แก่ ปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป้าหมายและความตั้งใจร่วมด้วย และการร่วมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะต้องร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกัน (Reciprocal Determinism) กับปัจจัยด้านพฤติกรรม (B) และสภาพแวดล้อม (E) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดปัจจัยด้านพฤติกรรม (B)

ปัจจัยส่วนบุคคล (P) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (E)

ที่มา: Bandura (1997 อ้างใน ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล, 2549)

Bandura (1997 อ้างใน ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล, 2549) ได้กล่าวว่า การที่ปัจจัยทั้ง 3 ทำหน้าที่กำหนดซึ่งกันและกันนั้น ไม่ได้หมายความว่าทั้งสามปัจจัยจะมีอิทธิพลในการกำหนดซึ่งกันและกันอย่างเท่าเทียมกัน บางปัจจัยมากกว่าอีกบางปัจจัย และอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 3 นั้น ไม่ได้เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน หากแต่ต้องอาศัยเวลาในการที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งจะมีผลต่อการกำหนดปัจจัยอื่น ซึ่งจากแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมของ Bandura จึงได้เน้นแนวคิด 3 ประการ คือ

1. การเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning)
2. แนวคิดการกำกับตนเอง (Self-Regulation)
3. แนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

Bandura เชื่อว่าการเรียนรู้ความสามารถของตนเองนั้น มีผลต่อการกระทำของบุคคล บุคคล 2 คน อาจมีความสามารถไม่ต่างกัน แต่อาจแสดงออกในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ถ้าพบว่าคน 2 คนนี้ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน นั่นคือ ถ้าเรามีการรับรู้ว่ามี ความสามารถ เราก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา คนที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะมีความอดทน อุทิศเวลา ไม่ท้อถอยและจะประสบความสำเร็จในที่สุด (Evans, 1989)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นมีความสัมพันธ์กันมาก โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองมีผลต่อการตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งจะแสดงให้เห็นดังภาพที่ 2

ความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น

		สูง	ต่ำ
การรับรู้ความสามารถตนเอง	สูง	มีแนวโน้มที่จะทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ
	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำแน่นอน

ภาพที่ 2 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและ
ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น

ที่มา: Bandura (1978 อ้างใน ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล, 2549)

ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986) การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลกระทบต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) ในแต่ละวันบุคคลจะต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาว่าจะต้องทำพฤติกรรมอะไรและนานเท่าไร และยังต้องตัดสินใจเลือกกิจกรรมต่างๆ ด้วย การที่บุคคลตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมใดในสถานการณ์ต่างๆ นั้นส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลจะหลีกเลี่ยงงานและสถานการณ์ที่เขาเชื่อว่ายากเกินความสามารถของพวกเขา แต่บุคคลจะยอมปฏิบัติในสิ่งที่เขาเชื่อว่ามีความสามารถเพียงพอที่จะทำให้สำเร็จ พฤติกรรมการเลือกมีผลต่อการพัฒนาบุคคล บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่การเพิ่มความสามารถ ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะทำให้บุคคลนั้นหลีกเลี่ยงสถานการณ์ต่างๆ และจะแสดงพฤติกรรมที่ขัดต่อการพัฒนาศักยภาพ ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองสูงเกินไปมักจะไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลว ขาดความน่าเชื่อถือ เกิดความเครียด และประสบกับความล้มเหลวที่ไม่สามารถแก้ไขได้ และบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำเกินไป ขาดความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงานจะมีความสงสัยใน

ความสามารถของตนเอง ดังนั้น การประเมินความสามารถที่ถูกต้อง จึงควรประเมินสูงกว่าความสามารถของบุคคลเล็กน้อย ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเลือกทำงานที่ท้าทาย มีโอกาสประสบความสำเร็จสูง และทำให้มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) การประเมินความสามารถของบุคคลเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลจะต้องใช้ความพยายามเพียงใด และต้องใช้ความมุ่งมั่นพยายามที่จะเผชิญหน้ากับอุปสรรคต่างๆ หรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจนานเท่าใด ซึ่งการเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองสูง จะมีความกระตือรือร้น และจะใช้ความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงานนานกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ซึ่งบุคคลที่ใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ จะมีแนวโน้มในการประสบความสำเร็จสูง

3. รูปแบบทางความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotion Reaction) การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในระหว่างการเกิดพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในสภาพการณ์ของตัวบุคคลนั้นๆ ด้วย โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ เมื่อพบกับอุปสรรคก็จะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำมีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองทางลบ เช่น มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง จึงส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ตามมา

4. บุคคลเป็นผู้ก่อให้เกิดพฤติกรรมมากกว่าเป็นผู้ทำนายพฤติกรรม (Humans as Producers rather than Simply Foretellers of Behavior) กล่าวคือ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มักเป็นคนที่ยามยามกระทำพฤติกรรมและยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการกระทำของตนเอง โดยเลือกการกระทำที่มีลักษณะท้าทายและจะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้การกระทำนั้นบรรลุเป้าหมาย แม้ในบางครั้งการกระทำดังกล่าวอาจประสบความล้มเหลวก็ตาม เขาจะไม่ย่อท้อและไม่อ้างว่าเป็นเรื่องของโชคชะตา แต่จะให้เหตุผลของความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อไป ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักเป็นคนที่ไม่ค่อยมีการกระทำพฤติกรรมจะรอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการกระทำเป็นไปตามความ

เชื่อหรือคำทำนาย และมักจะหลีกเลี่ยงการกระทำที่มีลักษณะยากๆ ขาดความพยายาม มีความทะเยอทะยานต่ำ และมีความเครียดสูง เป็นต้น

แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1977 อ้างใน รุ่งทิพย์ โชตยันตร, 2544: 30-31) กล่าวถึง แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเองและวิธีพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ดังนี้

1. การประสบความสำเร็จในการกระทำ (Mastery Experiences) เกิดจากประสบการณ์ความสำเร็จที่แท้จริงของบุคคล ความสำเร็จจะทำให้การประเมินว่าตนเองมีความสามารถสูง ส่วนความล้มเหลวจะทำให้มีการประเมินความสามารถตนเองต่ำลง ดังนั้นในการที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง จึงจำเป็นที่จะต้องฝึกให้บุคคลมีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้ พร้อมกับทำให้บุคคลรับรู้ว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำได้ บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะพยายามทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. การได้เห็นตัวแบบ (Vicarious Experience) การที่เห็นบุคคลอื่นที่คล้ายคลึงกับตนทำกิจกรรมได้สำเร็จ ก็สามารถเพิ่มความรู้สึกที่ว่าตนมีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมทำนองเดียวกันให้สำเร็จได้เช่นกัน

3. การพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นการบอกบุคคลว่าเขามีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ทำให้ผู้ถูกชักจูงมีความพยายามในการกระทำกิจกรรมนั้น ๆ มากขึ้น การใช้วิธีนี้จะได้ผลมากขึ้นเมื่อเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ สอดคล้องกับความเป็นจริง มิฉะนั้น จะเป็นการทำลายความรู้สึกของผู้ถูกชักจูงเมื่อทำไม่สำเร็จ ทำให้เขาล้มเลิกการกระทำเมื่อพบกับอุปสรรค

4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองจากภาวะการกระตุ้นเร้าทางอารมณ์ และจากการแสดงทางกาย สร้างความรู้สึกในทางบวก เช่น การสร้างให้เกิดความคุ้นเคยกับสถานการณ์ ฝึกให้บุคคลลดความตื่นเต้น ซึ่งมีผลในการช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง และช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน

โดยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง จะมีบทบาทและความสำคัญมากกว่าความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้น ซึ่งตัวแปร 2 ตัวแปรนี้มีผลต่อการตัดสินใจว่าจะเลือกกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรม ดังนั้น Bandura จึงได้บอกไว้ว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มักจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย กระตือรือร้น ต้องการความสำเร็จสูง ให้ความสำคัญพยายามมุ่งมั่นมากกว่าบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำ และจะไม่หลีกเลี่ยงหรือทอดทิ้งเมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งจะต่างจากบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำจะเลือกทำงานที่ง่าย ขาดความพยายาม ขาดความมุ่งมั่น หลีกเลี่ยงงาน ท้อถอยเมื่อพบอุปสรรคและยังส่งผลกระทบต่อปฏิริยาทางอารมณ์ด้วย เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล กลัว ความล้มเหลว เป็นต้น

การวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1977 อ้างใน รุ่งทิพย์ โชตยันตร, 2544: 32-33) กล่าวว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถในการกระทำพฤติกรรมของบุคคลมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับมิติ 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ระดับหรือปริมาณของความยาก (Magnitude) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปในการกระทำพฤติกรรมหนึ่ง ๆ หรือแตกต่างกันในบุคคลคนเดียวกัน เมื่อต้องกระทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน

มิติที่ 2 ความเข้มแข็งหรือความมั่นใจ (Strength) เป็นความมั่นใจที่บุคคลคิดว่าตนสามารถทำงานได้ในระดับความยากต่าง ๆ ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความมั่นใจน้อย คือ บุคคลไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง เมื่อประสบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่รับรู้ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองลดลง แต่ถ้ามีความมั่นใจมากบุคคลจะมีความพยายามมาก แม้ว่าจะประสบเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับที่รับรู้บ้างก็ตาม

มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจจะแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันได้ ประสบการณ์บางอย่างไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้

จากมิติทั้ง 3 ที่ Bandura กล่าวไว้ข้างต้น ส่วนใหญ่จะวัดใน 2 มิติ คือ วัดระดับหรือปริมาณของความยาก และวัดความเข้มหรือความมั่นใจ ส่วนการวัดการแผ่ขยายมักจะไม่นับวัดกันในบริบทขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เป็นกลไกอย่างหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกันและชี้ให้เห็นถึงสัมพันธภาพของบุคคลในสังคม ว่าได้มีการช่วยเหลือกันอย่างไรบ้าง เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงเจตนาที่จะสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล ตามบทบาทต่าง ๆ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ในหลายลักษณะดังนี้

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

Cobb (1976: 300) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคมว่า คือการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทำให้บุคคลรับรู้ว่ามีคนรัก ได้รับการเอาใจใส่ยกย่อง มีคนเห็นคุณค่า และรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

Kahn (1979: 85) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีจุดหมาย ซึ่งรวมเอาสิ่งต่อไปนี้เป็นอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งอย่าง คือการแสดงออกถึงความพึงพอใจของบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง การยืนยันรับรองพฤติกรรมของบุคคล อาจโดยการรับรู้หรือการแสดงออกถึงการยอมรับ การให้ความช่วยเหลือในด้านสิ่งของ เงินทอง หรืออื่นๆ

Pender (1987: 154-156) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับ การเป็นที่รักและนับถือ การมีคุณค่าเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น ทั้งนี้ บุคคลจะได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มคนในสังคม โดยเป็นการให้การสนับสนุนทางด้านจิตใจ อารมณ์ คำแนะนำ ข่าวสาร วัสดุสิ่งของ ซึ่งทำให้บุคคลนั้น ๆ อยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม โดยแบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotion Support) เป็นการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนการมีส่วนร่วม
2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) เป็นการให้ความช่วยเหลือบุคคลให้เกิดความเข้าใจว่าควรทำอะไรถึงจะมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อตนเอง
3. การช่วยเหลือด้านทรัพยากร (Instrumental Aid) เป็นการให้ความช่วยเหลือในเรื่องงาน
4. การยอมรับ (Affirmation) เป็นการยอมรับและช่วยเหลือให้บุคคลแต่ละคนเข้าใจภาวะศักยภาพที่เป็นจริงของตนเอง

Smith and Mackie (2000: 443) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม คือ ความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ทั้งทางร่างกายและทางอารมณ์โดยได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากบุคคลอื่นๆ

Robert (2004: 548) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ ความสะดวก สบาย ทางด้านสภาพทางร่างกายและทางด้านจิตวิทยา ที่ผู้อื่นเป็นผู้ปฏิบัติต่อเรา อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในเวลาที่พนักงานเกิดความเครียด การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยลดความเจ็บป่วยและสามารถช่วยบรรเทาความเจ็บป่วยได้อย่างรวดเร็ว

Mohr *et al.* (2005: 473) ได้นิยามความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า คือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นทางด้านอารมณ์ความรู้สึกและในด้านการแก้ไขปัญหา ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมมีผลกระทบในทางบวกกับสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ

กิตติพัฒน์ นนทปัทมาคุลย์ (2535: 170) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมหมายถึง การที่บุคคลในสังคมได้รับความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า ได้รับการยกย่อง มีการผูกพันซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกเป็นส่วนร่วมในสังคมเดียวกัน การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น การให้คำแนะนำ การให้สิ่งของ การประเมิณผลเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น การให้ความช่วยเหลือเป็นแรงงาน

ให้เวลา ให้ความคิดเห็น ให้ข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อภาวะจิตใจ อารมณ์ มีขอบเขตครอบคลุมทั้งการให้และการรับจากบุคคลในครอบครัว อาทิ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนนักเรียน เพื่อนบ้านเพื่อนร่วมงาน ครูอาจารย์ คนในชุมชน บุคลากรวิชาชีพต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นต้น

บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์ (2535: 594) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นสิ่งที่ผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่ม อันได้แก่ บุคคลในครอบครัว เช่น สามเณร ภรรยา ญาติพี่น้อง หรือบุคคลอื่น เช่น เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่บ้านเมือง ที่ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร วัสดุ และสิ่งของ

อภิรัชศักดิ์ รัชนิวงศ์ (2539: 12) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลมีบุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ บุคคล ซึ่งเป็นที่ไว้วางใจ เป็นที่พึ่งได้ เชื่อถือได้ ให้การดูแลและทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่ายังมีผู้ที่จะให้การดูแลงานและทำให้รู้สึกว่าคุณค่า

ละอองดาว แสงนาม (2545) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ถึง การได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านความต้องการ และการสนับสนุนด้านข้อมูล

จากความหมายของการสนับสนุนทางสังคมข้างต้น สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กันในเครือข่ายทางสังคมที่มีการสนับสนุนทั้งทางด้านอารมณ์ ตลอดจนการสนับสนุนทางด้านวัตถุ สิ่งของ แรงงานและเงินและการสนับสนุนด้านข่าวสาร เพื่อให้บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนไปสู่จุดหมายที่ต้องการ โดยประเมินจากการรับรู้ของวิศวกรที่ได้รับการจากแหล่งการสนับสนุน 3 แหล่งคือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและครอบครัว

แหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคม

House (1981 อ้างใน Wayne *et al* 1991: 83) ได้แบ่งกลุ่มแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal) เป็นแหล่งที่มาของกลุ่มบุคคลที่มีการปฏิสัมพันธ์กันโดยธรรมชาติ มีความผูกพันใกล้ชิดสนิทสนม เช่น คู่สมรส ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท

2. กลุ่มที่เป็นทางการ (Formal) เป็นแหล่งที่มาของกลุ่มบุคคลที่มีการติดต่อกันด้วยเหตุผลบางอย่าง เช่น เพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ หรือกลุ่มสังคมอื่น ๆ

กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลมากที่สุด คือ กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ Griffith (1987) กล่าวว่า คู่สมรส เพื่อนสนิท เป็นกลุ่มที่มีประโยชน์มากที่สุดของการเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ Brown (1986) ที่กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วครอบครัว เป็นกลุ่มของการสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญมากที่สุดและใกล้ชิดบุคคลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มญาติ พี่น้อง และเพื่อน

Kaplan (1977 อ้างใน เพ็ญศรี อนุชิตวงศ์, 2537: 38) ได้จำแนกกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่มีความผูกพันกันตามธรรมชาติ (Nature Support System) ได้แก่

1.1 บุคคลที่อยู่ในครอบครัวสายตรง ได้แก่ ปู่ ย่า ตา ยาย พ่อ แม่ ลูก หลาน ซึ่งให้ความผูกพันทางอารมณ์ มีความรักกันอย่างแน่นแฟ้น และให้ความช่วยเหลือกันอย่างมาก

1.2 ครอบครัวใกล้ชิด เช่น เพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน คนรู้จักคุ้นเคย คนที่ทำงานเดียวกัน

2. องค์กรและสมาคมที่ให้การสนับสนุน (Organized Support) หมายถึง กลุ่มที่มารวมตัวกันเป็นหน่วย เป็นชมรม สมาคม เช่น สมาคมผู้สูงอายุ องค์กรทางศาสนา ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับความช่วยเหลือ การประคับประคองด้านจิตใจและอารมณ์

3. กลุ่มนักวิชาชีพ (Professional Health Care Workers) หมายถึง บุคคลที่อยู่ในวงการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนโดยอาชีพ ได้แก่ บุคคลในทีมสุขภาพ หรือวิชาชีพอื่นที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน

ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม

Kahn (1979 : 77-78) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความผูกพันทางด้านอารมณ์และความคิด (Affection) หมายถึง การแสดงออกถึงภาวะอารมณ์ในด้านบวกของบุคคล ซึ่งแสดงออกในรูปของความรัก ความผูกพัน การเคารพและการยอมรับ
2. ความเห็นพ้องและยืนยันพฤติกรรมของบุคคล (Affirmation) หมายถึง การแสดงออกถึงการเห็นพ้องยอมรับในความถูกต้องเหมาะสม ทั้งในด้านการกระทำและความคิดของบุคคล
3. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Aid) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น โดยการให้สิ่งของหรือการให้ความช่วยเหลือโดยตรง ได้แก่ ความช่วยเหลือในด้านวัตถุ เงินทอง ข้อมูล ข่าวสาร หรือแรงงานต่างๆ

House (1981 อ้างใน Tilden, 1985) มีการแบ่งการสนับสนุนทางสังคมทั้งหมด 4 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อและความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความรัก ความผูกพัน ความรู้สึกไว้วางใจ การดูแลเอาใจใส่ และห่วงใยซึ่งกันและกัน
2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางเลือกในการปฏิบัติ ทำให้บุคคลสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่
3. การสนับสนุนด้านการประเมินค่า (Appraisal Support) หมายถึง การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อนำไปใช้ในการประเมินตนเอง โดยเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น ได้แก่ การเห็นพ้อง การยอมรับและการยกย่องชมเชย ทำให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

4. การสนับสนุนด้านทรัพยากร (Instrumental Support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือโดยตรงในด้านสิ่งของ แรงงานและการบริการต่างๆ รวมทั้งการสนับสนุนทางการเงิน

Farber (1982 อ้างใน เสาวภา วิจิตวาทิ, 2534) ได้อธิบายถึงลักษณะของการสนับสนุนทางสังคมไว้ดังนี้

1. การสนับสนุนทางด้านสังคมและอารมณ์ (Social emotional Support) หมายถึง การได้รับความสนใจ กำลังใจ การยอมรับ การพบปะสังสรรค์ ความสนิทสนม

2. การสนับสนุนทางการเงินและสิ่งของเครื่องใช้ (Financial and Instrument Aid) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน รวมทั้งสิ่งของเครื่องใช้

3. การได้รับคำแนะนำแก้ไขปัญหา (Information Aid) หมายถึง การได้รับคำแนะนำแก้ไขปัญหาทางด้านการงานและเรื่องส่วนตัว

Dean and Lin (1976 อ้างใน ยืนยง ไทยใจดี, 2537: 92) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ ความช่วยเหลือที่เป็นสิ่งของ ทุนทรัพย์ เป็นต้น

2. ความช่วยเหลือที่เป็นนามธรรม ได้แก่ การยอมรับ ความเข้าใจ เป็นต้น

Schaefer และคณะ (1981 อ้างใน ยืนยง ไทยใจดี, 2537) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) ได้แก่ การให้ความสนใจ การยอมรับ และการให้กำลังใจ ความอบอุ่นใจ และความรู้สึกเชื่อมั่นใจและไว้วางใจ

2. การสนับสนุนด้านวัตถุ (Tangible Support) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือที่เป็นสิ่งของ เงินทอง หรือบริการ

3. การสนับสนุนด้านข่าวสาร (Informational Support) ได้แก่การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการกระทำ และการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา

การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียด

Lin *et. al* (1982 อ้างใน ยืนยง ไทยใจดี, 2537: 94) ได้กล่าวถึงผลดีของการสนับสนุนทางสังคมว่า

1. ลดผลเสียหายจากความเครียด นั่นคือ การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกลาง (Buffer) ที่ช่วยลดภาวะความกดดันที่ทำให้เกิดความเครียด

2. การสนับสนุนทางสังคมเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการจัดการกับความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความเครียด ก็จะมีผู้อื่นให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่างใกล้ชิด

Kobasa and Pucetti (1983 อ้างใน ยืนยง ไทยใจดี, 2537: 94) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการสนับสนุนทางสังคมในการจัดการกับความเครียด ดังนี้

1. ทำให้มีคนช่วยเหลือเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด และช่วยในการควบคุมปัญหาต่างๆ ได้ดี

2. ทำให้มีคนช่วยคนแนะนำยุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ในการจัดการกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

3. ช่วยลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสภาพความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ

Cohen and Wills (1985 อ้างใน รักชนก คชไกร, 2541: 39) ได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับบทบาทของการสนับสนุนทางสังคมในการช่วยลดระดับความเครียดของบุคคล ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวต่อเหตุการณ์ในชีวิต 2 ลักษณะ คือ

1. รูปแบบผลกระทบทางตรงของการสนับสนุนทางสังคม (The Main Effect Model) การได้รับการสนับสนุนโดยตรง จะทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ที่มั่นคงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และตระหนักถึงการมีคุณค่าในตนเองซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในทางที่ดี

2. รูปแบบการเป็นกันชนของการสนับสนุนทางสังคม (Buffering Effect Model) การสนับสนุนทางสังคมจะเป็นตัวกันชนหรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากภาวะเครียด เนื่องจากภาวะเครียดเกิดจากการไม่สามารถเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งการได้รับการสนับสนุนทางสังคมเพียงพอจะช่วยปกป้องบุคคลให้พ้นจากภาวะเครียดได้โดย

2.1 เป็นตัวเปลี่ยนแปลงแก้ไขความคิดของบุคคล (Modifying People's Response) โดยจะช่วยให้บุคคลประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าไม่รุนแรงหรือรุนแรงน้อยลง เพราะการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่ามีผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือหรือบรรเทาความเครียดลงได้หากต้องเผชิญปัญหา

2.2 เป็นกระบวนการประเมินทางปัญญา (Cognitive Appraisal) เป็นการช่วยลดหรือกำจัดปฏิกิริยาที่เกิดจากความเครียดหรือผลของความเครียด โดยมีการประเมินเหตุการณ์นั้นซ้ำ ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถควบคุมสถานการณ์นั้นได้ ทั้งยังเพิ่มแรงจูงใจในการปรับตัวและสนับสนุนให้บุคคลมีความพยายามในการเผชิญปัญหา

จากแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดข้างต้น สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของ Schaefer และคณะ เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดการสนับสนุนทางสังคมโดยประเมินจากการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจาก 3 แหล่ง คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2532) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลางและพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดได้แก่ เพศ ลักษณะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัญหาชีวิตส่วนตัว และระดับสุขภาพทางกาย

วนิภา ว่องวัจนะ (2534) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับความสามารถในการทำงาน ตามการรับรู้ของตนเอง ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 357 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่เวรผลัด ในโรงพยาบาลรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพรับรู้สภาพการทำงาน ความเครียดในงาน ความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับสภาพการทำงาน สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความสามารถในการทำงานแตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพ ที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน มีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน ระดับสภาพการทำงานแตกต่างกันมีความสามารถในการทำงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับความเครียดในงานแตกต่างกันมีความสามารถในการทำงานเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการทำงาน และพบว่าสภาพการทำงานและประสบการณ์ทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ร้อยละ 41.92

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 540 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทของงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จิระพร อุดมกิจ (2539) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ สถานภาพสมรส และประเภทขององค์กรแตกต่างกัน มีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วสันต์ พันธุ์ฉิม (2539) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน ศึกษาเฉพาะกรณีของสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างในเรื่องอายุ ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน

สุภาพันธุ์ สูญสิ้นภัย (2539) ศึกษาความเครียดในงานของนักวิชาการส่งเสริมสุขภาพเขตกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า 1. นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีความเครียดในงานแต่ละด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านตัวงาน ด้านความสนใจงาน และความเครียดในงานรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับสูง 2. นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในงานแต่ละด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านตัวงาน ด้านความสนใจงาน และความเครียดในงานรวม 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ 3. นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดในงาน แต่ละด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านตัวงาน ด้านความสนใจงาน และความเครียด ในงาน รวม 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ 4. นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาสูงกว่าระดับ ปริญญาตรี มีความเครียดในงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านตัวงาน ด้านความสนใจงาน และความเครียดในงานรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ 5. นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพที่มีสถานภาพสมรสคู่ และสถานภาพสมรสโสด มีความเครียด ในงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านตัวงาน ด้านความสนใจงาน และความเครียดในงานรวม 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริมาส อเต็นด้า (2541) ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับ ความเครียดจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านสถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและระดับชั้น และปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความเครียดทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระดับชั้น ส่วนความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป และตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดทั่วไป คือ ลักษณะงาน และความ สำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ

สันติ มะลิขาว (2541) ได้ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ระดับการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าสถานีดำรวจนครบาล ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยจำแนกตามกองบังคับการตำรวจนครบาล รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีดำรวจนครบาล จากการศึกษาพบว่าหัวหน้าสถานีดำรวจนครบาล มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยหัวหน้าสถานีดำรวจนครบาล กองบังคับการตำรวจนครบาล 1, 4, 6, 8 และ 9 อยู่ใน ระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับต่ำ และหัวหน้าสถานีดำรวจนครบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยหัวหน้าสถานีดำรวจนครบาล กองบังคับการตำรวจนครบาล 5, 6 และ 7 อยู่ใน ระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าสถานีดำรวจนครบาลโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเครียดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีดำรวจนครบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ยกเว้นการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัว

ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่ามีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน และเส้นทางการบินที่แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการ บริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา เงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ความ แปรปรวนของความเครียดได้ร้อยละ 8.11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2542) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร กลุ่มตัวอย่างเป็น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร จำนวน 360 นาย จากการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ในด้านลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมบนท้องถนน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย บุคลิกภาพก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน ยกเว้นกลุ่มผู้มี เงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และกลุ่มผู้มีบุคลิกภาพแบบ B ที่มีความเครียดในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวนใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบหนี ร้อยละ 91.88 และใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบสู้ เพียงร้อยละ 8.12 เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน ส่วนอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร และที่พักอาศัย กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรอายุ สถานภาพโสดและสมรส ที่พักอาศัย (บ้านเช่า) มีความสัมพันธ์ ทางบวก กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า สถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ เงินเดือน (ตั้งแต่ 5,001-15,000 บาท) ที่พักอาศัยที่เป็นบ้านสวัสดิการทางราชการ บ้านตนเอง บ้านญาติ และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานจราจร มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ได้แก่เงินเดือน (ต่ำกว่า -5,000 บาท) และบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .01 สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5 มีความ คลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .56 มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .22

อุบลพรรณ เอี่ยมโกกลาง (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสารบริษัท แอดวานซ์ เพจจิ้ง จำกัด พบว่าพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง อายุ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ผลตอบแทน สภาพแวดล้อม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และปัจจัยลักษณะงานการปฏิบัติงาน อายุ นโยบายและเป้าหมายขององค์กรมีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ

จุฬามาศ คล้ายทอง (2544) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสำรวจความเครียด HOS (Health Opinion Survey) เพื่อวัดระดับความเครียดของประชากร จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กองสังกัด ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านครอบครัวที่มีความสัมพันธ์ กับความเครียด ได้แก่ บทบาทในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อน ร่วมกัน ปริมาณงาน อัตราค่าจ้าง ความขัดแย้งในองค์กรและภาระที่มีต่อครอบครัว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Tidor (1997 อ้างใน พรทิพย์, 2547) ได้ศึกษาผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการควบคุมการทำงานที่มีต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความเบื่อหน่าย ความขัดแย้งในบทบาท โดยผลที่เกิดจากความเครียด ได้แก่ ความวิตกกังวลในงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลกระทบต่อบรรยากาศในด้านการสื่อสารขององค์กร และความผูกใจมั่นต่อองค์กร และพบว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการควบคุมการทำงานต่ำจะมีความผูกใจมั่นต่องานสูง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเครียด และผลที่เกิดจากความเครียดจะมีผลลบสำหรับผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง และมีความสามารถในการควบคุมการทำงานสูงด้วย

ศยามล เอกะกุลนันต์ (2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการบริหารพฤติกรรมการบริหารของผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี จำนวน 215 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ในระดับต้นที่ความวิตกกังวลแตกต่างกันจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่พบความแตกต่างนี้ในตัวแปร เพศ อายุ อายุงาน วุฒิ การศึกษาและประสบการณ์ฝึกอบรม และผลการศึกษายังพบอีกว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการบริหารของผู้

เสรษฐา ดันติเดชมงคล (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองการสนับสนุนทางองค์กรและพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิต ผลิตภัณฑ์เมลามีนและพลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จากการศึกษาพบว่า

พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ได้รับการสนับสนุนทางองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัย ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนเองและการสนับสนุนทางองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางองค์การด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานและด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 70.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

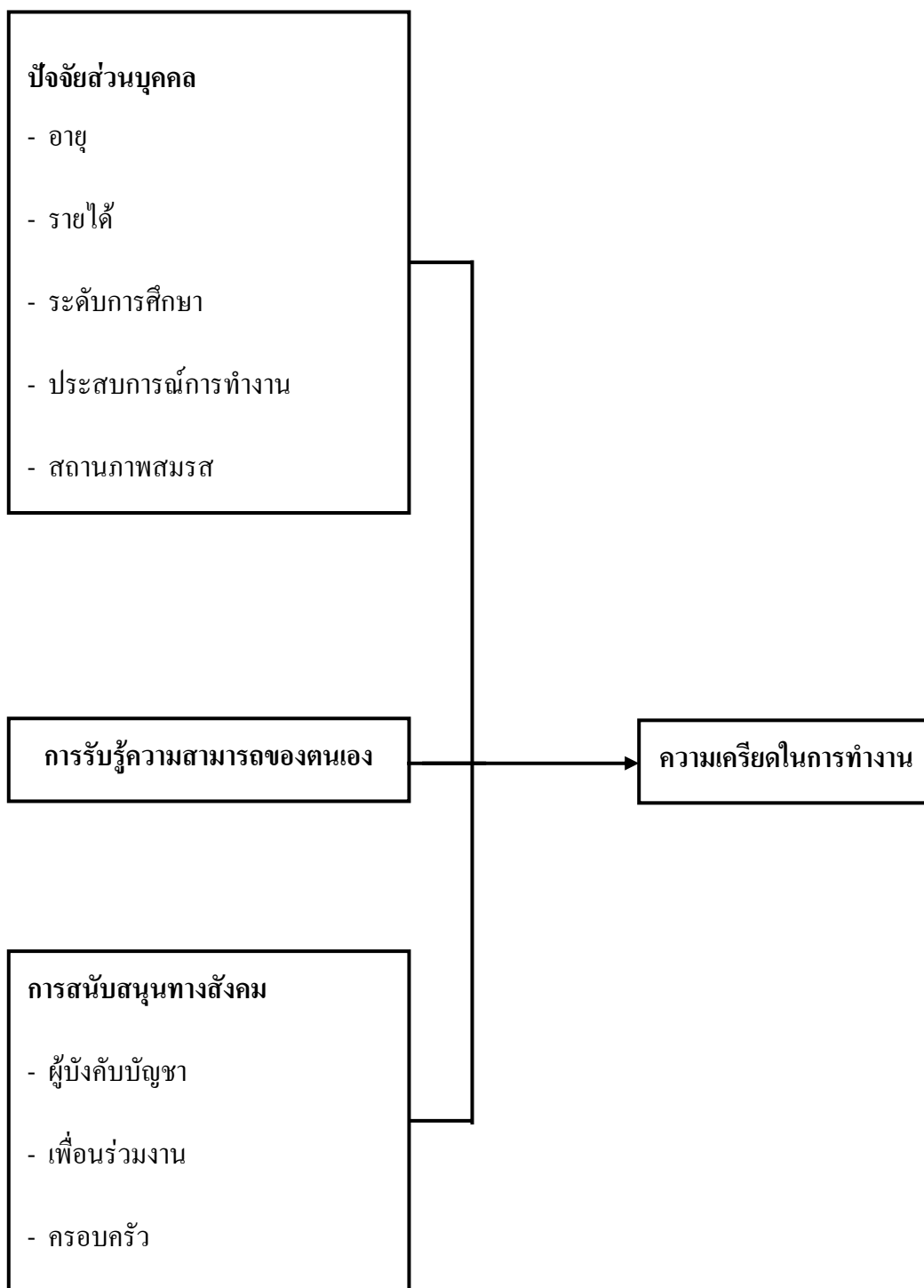
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

พัศนัย ศิริสนธิ (2536) ศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม จากผลการศึกษาพบว่า ตำรวจชั้นประทวนที่มีระดับแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูงแตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบว่า ระดับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ยีนยง ไทยใจดี (2537) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ครอบครัว และชุมชน ในระดับต่ำ มีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลดังกล่าวในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานน้อย จะมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนมาก นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายความเครียดของผู้บริหารได้ร้อยละ 29.52

นวลอนงค์ บุญจรรณกุลปี และวณิ คำรงค์รัตน์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 6 สถาบันในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ วุฒิการศึกษา และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. วิศวกรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.1 วิศวกรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.2 วิศวกรที่มีรายได้ต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.3 วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.4 วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.5 วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
2. การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
3. การสนับสนุนทางสังคมของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
 - 3.1 การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของ
วิศวกร
 - 3.2 การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของ
วิศวกร
 - 3.3 การสนับสนุนด้านครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของ
วิศวกร

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดในการทำงาน ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับการสนับสนุนทางสังคม ระดับความเครียดในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียดในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาโดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัยซึ่งประกอบด้วยประชากร และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ วิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งตามฝ่ายต่าง ๆ ได้ 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิศวกรรมเครื่องกล ฝ่ายวิศวกรรมไฟฟ้า และฝ่ายวิศวกรรมโยธาและพลังงาน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2549 จำนวน 180 ราย โดยแบ่งตามฝ่าย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (R.V.Krejcie and D.W.Morgan อ้างในธำนิฐ์, 2549: 51) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 123 ราย (โดยการเทียบบัญชีไครยงค์) ประกอบไปด้วยฝ่ายต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายวิศวกรรมเครื่องกล	44	30
ฝ่ายวิศวกรรมไฟฟ้า	81	55
ฝ่ายวิศวกรรมโยธาและพลังงาน	55	38
รวม	180	123

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกร โดยลักษณะคำถามเป็นเดิมข้อความซึ่งประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับอายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพการสมรส

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Albert Bandura มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อความจำนวน 14 ข้อโดยใช้ลักษณะแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ

ระดับการประเมิน	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
จริงมากที่สุด	5	1 คะแนน
จริงมาก	4	2 คะแนน
ปานกลาง	3	3 คะแนน
จริงน้อย	2	4 คะแนน
จริงน้อยที่สุด	1	5 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (ข้อความทางบวก)	ช่วงคะแนน
การรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง	3.68-5.00
การรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง	2.34-3.67
การรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ	1.00-2.33
ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (ข้อความทางลบ)	ช่วงคะแนน
การรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง	1.00-2.33
การรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง	2.34-3.67
การรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ	3.68-5.00

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิดของ Schaefer และคณะ เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม มีองค์ประกอบการสนับสนุนทางสังคม 3 ด้าน รวมทั้งสิ้น 22 ข้อ คือ

ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	จำนวน 8 ข้อ
ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	จำนวน 8 ข้อ
ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว	จำนวน 6 ข้อ

ทั้งนี้ การประเมินความรู้สึกรับรู้ของตนเองต่อข้อคำถามแต่ละข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อความที่เป็นทางบวกและทางลบ ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ ซึ่งใช้ลักษณะแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับการประเมิน	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ	
จริงมากที่สุด	5	1	คะแนน
จริงมาก	4	2	คะแนน
ปานกลาง	3	3	คะแนน
จริงน้อย	2	4	คะแนน
จริงน้อยที่สุด	1	5	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับการสนับสนุนทางสังคมในแต่ละด้านออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

ระดับการสนับสนุนทางสังคม (ด้านผู้บังคับบัญชา)	ช่วงคะแนน
การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูง	3.68-5.00
การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง	2.34-3.67
การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำ	1.00-2.33
ระดับการสนับสนุนทางสังคม (ด้านเพื่อนร่วมงาน)	ช่วงคะแนน
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานในระดับสูง	3.68-5.00
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง	2.34-3.67
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานในระดับต่ำ	1.00-2.33
ระดับการสนับสนุนทางสังคม (ด้านครอบครัว)	ช่วงคะแนน
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในระดับสูง	3.68-5.00
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในระดับปานกลาง	2.34-3.67
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในระดับต่ำ	1.00-2.33

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้แปลและดัดแปลงมาจากแบบสำรวจความเครียดในการทำงาน (Job Stress Survey) ของ Spielberger (1992) จำนวน 30 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้วิศวกรฝ่ายวิศวกรรมเครื่องกล ฝ่ายวิศวกรรมไฟฟ้า และฝ่ายวิศวกรรมโยธาและพลังงานประเมินสถานการณ์ต่างๆ ในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมาว่าเกิดความเครียดในการทำงานมากน้อยเพียงใด

ตามระดับของการวัด 5 ระดับคือ ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นทางลบ (Negative) เท่านั้น โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

จริงมากที่สุด	5	คะแนน
จริงมาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
จริงน้อย	2	คะแนน
จริงน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความเครียดในการทำงานในแต่ละด้านออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

ระดับความเครียดในการทำงาน	ช่วงคะแนน
มีความเครียดในการทำงานในระดับสูง	3.68-5.00
มีความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง	2.34-3.67
มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ	1.00-2.33

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างและพัฒนาขึ้น สำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้น เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยได้รับการตรวจทานและคำแนะนำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะนำแบบสอบถามดังกล่าวมาใช้วัดในงานวิจัย

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรจำนวน 30 ราย (บุญเรียง, 2545) โดยคำนวณหาความเชื่อมั่นรายข้อเพื่อหาความ

สอดคล้องภายในของแบบทดสอบ โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนในแต่ละข้อความกับคะแนนรวมในแต่ละด้านของแบบทดสอบโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยเลือกข้อที่มีค่าสหสัมพันธ์กัน จากนั้นนำไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการของ Cronbach's Alpha Coefficiency ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .839

2.2 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .924 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา	= .928
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	= .853
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว	= .803

2.3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8939

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีจากเอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย

2. ทำหนังสือราชการจากคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในการทำวิจัยและเก็บข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 140 ฉบับ ได้รับคืน 123 ฉบับ

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน มาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาดำเนินการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้จำแนกและแปลความหมายของตัวแปร

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

2.1 t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

2.2 F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffé

3. สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรใช้ Pearson Correlation Coefficient เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดในการทำงานของวิศวกรนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลการวิจัยเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ส่วนที่ 3 การทดสอบทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกร

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพการสมรส (รายละเอียดดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของวิศวกร จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 123)

ปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกร	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มอายุ		
23-33 ปี	36	29.3
34-44 ปี	41	33.3
มากกว่า 44 ปีขึ้นไป	46	37.4
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	84	68.3
ปริญญาโท	39	31.7
รายได้		
14,000 - 40,000 บาท	45	36.6
40,001 - 66,000 บาท	48	39.0
มากกว่า 66,000 บาทขึ้นไป	30	24.4
ประสบการณ์การทำงาน		
1 - 10 ปี	34	27.6
11 - 20 ปี	47	38.2
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	42	34.2
สถานภาพการสมรส		
โสด	46	37.4
สมรส	77	62.6

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกรได้ดังนี้

อายุ วิศวกรส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 44 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และช่วงอายุ 34-44 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และช่วงอายุที่มีอยู่น้อยที่สุดคือ 23-33 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3

ระดับการศึกษา วิศวกรมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7

รายได้ วิศวกรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 40,001-66,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ลำดับรองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 14,000-40,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ส่วนลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 66,000 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.4

ประสบการณ์การทำงาน วิศวกรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 และลำดับสุดท้ายมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-10 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

สถานภาพการสมรส วิศวกร มีสถานภาพสมรสจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 และมีสถานภาพโสด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกร พบว่าวิศวกรส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 44 ปี ระดับการศึกษาของวิศวกรส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ของวิศวกรส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 40,001-66,000 บาท ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานของวิศวกรส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 11-20 ปี และวิศวกรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม และ
ความเครียดในการทำงานของวิศวกร**

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การ
สนับสนุนทางสังคมและความเครียดในการทำงาน ของวิศวกร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับการ
สนับสนุนทางสังคมโดยรวม ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชา ระดับ
การสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงาน ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัว
และระดับความเครียดในการทำงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	3.64	.76	ปานกลาง
การสนับสนุนทางสังคม	3.74	.48	สูง
- ผู้บังคับบัญชา	3.53	.74	ปานกลาง
- เพื่อนร่วมงาน	3.73	.75	สูง
- ครอบครัว	4.06	.83	สูง
ความเครียดในการทำงาน	2.66	.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรเท่ากับ 3.64 ซึ่งจัด
อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมของวิศวกรเท่ากับ 3.74 จัดอยู่ใน
ระดับสูง ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชาของวิศวกรเท่ากับ 3.53 จัดอยู่ในระดับ
ปานกลาง ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงานของวิศวกรเท่ากับ 3.73 จัดอยู่ใน
ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัวของวิศวกรเท่ากับ 4.06 จัดอยู่ใน
ระดับสูงและค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานของวิศวกรเท่ากับ 2.66 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกร ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 วิศวกรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แบ่งออกเป็น 5 สมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 วิศวกรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีอายุต่างกัน

(n = 123)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.81	0.41	1.833	.164
ภายในกลุ่ม	120	26.50	0.22		
รวม	122	27.31			

จากตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีอายุต่างกัน พบว่า วิศวกรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 วิศวกรที่มีรายได้ต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีรายได้ต่างกัน

(n = 123)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
รายได้					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.60	0.80	3.715	.027*
ภายในกลุ่ม	120	25.71	0.21		
รวม	122	27.30			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตามรายได้พบว่า วิศวกรที่มีรายได้ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อสมมติฐานในการวิจัยมีนัยสำคัญ จึงต้องทำการสำรวจเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffé ว่าจะมีคู่ใดที่มีความแตกต่างกันบ้าง ปรากฏดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่โดยวิธีการ Scheffé

(n = 123)

กลุ่มรายได้ (I)	$\bar{X}$	กลุ่มรายได้ (J)	$\bar{X}$	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	p
14,000-40,000 บาท	2.66	40,001-66,000 บาท	2.79	2.66-2.79 = -.13	.387
14,000-40,000 บาท	2.66	มากกว่า 66,000 บาท	2.49	2.66-2.49 = .17	.276
40,001-66,000 บาท	2.79	มากกว่า 66,000 บาท	2.49	2.79-2.49 = .30*	.027*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางเปรียบเทียบรายคู่สรุปได้ว่า จะมีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ คือ วิศวกรที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001-66,000 บาท กับรายได้มากกว่า 66,000 บาทขึ้นไป มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยวิศวกรที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001-66,000 บาท มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าวิศวกรที่มีรายได้มากกว่า 66,000 บาทขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.3 วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 123)

แหล่งความแปรปรวน	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	p
ปริญญาตรี	84	2.69	0.51	0.688	.135
ปริญญาโท	39	2.62	0.35		

จากตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันพบว่า วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

(n = 123)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสบการณ์การทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.78	0.89	4.178	.018*
ภายในกลุ่ม	120	25.53	0.21		
รวม	122	27.31			

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรตามประสบการณ์การทำงานพบว่า วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อสมมติฐานในการวิจัยมีนัยสำคัญ จึงต้องทำการสำรวจเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffé ว่าจะมีคู่ใดที่มีความแตกต่างกันบ้าง ปรากฏดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่โดยวิธีการ Scheffé

(n = 123)

กลุ่มประสบการณ์ การทำงาน (I)	$\bar{X}$	กลุ่มประสบการณ์ การทำงาน (J)	$\bar{X}$	ความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ย	p
1-10 ปี	2.54	11-20 ปี	2.81	2.54-2.81 = -.27	.038*
1-10 ปี	2.54	มากกว่า 20 ปี	2.59	2.54-2.59 = -.05	.913
11-20 ปี	2.81	มากกว่า 20 ปี	2.59	2.81-2.59 = .22	.077

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางเปรียบเทียบรายคู่สรุปได้ว่า จะมีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ คือ วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1-10 ปี และ 11-20 ปี มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยวิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วง 11-20 ปี มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าวิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วง 1-10 ปี นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.5 วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตามสถานภาพการสมรส

(n = 123)

แหล่งความแปรปรวน	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	p
โสด	33	2.60	0.52	.947	.252
สมรส/หย่าร้าง/หม้าย	90	2.69	0.45		

จากตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันพบว่า วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

(n = 123)		
	ความเครียดในการทำงาน	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	.085	.348

จากตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนทางสังคมของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.1 การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

สมมติฐานที่ 3.2 การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

สมมติฐานที่ 3.3 การสนับสนุนด้านครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดในการทำงาน
ของวิศวกร

(n = 123)		
	ความเครียดในการทำงาน	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p
การสนับสนุนทางสังคม		
การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชา	-.256	.004**
การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงาน	-.059	.520
การสนับสนุนด้านครอบครัว	-.130	.151

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

จากตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงานและการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานทางการวิจัย	เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 1		
เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียด ในการทำงานของวิศวกร ตามตัวแปรดังนี้		
- อายุ	-	✓
- รายได้	✓	-
- ระดับการศึกษา	-	✓
- ประสบการณ์การทำงาน	✓	-
- สถานภาพการสมรส	-	✓
สมมติฐานที่ 2		
การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน	-	✓
สมมติฐานที่ 3		
การสนับสนุนทางสังคมของวิศวกรมี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน		
- การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชา	✓	-
- การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงาน	-	✓
- การสนับสนุนด้านครอบครัว	-	✓

ข้อวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 123 คน ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

ความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า วิศวกรมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิศวกรมีระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัวและเพื่อนร่วมงานในระดับสูง เมื่อต้องเผชิญปัญหาที่ทำงานก็จะมีเพื่อนร่วมงานที่ดีคอยให้คำปรึกษาและให้กำลังใจ เมื่อกลับไปที่บ้านก็มีคนในครอบครัวพร้อมที่จะรับฟังปัญหาและให้กำลังใจตลอดเวลา จึงทำให้ไม่มีความเครียดในการทำงานมากนัก ด้วยเหตุนี้วิศวกรจึงมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ดี การมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางหรือการมีความเครียดในระดับที่เหมาะสมก็เป็นผลดีในการทำงานเช่นกัน เพราะจะทำให้วิศวกรเกิดแรงกระตุ้นในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานใหม่ๆ และฝึกให้มีความอดทนอดกลั้นในการทำงานมากขึ้น มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น และส่งผลถึงสัมพันธภาพภายในองค์กรทำให้ทุกคนได้ใกล้ชิดกัน และเข้าใจกันมากขึ้นในการแก้ไขปัญหา Quick James (1984) กล่าวว่า ความเครียดที่จริงก็มีประโยชน์มาก ถ้ามนุษย์ได้ทำงานอยู่ภายใต้ความเครียดที่เหมาะสม แต่ถ้าความเครียดของคนอยู่สูงกว่าเส้นปกติ หรือต่ำกว่าปกติ ซึ่งอาจเป็นผลจากการทำงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1. วิศวกรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 วิศวกรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วิศวกรที่มีอายุต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะการทำงานของวิศวกรนั้น ต้องมีความชำนาญเฉพาะด้าน แม้ว่าอายุของวิศวกรจะแตกต่างกันแต่ถ้าทุกคนมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการงานก็จะสามารถทำงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างดี และองค์กรก็มีธรรมเนียมเคารพให้เกียรติผู้ที่อาวุโสกว่า โดยเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งบางครั้งองค์กรอาจมีการจัดกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อฝึกให้มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในเรื่องงาน รุ่นพี่พร้อมจะให้คำแนะนำและคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ กับรุ่นน้องเป็นอย่างดี จึงทำให้ไม่ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกัน ดังนั้น วิศวกรที่มีอายุต่างกันจึงมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประณิตา ประสงค์จรรยา(2542) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และจันทร์จิรา (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีอายุ ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 วิศวกรที่มีรายได้ต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วิศวกรที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ราคาน้ำมัน ราคาสินค้าอุปโภค บริโภคต่างๆ ปรับราคาขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มว่าจะปรับตัวสูงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้มีรายจ่ายเพิ่มตามไปด้วย ในสภาพการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้นี้ จึงเป็นเหตุให้วิศวกรเกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับสภาพคล่องทางการเงินว่าจะเพียงพอต่อการดำรงชีพในชีวิตประจำวันหรือไม่ ซึ่งกรณีดังกล่าวหากสะสมเป็นเวลานานแล้วองค์กร ไม่ได้เข้ามาดูแลแก้ไขให้รายได้สัมพันธ์กับค่าครองชีพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งจะทำให้ส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบและการทำงานของบุคคลดังกล่าวภายในองค์กร ดังนั้น วิศวกรที่มีรายได้ต่างกัน จึงทำให้มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิศวกรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในงาน และงานที่ทำส่วนใหญ่ก็เป็นงานที่วิศวกรทุกคนต้องทำงานเกิดความชำนาญอยู่แล้ว ซึ่งความชำนาญดังกล่าวอาจเกิดมาจากการประสบการณ์การทำงานที่ทำงานเกิดเป็นความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ ส่วนการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นนั้นเป็นความรู้ที่เรียนรู้เพิ่มเติมในภายหลัง ซึ่งอาจไม่ได้นำมาใช้ในงานที่ปฏิบัติโดยตรง อีกทั้ง การแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่วิศวกรผู้ปฏิบัติงานจะใช้ความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานแก้ปัญหา ดังนั้น วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันจึงมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สราวุธ ฉายาวิริยะ (2549) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสุขภาพจิต ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมสุขภาพจิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่ส่งผลให้ความเครียดที่ต่างกันและจันทร์จิรา (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานที่มากขึ้น ทำให้ต้องรับผิดชอบงานมากขึ้นและยากขึ้นมากกว่าตอนทำงานแรกๆ รวมถึงตำแหน่งงานที่อาจมีการปรับสูงขึ้นด้วย ซึ่งวิศวกรแต่ละคนมีความรู้และทักษะในการทำงานที่ไม่เท่ากัน และผ่านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความชำนาญมากขึ้นวิศวกรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะได้เปรียบวิศวกรที่ผ่านงานหรือมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า ดังนั้น วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา กุ์ทองเกษ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงาน

อุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิศวกรแต่ละคนถึงแม้ว่าทุกคนต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และหน้าที่การงาน มีภาระหน้าที่แตกต่างกันออกไป คนที่ยังไม่มีครอบครัวก็ต้องดูแลพ่อแม่ พี่ น้อง ส่วนคนที่ไม่มีครอบครัวแล้วก็ต้องดูแลภรรยาและลูกๆ ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่เหมือนกัน แต่วิศวกรก็สามารถแยกแยะความรับผิดชอบเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวได้ เพราะงานของวิศวกรเป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง อีกทั้ง องค์กรเองมีการจัดระบบการปฏิบัติงานและเวลาการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ จึงเป็นเหตุให้การปฏิบัติงานต่างๆ ไม่เบียดเบียนเวลาส่วนตัวของวิศวกร ดังนั้น วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันจึงมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประณิตา ประสงค์จรรยา(2542) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และปราณี สุวรรณทิพย์(2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียดกับความเครียดของพนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2. การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิศวกรในแต่ละวันจะต้องตัดสินใจ

อยู่ตลอดเวลาว่าจะต้องทำพฤติกรรมอะไรและนานเท่าไร และยังต้องตัดสินใจเลือกกิจกรรมต่างๆ ด้วย ดังนั้นการที่วิศวกรตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมใดในสถานการณ์ต่างๆ นั้น ส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง วิศวกรจะหลีกเลี่ยงงานและสถานการณ์ที่เขาเชื่อว่ายากเกินความสามารถของพวกเขา แต่จะยอมปฏิบัติในสิ่งที่เขาเชื่อว่ามีความสามารถเพียงพอที่จะทำให้สำเร็จบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่การเพิ่มความสามารถในทางตรงกันข้ามวิศวกรที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะทำให้บุคคลนั้นหลีกเลี่ยงสถานการณ์ต่างๆ และจะแสดงพฤติกรรมที่ขัดต่อการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลให้วิศวกรที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูงจะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีโอกาสประสบความสำเร็จสูง และทำให้มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศลักษณ์นันทวิทย์(2545) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพ และความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สมมติฐานที่ 3. การสนับสนุนทางสังคมของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.1 การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การทำงานของวิศวกรนั้นต้องเผชิญกับปัญหาและความกดดันอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นถ้าวิศวกรได้รับการสนับสนุนที่ดีและได้รับคำปรึกษา คำแนะนำ และการดูแลเอาใจใส่อย่างเหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้มีกำลังใจในการทำงาน และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร จะทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรมากขึ้น แต่เนื่องด้วยวิศวกรมักจะเชื่อมั่นใน การได้รับการช่วยเหลือที่มากเกินไปอาจทำให้วิศวกรเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้นได้เพราะจะรู้สึกว่าความสามารถของตนเองลดลง และมีความคิดของตนเองอยู่แล้วไม่ต้องการคำแนะนำเพิ่มเติมซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยปราณี สุวรรณทิพย์(2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทาง

สังคม รูปแบบการเผชิญความเครียด กับความเครียดของพนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3.2 การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิศวกรได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานอยู่ในระดับสูง และรู้สึกดีและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานก็ร่วมมือกันแก้ปัญหาและส่วนตัวแล้ววิศวกรมีทักษะการแก้ปัญหาต่างๆ อย่างเป็นระบบอยู่แล้วบางครั้งสามารถตัดสินใจเรื่องต่างๆ ได้เพียงลำพัง อีกทั้งการปฏิบัติงานในบางส่วนอาจไม่ต้องการประสานงานหรือทำงานร่วมกัน ดังนั้นจึงทำให้การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒนา เจริญ (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติงานกับการสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับการสนับสนุนทางสังคมแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยืนยง (2537) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ในระดับต่ำ มีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลดังกล่าวในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานน้อย จะมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนมาก

สมมติฐานที่ 3.3 การสนับสนุนด้านครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนด้านครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิศวกรได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดีจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานอยู่แล้วรวมถึง วิศวกรสามารถแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้

อย่างดี ดังนั้นการสนับสนุนด้านครอบครัวจึงไม่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงานของ วิศวกร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒนา เจริญ (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด จากการปฏิบัติงานกับการสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับการ สนับสนุนทางสังคมแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยืนยง (2537) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับ ความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าผู้บริหาร โรงเรียนที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจาก ครอบครัว และชุมชน ในระดับต่ำ มีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการ สนับสนุนทางสังคมจากบุคคลดังกล่าวในระดับสูง

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดในการทำงานของวิศวกรนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลการวิจัยเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ส่วนที่ 3 การทดสอบทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกร

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพการสมรส (รายละเอียดดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของวิศวกร จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 123)

ปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกร	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มอายุ		
23-33 ปี	36	29.3
34-44 ปี	41	33.3
มากกว่า 44 ปีขึ้นไป	46	37.4
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	84	68.3
ปริญญาโท	39	31.7
รายได้		
14,000 - 40,000 บาท	45	36.6
40,001 - 66,000 บาท	48	39.0
มากกว่า 66,000 บาทขึ้นไป	30	24.4
ประสบการณ์การทำงาน		
1 - 10 ปี	34	27.6
11 - 20 ปี	47	38.2
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	42	34.2
สถานภาพการสมรส		
โสด	46	37.4
สมรส	77	62.6

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกรได้ดังนี้

อายุ วิศวกรส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 44 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และช่วงอายุ 34-44 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และช่วงอายุที่มีอยู่น้อยที่สุดคือ 23-33 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3

ระดับการศึกษา วิศวกรมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7

รายได้ วิศวกรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 40,001-66,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ลำดับรองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 14,000-40,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ส่วนลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 66,000 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.4

ประสบการณ์การทำงาน วิศวกรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 และลำดับสุดท้ายมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-10 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

สถานภาพการสมรส วิศวกร มีสถานภาพสมรสจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 และมีสถานภาพโสด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกร พบว่าวิศวกรส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 44 ปี ระดับการศึกษาของวิศวกรส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ของวิศวกรส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 40,001-66,000 บาท ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานของวิศวกรส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 11-20 ปี และวิศวกรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม และ
ความเครียดในการทำงานของวิศวกร**

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การ
สนับสนุนทางสังคมและความเครียดในการทำงาน ของวิศวกร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับการ
สนับสนุนทางสังคมโดยรวม ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชา ระดับ
การสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงาน ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัว
และระดับความเครียดในการทำงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	3.64	.76	ปานกลาง
การสนับสนุนทางสังคม	3.74	.48	สูง
- ผู้บังคับบัญชา	3.53	.74	ปานกลาง
- เพื่อนร่วมงาน	3.73	.75	สูง
- ครอบครัว	4.06	.83	สูง
ความเครียดในการทำงาน	2.66	.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรเท่ากับ 3.64 ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมของวิศวกรเท่ากับ 3.74 จัดอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชาของวิศวกรเท่ากับ 3.53 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงานของวิศวกรเท่ากับ 3.73 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัวของวิศวกรเท่ากับ 4.06 จัดอยู่ในระดับสูงและค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานของวิศวกรเท่ากับ 2.66 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกร ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 วิศวกรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แบ่งออกเป็น 5 สมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 วิศวกรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีอายุต่างกัน

(n = 123)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.81	0.41	1.833	.164
ภายในกลุ่ม	120	26.50	0.22		
รวม	122	27.31			

จากตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีอายุต่างกัน พบว่า วิศวกรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 วิศวกรที่มีรายได้ต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีรายได้ต่างกัน

(n = 123)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
รายได้					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.60	0.80	3.715	.027*
ภายในกลุ่ม	120	25.71	0.21		
รวม	122	27.30			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตามรายได้พบว่า วิศวกรที่มีรายได้ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อสมมติฐานในการวิจัยมีนัยสำคัญ จึงต้องทำการสำรวจเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffé ว่าจะมีคู่ใดที่มีความแตกต่างกันบ้าง ปรากฏดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่โดยวิธีการ Scheffé

(n = 123)

กลุ่มรายได้ (I)	$\bar{X}$	กลุ่มรายได้ (J)	$\bar{X}$	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	p
14,000-40,000 บาท	2.66	40,001-66,000 บาท	2.79	2.66-2.79 = -.13	.387
14,000-40,000 บาท	2.66	มากกว่า 66,000 บาท	2.49	2.66-2.49 = .17	.276
40,001-66,000 บาท	2.79	มากกว่า 66,000 บาท	2.49	2.79-2.49 = .30*	.027*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางเปรียบเทียบรายคู่สรุปได้ว่า จะมีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ คือ วิศวกรที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001-66,000 บาท กับรายได้มากกว่า 66,000 บาทขึ้นไป มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยวิศวกรที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001-66,000 บาท มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าวิศวกรที่มีรายได้มากกว่า 66,000 บาทขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.3 วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 123)

แหล่งความแปรปรวน	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	p
ปริญญาตรี	84	2.69	0.51	0.688	.135
ปริญญาโท	39	2.62	0.35		

จากตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันพบว่า วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

(n = 123)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสบการณ์การทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.78	0.89	4.178	.018*
ภายในกลุ่ม	120	25.53	0.21		
รวม	122	27.31			

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรตามประสบการณ์การทำงานพบว่า วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อสมมติฐานในการวิจัยมีนัยสำคัญ จึงต้องทำการสำรวจเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffé ว่าจะมีคู่ใดที่มีความแตกต่างกันบ้าง ปรากฏดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่โดยวิธีการ Scheffé

(n = 123)

กลุ่มประสบการณ์ การทำงาน (I)	$\bar{X}$	กลุ่มประสบการณ์ การทำงาน (J)	$\bar{X}$	ความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ย	p
1-10 ปี	2.54	11-20 ปี	2.81	2.54-2.81 = -.27	.038*
1-10 ปี	2.54	มากกว่า 20 ปี	2.59	2.54-2.59 = -.05	.913
11-20 ปี	2.81	มากกว่า 20 ปี	2.59	2.81-2.59 = .22	.077

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางเปรียบเทียบรายคู่สรุปได้ว่า จะมีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ คือ วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1-10 ปี และ 11-20 ปี มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยวิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วง 11-20 ปี มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าวิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วง 1-10 ปี นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.5 วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรจำแนกตามสถานภาพการสมรส

(n = 123)

แหล่งความแปรปรวน	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	p
โสด	33	2.60	0.52	.947	.252
สมรส/หย่าร้าง/หม้าย	90	2.69	0.45		

จากตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันพบว่า วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

(n = 123)

	ความเครียดในการทำงาน	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	.085	.348

จากตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนทางสังคมของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.1 การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

สมมติฐานที่ 3.2 การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

สมมติฐานที่ 3.3 การสนับสนุนด้านครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดในการทำงาน
ของวิศวกร

(n = 123)		
	ความเครียดในการทำงาน	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p
การสนับสนุนทางสังคม		
การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชา	-.256	.004**
การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงาน	-.059	.520
การสนับสนุนด้านครอบครัว	-.130	.151

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

จากตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงานและการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานทางการวิจัย	เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 1		
เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียด ในการทำงานของวิศวกร ตามตัวแปรดังนี้		
- อายุ	-	✓
- รายได้	✓	-
- ระดับการศึกษา	-	✓
- ประสบการณ์การทำงาน	✓	-
- สถานภาพการสมรส	-	✓
สมมติฐานที่ 2		
การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน	-	✓
สมมติฐานที่ 3		
การสนับสนุนทางสังคมของวิศวกรมี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน		
- การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชา	✓	-
- การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงาน	-	✓
- การสนับสนุนด้านครอบครัว	-	✓

ข้อวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 123 คน ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

ความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า วิศวกรมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิศวกรมีระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัวและเพื่อนร่วมงานในระดับสูง เมื่อต้องเผชิญปัญหาที่ทำงานก็จะมีเพื่อนร่วมงานที่ดีคอยให้คำปรึกษาและให้กำลังใจ เมื่อกลับไปที่บ้านก็มีคนในครอบครัวพร้อมที่จะรับฟังปัญหาและให้กำลังใจตลอดเวลา จึงทำให้ไม่มีความเครียดในการทำงานมากนัก ด้วยเหตุนี้วิศวกรจึงมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ดี การมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางหรือการมีความเครียดในระดับที่เหมาะสมก็เป็นผลดีในการทำงานเช่นกัน เพราะจะทำให้วิศวกรเกิดแรงกระตุ้นในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานใหม่ๆ และฝึกให้มีความอดทนอดกลั้นในการทำงานมากขึ้น มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น และส่งผลถึงสัมพันธภาพภายในองค์กรทำให้ทุกคนได้ใกล้ชิดกันและเข้าใจกันมากขึ้นในการแก้ไขปัญหา Quick James (1984) กล่าวว่า ความเครียดที่จริงก็มีประโยชน์มาก ถ้ามนุษย์ได้ทำงานอยู่ภายใต้ความเครียดที่เหมาะสม แต่ถ้าความเครียดของคนอยู่สูงกว่าเส้นปกติ หรือต่ำกว่าปกติ ซึ่งอาจเป็นผลจากการทำงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1. วิศวกรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 วิศวกรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วิศวกรที่มีอายุต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะการทำงานของวิศวกรนั้น ต้องมีความชำนาญเฉพาะด้าน แม้ว่าอายุของวิศวกรจะแตกต่างกันแต่ถ้าทุกคนมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการงานก็จะสามารถทำงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างดี และองค์กรก็มีธรรมเนียมเคารพให้เกียรติผู้ที่อาวุโสกว่า โดยเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งบางครั้งองค์กรอาจมีการจัดกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อฝึกให้มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในเรื่องงาน รุ่นพี่พร้อมจะให้คำแนะนำและคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ กับรุ่นน้องเป็นอย่างดี จึงทำให้ไม่ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกัน ดังนั้น วิศวกรที่มีอายุต่างกันจึงมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประณิตา ประสงค์จรรยา(2542) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และจันทร์จิรา (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีอายุ ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 วิศวกรที่มีรายได้ต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วิศวกรที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ราคาน้ำมัน ราคาสินค้าอุปโภค บริโภคต่างๆ ปรับราคาขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มว่าจะปรับตัวสูงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้มีรายจ่ายเพิ่มตามไปด้วย ในสภาพการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้นี้ จึงเป็นเหตุให้วิศวกรเกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับสภาพคล่องทางการเงินว่าจะเพียงพอต่อการดำรงชีพในชีวิตประจำวันหรือไม่ ซึ่งกรณีดังกล่าวหากสะสมเป็นเวลานานแล้วองค์กร ไม่ได้เข้ามาดูแลแก้ไขให้รายได้สัมพันธ์กับค่าครองชีพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งจะทำให้ส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบและการทำงานของบุคคลดังกล่าวภายในองค์กร ดังนั้น วิศวกรที่มีรายได้ต่างกัน จึงทำให้มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิศวกรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในงาน และงานที่ทำส่วนใหญ่ก็เป็นงานที่วิศวกรทุกคนต้องทำงานเกิดความชำนาญอยู่แล้ว ซึ่งความชำนาญดังกล่าวอาจเกิดมาจากการประสบการณ์การทำงานที่ทำงานเกิดเป็นความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ ส่วนการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นนั้นเป็นความรู้ที่เรียนรู้เพิ่มเติมในภายหลัง ซึ่งอาจไม่ได้นำมาใช้ในงานที่ปฏิบัติโดยตรง อีกทั้ง การแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่วิศวกรผู้ปฏิบัติงานจะใช้ความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานแก้ปัญหา ดังนั้น วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันจึงมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สราวุธ ฉายาวิริยะ (2549) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสุขภาพจิต ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมสุขภาพจิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่ส่งผลให้ความเครียดที่ต่างกันและจันทร์จิรา (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานที่มากขึ้น ทำให้ต้องรับผิดชอบงานมากขึ้นและยากขึ้นมากกว่าตอนทำงานแรกๆ รวมถึงตำแหน่งงานที่อาจมีการปรับสูงขึ้นด้วย ซึ่งวิศวกรแต่ละคนมีความรู้และทักษะในการทำงานที่ไม่เท่ากัน และผ่านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความชำนาญมากขึ้นวิศวกรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะได้เปรียบวิศวกรที่ผ่านงานหรือมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า ดังนั้น วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา กุ์ทองเกษ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงาน

อุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิศวกรแต่ละคนถึงแม้ว่าทุกคนต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และหน้าที่การงาน มีภาระหน้าที่แตกต่างกันออกไป คนที่ยังไม่มีครอบครัวก็ต้องดูแลพ่อแม่ พี่ น้อง ส่วนคนที่มีความรับผิดชอบแล้วก็ต้องดูแลภรรยาและลูกๆ ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่เหมือนกัน แต่วิศวกรก็สามารถแยกแยะความรับผิดชอบเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวได้ เพราะงานของวิศวกรเป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง อีกทั้ง องค์กรเองมีการจัดระบบการปฏิบัติงานและเวลาการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ จึงเป็นเหตุให้การปฏิบัติงานต่างๆ ไม่เบียดเบียนเวลาส่วนตัวของวิศวกร ดังนั้น วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันจึงมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประณิตา ประสงค์จรรยา(2542) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และปราณี สุวรรณทิพย์(2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียดกับความเครียดของพนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2. การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิศวกรในแต่ละวันจะต้องตัดสินใจ

อยู่ตลอดเวลาว่าจะต้องทำพฤติกรรมอะไรและนานเท่าไร และยังต้องตัดสินใจเลือกกิจกรรมต่างๆ ด้วย ดังนั้นการที่วิศวกรตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมใดในสถานการณ์ต่างๆ นั้น ส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง วิศวกรจะหลีกเลี่ยงงานและสถานการณ์ที่เขาเชื่อว่ายากเกินความสามารถของพวกเขา แต่จะยอมปฏิบัติในสิ่งที่เขาเชื่อว่ามีความสามารถเพียงพอที่จะทำให้สำเร็จบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่การเพิ่มความสามารถในทางตรงกันข้ามวิศวกรที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะทำให้บุคคลนั้นหลีกเลี่ยงสถานการณ์ต่างๆ และจะแสดงพฤติกรรมที่ขัดต่อการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลให้วิศวกรที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูงจะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีโอกาสประสบความสำเร็จสูง และทำให้มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศลักษณ์นันท์วิสิทธิ์(2545) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพ และความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สมมติฐานที่ 3. การสนับสนุนทางสังคมของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.1 การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การทำงานของวิศวกรนั้นต้องเผชิญกับปัญหาและความกดดันอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นถ้าวิศวกรได้รับการสนับสนุนที่ดีและได้รับคำปรึกษา คำแนะนำ และการดูแลเอาใจใส่อย่างเหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้มีกำลังใจในการทำงาน และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร จะทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรมากขึ้น แต่เนื่องด้วยวิศวกรมักจะเชื่อมั่นใน การได้รับการช่วยเหลือที่มากเกินไปอาจทำให้วิศวกรเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้นได้เพราะจะรู้สึกว่าความสามารถของตนเองลดลง และมีความคิดของตนเองอยู่แล้วไม่ต้องการคำแนะนำเพิ่มเติมซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยปราณี สุวรรณทิพย์(2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทาง

สังคม รูปแบบการเผชิญความเครียด กับความเครียดของพนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3.2 การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิศวกรได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานอยู่ในระดับสูง และรู้สึกดีและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานก็ร่วมมือกันแก้ปัญหาและส่วนตัวแล้ววิศวกรมีทักษะการแก้ปัญหาต่างๆ อย่างเป็นระบบอยู่แล้วบางครั้งสามารถตัดสินใจเรื่องต่างๆ ได้เพียงลำพัง อีกทั้งการปฏิบัติงานในบางส่วนอาจไม่ต้องการประสานงานหรือทำงานร่วมกัน ดังนั้นจึงทำให้การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒนา เจริญ (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติงานกับการสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับการสนับสนุนทางสังคมแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยืนยง (2537) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ในระดับต่ำ มีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลดังกล่าวในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานน้อย จะมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนมาก

สมมติฐานที่ 3.3 การสนับสนุนด้านครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนด้านครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิศวกรได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดีจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานอยู่แล้วรวมถึง วิศวกรสามารถแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้

อย่างดี ดังนั้นการสนับสนุนด้านครอบครัวจึงไม่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงานของ วิศวกร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒนา เจริญ (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด จากการปฏิบัติงานกับการสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับการ สนับสนุนทางสังคมแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยืนยง (2537) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับ ความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าผู้บริหาร โรงเรียนที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจาก ครอบครัว และชุมชน ในระดับต่ำ มีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการ สนับสนุนทางสังคมจากบุคคลดังกล่าวในระดับสูง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับการสนับสนุนทางสังคม และระดับความเครียดในการทำงานของวิศวกร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ วิศวกร จำนวน 123 คน ซึ่งทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งตามฝ่ายได้ 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิศวกรรมเครื่องกล ฝ่ายวิศวกรรมไฟฟ้า และฝ่ายวิศวกรรมโยธาและพลังงาน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2549 จำนวน 180 ราย โดยแบ่งตามฝ่ายใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (R.V.Krejcie and D.W.Morgan อ้างถึงในธานินทร์, 2549: 51) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 123 ราย (โดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์)

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เกี่ยวกับความครอบคลุมด้านเนื้อหา ความถูกต้องและความเหมาะสมด้านภาษา จากนั้นได้นำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองทดลองใช้ และนำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ โดยใช้ Reliability Coefficients เป็นการ

คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficients) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ เพื่อคัดเลือกข้อคำถามก่อนนำไปใช้จริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ โดยจำแนกออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปวิศวกร ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับอายุรายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรประกอบด้วยข้อคำถาม 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม 3 ด้านของวิศวกรประกอบด้วยข้อคำถาม การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาจำนวน 8 ข้อ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานจำนวน 8 ข้อ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงานของวิศวกรประกอบด้วยข้อคำถาม 30 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

1. วิจัยส่วนบุคคลของวิศวกรการ

1.1 อายุ วิศวกรส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 44 ปีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และช่วงอายุ 34-44 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และช่วงอายุที่มีอยู่น้อยที่สุดคือ 23-33 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3

1.2 ระดับการศึกษา วิศวกร มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7

1.3 รายได้ วิศวกรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 40,001-66,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ลำดับรองลงมา มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 14,000-40,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ส่วนลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 66,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4

1.4 ประสบการณ์การทำงาน วิศวกรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และลำดับสุดท้ายมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-10 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

1.5 สถานภาพการสมรส วิศวกร มีสถานภาพสมรสจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 และมีสถานภาพโสด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

2. การรับรู้ความสามารถของตนของวิศวกรพบว่า วิศวกรมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง

3. การสนับสนุนทางสังคมของวิศวกร พบว่าวิศวกรได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง และการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัวอยู่ในระดับสูง

4. ความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า วิศวกรมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

5. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส ของวิศวกรพบว่า วิศวกรที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานต่างกัน นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

6. การหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

7. การหาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า การการสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของวิศวกร ในส่วนของการสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงานและครอบครัวไม่มีความความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัววิศวกรและองค์กรดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าวิศวกร มีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางซึ่งเป็นสิ่งที่ดีเพราะปริมาณความเครียดปานกลางถือเป็นปริมาณความเครียดที่เหมาะสมแต่อย่างไรก็ดีองค์กรควรรักษาระดับความเครียดของวิศวกรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่ให้มีระดับความเครียดในการทำงานสูงเกินไปเพราะจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีหรือถ้าไม่มีความเครียดในการทำงานเลยก็ไม่เกิดการพัฒนางาน ดังนั้น จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมีเรื่องที่ควรเพิ่มเติมดังนี้

1.1 งานที่ได้รับมอบหมายต้องเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเป็นงานที่ท้าทายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองและเป็นการเพิ่มคุณค่าในงานให้มากขึ้น วิศวกรจะรู้สึกว่างงานสนุกท้าทายความสามารถไม่น่าเบื่อ

1.2 ควรกำหนดปริมาณงานให้เหมาะสม โดยปริมาณงานที่มอบหมายให้กับวิศวกรแต่ละคนควรมีความเหมาะสม หากงานที่มอบหมายให้เป็นงานเอกสารที่ต้องใช้เวลาเยอะก็ควรให้เวลาในการศึกษาและการจัดทำเอกสารตามความเหมาะสมโดยไม่เร่งรัดจนเกินไป

1.3 โอกาสความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน หัวหน้างานและองค์กรไม่ควรละเลยในการพิจารณาความเหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ เช่นมีการเสนอชื่อให้ไปอบรมพิเศษในเรื่อง

ต่างๆ ตามความถนัดและความชำนาญของแต่ละคน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าและทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน

1.4 ควรมีการฝึกอบรมหรือจัดสัมมนาเรื่องการทำงานเป็นทีม เพื่อลดอคติและทัศนคติที่ไม่ดีต่อกันจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกันและทำงานแทนกันได้

1.5 หัวหน้างานควรให้ความเอาใจใส่ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของลูกน้องบ้างในบางครั้ง หรือให้กำลังใจและคำแนะนำเมื่อลูกน้องประสบกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ หรืออาจให้รางวัลหรือคำชมเชย เมื่อลูกน้องมีการปฏิบัติงานสำเร็จ

1.6 ในกรณีเร่งด่วนที่ต้องมีการตัดสินใจในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน วิศวกรควรได้รับมอบอำนาจ ในการตัดสินใจไม่จำเป็นต้องเสนอเป็นขั้นตอนให้ประเมินสถานการณ์แล้วมีอำนาจสั่งการหรือตัดสินใจในเบื้องต้นได้ทันที

1.7 วิศวกรควรมีส่วนร่วมในงานต่างๆ อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถเพื่อการพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์กรไปพร้อมๆ กัน จะทำให้วิศวกรรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้รักและผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

1.8 มีระยะเวลากำหนดชัดเจนในงานแต่ละงาน โดยกำหนดระยะเวลาในงานแต่ละงานอย่างเหมาะสมเพื่อวิศวกรจะได้วางแผนการทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

1.9 เครื่องมืออุปกรณ์พร้อมสำหรับการใช้งาน เครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการทำงานอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและได้รับความสะดวกในการขอเพิ่มอุปกรณ์ที่จำเป็นในงานกรณีเร่งด่วนแล้วได้รับการอนุมัติอย่างรวดเร็วทันเวลา

1.10 สภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เช่น จัดสภาพการทำงาน อุณหภูมิ แสงไฟให้เหมาะสมกับการทำงาน มีการจัดมุมพักผ่อนในหน่วยงาน หรือมีสถานที่ออกกำลังกายหลังจากเลิกงานแล้ว เพื่อเป็นการผ่อนคลายหลังจากที่ปฏิบัติงานมาทั้งวัน

2. จากผลการวิจัยพบว่าวิศวกร มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ องค์กรควรส่งเสริมให้วิศวกรมีระดับการรับรู้ในตนเองให้มีระดับสูงขึ้น เพราะบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มักจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย กระตือรือร้น ต้องการความสำเร็จสูง ใช้ความพยายามมุนานกว่าบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำ และจะไม่หลีกเลี่ยงหรือทอดทิ้งเมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งจะต่างจากบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำ ดังนั้น จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมีเรื่องที่ควรเพิ่มเติมดังนี้

2.1 จัดสัมมนาให้ความรู้หรือ จัดทำ Work Shop ให้ผู้ปฏิบัติงานทดลองปฏิบัติงานกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจริง เพื่อฝึกวิธีการคิดและวิธีการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งการทำดังกล่าวอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์และมีความมั่นใจในการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้

2.2 องค์กรควรมีการบริหารงานและกำหนดนโยบายในการดำเนินงานให้แน่ชัด เพื่อสร้างความมั่นใจ และลดความคลุมเครือในการปฏิบัติของวิศวกร

2.3 ควรมีการหมุนเวียนหรือเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน เพื่อลดความซ้ำซาก จำเจ และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกวิธีการทำงานและรับผิดชอบหน้าที่ใหม่ๆ

3. จากผลการวิจัยพบว่าวิศวกรมีระดับการสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่การสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชามีอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรกระตุ้นให้วิศวกรได้มีโอกาสใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชามากขึ้น เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และได้ปรึกษาปัญหาต่างๆ อย่างใกล้ชิด เช่น หากิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน หรือหาโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันจะได้เข้าใจกันมากขึ้น และผู้บังคับบัญชาควรให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานแก่วิศวกร อีกทั้ง ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสารถึงความต้องการขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ ให้เกิดความชัดเจนเพื่อให้วิศวกรรับรู้และปรับปรุงพัฒนาตนเอง ได้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมีเรื่องที่ควรเพิ่มเติมดังนี้

3.1 ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาวิธีการคิด วิธีการทำงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถ และทักษะในการช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ไขปัญหาในการทำงานมากขึ้น

3.2 ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจกับผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้กำลังใจในการทำงานเมื่อต้องทำงานที่ยากหรือเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ หรือให้ความไว้วางใจในการทำงาน ให้อำนาจในการตัดสินใจเบื้องต้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการทำงาน

3.3 ผู้บังคับบัญชาควรสำรวจและจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม

4. จากผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในทางลบ กล่าวคือ หากมีการสนับสนุนมากก็就会有ความเครียดในการทำงานน้อย ในทางกลับกันหากมีการสนับสนุนน้อยก็就会有ความเครียดในการทำงานมาก ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยการจัดสัมมนาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความใกล้ชิดกันมากขึ้น และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความเห็นในการทำงาน เพื่อวิศวกรจะได้ไม่มีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานโดยตรง เมื่อวิศวกรได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงก็จะทำให้สามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆ ได้ดีไม่จะเป็นปัญหาในการทำงานเรื่องอะไรก็จะสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ไปได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปในสถานประกอบการหรือหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะประชากรที่แตกต่างกันออกไป

2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาวิจัย ให้ครอบคลุมตัวแปร ปัจจัยอื่นๆ และสาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัย เป็นต้น

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ในการนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับการสนับสนุนทางสังคม และระดับความเครียดในการทำงานของวิศวกร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ วิศวกร จำนวน 123 คน ซึ่งทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งตามฝ่ายได้ 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิศวกรรมเครื่องกล ฝ่ายวิศวกรรมไฟฟ้า และฝ่ายวิศวกรรมโยธาและพลังงาน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2549 จำนวน 180 ราย โดยแบ่งตามฝ่ายใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (R.V.Krejcie and D.W.Morgan อ้างถึงในธานินทร์, 2549: 51) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 123 ราย (โดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์)

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เกี่ยวกับความครอบคลุมด้านเนื้อหา ความถูกต้องและความเหมาะสมด้านภาษา จากนั้นได้นำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองทดลองใช้ และนำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ โดยใช้ Reliability Coefficients เป็นการ

คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficients) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ เพื่อคัดเลือกข้อคำถามก่อนนำไปใช้จริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ โดยจำแนกออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปวิศวกร ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับอายุรายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรประกอบด้วยข้อคำถาม 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม 3 ด้านของวิศวกรประกอบด้วยข้อคำถาม การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาจำนวน 8 ข้อ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานจำนวน 8 ข้อ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงานของวิศวกรประกอบด้วยข้อคำถาม 30 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

1. วิจัยส่วนบุคคลของวิศวกรการ

1.1 อายุ วิศวกรส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 44 ปีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และช่วงอายุ 34-44 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และช่วงอายุที่มีอยู่น้อยที่สุดคือ 23-33 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3

1.2 ระดับการศึกษา วิศวกร มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7

1.3 รายได้ วิศวกรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 40,001-66,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ลำดับรองลงมา มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 14,000-40,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ส่วนลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 66,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4

1.4 ประสบการณ์การทำงาน วิศวกรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และลำดับสุดท้ายมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-10 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

1.5 สถานภาพการสมรส วิศวกร มีสถานภาพสมรสจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 และมีสถานภาพโสด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

2. การรับรู้ความสามารถของตนของวิศวกรพบว่า วิศวกรมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง

3. การสนับสนุนทางสังคมของวิศวกร พบว่าวิศวกรได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง และการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัวอยู่ในระดับสูง

4. ความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า วิศวกรมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

5. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส ของวิศวกรพบว่า วิศวกรที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานต่างกัน นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

6. การหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

7. การหาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรพบว่า การการสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของวิศวกร ในส่วนของการสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงานและครอบครัวไม่มีความความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัววิศวกรและองค์กรดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าวิศวกร มีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางซึ่งเป็นสิ่งที่ดีเพราะปริมาณความเครียดปานกลางถือเป็นปริมาณความเครียดที่เหมาะสมแต่อย่างไรก็ดีองค์กรควรรักษาระดับความเครียดของวิศวกรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่ให้มีระดับความเครียดในการทำงานสูงเกินไปเพราะจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีหรือถ้าไม่มีความเครียดในการทำงานเลยก็ไม่เกิดการพัฒนางาน ดังนั้น จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมีเรื่องที่ควรเพิ่มเติมดังนี้

1.1 งานที่ได้รับมอบหมายต้องเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเป็นงานที่ท้าทายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองและเป็นการเพิ่มคุณค่าในงานให้มากขึ้น วิศวกรจะรู้สึกว่างงานสนุกท้าทายความสามารถไม่น่าเบื่อ

1.2 ควรกำหนดปริมาณงานให้เหมาะสม โดยปริมาณงานที่มอบหมายให้กับวิศวกรแต่ละคนควรมีความเหมาะสม หากงานที่มอบหมายให้เป็นงานเอกสารที่ต้องใช้เวลาเยอะก็ควรให้เวลาในการศึกษาและการจัดทำเอกสารตามความเหมาะสมโดยไม่เร่งรัดจนเกินไป

1.3 โอกาสความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน หัวหน้างานและองค์กรไม่ควรละเลยในการพิจารณาความเหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ เช่นมีการเสนอชื่อให้ไปอบรมพิเศษในเรื่อง

ต่างๆ ตามความถนัดและความชำนาญของแต่ละคน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าและทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน

1.4 ควรมีการฝึกอบรมหรือจัดสัมมนาเรื่องการทำงานเป็นทีม เพื่อลดอคติและทัศนคติที่ไม่ดีต่อกันจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกันและทำงานแทนกันได้

1.5 หัวหน้างานควรให้ความเอาใจใส่ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของลูกน้องบ้างในบางครั้ง หรือให้กำลังใจและคำแนะนำเมื่อลูกน้องประสบกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ หรืออาจให้รางวัลหรือคำชมเชย เมื่อลูกน้องมีการปฏิบัติงานสำเร็จ

1.6 ในกรณีเร่งด่วนที่ต้องมีการตัดสินใจในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน วิศวกรควรได้รับมอบอำนาจ ในการตัดสินใจไม่จำเป็นต้องเสนอเป็นขั้นตอนให้ประเมินสถานการณ์แล้วมีอำนาจสั่งการหรือตัดสินใจในเบื้องต้นได้ทันที

1.7 วิศวกรควรมีส่วนร่วมในงานต่างๆ อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถเพื่อการพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์กรไปพร้อมๆ กัน จะทำให้วิศวกรรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้รักและผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

1.8 มีระยะเวลากำหนดชัดเจนในงานแต่ละงาน โดยกำหนดระยะเวลาในงานแต่ละงานอย่างเหมาะสมเพื่อวิศวกรจะได้วางแผนการทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

1.9 เครื่องมืออุปกรณ์พร้อมสำหรับการใช้งาน เครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการทำงานอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและได้รับความสะดวกในการขอเพิ่มอุปกรณ์ที่จำเป็นในงานกรณีเร่งด่วนแล้วได้รับการอนุมัติอย่างรวดเร็วทันเวลา

1.10 สภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เช่น จัดสภาพการทำงาน อุณหภูมิ แสงไฟให้เหมาะสมกับการทำงาน มีการจัดมุมพักผ่อนในหน่วยงาน หรือมีสถานที่ออกกำลังกาย หลังจากเลิกงานแล้ว เพื่อเป็นการผ่อนคลายหลังจากที่ปฏิบัติงานมาทั้งวัน

2. จากผลการวิจัยพบว่าวิศวกร มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ องค์กรควรส่งเสริมให้วิศวกรมีระดับการรับรู้ในตนเองให้มีระดับสูงขึ้น เพราะบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มักจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย กระตือรือร้น ต้องการความสำเร็จสูง ใช้ความพยายามมุ่งมั่นนานกว่าบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำ และจะไม่หลีกเลี่ยงหรือทอดทิ้งเมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งจะต่างจากบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำ ดังนั้น จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมีเรื่องที่ควรเพิ่มเติมดังนี้

2.1 จัดสัมมนาให้ความรู้หรือ จัดทำ Work Shop ให้ผู้ปฏิบัติงานทดลองปฏิบัติงานกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจริง เพื่อฝึกวิธีการคิดและวิธีการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งการทำดังกล่าวอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์และมีความมั่นใจในการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้

2.2 องค์กรควรมีการบริหารงานและกำหนดนโยบายในการดำเนินงานให้แน่ชัด เพื่อสร้างความมั่นใจ และลดความคลุมเครือในการปฏิบัติของวิศวกร

2.3 ควรมีการหมุนเวียนหรือเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน เพื่อลดความซ้ำซาก จำเจ และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกวิธีการทำงานและรับผิดชอบหน้าที่ใหม่ๆ

3. จากผลการวิจัยพบว่าวิศวกรมีระดับการสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่การสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชามีอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรกระตุ้นให้วิศวกรได้มีโอกาสใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชามากขึ้น เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และได้ปรึกษาปัญหาต่างๆ อย่างใกล้ชิด เช่น หากิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน หรือหาโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันจะได้เข้าใจกันมากขึ้น และผู้บังคับบัญชาควรให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานแก่วิศวกร อีกทั้ง ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสารถึงความต้องการขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ ให้เกิดความชัดเจนเพื่อให้วิศวกรรับรู้และปรับปรุงพัฒนาตนเอง ได้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมีเรื่องที่ควรเพิ่มเติมดังนี้

3.1 ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาวิธีการคิด วิธีการทำงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถ และทักษะในการช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ไขปัญหาในการทำงานมากขึ้น

3.2 ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจกับผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้กำลังใจในการทำงานเมื่อต้องทำงานที่ยากหรือเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ หรือให้ความไว้วางใจในการทำงาน ให้อำนาจในการตัดสินใจเบื้องต้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการทำงาน

3.3 ผู้บังคับบัญชาควรสำรวจและจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม

4. จากผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในทางลบ กล่าวคือ หากมีการสนับสนุนมากก็就会有ความเครียดในการทำงานน้อย ในทางกลับกันหากมีการสนับสนุนน้อยก็就会有ความเครียดในการทำงานมาก ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยการจัดสัมมนาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความใกล้ชิดกันมากขึ้น และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความเห็นในการทำงาน เพื่อวิศวกรจะได้ไม่มีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานโดยตรง เมื่อวิศวกรได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงก็จะทำให้สามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆ ได้ดีไม่ว่าจะเป็นปัญหาในการทำงานเรื่องอะไรก็จะสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ไปได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปในสถานประกอบการหรือหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะประชากรที่แตกต่างกันออกไป

2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาวิจัย ให้ครอบคลุมตัวแปร ปัจจัยอื่นๆ และสาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัย เป็นต้น

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ในการนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กนกรัตน์ สุชะตุงคะ. 2537. “ความเครียด คลายเครียด”. วารสารจิตวิทยาคลินิก.

1 (มกราคม-มิถุนายน 2537): 7-15.

กรมสุขภาพจิต. 2541. รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียด ด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์.

กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. 2535. การวัดแรงสนับสนุนทางสังคม. วารสารสังคมสงเคราะห์.

(มกราคม – ธันวาคม 2535)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง กลุ่ม ช-วฟ. 2545. รายงานการบริหารความเสี่ยง กลุ่ม ช-วฟ. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.

ศิริมาส อเต็นต้า. 2541. การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงาน

ธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จันทร์จิรา ภูทองเกษ. 2537. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิระพร อุดมกิจ. 2539. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขต

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จุฑามาศ คล้ายทอง. 2544. ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการ

นายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูศักดิ์ พัฒนะมนตรี. 2551. สารจิตวิทยาการกีฬา. (Online). www.pyramidtennis.com,
20 มีนาคม 2551.

ทงศักดิ์ ยี่งรัตน์สุข, พิสมัย เสรีจกรกิจเจริญ และจิตรพรรณ ภูษาภักดิ์ภพ. 2544. การประเมิน
ความเครียดจากการทำงานของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมใน
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี:
คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทัศน์ ศิริสนธิ. 2536. การศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5
กองกำกับการ 2 กองปราบ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2549. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท วี. อินเทอร์เน็ต.

นวลอนงค์ บุญจรรยาศิลป์ และวณิ คำรงค์รัตน์. 2540. รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.
วารสารพยาบาล. (เมษายน-มิถุนายน 2540): 89-97.

บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์. 2535. จิตวิทยาสังคมกับการสาธารณสุข เอกสารการสอนชุดวิชาสังคม
วิทยาการแพทย์หน่วยที่ 9-15. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2545. สถิติวิจัย 1. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: หจก.พี.เอ็น.การพิมพ์.

ประณิตา ประสงค์จรรยา. 2542. ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและ
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง. 2542. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียด
ในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร.
วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พรกมล ชะสิงห์. 2547. ความเชื่อในการควบคุม แบบแผนพฤติกรรมแบบ A ที่มีผลต่อ
ความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญภา อนุชิตวงศ์. 2540. ความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงใน
โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญศรี วรสัมปติ. 2537. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด สถิติปัญญา และการสนับสนุนทาง
สังคมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในวัยรุ่นตอนต้น.
วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ภัทรพร เขาวนปรีชา. 2549. สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และความเครียด
ในการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมี บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเซเปอร์ทเน็ท.

ยืนยง ไทยใจดี. 2537. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รักษนก คชไกร. 2541. ความเครียด บุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง แรงสนับสนุนทางสังคมกับ
พฤติกรรมเผชิญปัญหาของวัยรุ่น: นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรมสามัญศึกษา
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา,
มหาวิทยาลัยมหิดล.

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช. 2532. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร
ทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รุ่งทิพย์ โชตยันดร. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของ
ตนเองและการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วน.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ละอองดาว แสงงาม. 2545. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน เขต
การศึกษา 10. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา,
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี

วนิกา ว่องวัจนะ. 2534. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลังกับ
ความสามารถในการทำงาน ตามการรับรู้ของตนเองของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล
ของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วสันต์ พันธุ์มณี. 2539. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณีของ
ตำรวจและรองตำรวจสืบสวนสถานีตำรวจนครบาล.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิจิตร บุญยะโหดระ. 2536. พืชและความเครียด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.

เศรษฐา ตันติเดชามงคล. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง
การสนับสนุนทางองค์การและพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการใน
โรงงานผลิตผลิตภัณฑ์เมลามีนและพลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศยามล เอกะกุลนันต์. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการ
บริหารกับพฤติกรรมการบริหารของผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล. 2549. (Online). www.gotoknow.org/profile/lshrivipa, 11 กรกฎาคม 2549.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร:
ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์.

ตันติ มะลิขาว. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาลัษนุรพา.

สุภาพันธุ์ สุญสินัย. 2539. ความเครียดในงานของนักวิชาการส่งเสริมสุขภาพเขต กรมอนามัย
กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการแนะแนว
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภาวดี เฟ่งผล. 2542. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง
ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสาวภา วิจิตวาที. 2534. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยที่สูญเสียแขนขา.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และ วุฒิชัย มูลศิลป์ (ผู้แปล). 2534. วิธีการจัดการกับความเครียด.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ต้นอ้อ.

อภิรัชศักดิ์ รัชนิวงศ์. 2539. การสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานหลวงสำเร็จรูปค้อยคำ สาขาแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรากุล อินโชนนท์. 2532. ความเครียดในการทำงาน. *สุขภาพจิต*. 12: 32-34.

อุบลพรรณ เอี่ยมโกศลภ. 2543. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสารบริษัท แอดวานซ์ เพจจิง จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Bandura, A. 1986. **Social Foundations of Thought and Action**. New Jersey: Prentice- Hall.

Brown, M.A. 1986. **Social Support, stress and health: A comparison of expectant mother and fathers**. *Nursing Research*, 35 (2), 72-76.

_____. 1997. **Self-Efficacy**. The exercise of self-control. New York: Freeman.

Callaghan, P., & Morrissey, J. 1993. **Social Support and Health**. A review. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 203-210.

Cohen, S., & Will, T.A. 1985. **Stress, Social Support, and the buffering hypothesis**. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.

Gordon, J.R. 1999. **Organizational Behavior: A Diagnostic Approach**. (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Greenberg, J. and R.A. Baron. 2000. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Griffith, W. 1987. **Management**. Taxus A & M University: Mifflin Company U.S.A.

House, J.S. 1981. **Work stress and Social Support**. Massachusetts. Addison-Wesley.

_____. 1981. **Work stress and Social Support**. New Jersey: Prentice Hall.

Jaffe-Gill, E. et al. 2007. **Job Stress Management: Stress Causes & Effects; Tips for Workplace Stress Reduction**.

http://www.helpguide.org/mental/work_stress_management.htm#causes.

17 December 2007.

Kahn, R.L. 1979. **Aging and Social Support**. In M.W. Riley (Eds.), *Aging from birth to death: Interdisciplinary perspectives* (p.77-91). Colorado: Westview press.

Muchinsky, P. 1983. **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. Homewood, Illinois: The Dorsey Press.

_____. 2003. **Psychology Applied to Work**. 7th ed. California: Thomson Wadsworth.

Mohr, D. C., S. L. Hart, L. Julian, C. Catledge, L. Honos-Webb, L. Vella, and E. T. Tasch. 2005. Telephone-administered psychotherapy for depression. **Archives of General Psychiatry**. 62. (9): 1007-1014

- Pajares, F. and Johnson, M.J. **Confidence and Competence in Writing: The Role of Self-Efficacy, Outcome Expectancy and Apprehension**. Research in the Teaching of English 28. (October 1994):313-331
- Pender, N.J. 1987. Social Support and Healthy. **Health Promotion in Nursing Practice**. 2nd ed. USA. Appleton & Lamge.
- Porteous, M. 1997. **Occupational Psychology**. London: Prentice Hall.
- Robert, A. B. 2004. **Social Psychology**. 10th ed. Boston: Pearson Education, Inc
- Ross, Randall R. and Altmaier, Elizabeth M. 1994. **Intervention in Occupation Stress**. London : Sage Publication Ltd.
- Schutz, Duane P. and Schutz, S. E. 2002. **Psychology and Work Today**. 8th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Smith, E. R. and D. M. Mackie. 2000. **Social Psychology**. 2nd ed. New York: Wadsworth.
- Smith, J.C. 1993. **Creative Stress Management the 1-2-3 Cope System**. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Tilden, V.P. 1985. **Issues of conceptualization and measurement of social support in the construction of nursing theory**. Research in Nursing & Health, 8, 199-206.
- Wayne, W. Margaret A.L. and Robin L.L. **Psychology Applied to Modern Life**. 3rd ed. California: Brooks/ Cole Publishing.
- Wood, R.e.and Bandura, A. 1989. **Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making**. Journal of Personality and Social Psychology.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

โครงการปริญญาโท

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ

ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

50 พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

10 สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรม..... (เครื่องกล, ไฟฟ้า, โยธาและพลังงาน)

เนื่องด้วย นางสาวพุทธชาติ กลัปดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อยู่ระหว่างการทำวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”

โครงการปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ ภาควิชาจิตวิทยา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเก็บข้อมูล เพื่อประกอบในการทำวิทยานิพนธ์และเพื่อความสะดวกของวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ทิพทินนา สมุทรานนท์)

ประธานคณะกรรมการดำเนินงานโครงการปริญญาโท

สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง
เกี่ยวกับตัวท่าน มากที่สุด

1. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปีเดือน

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

() ปริญญาโท

() อื่นๆ โปรดระบุ

3. รายได้ต่อเดือน.....บาท

4. ท่านทำงานในบริษัทนี้เป็นเวลาปีเดือน

5. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ข้อคำถาม	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	ปาน กลาง	จริง น้อย ที่สุด	จริง น้อย
1. ถ้าฉันใช้ความพยายามมากพอ ฉันสามารถจัดการกับปัญหา ยากๆ ได้					
2. ฉันชอบแสวงหาวิธีการและความรู้ใหม่ๆเพื่อนำมาปรับใช้ ในงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ					
3. ฉันสามารถจัดการกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ไม่คาดหวังได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
4. ฉันสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของ องค์กร					
5. ฉันมั่นใจว่าสามารถปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานให้เข้า กับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้					
6. ความรู้และการตัดสินใจของฉันช่วยให้สามารถรับมือกับ สถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้					
7. ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น ฉันสามารถแก้ไขได้ถ้าฉันใช้ความ พยายามอย่างจริงจัง					
8. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานฉันมักมั่นใจว่าจะสามารถ ทำได้ดีเหมือนเดิม					

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (ต่อ)

ข้อคำถาม	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	ปาน กลาง	จริง น้อย ที่สุด	จริง น้อย
9. ฉันสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้โดยไม่รู้สึกรัดอกกังวล					
10. เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา ฉันสามารถหาทางออกหรือมีวิธีการแก้ปัญหาได้หลายแบบ					
11. ฉันรู้สึกไม่มั่นใจและไม่มั่นคง หากองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายอยู่ตลอดเวลา					
12. เมื่อองค์กรมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน ฉันรู้สึกวิตกกังวลว่าจะทำงานนั้นไม่สำเร็จ					
13. ถ้าฉันอยู่ในสถานการณ์ที่มีปัญหาหรือมีความกดดัน ฉันสามารถหาทางออกได้					
14. ฉันแน่ใจว่าฉันสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการได้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ข้อคำถาม	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	ปาน กลาง	จริง น้อย ที่สุด	จริง น้อย
ด้านผู้บังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับและฟังความคิดเห็นในการทำงานของท่าน					
2. ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจในการทำงานเมื่อท่านต้องเผชิญกับปัญหา					
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงานแก่ท่าน					
4. ผู้บังคับบัญชาจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานให้กับท่าน					
5. ผู้บังคับบัญชาให้สิ่งของหรือสิ่งตอบแทนแก่ท่านในบางโอกาส					
6. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา/คำแนะนำในการทำงานแก่ท่าน					
7. ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานแก่ท่าน					
8. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านพูดคุยและปรึกษาหารือในเรื่องต่างๆ ได้อย่างสะดวก					

แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม (ต่อ)

ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	ปาน กลาง	จริง น้อย ที่สุด	จริงน้อย
ด้านเพื่อนร่วมงาน					
9. เพื่อนร่วมงานให้ความเป็นมิตรกับท่าน					
10. เพื่อนร่วมงานให้กำลังใจในการทำงานเมื่อท่านต้องเผชิญกับปัญหา					
11. เพื่อนร่วมงานมักร่วมสังสรรค์กับท่านในโอกาสต่างๆ					
12. เพื่อนร่วมงานให้สิ่งของหรือของขวัญแก่ท่านในบางโอกาส					
13. ท่านสามารถพูดคุยหรือปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานได้					
14. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำเมื่อท่านทำงานผิดพลาด					
15. เพื่อนร่วมงานแสดงความเป็นห่วงหรือห่วงใยเมื่อท่านต้องเผชิญกับปัญหา					
16. เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำหรือบอกกับท่านว่าสิ่งที่ท่านทำอยู่เหมาะสมหรือไม่					

แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม (ต่อ)

ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	ปาน กลาง	จริง น้อย ที่สุด	จริงน้อย
ด้านครอบครัว					
<u>17.</u> ครอบครัวให้ความรักและความสุขแก่ท่าน					
<u>18.</u> ครอบครัวให้กำลังใจเมื่อท่านต้องเผชิญกับปัญหาโดยไม่ซ้ำเดิม					
<u>19.</u> บุคคลในครอบครัวทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ					
<u>20.</u> ครอบครัวมักให้ความช่วยเหลือด้านการเงินเมื่อท่านเดือดร้อน					
<u>21.</u> ครอบครัวให้สิ่งของหรือของขวัญแก่ท่านในบางโอกาส					
<u>22.</u> ครอบครัวให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาเรื่องการทำงาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ข้อความ	เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด				
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ปานกลาง	จริงน้อยที่สุด	จริงน้อย
1. ได้รับมอบหมายให้ทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบประจำ					
2. ต้องทำงานล่วงเวลาโดยที่ท่านไม่เต็มใจ					
3. ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
4. ได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่หรืองานที่ไม่คุ้นเคย					
5. เพื่อนร่วมงานไม่รับผิดชอบงานของตนเอง					
6. ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
7. ต้องอยู่ในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน					
8. ทำงานดีแต่ไม่ได้รับการยอมรับ					
9. ต้องปฏิบัติงานที่ไม่ได้อยู่ในภาระหน้าที่ของตนเอง					
10. ขาดแคลนหรือมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอ					

แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (ต่อ)

ข้อคำถาม	เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด				
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ปานกลาง	จริงน้อยที่สุด	จริงน้อย
11. ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่ถนัด					
12. ไม่มีเวลาว่างในการทำกิจกรรมอื่น					
13. การเลื่อนขั้นเป็นหัวหน้างานเป็นไปได้ยาก					
14. มีทัศนคติที่ไม่ดี/ไม่พอใจนโยบายขององค์กร					
15. มีพนักงานไม่เพียงพอในการทำงาน (ปริมาณงานมีมากกว่าพนักงาน)					
16. ต้องตัดสินใจในสถานการณ์วิกฤติ					
17. เงินเดือนที่ได้ไม่เพียงพอ					
18. โดนดูถูกหรือโดนสบประมาทจากลูกค้า/เพื่อนร่วมงาน					
19. ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือกำหนดวิธีการดำเนินงานของฝ่าย					
20. เพื่อนร่วมงานต่างแข่งขันกันทำงานเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง					
21. ขาดการเอาใจใส่และดูแลอย่างเพียงพอจากองค์กร					

แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (ต่อ)

ข้อคำถาม	เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด				
	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ปานกลาง	จริงน้อยที่สุด	จริงน้อย
22. สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม					
23. การปฏิบัติงานมีปัญหาหรือติดขัดบ่อย					
24. ท่านต้องเร่งทำงานให้เสร็จทันตามกำหนด					
25. ต้องทำงานเกี่ยวกับเอกสารมากเกินไป					
26. ถูกกำหนดระยะเวลาส่งงานในงานแต่ละชิ้น					
27. ไม่มีเวลาเป็นส่วนตัว (เช่น พักดื่มชา กาแฟ)					
28. ต้องทำงานของพนักงานคนอื่น					
29. ท่านไม่ได้รับแรงจูงใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานของท่าน					
30. เกิดความขัดแย้งในฝ่าย					

ภาคผนวก ข
การทดสอบเครื่องมือ

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง

(n = 30)

ลำดับข้อ	ค่า Item Total Correlation(r)
1	.3296
2	.6409
3	.5614
4	.5832
5	.4955
6	.4302
7	.5234
8	.4264
9	.4700
10	.6972
11	.4480
12	.5563
13	.5360
14	.6544
Alpha	.8398

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม

(n = 30)

ลำดับข้อ	ค่า Item Total Correlation(r)
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	
1	.6551
2	.7585
3	.7911
4	.7677
5	.7213
6	.6895
7	.6321
8	.7677
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	
9	.6817
10	.7022
11	.5108
12	.5242
13	.6057
14	.7940
15	.5924
16	.3701
การสนับสนุนจากครอบครัว	
17	.7085
18	.7364
19	.7290
20	.4748
21	.3098
22	.5094
Alpha	.9245

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

(n = 30)

ลำดับข้อ	ค่า Item Total Correlation(r)
1	.2526
2	.0464
3	.7863
4	.4434
5	.5813
6	.6622
7	.6201
8	.7320
9	.6585
10	.6518
11	.2798
12	.4622
13	.4481
14	.2913
15	.2331
16	.6535
17	.6674
18	.3537
19	.1200
20	.2025
21	.7299
22	.0280
23	.2215
24	.2554
25	.6160

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

(n = 30)

ลำดับข้อ	ค่า Item Total Correlation(r)
26	.5677
27	.6696
28	.5878
29	.1084
30	.6920
Alpha	.8939

ภาคผนวก ค
ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ตารางผนวกที่ 4 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejice and Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	256	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	132	1100	285	100000	384

ภาคผนวก ง

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการรับรู้ความสามารถ
ของตนเองการสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการทำงาน
ของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

**ตารางผนวกที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการรับรู้ความสามารถ
ของตนเองของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**

การรับรู้ความสามารถ ของตนเอง	จริงมาก ที่สุด	จริง มาก	ปาน กลาง	จริงน้อย ที่สุด	จริง น้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ถ้าท่านใช้ความ พยายามมากพอ ท่าน สามารถจัดการกับ ปัญหาต่างๆ ได้	27 (22.0)	66 (53.7)	29 (23.6)	1 (0.8)	0 (0.0)	3.97	0.70	สูง
2. ท่านชอบแสวงหา วิธีการและความรู้ ใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับ ใช้ในงาน ให้งาน บรรลุผลสำเร็จ	15 (12.2)	68 (55.3)	39 (31.7)	1 (0.8)	0 (0.0)	3.79	0.65	สูง
3. ท่านสามารถจัดการ กับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ ไม่คาดหวังได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	9 (7.3)	49 (39.8)	57 (46.3)	8 (6.5)	0 (0.0)	3.48	0.72	ปานกลาง
4. ท่านสามารถ ปฏิบัติงานได้สำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย ขององค์กร	19 (15.4)	65 (52.8)	38 (30.9)	1 (0.8)	0 (0.0)	3.83	0.68	สูง
5. ท่านมั่นใจว่า สามารถปรับปรุงและ พัฒนาวิธีการทำงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ ที่มีการเปลี่ยนแปลง ได้	22 (17.9)	68 (55.3)	29 (23.6)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.88	0.73	สูง
6. ความรู้และการ ตัดสินใจของท่านช่วย ให้สามารถรับมือกับ สถานการณ์ที่ไม่ คาดคิดได้	12 (9.8)	60 (48.8)	41 (33.3)	10 (8.1)	0 (0.0)	3.60	0.77	ปานกลาง

ตารางผนวกที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคม
(ด้านผู้บังคับบัญชา) ของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การสนับสนุนทางสังคม ด้านผู้บังคับบัญชา	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	ปาน กลาง	จริงน้อย ที่สุด	จริง น้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้บังคับบัญชาให้การ ยอมรับและฟังความคิด เห็นในการทำงานของท่าน	4 (3.3)	67 (54.5)	48 (39.0)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.58	0.61	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจ ในการทำงานเมื่อท่าน ต้องเผชิญกับปัญหา	4 (3.3)	68 (55.3)	39 (31.7)	11 (8.9)	1 (0.8)	3.51	0.74	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความ ไว้วางใจในการทำงานแก่ ท่าน	7 (5.7)	73 (59.3)	42 (34.1)	1 (0.8)	0 (0.0)	3.70	0.58	สูง
4. ผู้บังคับบัญชาจัดหา เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่จำเป็น ในการทำงานให้กับท่าน	6 (4.9)	61 (49.6)	35 (28.5)	19 (15.4)	2 (1.6)	3.41	0.86	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาให้สิ่งของ หรือสิ่งตอบแทนแก่ท่าน ในบางโอกาส	3 (2.4)	29 (23.6)	50 (40.7)	36 (29.3)	5 (4.1)	2.91	0.88	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชาให้ คำปรึกษา/คำแนะนำใน การทำงานแก่ท่าน	8 (6.5)	69 (56.1)	38 (30.9)	7 (5.7)	1 (0.8)	3.62	0.73	ปานกลาง
7. ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการ ทำงานแก่ท่าน	13 (10.6)	69 (56.1)	33 (26.8)	8 (6.5)	0 (0.0)	3.71	0.74	สูง
8. ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้ท่านพูดคุยและ ปรึกษาหารือได้อย่าง สะดวก	21 (17.1)	64 (52.0)	30 (24.4)	8 (6.5)	0 (0.0)	3.80	0.79	สูง
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน			$\bar{X} = 3.53$ S.D. = 0.74		ปานกลาง			

ตารางผนวกที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคม
(ด้านครอบครัว) ของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัว	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ปานกลาง	จริงน้อยที่สุด	จริงน้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ครอบครัวให้ความรักและความสุขแก่ท่าน	59 (48.0)	52 (42.3)	12 (9.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38	0.65	สูง
2. ครอบครัวให้กำลังใจเมื่อท่านต้องเผชิญกับปัญหาโดยไม่ซ้ำเติม	51 (41.5)	56 (45.5)	16 (13.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28	0.68	สูง
3. บุคคลในครอบครัวทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ	54 (43.9)	56 (45.5)	12 (9.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.33	0.68	สูง
4. ครอบครัวมักให้ความช่วยเหลือด้านการเงินเมื่อท่านเดือดร้อน	37 (30.1)	42 (34.1)	25 (20.3)	15 (12.2)	4 (3.3)	3.76	1.11	สูง
5. ครอบครัวให้สิ่งของหรือของขวัญแก่ท่านในบางโอกาส	32 (26.0)	48 (39.0)	37 (30.1)	3 (2.4)	3 (2.4)	3.84	0.92	สูง
6. ครอบครัวให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาเรื่องการทำงาน	27 (22.0)	53 (43.1)	32 (26.0)	10 (8.1)	1 (0.8)	3.77	0.91	สูง
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน						$\bar{X} = 4.06$	S.D. = 0.83	สูง

ตารางผนวกที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ความเครียดในการทำงาน	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ปานกลาง	จริงน้อยที่สุด	จริงน้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ได้รับมอบหมายให้ทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบประจำ	11 (8.9)	23 (18.7)	54 (43.9)	30 (24.4)	5 (4.1)	3.04	0.97	ปานกลาง
2. ต้องทำงานล่วงเวลาโดยที่ท่ายไม่เต็มใจ	1 (0.8)	10 (8.1)	24 (19.5)	75 (61.0)	13 (10.6)	2.28	0.79	ต่ำ
3. ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	9 (7.3)	12 (9.8)	24 (19.5)	69 (56.1)	9 (7.3)	2.54	1.01	ปานกลาง
4. ได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่หรืองานที่ไม่คุ้นเคย	5 (4.1)	21 (17.1)	48 (39.0)	48 (39.0)	1 (0.8)	2.85	0.85	ปานกลาง
5. เพื่อนร่วมงานไม่รับผิดชอบงานของตนเอง	3 (2.4)	13 (10.6)	42 (34.1)	59 (48.0)	6 (4.9)	2.58	0.84	ปานกลาง
6. ไม่ได้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	8 (6.5)	13 (10.6)	24 (19.5)	73 (59.3)	5 (4.1)	2.56	0.96	ปานกลาง
7. ต้องอยู่ในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน	4 (3.3)	16 (13.0)	36 (29.3)	57 (46.3)	10 (8.1)	2.57	0.93	ปานกลาง
8. ทำงานดีแต่ไม่ได้รับการยอมรับ	5 (4.1)	10 (8.1)	35 (28.5)	68 (55.3)	5 (4.1)	2.53	0.86	ปานกลาง
9. ต้องปฏิบัติงานที่ไม่ได้อยู่ในภาระหน้าที่ตนเอง	5 (4.1)	12 (9.8)	36 (29.3)	63 (51.2)	7 (5.7)	2.55	0.89	ปานกลาง
10.ขาดแคลนหรือมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอ	7 (5.7)	14 (11.4)	36 (29.3)	60 (48.8)	6 (4.9)	2.64	0.95	ปานกลาง
11.ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่ถนัด	4 (3.3)	12 (9.8)	32 (26.0)	72 (58.5)	3 (2.4)	2.53	0.83	ปานกลาง
12.ไม่มีเวลาว่างในการทำกิจกรรมอื่น	3 (2.4)	16 (13.0)	30 (24.4)	66 (53.7)	8 (6.5)	2.51	0.89	ปานกลาง

ตารางผนวกที่ 9 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	จริงมาก ที่สุด	จริง มาก	ปาน กลาง	จริงน้อย ที่สุด	จริงน้อย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
10.ขาดแคลนหรือมี เครื่องมือ อุปกรณ์ในการ ทำงานไม่เพียงพอ	7 (5.7)	14 (11.4)	36 (29.3)	60 (48.8)	6 (4.9)	2.64	0.95	ปานกลาง
11.ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงานที่ไม่ถนัด	4 (3.3)	12 (9.8)	32 (26.0)	72 (58.5)	3 (2.4)	2.53	0.83	ปานกลาง
12.ไม่มีเวลาว่างในการทำ กิจกรรมอื่น	3 (2.4)	16 (13.0)	30 (24.4)	66 (53.7)	8 (6.5)	2.51	0.89	ปานกลาง
13.การเลื่อนขึ้นเป็นหัวหน้า งานเป็นไปได้ยาก	7 (5.7)	24 (19.5)	46 (37.4)	43 (35.0)	3 (2.4)	2.91	0.93	ปานกลาง
14.มีทัศนคติที่ไม่ดี/ไม่ พอใจนโยบายขององค์กร	1 (0.8)	7 (5.7)	28 (22.8)	75 (61.0)	12 (9.8)	2.27	0.74	ต่ำ
15.มีพนักงานไม่เพียงพอ ในการทำงาน (ปริมาณงาน มีมากกว่าพนักงาน)	14 (11.4)	25 (20.3)	30 (24.4)	47 (38.2)	7 (5.7)	2.93	1.12	ปานกลาง
16.ต้องตัดสินใจใน สถานการณ์วิกฤติ	1 (0.8)	20 (16.3)	45 (36.6)	53 (43.1)	4 (3.3)	2.68	0.81	ปานกลาง
17.เงินเดือนที่ได้ ไม่เพียงพอ	11 (8.9)	26 (21.1)	31 (25.2)	53 (43.1)	2 (1.6)	2.93	1.03	ปานกลาง
18.โดนดูถูกหรือ โดนสบประมาทจากเพื่อน ร่วมงาน	1 (0.8)	10 (8.1)	20 (16.3)	84 (68.3)	8 (6.5)	2.28	0.74	ต่ำ
19.ไม่มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจหรือกำหนด วิธีการดำเนินงานของฝ่าย	12 (9.8)	25 (20.3)	40 (32.5)	41 (33.3)	5 (4.1)	2.98	1.04	ปานกลาง

ตารางผนวกที่ 9 (ต่อ)

[illegible]

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวพุทธรชาติ กลับดี
วัน เดือน ปี ที่เกิด	26 ธันวาคม พ.ศ.2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริการสมาชิก
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สภาวีศวกร

