



# วิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียด  
ในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานใน โรงงาน  
อุตสาหกรรม

The Relationships Between Self-esteem, Personality, Work Stress and  
Work Behavior of Employees in Industrial Factory

นางสาวสุชาดา อรัณยะपाल

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550



## ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน  
และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

The Relationships Between Self-esteem, Personality, Work Stress and Work Behavior of  
Employees in Industrial Factory

นางผู้วิจัย นางสาวสุชดา อรัณยะपाल

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

( อาจารย์กรรณิกา คำดี, Ph.D. )

กรรมการ

( อาจารย์วีริยาภรณ์ อุดมระติ, กศ.ม. )

กรรมการ

( อาจารย์ทรงชนะ ใจชุ่มชื่น, วท.ม. )

หัวหน้าภาควิชา

( อาจารย์ศรินภา จามรมาน, กศ.ม. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์วินัย อัจจงหาญ, M.A. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน  
และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

The Relationships Between Self-esteem, Personality, Work Stress and Work Behavior of  
Employees in Industrial Factory

โดย

นางสาวสุชาดา อรัณยะपाल

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อขอความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

สุชาดา อรัณยะपाल 2550: ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ  
ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงาน  
อุตสาหกรรม ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์กรรณิกา คำดี, Ph.D.  
156 หน้า

วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดใน  
การทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม 2) เพื่อศึกษาความ  
แตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง  
ปัจจัยส่วนบุคคล การเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรม  
การทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในภาคกลาง จำนวน  
127 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบและแบบประเมินค่า สถิติที่ใช้  
ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน  
โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมมีการเห็นคุณค่าในตนเองโดย  
รวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลิกภาพก่อนไปทางมั่นคงและเก็บตัว ความเครียดในการทำงานอยู่  
ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มี เพศ  
สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน และระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) อายุ ประสบการณ์การทำงานในองค์กร ประสบการณ์  
การทำงานในหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่  
พบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 การ  
เห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพแบบอารมณ์ห้วนไหว-มั่นคง และความเครียดในการทำงานมี  
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

Suchada Aranyapal 2007: The Relationships Between Self-esteem, Personality, Work Stress and Work Behavior of Employees in Industrial Factory. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Mrs.Khanika Kamdee, Ph.D. 156 pages.

The objectives of this research were to study: 1) to study the level of self – esteem, personality, work stress and work behavior; 2) to compare work behavior by personal factors; 3) the relationship between personal factors, self - esteem, personality, work stress and work behavior. Samples were 127 employees of industries. The questionnaires consisted of multiple choices and rating scale. The statistics used were percentages, means, t-test, F-test and Pearson’s product moment correlation coefficient method.

The results of this research indicated as in the followings. 1) Employees had moderate level of self-esteem. Personality had stable-introvert dimension. Work stress was moderate level. Work behavior was moderate level. 2) There was a significant difference in working behavior between different sex, different marital, different position and different education. 3) Age, organization experience and task experience had no significant relationship with work behavior but income was correlated with working behavior. Self – esteem, personality dimension in stable – unstable and work stress was correlated with working behavior.

---

Student’s signature

---

Thesis Advisor’s signature

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและเอาใจใส่อย่างยิ่งของอาจารย์ ดร.กรรณิกา คำดี ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์วิริยาภรณ์ อุดมระติ กรรมการที่ปรึกษาวิชาเอก และ อาจารย์ทรงสนะ ใจชุ่มชื่น กรรมการที่ปรึกษาวิชารอง ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้เกิดวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอขอบพระคุณอาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ตลอดจนระยะเวลาจนกระทั่งผู้วิจัยสำเร็จการศึกษา

ขอขอบพระคุณ คุณธานี พรพิสุทธิศักดิ์ ผู้จัดการฝ่ายบรรจุ และ คุณลักขณา หัวหน้าแผนกทรัพยากรบุคคล รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี พร้อมกันนี้ขอขอบคุณมากๆ สำหรับเพื่อนนิสิตปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ รุ่น 10 ทุกคน

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และหลานๆที่น่ารักทุกคน ที่เป็นกำลังใจอันสำคัญในการเรียนและการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และให้การสนับสนุนทุกอย่างด้วยดีตลอดมา

สุชาดา อรัณยะपाल

พฤษภาคม 2550

## สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน	19
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	43
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าในตนเอง	50
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	65
กรอบแนวคิดการวิจัย	70
สมมติฐานการวิจัย	71
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	73
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	74
การตรวจสอบความเที่ยงและความตรงของเครื่องมือ	75
การเก็บรวบรวมข้อมูล	77
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	87
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	88

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	
ผลการวิจัย	89
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	90
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน	93
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน และอภิปรายผล	95
ข้อวิจารณ์	108
บทที่ 5 สรุป และ ข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	118
ข้อเสนอแนะ	125
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	128
ภาคผนวก	136
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	156

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล	90
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเห็นคุณค่าในตนเอง	93
3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความเครียดในการทำงาน	93
4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของบุคลิกภาพ จำแนกตามมิติของบุคลิกภาพ	94
5	จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามประเภทบุคลิกภาพ	94
6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน	95
7	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามเพศ	96
8	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส	97
9	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	98
10	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	99

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe	100
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	101
13	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์การทำงานในองค์การกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	102
14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์การทำงานในหน้าที่กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	103
15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	103
16	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	104
17	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	105
18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	106
19	สรุปสมมติฐาน	107

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเองทั้งฉบับ	146
2	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม	147
3	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงาน	147
4	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามความเครียดในการทำงานทั้งฉบับ	148
5	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน	150
6	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่	150
7	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	151
8	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน	151

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
9	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	152
10	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานทั้งฉบับ	152
11	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร	153
12	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์	154
13	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ	154
14	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา	155
15	ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำ	155

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โมเดลพฤติกรรม	18
2	แบบจำลองพฤติกรรมความเครียด	32
3	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับโรคที่เกิดขึ้น	33
4	จุดที่มีความเครียดเหมาะสม	33
5	สาเหตุที่เชื่อมโยงถึงความเครียดในงาน	37
6	มิติบุคลิกภาพของ Eysenck	47
7	แผนภูมิแสดงลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 4 ด้าน ของ Eysenck	48

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันในด้านเศรษฐกิจอย่างมาก องค์กรอุตสาหกรรมจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการบริหารและการผลิตภายในองค์กรเพื่อให้สามารถต่อสู้กับการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้ การที่องค์กรจะมีศักยภาพในการที่จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นๆ ได้นั้นองค์กรต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหาร และการผลิตสินค้าและบริการ ปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นคือบุคลากรในองค์กร ซึ่งจัดเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเหล่านี้ให้สามารถปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งในการนี้จำเป็นต้องอาศัยพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน

พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานและการสร้างผลสำเร็จให้กับองค์กร เพราะถือได้ว่าการที่พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่ดีย่อมหมายถึงพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับองค์กร ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในสภาวะใดก็ตาม ซึ่งจะเป็นผลดีต่อระบบการปฏิบัติงานขององค์กร การปฏิบัติงานที่ดีจะมีขึ้นได้ย่อมต้องมากจากการมีสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน ซึ่งในการทำงานนั้นบุคลากรมักจะเผชิญกับสภาวะการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย และจิตใจอันเนื่องมาจาก การได้รับการตอบสนอง หรือไม่ได้รับการตอบสนอง ตามความต้องการทางร่างกายและจิตใจ จากปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเราเรียกสภาวะการณ์นั้นว่า ความเครียด (นิติชัย ต้นพานิช, 2544: 1)

ความเครียดจัดได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นย่อมมีผลกระทบต่อการทำงานของร่างกาย การดำรงชีวิตประจำวันรวมถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งนอกจากความผิดปกติทางกายแล้ว ความเครียดยังนำไปสู่ปัญหาทางอารมณ์ เช่น หงุดหงิด อารมณ์เสถียร ก้าวร้าว ซึ่งก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาทกับผู้อื่น ก่อปัญหาทางด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น ทั้งในบ้าน และในที่ทำงานโดยไม่สมควร ย่อมกระทบกระเทือนอย่างร้ายแรงต่อประสิทธิภาพ

ของบุคคลในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน คิดอะไรไม่ออก ทำงานไม่สำเร็จ หาโอกาสหลบเลี่ยงงาน หรือทำงานผิดพลาด ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2548: 278) ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยจะเห็นได้จากผลการปฏิบัติงาน ถ้าพนักงานเผชิญกับความเครียดในระดับต่ำ ถึงระดับปานกลางนั้นจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแต่ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับความเครียดในระดับสูงแล้วผลการปฏิบัติงานจะลดลง (นิตินัย ตันพานิช, 2544: 1) เนื่องจากมนุษย์เรามีพฤติกรรมตามความรู้สึก ซึ่งบุคคลแต่ละคนมีวิธีการจัดการความเครียดที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ทำให้เรารู้จักบุคคลใดบุคคลหนึ่งในภาพรวม บุคลิกภาพจึงมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ในสังคม ทั้งในด้านส่วนตัวและอาชีพการงาน ซึ่งรวมทั้งพฤติกรรมการปฏิบัติงาน การมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลโดยทั่วไป ทำให้สามารถสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ อย่างราบรื่น ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ ของชีวิตตามไปด้วย ความร่วมมือที่จะได้รับจากบุคคลอื่นก็มีมาก เมื่อบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่แวดล้อม และได้รับความเชื่อถือจากบุคคลที่แวดล้อมเหล่านั้น ย่อมจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเชื่อมั่นในตัวเอง เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง คนที่มีบุคลิกภาพที่ดีมักจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เพราะมีความมั่นใจ และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กันยา สุวรรณแสง, 2536: 1) หากพนักงานมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม ไม่ส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานหรือองค์กรจะทำให้หน่วยงานนั้นไม่สามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ ดังนั้นพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีย่อมเป็นที่ชื่นชมแก่ผู้พบเห็น เสริมภาพลักษณ์ขององค์กรและสามารถนำมาซึ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองได้

การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมนุษย์ เนื่องจากเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของจิตใจ ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่าและสามารถบ่งชี้คุณภาพชีวิตของบุคคลได้ว่าเป็นอย่างไร และยังเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การที่จะให้บุคคลสามารถที่จะเผชิญปัญหาและดำรงตนอยู่ได้อย่างสง่างามในสังคมส่วนหนึ่งมาจากความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคล บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองในระดับสูงพอ จะสามารถสร้างสรรค์ความคิดหรือการกระทำที่จะเผชิญความเครียดต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การเห็นคุณค่าในตนเอง ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับตัวทางอารมณ์ ทางสังคม และทางการเรียนรู้ เป็นจุดเริ่มต้นของการรับรู้ชีวิตที่มีผลต่อความคิด ความปรารถนา ค่านิยม

อารมณ์ และการตั้งเป้าหมายในชีวิตของแต่ละบุคคล อันมีผลต่อการแสดงพฤติกรรม จนกระทั่ง กลายเป็นลักษณะของบุคลิกภาพตามมา และการประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวทั้งในชีวิต ส่วนตัว ผู้ที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจึงมีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความคาดหวังอย่างเป็น จริง และเป็นไปได้ในความสำเร็จที่จะได้รับ ดังนั้นการเห็นคุณค่าในตนเองจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะ พัฒนาบุคคลไปสู่การเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ได้ในที่สุด (พรรณราย ทวีพระประภา, 2548: 292-293) และส่งผลให้เกิดเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรตามมา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ เหล่านี้ และเป็นแนวทางในการจัดการบุคลากรใน องค์กรอุตสาหกรรมเพื่อให้มีความรู้สึกที่ต่อการทำงานอย่างเต็มที่เต็มศักยภาพของตนเองเพื่อ ความก้าวหน้าขององค์กร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงานและ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าในตนเอง ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษาเฉพาะตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล การเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ประชากรเป็น พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ทั้งในส่วน of พนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างาน

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงระดับของการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

## นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานในองค์กรซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรม โดยอยู่ในระดับที่เป็นผู้กระทำในขั้นตอนการผลิต ซึ่งแบ่งออกเป็นระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการโดย

พนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึงบุคคลที่ทำงานโดยมีหน้าที่ในการดูแลควบคุม ปริมาณและคุณภาพในการปฏิบัติงานหรือการผลิต ของผู้ได้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง บุคคลที่ทำงานในส่วนของการผลิต ภายใต้การควบคุมปริมาณและคุณภาพของหัวหน้างานให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

อายุ หมายถึง จำนวนปีของพนักงานตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันตามปฏิทินโดยนับจำนวนปีเต็ม

สถานภาพสมรส หมายถึง ลักษณะการครองเรือนของบุคคลที่มีอยู่ตามกฎหมาย โดยจำแนกออกเป็น โสด สมรส แยกกันอยู่ หม้าย และหย่าร้าง

ประสบการณ์การทำงานในองค์กร หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน นับตั้งแต่ปีที่พนักงานเข้าทำงานในบริษัทแห่งนี้จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่ หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน นับตั้งแต่ปีที่พนักงานรับตำแหน่งให้ปฏิบัติงานในบริษัทแห่งนี้จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมที่ แสดงออกในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นได้และความรู้สึกภายในที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตหรือเห็น ได้ยาก เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตนเอง และเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร สามารถแบ่งลักษณะพฤติกรรมกรปฏิบัติงานได้ 5 ด้านคือ พฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมกร ปฏิบัติงานด้านความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการ แก้ปัญหา และพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำ

พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรมในการพูด การสื่อความคิดให้เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเข้าใจอย่างชัดเจน ถูกต้อง และสามารถชักจูงคนอื่นได้ กล่าวแสดงความคิดเห็น สามารถฟังและทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด รับฟังคำวิจารณ์ และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นได้

พฤติกรรมด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรมในการแสดงออกโดยเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และชมเชยเพื่อน ร่วมงาน และหัวหน้างานตามกาลเทศะ ลดพฤติกรรมที่จะสร้างความขัดแย้งในระหว่างกร ปฏิบัติงาน

พฤติกรรมด้านความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ หมายถึง พฤติกรรมของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในการแสดงออกโดยการกระทำตามกฎเกณฑ์หรือทฤษฎีที่วางไว้ มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน มีการวางแผนในการทำงาน ชอบทำงานที่ท้าทาย ความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในการแสดงออกโดยในการริเริ่มหาวิธีแก้ปัญหา รวมถึงปัญหาเฉพาะหน้า สามารถหาแนวทางในการแก้ปัญหาได้ สามารถวิเคราะห์ปัญหาและวางแผนการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล กล้าตัดสินใจ และมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ได้

พฤติกรรมด้านความเป็นผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในการแสดงออกโดยการมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ชอบการแข่งขัน แสดงออกถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน มีลักษณะของการเป็นผู้นำที่ดีที่คนอื่นพร้อมจะทำตาม มีความรับผิดชอบและความสามารถในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติงานได้โดยที่ไม่ต้องมีคนอื่นมาสนับสนุนหรือแม้ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงานคนอื่นได้

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของพนักงานในทางลบ ซึ่งเกิดจากการที่ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทางร่างกายและจิตใจในการทำงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอันไม่เป็นที่พอใจ ทำให้เกิดความหนักใจ เกิดความกังวล เกิดความหดหู่ในจิตใจ และก่อให้เกิดความผิดปกติของระบบการทำงานทางสรีระร่างกาย เช่น ความอยากอาหารเปลี่ยนไป เหงื่อออกมากผิดปกติ และสภาพจิตใจ เช่น ไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ควบคุมอารมณ์ได้ยาก ซึ่งสามารถแบ่งความเครียดในการทำงานออกได้เป็น 5 ลักษณะคือ ความเครียดในการทำงานจากตัวงาน ความเครียดในการทำงานจากบทบาทหน้าที่ ความเครียดในการทำงานจากความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ความเครียดในการทำงานจากสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และ ความเครียดในการทำงานจากโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน หมายถึง ผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของพนักงานในทางลบ ทำให้เกิดความหนักใจ เกิดความกังวล เกิดความหดหู่ในจิตใจ ซึ่งเกิดจาก ปริมาณงานที่ทำมากหรือน้อยเกินไป การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนดภายในระยะเวลาที่จำกัด การทำงานล่วงเวลา งานที่มีความซ้ำซากจำเจ การทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรืองานที่ต้องใช้ความสามารถที่สูง และงานที่มีความรับผิดชอบสูง

ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง ผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของพนักงานในทางลบ ทำให้เกิดความหนักใจ เกิดความกังวล เกิดความหดหู่ในจิตใจ

ซึ่งเกิดจาก ความไม่ชัดเจนในบทบาทที่มีต่อการทำงาน การแบ่งงานและความรับผิดชอบที่รู้สึกว่าจะไม่เป็นธรรม การทำงานที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ การขาดความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ หมายถึง ผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของพนักงานในทางลบ ทำให้เกิดความหนักใจ เกิดความกังวล เกิดความหดหู่ในจิตใจ ซึ่งเกิดจากการขาด โอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ขาดการได้รับการส่งเสริมและฝึกอบรมพัฒนาความรู้ในการทำงาน การขาดการแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน จาก ผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความสับสน เกิดความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา การถูกประเมินความสามารถจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานต่ำกว่าความเป็นจริง

ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของพนักงานในทางลบ ทำให้เกิดความหนักใจ เกิดความกังวล เกิดความหดหู่ในจิตใจ ซึ่งเกิดจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับการยอมรับ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้รู้สึกถูกทอดทิ้งและโดดเดี่ยว ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานและการประสานงานระหว่างหน่วยงาน

ความเครียดในการทำงานด้าน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร หมายถึง ผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของพนักงานในทางลบ ทำให้เกิดความหนักใจ เกิดความกังวล เกิดความหดหู่ในจิตใจ ซึ่งเกิดจากการเมืองในองค์กร สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานไม่เหมาะสม นโยบายการ การบริหารงานไม่ชัดเจน บรรยากาศในการทำงานไม่ดี ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะแบบแผนพฤติกรรมเฉพาะบุคคลที่แสดงออกมาทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำ ทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษเฉพาะบุคคลที่ทำให้สามารถแยกความแตกต่างระหว่างบุคคลหนึ่งจากบุคคลอื่นๆ ได้ ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะบุคลิกภาพออกเป็น 2 มิติคือ

บุคลิกภาพอารมณ์หวั่นไหว-มั่นคง (Scale N) เป็นลักษณะทางด้านอารมณ์ ใน 2 ลักษณะคือ บุคลิกภาพแบบอารมณ์ หวั่นไหว หมายถึงลักษณะของบุคคลที่มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย วิตกกังวลต่อทุกสิ่งทุกอย่างที่ปรากฏขึ้นมารอบตัว คิดมาก หงุดหงิดง่าย ตื่นเต้นง่าย มีแนวโน้มที่จะเป็นโรคประสาทได้ง่าย เมื่อมีปัญหาสะท้อนอารมณ์ ไม่สามารถทนต่อสภาวะที่มีความเครียดได้ และ บุคลิกภาพแบบอารมณ์ มั่นคง หมายถึงลักษณะของบุคคลที่แสดงถึงการมีสุขภาพจิตที่ดี ควบคุมอารมณ์และควบคุมตนเองได้ดี มีความสุขุม เยือกเย็น

บุคลิกภาพ แสดงออก-เก็บตัว (Scale E) เป็นลักษณะของการแสดงออก 2 ลักษณะคือ บุคลิกภาพแบบแสดงออก หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก อย่างเปิดเผย ชอบเข้าสังคม ไม่ระมัดระวังตัว มองโลกแง่ดี ชอบกิจกรรมที่ตื่นเต้นท้าทาย กระตือรือร้น สนุกสนานร่าเริง และบุคลิกภาพแบบเก็บตัว หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบเก็บตัว ไม่ชอบสังคม ไม่ค่อยแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก เจ้าระเบียบ มีการวางแผน ชอบทำงานตามลำพังมากกว่าทำงานร่วมกับผู้อื่น

การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การประเมินค่าตนเองในทางบวกหรือทางลบ มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง มีความรู้สึกที่ตัวเองมีคุณค่าและมีความสำคัญเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในสังคม มีความรู้สึกเคารพตนเอง มีการยอมรับตนเอง ตระหนักในข้อผิดพลาดของตนเอง ซึ่งคาดหวังว่าตนเองจะสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดนี้ให้ดีขึ้นได้ มีความพอใจในสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ในปัจจุบัน มีความชื่นชมและประทับใจในตนเอง พึงพาตนเองได้ มีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้ ซึ่งสามารถแบ่งการเห็นคุณค่าในตนเองออกเป็น 2 ลักษณะคือ การเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม และการเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงาน

การเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม เป็นการประเมินตนเองทั่วไป ในการเป็นบุคคลคนหนึ่งในสังคม ไม่เฉพาะเจาะจงลักษณะใดลักษณะหนึ่ง โดยมีความรู้สึกที่ตัวเองมีคุณค่า มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีความเท่าเทียม และมีความพอใจตนเอง ในสิ่งที่เป็นอย่างปัจจุบัน

การเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงาน เป็นการมองตนเองในฐานะที่บุคคลเป็นพนักงานคนหนึ่ง ในโรงงานอุตสาหกรรม โดยมีความรู้สึกที่ตัวเองมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ

ในการปฏิบัติงาน สามารถที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานจากการเป็นสมาชิกของ  
องค์กรได้

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเอง
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

#### ความหมายของพฤติกรรม

Corsini (1999: 99) ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง การกระทำหรือกิริยาโต้ตอบ และการมีปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายในหรือภายนอก รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่สังเกตวัดอุปประสงค์ได้ ทั้งที่ได้ผ่านการใคร่ครวญ และมาจากจิตใต้สำนึก ในทางจิตวิทยาได้แบ่งรูปแบบของพฤติกรรม 2 แบบ คือ พฤติกรรมภายใน ที่ไม่สามารถสังเกตได้ (Covert Behavior) และพฤติกรรมภายนอกที่สามารถสังเกตได้ (Overt Behavior)

สุชาดา สุธรรมรักษ์ (2531: 6-7) กล่าวว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ ไม่ว่าจะการกระทำนั้นผู้กระทำจะกระทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม เช่น การเดิน การพูด การคิดและการรับรู้ โดยพฤติกรรมแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1. พฤติกรรมภายนอก (External or Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เมื่อกระทำแล้วผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นได้ แบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ

1.1 พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมภายนอกที่เมื่อกระทำแล้วผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นด้วยตาเปล่า เช่น การเดิน การพูด การทำงาน เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมภายนอกที่เมื่อกระทำแล้วผู้อื่นไม่สามารถสังเกตเห็นได้ด้วยตาเปล่า แต่มีเครื่องมือที่สามารถช่วยศึกษาได้

2. พฤติกรรมภายใน (Internal or Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมภายในใจของมนุษย์ที่เกิดขึ้นแล้วบุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ผู้ที่กระทำพฤติกรรมนั้นๆ เท่านั้นที่จะรู้ว่าพฤติกรรมภายในเกิดขึ้นแล้วหรือไม่ ได้แก่ การรู้สึก การจำ การคิด และการตัดสินใจ เป็นต้น

ประสาน หอมพลู และ ทิพวรรณ หอมพลู (2537: 3) ให้ความหมายพฤติกรรมว่า หมายถึง

1. การกระทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสิ่งมีชีวิตและบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้จากการกระทำกิจกรรมเหล่านั้น ซึ่งมีทั้งทางดีและไม่ดี เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ เสียใจ เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นผลที่เกิดจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การจงใจ การเรียนรู้ การจำ การลืม และความรู้สึกนึกคิด

2. กระบวนการต่างๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นออกมาในรูปของการกระทำ หรือการแสดงออกของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ภายใต้กลไกของความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

มุกดา สุขสมาน (2537: 131-133) ให้ความหมายพฤติกรรมว่าเป็นการกระทำ หรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิตที่มีต่อสภาพแวดล้อมเพื่อการอยู่รอดของชีวิต โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากความต้องการด้านจิตใจ เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรักซึ่งมาจากความต้องการภายในของมนุษย์เอง โดยพฤติกรรมของมนุษย์นั้นขึ้นอยู่กับสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. พฤติกรรมทุกชนิดจะต้องมีแรงผลักดัน (Motive) คือ พฤติกรรมทุกอย่างจะเกิดขึ้น เนื่องจากแรงผลักดันอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. พฤติกรรมเดียวกันไม่จำเป็นต้องเกิดเนื่องมาจากแรงผลักดันเดียวกัน

3. พฤติกรรมบางอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะเนื่องมาจากแรงผลักดันหลาย ๆ อย่าง

วิภากร มาพบสุข (2545: 47) กล่าวถึงพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทางกล่อมเนื้ออาจเป็นความเจ็บปวด ความร้อน ความหนาว การกระตุ้นของอวัยวะต่างๆ รวมทั้งการมีความคิดความรู้สึกต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งสามารถแสดงออกมาให้เห็นเป็นพฤติกรรมภายนอก หรือพฤติกรรมภายใน

พงศ์ หรดาล (ม.ป.ป.: 26) กล่าวถึงพฤติกรรมว่า หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก และการแสดงออกอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมจากความเคยชิน ประสบการณ์หรือการศึกษาอบรม การแสดงออกอาจแสดงออกได้ทั้งการคล้อยตามหรือการต่อต้าน และอาจเป็นคุณหรือโทษต่อเจ้าของพฤติกรรมนั้นๆ

จากความหมายของพฤติกรรมดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของบุคคลที่แสดงออกในการกระทำกิจกรรมต่างๆ ทั้งแบบที่สังเกตได้ และสังเกตไม่ได้

### ความหมายของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

Bellow (1961: 370) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง คุณค่าของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยการประเมินจากหัวหน้าหรือบุคคลที่สามารถเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น

Neff (n.d. อ้างใน พวงเพชร วัชรอยู่, 2537: 22) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมที่มนุษย์ใช้ป็นเครื่องมือเพื่อให้สามารถคุ้มครองและรักษาชีวิตไว้ ซึ่งนำไปสู่การจัดการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมของมนุษย์บางประการ ซึ่งเป็นการกระทำที่มีจุดมุ่งหมาย

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 19 - 20) ให้ความหมายพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Work Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน และการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่

เป็นทางการ อาจเป็นโทษหรือเป็นประโยชน์แก่องค์กร เช่น การพูดคุยในช่วงเวลาพักกลางวัน การฝึนกลางวัน หรือการจารกรรมข้อมูล เป็นต้น

วิภาพร มาพบสุข (2545: 48) กล่าวว่าพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นเด่นชัดในการปฏิบัติงาน เช่นการมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจารณญาณในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการกระทำต่างๆที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่นความรู้สึก การมีจิตสำนึก และการมีอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น

จากความหมายของพฤติกรรมการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกในกิจกรรมต่างๆ ในการทำงาน ทั้งแบบที่สังเกตได้ และสังเกตไม่ได้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ของพนักงาน

### **พฤติกรรมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน**

Bower and Bower (1976 อ้างใน พรรณราย ทรัพย์ะประกา, 2529: 316) กล่าวว่าพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงออกซึ่งตนเองตามความรู้สึกต่างๆ ไม่ว่าจะป็นความรู้สึกทางด้านบวก ก็คือความพอใจและความชื่นชมยินดี หรือความรู้สึกทางด้านลบคือความไม่พอใจและความโกรธ รวมทั้งความสามารถที่จะเลือกได้ว่าตนควรปฏิบัติอย่างไร ในการที่จะแสดงสิทธิของตนออกมาให้ปรากฏเมื่อมีความถูกต้องที่จะแสดง ในการที่จะสร้างความรู้สึกที่มีต่อตนเองให้แข็งแกร่งขึ้นเพื่อช่วยพัฒนาความรู้สึกมั่นใจในตนเองให้เกิดขึ้น ในการที่จะแสดงความคิดเห็นเมื่อมีความสำคัญที่จะแสดง และในการที่จะกำหนด หรือดำเนิน โครงการต่างๆในการปรับปรุงพฤติกรรมของตนเอง

พรรณราย ทรัพย์ะประกา (2529: 317-320) กล่าวถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ต้องการทักษะ 5 ประการคือ

1. เป้าหมายในการปฏิบัติงาน (An Active Orientation) มีการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนและวิธีการที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย และความสามารถที่ต้องใช้เพื่อกระทำให้งานสำเร็จ

2. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Ability To Do The Job) คือความสามารถในการควบคุมตนเองหรือการมีวินัยในตนเองในการปฏิบัติงาน

3. การควบคุมความวิตกกังวลและความกลัว (Control of Anxieties and Fears) ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมจะรบกวนการปฏิบัติงาน เช่นความเครียด ความเหนื่อยล้า ความระคายเคืองในการตัดสินใจ ความกลัวในสถานการณ์การปฏิบัติงานอาจนำไปสู่การหลีกเลี่ยงงานอื่นๆ ได้

4. สัมพันธภาพที่ดีในงาน (Good Interpersonal Relation on The Job) การรู้จักขอร้องและขอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม รู้จักปฏิเสธเมื่อจำเป็น และรู้จักดำเนินการต่อสถานการณ์ที่ทำให้ตกต่ำ

5. การประนีประนอมต่อระบบ (The Art of Negotiation The System) เกี่ยวข้องกับระบบสังคมของงานและทักษะพิเศษบางประเภทที่จะช่วยให้สามารถที่จะทำงานในสังคมนั้นๆ ทำตลอดไป หรือทำตรงข้ามกับระบบเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 139) กล่าวถึงพฤติกรรมเพื่องาน (Task Behavior) ว่าเป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อความสำเร็จของงาน และชนิดของพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อความสำเร็จต่องานของกลุ่มได้แก่

1. ความคิดริเริ่ม (Initiating) ได้แก่ การเสนองานหรือเป้าหมาย ระบุขอบเขตของปัญหา เสนอแนะวิธีการดำเนินการหรือความคิดเห็นในการแก้ปัญหา

2. ค้นหาข้อมูลหรือความคิดเห็น (Seeking Information or Opinions) การขอข้อมูลหรือแสวงหาข้อมูลที่กลุ่มให้ความสนใจ แสวงหาแนวทางที่จะดำเนินการได้ ขอร้องให้คนอื่นแสดงความคิดเห็น แสดงคำนิยามออกมา แสวงหาข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

3. ให้ข้อมูลหรือความคิดเห็น (Giving Information or Opinions) เสนอข้อมูล ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของกลุ่ม ให้กลุ่มได้ทราบถึงความเชื่อของคนเกี่ยวกับสิ่งที่กลุ่มสนใจ ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น
4. ให้ความกระจ่างชัด (Clarifying) เป็นการแปลความหมายของความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะขจัดความสงสัยให้หมดไป ระบุความหมายของสิ่งต่างๆ ให้เด่นชัด เสนอแนวทางเลือก และประเด็นปัญหาต่างๆ ให้กลุ่มได้รับทราบ
5. สรุป (Summarizing) เป็นการรวบรวมความคิดและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง สรุปข้อเสนอแนะหลังจากกลุ่มได้อภิปรายกันแล้ว เสนอข้อตกลงหรือข้อสรุป เพื่อให้กลุ่มตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับ
6. การทดสอบเพื่อให้ได้แนวทางการปฏิบัติ (Consensus Testing) การตั้งคำถามเพื่อให้ทราบว่ากลุ่มได้มาถึงระยะการตัดสินใจหรือยัง อาจจะเสนอข้อสรุปเป็นแนวปฏิบัติแก่กลุ่ม เพื่อทดสอบแนวคิดของกลุ่มว่าเป็นเช่นนั้นหรือไม่

### ลักษณะพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

วิภาทร มาพบสุข (2545: 54) กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยพฤติกรรมสำคัญ 4 ประการคือ

1. ความมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน จิตสำนึกในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความตระหนักรู้ว่า ตนกำลังปฏิบัติหน้าที่อะไร เพื่ออะไร และจะปฏิบัติหน้าที่ที่มีอยู่ หรือได้รับมอบหมายอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อได้รับการจูงใจหรือการชี้้นำให้ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ อุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบความคิดความเชื่อที่ดีซึ่งบุคคลได้รับการปลูกฝังเพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้บรรลุผลอย่างดีที่สุด ปกติอุดมการณ์ของหน่วยงานหรือขององค์กร จะได้รับการกำหนดขึ้นโดยประสบการณ์ หรือจิตสำนึกร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานขององค์กร โดยได้รับการชี้้นำจากเจ้าหน้าที่ระดับสูง หรือผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินกิจการ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ความรับผิดชอบและวินัยในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและตั้งใจ โดยมีการวางแผนอย่างดีไม่ต้องให้ใครคอยว่ากล่าวตักเตือนหรือพร้อมที่จะรับทั้งผลดีและไม่ดีในกิจการที่ตนได้กระทำไป ซึ่งแบ่งความรับผิดชอบได้ 3 ลักษณะคือ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบต่อองค์กรและสังคม ความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ วินัยในตนเอง คือ ความสามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามที่ตนมุ่งหวังไว้ โดยเกิดจากมโนธรรมและการสำนึกขึ้นมาเอง แต่ต้องไม่กระทำการใดๆอันเป็นผลเกิดความยุ่งยากต่อตนเองในอนาคต และต้องก่อให้เกิดความเจริญแก่ตนเองและผู้อื่น โดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของสังคมและสิทธิของผู้อื่น

3. ความเชื่อมั่นและความอดสาหะในการปฏิบัติงาน ความเชื่อมั่น หมายถึง การกล้าแสดงออกในพฤติกรรมที่เหมาะสม ทั้งบุคคล กาลเวลา และสถานการณ์ในขณะนั้น การกล้าแสดงออกในพฤติกรรมที่เหมาะสม จะช่วยทำให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่น เป็นการช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความอดสาหะ หมายถึงความขยันหมั่นเพียร ความอดทน ไม่ย่อท้อต่อความลำบากในการทำกิจการทั้งปวง

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความมีวิจารณญาณในการปฏิบัติงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการทางสมองที่คิดในลักษณะอนกนัย อันนำไปสู่การค้นพบสิ่งแปลกใหม่ด้วยการคิดค้นเปลี่ยนแปลง ประยุกต์จากความคิดเดิมผสมผสานกันให้เกิดสิ่งใหม่ รวมทั้งการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่างๆ ตลอดจนวิธีการคิด ทฤษฎี หลักการได้สำเร็จ วิจารณญาณ หมายถึงการคิดอย่างมีจุดมุ่งหมายโดยมีการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบเกี่ยวกับข้อมูลหรือสภาพการณ์ที่ปรากฏโดยอาศัยความรู้ ความคิด และประสบการณ์ของตนเอง เพื่อนำไปหาข้อสรุปที่สมเหตุสมผล

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน

Katz and Kahn (1967: 114 - 115) กล่าวว่าพฤติกรรมสำคัญ ที่องค์กรต้องการ จากพนักงานเพื่อทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลสูงสุด คือ พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ

Steers (1977: 113) กล่าวว่าตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร คือ พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

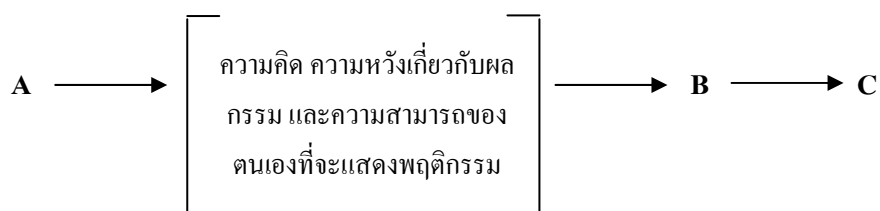
Gibson *et al.* (1997: 92 - 93) แบ่งพฤติกรรมในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมการแก้ปัญหา (Problem-Solving)
2. พฤติกรรมของกระบวนการทางความคิด (Thinking Process)
3. พฤติกรรมด้านการสื่อสาร (Communication)
4. พฤติกรรมในการสังเกต (Observations)
5. พฤติกรรมทางการเคลื่อนไหว (Movement)

Albenese and Fleet (1983: 52) กล่าวว่า มีพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับงาน 5 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem-Solving)
2. พฤติกรรมด้านการวางแผน (Planning)
3. พฤติกรรมด้านองค์การหรือกระบวนการงาน (Organizing)
4. พฤติกรรมด้านการควบคุม (Controlling)
5. พฤติกรรมด้านการสร้างบรรยากาศการจูงใจ (Creating a Motivational Climate)

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2540: 118-119) กล่าวว่า โมเดลของพฤติกรรม (Model of Behavior) เป็นโมเดลของการกำหนดพฤติกรรมการทำงาน โดยจะเป็นมโนทัศน์เกี่ยวกับการเสริมแรงตามหลักการของนักพฤติกรรมนิยมผสมผสานกับแนวคิดตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม  
 ดังภาพที่ 1



เมื่อ A = Activators ได้แก่ ตัวกระตุ้นหรือสัญญาณที่มาก่อนพฤติกรรม  
 B = Behavior ได้แก่ พฤติกรรม  
 C = Consequences ได้แก่ ผลกรรมสนองตอบต่อพฤติกรรมที่ทำไป

### ภาพที่ 1 โมเดลพฤติกรรม

ที่มา: สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2540: 118)

อารี เพชรสุด (2536) ได้แบ่งพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นการศึกษาคุณลักษณะของผู้นำตามแนวการวัด ไว้ดังนี้

1. พฤติกรรมทางการสื่อสาร (Communication Behaviors)
2. พฤติกรรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Behaviors)
3. พฤติกรรมทางการแก้ปัญหา (Problem - Solving Behaviors)
4. พฤติกรรมทางด้านความเป็นผู้นำ (Leadership Behaviors)
5. ระดับความทะเยอทะยาน / การมุ่งความสำเร็จ (Aspiration / Achievement Levels)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปแนวคิดของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานว่า หมายถึง การกระทำของกิจกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา ทั้งที่สังเกตได้ และสังเกตไม่ได้ ในการใช้ศักยภาพของตนเอง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ สามารถแบ่งลักษณะพฤติกรรมกรปฏิบัติงานได้ 5 ด้านคือ พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความทะเยอทะยานหรือการมุ่ง

ความสำเร็จพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา และพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำ

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

#### ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานมีลักษณะที่เฉพาะตามที่นักวิชาการ ได้นิยามไว้ดังต่อไปนี้

Margolis *et al.* (1974: 15) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานหมายถึง อาการที่เกิดจากปัจจัยบางอย่างหรือปัจจัยรวมในงาน ที่มีปฏิริยาต่อคนทำงาน ทำให้เกิดการขัดขวางความสมดุลของสุขภาพกายและจิตใจของคนทำงาน

Cooper and Marshall (1976: 11-28) ให้ความหมายว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงและการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความกดดัน และมีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและการมีสุขภาพจิตที่ไม่ดีตามมา

Ross *et al.* (1989: 464-470) กล่าวว่าความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างงานกับพนักงาน โดยที่ปริมาณงานมีมากเกินไปกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ ส่งผลให้พนักงานมีระดับความเครียดมากขึ้น

นฤมล กิตตะยานนท์ (2529: 71) กล่าวว่า ความเครียดจากงาน เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น ปัญหาต่างๆที่พบในที่ทำงาน ความกลัวว่าจะไม่ได้เลื่อนตำแหน่งหรือการแข่งขันชิงดีชิงเด่นในที่ทำงาน เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของพนักงานในทางลบ ซึ่งเกิดจากการที่ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทางร่างกายและจิตใจในการทำงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลและ

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอันไม่เป็นที่พอใจ ทำให้เกิดความหนักใจ เกิดความกังวล เกิดความหดหู่ในจิตใจ

### สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

Cooper (1979: 1-3) กล่าวถึงสาเหตุความเครียดในการทำงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บทบาทในองค์กรหรือหน่วยงาน เช่น ความขัดแย้งหรือสับสนในบทบาท การมีความรับผิดชอบสูง การไม่มีส่วนร่วม การสั่งการ การวินิจฉัย และนโยบาย เป็นต้น
2. ลักษณะงาน เช่น งานมากเกินไป การมีเวลาจำกัดในการทำงาน เป็นต้น
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการประสานงานและการปรึกษาที่ดี หากขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความเครียด
4. ปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น การประสบปัญหาการติดต่อประสานงาน เป็นต้น

Warshaw (1979: 19-25) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานสามารถแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี ฝุ่นละออง เป็นต้น
2. โครงสร้างงาน ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงาน กะหรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบที่เคร่งครัด ความซ้ำซากจำเจของงาน เป็นต้น
3. บทบาทในองค์กร บทบาทของบุคคลในองค์กรเป็นสาเหตุของความเครียด แบ่งออกเป็นความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้นเกิดจากการขาดโอกาสในการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ขาดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความรู้สึกว่าถูกแบ่งแยกจากการบังคับบัญชา นอกจากนี้การติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการและบุคคลอื่นภายนอกองค์กรก็ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มทำงาน วิธีการปฏิบัติงานและอื่นๆ ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้เนื่องจากบุคคลต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

Brown and Moberg (1980: 170-172) กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานนั้น เกิดจากสาเหตุ 8 ประการ คือ

#### 1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่

1.1 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง หรืองานที่ยากลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการปฏิบัติงานสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ

#### 2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทของความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน ผู้บริหารที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสภาพทางร่างกาย และจิตใจ เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงาน และทำให้เกิดการผละงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้ง

พบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่ต่างกัน ผู้บริหารที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางร่างกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นบทบาทหนึ่งในองค์การ แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนซึ่งหมายถึงการที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะผู้คน การสังสรรค์และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนและความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ มีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

2.4 อื่นๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้นและให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลจะเกิดความเครียดทางจิตใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ การยอมรับ และให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อย ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความรู้สึกกดดันในการปฏิบัติงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ่ยาก เป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงานและไม่มี ความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่นการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกขององค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตของชีวิต (life crisis) ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจ โดยปราศจากเหตุผลและไม่มีการอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงเหตุผล และไม่อาจจะคาดหวังอะไรได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน สามารถก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

Macmillan and Duane (1982: 444 -446) ได้ทำการแบ่งปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป
2. คุณภาพงาน เช่น ลักษณะงานที่ยากเกินความสามารถของบุคคล งานที่มีความซับซ้อนยุ่งยาก
3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การมีหัวหน้างานใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ นโยบายและสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งการประเมินจากตนเอง เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน
5. บทบาทในองค์กร มี 2 ลักษณะคือ ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท
6. ความก้าวหน้าในอาชีพ โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน

## 7. การติดต่อหรือทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความเครียด

อมรากุล อินโอชานนท์ (2532: 32-34) กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานมี 6 ประการคือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไปคนเดียวต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่าง ที่ล้นแล้วแต่มีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไป จะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้ลดลง โดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานที่ได้รับรายได้เป็นรายวัน หรือได้ตามจำนวนผลผลิต หรือแม้กระทั่งงานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2. สาเหตุเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มซึ่งมีความคิดเห็นหลากหลาย มีบุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุม หรือการประนีประนอม ยกตัวอย่างเช่นหัวหน้าคนงานซึ่งนอกจากต้องควบคุมการปฏิบัติงานแล้วยังต้องแก้ไขปัญหาส่วนตัวและปัญหาความขัดแย้งของคนงานอีกด้วย นอกจากนี้การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องงาน ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ และรู้สึกว่าตนเองขาดการยอมรับจากสังคมการทำงาน

3. สาเหตุเกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของทางครอบครัว ยกตัวอย่างเช่น ตำรวจต้องเดินทางโยกย้ายไปที่ต่างๆ พนักงานขายของหรือเซลแมน ต้องไปทำงานต่างถิ่นเป็นระยะเวลานานๆ พยายามต้องเฝ้าไข้ในช่วงกลางคืน โดยเฉพาะครอบครัวที่มีบุตรเล็กๆ ต้องคอยดูแลยิ่งลำบากมาก

4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงาน และบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น กวาระเบียดข่มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่อกัน หรืออยู่ในถิ่นทุรกันดารขาดเครื่องสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ขาดเครื่องอำนวยความสะดวก เป็นต้น

5. สาเหตุเกี่ยวเนื่องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ

6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในงาน ความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่มีความรู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจกัน ทำให้งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

อัมพร โอตระกุล (2539: 57-59) แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปัจจัยลักษณะงานและโครงสร้างงาน งานในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นงานที่ใช้ฝีมือและแรงงานเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะงานมีแนวโน้มก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อยล้าได้ง่าย เนื่องจากต้องทำงานจำเจ ซ้ำซาก จำกัดอยู่กับที่ติดต่อกันเป็นเวลานาน ขาดโอกาสพุดจา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้นอีก ถ้างานนั้นมีลักษณะดังนี้คือ

1.1 ขาดการแนะนำช่วยเหลือจากที่ปรึกษา หรือผู้ดูแลควบคุม

1.2 ขาดการประสาน และสอดคล้องเป็นเรื่องเดียวกัน

1.3 ขาดความรู้ในงาน ทำงานอย่างไรประสิทธิภาพ

1.4 บทบาทในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ไม่มีจุดมุ่งหมาย

1.5 มีความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

1.6 ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้า

1.7 มีการบีบเร่งให้ได้ผลผลิตมากๆ

2. ปัจจัยด้านบรรยากาศที่ทำงานและสิ่งแวดล้อม บรรยากาศของโรงงานมักจะมี เครื่องจักร เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งดูไม่เจริญตา ประกอบกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมักจะไม่ ดี เช่น อากาศร้อน อับอ้าว มีเสียงรบกวน หรือเสียงดัง มีฝุ่นหรือควันในอากาศ ทำให้เกิดความ ระบายเคือง บางแห่งมีกลิ่นไม่สะอาด เป็นต้น ซึ่งสิ่งรบกวนประสาทสัมผัสดังกล่าว เมื่อคนต้อง ทนอยู่บ่อยๆ ก็จะนำไปสู่ความเครียดได้ นอกจากนี้งานบางประเภทยังเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิด แก่ร่างกายอีกด้วย คือ ถ้าพลาดเพียงเล็กน้อยก็จะมีอันตรายต่อร่างกาย เช่น นิ้วมือถูกตัดขาด เป็น ต้น และท่า (Position) ของการปฏิบัติงานก็มักจะอยู่ในท่าที่ไม่สะดวก เช่น ต้องยืนตลอดเวลา หรืออยู่ในอิริยาบถใด ก็ต้องอยู่ท่านั้นซ้ำ ๆ นานๆ จะไม่เปลี่ยนจนกว่าจะเลิกงาน สิ่งเหล่านี้ ส่งเสริมให้เกิดความเครียดแก่ผู้ทำงาน

3. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สุขภาพส่วนบุคคล เช่น มีโรคประจำตัว ลักษณะ ชีวิตสมรสและครอบครัว และลักษณะบุคลิกภาพ เป็นต้น

ชนดล หาญอมรเศรษฐ์ (2539: 37-38) แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. ความสัมพันธ์กับเจ้านาย กรณีนี้ถือว่าเป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ ทำงาน ผู้คนมักมองว่า เจ้านายเป็นดังพ่อ – แม่ ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนได้ แต่โชคร้ายที่เจ้านาย ส่วนมากมักจะไม่มีใครยกย่องหรือกล่าวคำสรรเสริญแก่ใครง่าย ๆ ตรงกันข้ามมักจะกล่าวตำหนิอย่าง รวดเร็วมากกว่า เมื่อการปฏิบัติงานไม่ดี พนักงานแทบจะไม่มีใครได้ยื่นคำยกย่องชมเชย แต่เมื่อมีการ กระทำผิดก็มั่นใจได้เลยว่าเจ้านายต้องเรียกให้ไปพบแน่นอน การขาดการกระตุ้นการให้รางวัลซึ่ง เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เพราะทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเองและท้ายสุดอาจ นำไปสู่การถอนตัวออกจากการปฏิบัติงาน

2. การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คนทั่วไปต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเป็นผู้ กุมชะตาของตนเองบ้าง ซึ่งมักจะตรงข้ามกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงและอยู่นอกเหนือการควบคุมเพราะว่า ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่องานของตน และทุกคนมักเชื่อว่าตนรู้จัก งานที่ตัวเองทำเป็นอย่างดี เมื่อไม่มีใครมาปรึกษาด้วยจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนนอก และทำให้ ตนเองไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้ ผลที่ตามมาคือ ความเครียด

### 3. งานหนัก ซึ่งงานหนักเกิดได้ 2 ลักษณะคือ

3.1 งานหนักเชิงปริมาณ เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งที่จะต้องกระทำมาก แต่มีเวลาจำกัด

3.2 งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เกินกว่าทักษะความสามารถและความรู้ของตนเอง การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และการมีชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน ย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้

4. การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ ต้นเหตุแห่งความเครียดกรณีนี้เกิดขึ้นเพราะพนักงานมักจะคิดว่า การไต่บันไดในอาชีพมักจะมีอุปสรรคเสมอ รวมถึงโอกาสที่จะพัฒนาตนเอง ความคาดหวังที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจน ระบบการประเมินผลในวิชาชีพไม่ชัดเจน และการเมืองภายในบริษัท ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดในหน้าที่การงาน การที่ไม่ได้รับการพัฒนาอันเป็นผลมาจากที่ไม่สามารถเข้าถึงการฝึกอบรมและการยกระดับทักษะ อาจนำไปสู่การมองดูตนเองว่าด้อยคุณค่า ก่อให้เกิดความคับข้องใจและความเครียด การปิดกั้นไม่ให้ก้าวหน้า เกิดจากการมองเห็นโอกาสอันจำกัด หรือมาจากระบบการประเมินที่ไม่ชัดเจน ทั้งหลายเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุนำไปสู่การที่พนักงานจำเป็นต้องปรับความหวังของตนให้ต่ำลง เพื่อให้สอดคล้องกับสายอาชีพหรืองานที่เหมาะสมกับตน สิ่งนี้ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน สร้างความเครียด และทำให้พนักงานที่มีความกระตือรือร้นแสวงหางานใหม่ ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่า และนำไปสู่การมีผลผลิตต่ำลง

นิตินัย ตันพานิช (2544: 1) กล่าวว่าในการปฏิบัติงานนั้น ความเครียดอาจเกิดได้จาก 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือน ภาระครอบครัว สภาพเศรษฐกิจ เป็นต้น

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพอากาศภายในห้องทำงาน และภายในบริเวณองค์กร ความสว่างภายในห้องทำงาน สีของห้องทำงาน เสียงรบกวนเวลาทำงาน ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ขนาดของห้องทำงาน และอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา เช่น ความประพฤติกของผู้บริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ความมั่นคงในอาชีพ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

### ระดับความเครียด

Raudseppy (1952 อ้างใน สุขชัย ยาวะประภาส, 2525: 74) กล่าวถึงระดับความเครียดที่ทำให้ประโยชน์สูงสุดว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ บุคคลจะมีระดับที่เหมาะสมในเรื่องความเครียดของตนเอง ถ้าความเครียดสูงมาก บุคคลนั้นจะกลายเป็นคนจับต้นชนปลายไม่ได้ และนานๆ เข้าอาจจะหมดสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ถ้าหากเขามีความเครียดต่ำกว่าระดับนี้ บุคคลจะไม่ตระหนักถึงความสามารถที่แท้จริงของตนเอง

ฉันทนิช อัสวนนท์ (2543:73) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำกว่าปกติ (No Stress) ในทางทฤษฎีถือว่าเป็นไปได้น้อยที่บุคคลจะไม่มีมีความเครียด
2. ความเครียดระดับปกติ (Normal Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับปกติ บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันเพราะสามารถสร้างความกระตือรือร้นให้กับบุคคลได้
3. ความเครียดระดับเล็กน้อย (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับที่น้อยและเกิดในช่วงเวลาสั้นๆ สิ้นสุดลงในช่วงเวลาสั้นๆ เกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางในสภาพจราจรที่ติดขัด ไม่สามารถส่งงานได้ตามที่กำหนด
4. ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่มีความรุนแรงกว่าชนิดที่สาม อาจเกิดขึ้นหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง
5. ความเครียดระดับสูง ซึ่งความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือนหรือเป็นปี เช่น การสูญเสียอวัยวะ การตายของคนใกล้ชิด ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 93) กล่าวถึง ระดับความเครียดในการทำงานว่าจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งอาจส่งเสริมหรือกีดขวางการปฏิบัติงาน ความเครียดที่มีปริมาณมากเกินไปจะสร้างปัญหาสุขภาพแก่บุคคล และอาจทำให้หมดไฟในการปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกัน สภาพแวดล้อมที่ไม่มีความเครียดในระดับต่ำจะไม่กระตุ้นและทำลายให้บุคคลทำงาน ทำให้เบื่อหน่ายและไม่ใส่ใจในงาน

### ผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน

Macmillan and Duane (1982: 442-443) กล่าวว่า การที่บุคคลจะได้รับผลของความเครียดในการทำงานมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในงาน บุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานอาจมีความเจ็บป่วยจากความเครียดมากกว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน แต่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า
2. ตำแหน่งในองค์กร บุคคลที่มีตำแหน่งสูงจะมีความอดทนต่อความเครียดในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า
3. การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมาจากครอบครัว งาน อันได้แก่ สัมพันธภาพอันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความกลมเกลียวของกลุ่มงาน เป็นต้น
4. สภาพร่างกาย บุคคลที่มีสุขภาพร่างกายดี จะได้รับผลของความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่มีร่างกายอ่อนแอ
5. ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีระดับความสามารถในการปฏิบัติงานสูงมักมีระดับความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่มีระดับความสามารถในการปฏิบัติงานต่ำ
6. บุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความสามารถของบุคคลในการอดทนต่อความเครียดและการเกิดโรคที่มีสาเหตุมาจากความเครียด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 291-292) กล่าวว่า พนักงานที่เผชิญกับความเครียดในการทำงานสามารถแสดงออกมาได้ในหลายลักษณะ ซึ่งแต่ละคนก็จะแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน เป็นต้นว่า ความดันโลหิตสูง เป็นโรคหัวใจ มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารในร่างกาย โกรธง่าย มีอารมณ์ฉุนเฉียว เป็นแผลในปาก ประสิทธิภาพการตัดสินใจลดลงและอื่นๆ อาการที่กล่าวมาสามารถอธิบายได้ใน 3 ลักษณะคือ

1. อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) พนักงานที่มีความเครียดมักปรากฏอาการทางร่างกายก่อนอาการด้านอื่นๆ ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนอาจจะทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหาร มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจและจะทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้

2. อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) ความเครียดจากการทำงานอาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่นๆ ที่เกิดจากความเครียด เช่น ความร้อนรนใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิดและการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. อาการทางพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) พฤติกรรมของพนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากพนักงานเกิดความเครียด เช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อย จนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ

นิตินัย ตันพานิช (2544: 1) กล่าวว่า เมื่อเกิดความเครียดแล้วจะส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง ดังต่อไปนี้

1. ต่อตัวเอง ทั้งทางร่างกาย อาจก่อให้เกิดโรคกระเพาะ โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคเมะเร็ง และทางจิตใจ เช่น รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ หงุดหงิดง่าย วิตกกังวลสูง เป็นต้น

2. ต่อเพื่อนร่วมงาน โดยจะทำให้เป็นคนที่ยกตัวเองอยู่คนเดียว เข้าอารมณ์ โกรธคนอื่น มองคนในแง่ร้าย

3. ต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เสียสมาธิ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เบื่องาน เปลี่ยนงานบ่อย
4. ต่อครอบครัว ทำให้เกิดความเห็นไม่ตรงกันภายในครอบครัว เกิดการทะเลาะกัน โดยสาเหตุไม่สมควร ขาดการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อาจเกิดปัญหาครอบครัวถึงขั้นหย่าร้าง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

Selye (1956) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น(Stressor) ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกในลักษณะกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจงที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัว (General Adaptation Syndrome) ซึ่งกลุ่มอาการนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเตือน (Alarm Reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้น ที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในระยะแรก ซึ่งระยะนี้จะเกิดขึ้นเพียงระยะเวลาสั้นๆ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

- 1.1 ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบุคคลที่ถูกรบกวน ระยะนี้เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลของร่างกาย

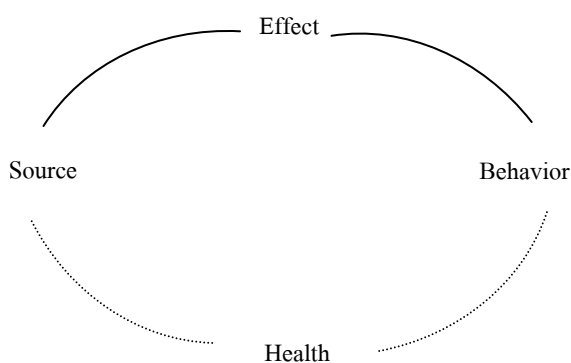
- 1.2 ระยะต้านช็อก (Counterchock Phase) เป็นระยะที่ร่างกายเริ่มปรับตัวเพื่อให้กลับเข้าสู่ภาวะสมดุล

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ร่างกายจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) ถ้าตัวกระตุ้นก่อให้เกิดความเครียดรุนแรงและไม่สามารถขจัดออกไปได้ จะเกิดการหมดกำลัง อาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระยะเตือนก็จะกลับมาอีก และถ้าหากไม่ได้รับความช่วยเหลือ หรือการประคับประคองจากภายนอกอย่างเพียงพอ กลไกการปรับตัวจะล้มเหลว เกิดโรคตามมาและอาจเสียชีวิตได้ในที่สุด

Farmer *et al.* (1984: 20-24) กล่าวถึงวงจรของสุขภาพที่เกี่ยวกับความเครียด (Health Cycle) ว่ามีกระบวนการดังนี้

1. สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) มีสาเหตุได้หลายทาง ตั้งแต่ตัวบุคคลเอง หรือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน บ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลายๆตัวพร้อมกัน
2. ผลของความเครียด (Effect) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียว และมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ปั่นป่วนในช่องท้อง ซึ่งผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้นๆ
3. พฤติกรรม (Behavior) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำ (Action) ที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ก็เล่นนอนมาก (พฤติกรรม) ดังนี้ ผลของความเครียดจะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ เนื่องจากมนุษย์เรามีพฤติกรรมตามความรู้สึก
4. สุขภาพ (Health) หมายถึง สุขภาพกายและสุขภาพจิต แต่เนื่องจากธรรมชาติของความเครียดนั้น อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง ก็ได้

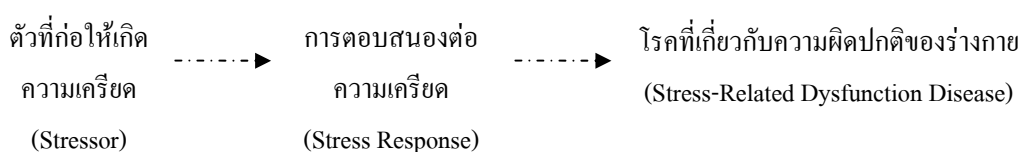


**ภาพที่ 2** แบบจำลองพฤติกรรมความเครียด

ที่มา : Farmer *et al.* (1984: 20-24)

จากภาพที่ 2 จะเห็นเส้นประ คือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีผลต่อสุขภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบ ซึ่งจะกำหนดสาเหตุและผลของความเครียดต่อไปเป็นวงจร

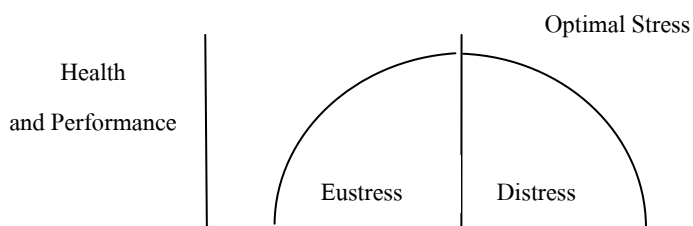
Girdano *et al.* (1993: 7-8) มีแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของร่างกาย ที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด แสดงดังภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด การตอบสนองต่อความเครียด และโรคที่เกี่ยวกับความผิดปกติของร่างกาย



**ภาพที่ 3** ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและโรคที่เกิดขึ้น

ที่มา : Girdano *et al.* (1993: 7)

ความเครียดมีผลทั้งในทางบวกและในทางลบ ทางบวกคือ เมื่อร่างกายได้รับตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดแล้วร่างกายสามารถปรับตัวได้ จะทำให้มีความสุขดี เป็นการท้าทายความสามารถทำให้เกิดการพัฒนา ถ้าความเครียดเกินกว่าความสามารถของร่างกายที่จะรับได้ ทำให้เกิดความอ่อนแอหรืออาจทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกายได้



**ภาพที่ 4** จุดที่มีความเครียดเหมาะสม

ที่มา : Girdano *et al.* (1993: 8)

จากภาพที่ 4 จุดที่มีความเครียดเหมาะสม จะทำให้มีความสุขร่างกายและจิตใจที่ดี มีการพัฒนาขีดความสามารถ เกิดความภาคภูมิใจ ทำให้ผลงานออกมาดี

Cooper and Eaker (1988 cited in Cooper and Cartwright, 1997: 13-21) อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

### 1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Intrinsic to the Job) ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากเกินไป หรือน้อยเกินไป แสงสว่างที่ไม่เพียงพอในงานที่ใช้ความละเอียดทำให้เกิดการปวดสายตา เนื่องจากต้องเพ่งมากเกินไป เสียงที่ดังเกินไป ทำให้การได้ยินขาดประสิทธิภาพ ขาดสมาธิ รวมไปถึงหูตึงได้ อากาศที่เย็นหรือร้อนเกินไปจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง สมาธิสั้น อารมณ์แปรปรวน เป็นต้น

1.2 งานหนัก (Work Overload) การทำงานหนักนั้นสามารถส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีปริมาณมากกว่าความสามารถของพนักงานคนนั้นๆ จะทำได้หรืองานที่ถูกกดดันด้วยเวลาโดยมีกำหนดเวลาส่งผลงาน งานบางงานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้าและขาดการพักผ่อนร่วมด้วย จะยิ่งส่งผลเสียมากขึ้นไปอีก หรือในระหว่างการทำงาน มีการขัดจังหวะ ทำให้การทำงานขาดตอน งานไม่ทันเวลา

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป หมายถึง งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถ ทักษะ หรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจในระดับสูงและงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ซับซ้อนและหากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้ ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

1.3 งานน้อย (Work Under Load) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบงานที่ตนเองได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น หากพนักงานพบว่า ตนเองมีงานทำน้อยกว่าคนอื่น เขาจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และเกิดความรู้สึกเบื่อเพราะงานซ้ำซากจำเจ

1.4 งานเป็นกะ (Shift Work) การทำงานหมุนเวียนตามตารางการทำงานที่องค์กรกำหนด มีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือดสูง สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง ซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอน การพักผ่อน ไม่เป็นตารางเวลาที่แน่นอน ตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคมอีกด้วย

1.5 ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (Long Hours) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพโดยตรง เกิดโรคได้ง่าย เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

1.6 งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) ส่วนใหญ่เป็นงานอาชีพที่มีความเสี่ยง เช่น ทหาร ตำรวจ นักกู้ระเบิด เป็นต้น อาชีพเหล่านี้จะมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ

1.7 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบีบบังคับให้พนักงานต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะให้เกิดขึ้นกับตนเอง สภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้ มีผลทำให้พนักงานรู้สึกถึงเครียดเพราะนอกจากพนักงานจะต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ได้แล้ว ยังต้องเข้าใจระบบเทคโนโลยีนั้น และรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานให้กับผู้อื่นได้ด้วย

1.8 ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (Responsibility and Decision Making) บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง โดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการที่ต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อภาระงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงการรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.9 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Change at Work) เช่น การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การนำเอาระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในที่ทำงาน เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจ ร่างกาย และพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด

1.10 การเดินทาง (Travel) หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการเดินทาง เช่น การจราจรติดขัด ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การเดินทางล่าช้า เช่น ฝนตก รถโดยสารขาดช่วง เป็นต้น

2. บทบาทภายในองค์กร (Role in The Organization) หมายถึง ความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้น ความเครียดของบุคคลจะน้อยลง หากว่าบทบาทของบุคคลถูกกำหนดไว้ชัดเจนในเรื่องของบทบาทที่พบว่าจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่

2.1 บทบาทไม่ชัดเจน (Role Ambiguity) คือการที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของตนเอง ไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงานและความรับผิดชอบจากฝ่าย

บริหาร ไม่ทราบความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้สับสนบทบาทที่ไม่ชัดเจน มีผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ความพึงพอใจในงานลดลง เกิดความกังวลและเครียดขึ้นได้

2.2 บทบาทขัดแย้ง (Role Conflict) เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยมของสังคมและครอบครัว เช่น การทำงานที่ไม่ต้องการทำ นำไปสู่การเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะป็นหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationships at Work) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร คือ สิ่งที่ถูกองค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์กร ได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) การที่หัวหน้าเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพไว้วางใจ ในทางตรงกันข้ามหากหัวหน้าไม่เอาใจใส่ลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องรู้สึกหัวหน้าใช้อำนาจในการปกครองและเอาเปรียบ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หัวหน้าที่ให้ความสนใจงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์ เป็นการเสียเวลา จะมีความเครียดสูงเพราะต้องกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง โดยจะไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือ หัวหน้าที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงควรให้ความสนใจกับลูกน้องมาก เพราะงานต่างๆ นั้น ตนเองไม่ได้เป็นผู้ลงมือกระทำ แต่เป็นผู้ควบคุมให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขัน ทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการแข่งขันภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูง และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กรได้

4. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ (Career Development) บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำว่า ต้องมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วหรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอและต้องการอิสระในการทำงาน ต้องการโอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง หากรวดเร็วเกินไป ซ้ำเกินไปงานไม่มีความมั่นคง ล้วนแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

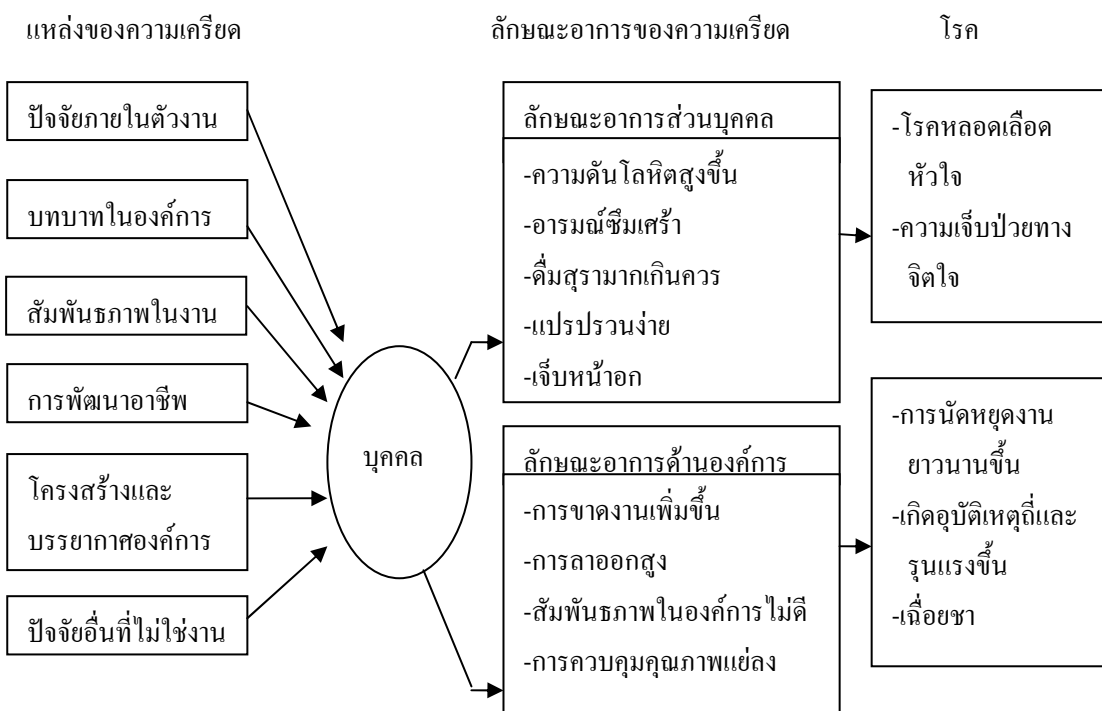
5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organization Structure and Climate)

โครงสร้างการบริหารงานที่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ไม่มีการยืดหยุ่น ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปัญหาการเมืองในองค์กร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น นโยบายการปลดพนักงาน การเกษียณอายุก่อนกำหนด สามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงาน ได้ทั้งสิ้น

6. ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (Home Work Pressures) การทุ่มเทเวลาให้กับ

งาน ทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวลดลง หรือการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวทำให้เวลาที่ให้กับงานลดลง การจัดสรรเวลาที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความเครียดสูง

ปัจจัยเหล่านี้แสดงถึงความมีส่วนร่วมเกี่ยวกับประวัติความเครียดส่วนบุคคลหรือองค์กร ซึ่งมีระดับความผันแปร โดยพบว่ามีสาเหตุที่เชื่อมโยงถึงความเครียดในงานที่เฉพาะเจาะจงหรือองค์กร ดังที่แสดงให้เห็นในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 สาเหตุที่เชื่อมโยงถึงความเครียดในงาน

ที่มา: Cooper, Cooper, & Eaker (1988 cited in Cooper, C. L. & S. Cartwright, 1997: 14)

Robbins (2000: 565-568) ได้อธิบายโครงสร้างของความเครียดไว้ว่ามีสาเหตุจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

### 1. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ มีผลต่อโครงสร้างขององค์กร ภาวะที่เศรษฐกิจหดตัวมีผลให้พนักงานมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพ

1.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง ปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบให้เกิดความเครียดในกลุ่มประเทศแถบอเมริกา แต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองไม่แน่นอน ปัจจัยนี้มีผลต่อการเกิดความเครียด

1.3 เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงสามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น หากองค์กรนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ทดแทนแรงงานเพิ่มขึ้น พนักงานบางส่วนจะถูกปลด พนักงานที่เหลืออยู่จะเกิดความเครียดเพราะต้องพยายามพัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยี นอกจากนี้พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพ หากพนักงานไม่สามารถพัฒนาให้ทันเทคโนโลยี พนักงานเหล่านี้จะเป็นกลุ่มที่ถูกปลดต่อไป

### 2. ปัจจัยทางด้านองค์กร สาเหตุของที่มาจากปัจจัยทางด้านองค์กรประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่

2.1 งาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวเนื้องาน เงื่อนไขการปฏิบัติงาน รูปแบบในการวางสายการผลิต การปฏิบัติงานในห้องที่แคบเกินไป ประกอบด้วยผู้คนจำนวนมากหรือในที่แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไปทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดขึ้นได้

2.2 บทบาทในงานที่ทำ ความขัดแย้งในบทบาทมีผลให้ความพึงพอใจลดลง บทบาทที่มากเกินไปเกิดจากการที่พนักงานทุ่มเทเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าเวลาที่องค์กรกำหนดไว้ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากพนักงานไม่ได้รับคำอธิบายหรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องกระทำ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงาน ทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลง จะส่งผลให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการความสัมพันธ์สูง

2.4 โครงสร้างขององค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างที่ประกอบด้วยระดับชั้นหลายระดับ จะเกิดปัญหาในเรื่องการตัดสินใจเพราะไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.5 หัวหน้างาน บุคลิกลักษณะของหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนที่จะบอกให้บุคคลอื่นทราบว่า องค์กรมีรูปแบบในการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้างานบางคนที่มีบุคลิกลักษณะเป็นพวกใช้อำนาจทำให้กลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกใช้อำนาจเช่นกัน

2.6 ช่วงชีวิตขององค์กร องค์กรดำเนินไปตามวัฏจักร ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเจริญเติบโตสู่สถานะมั่นคงและสุดท้ายอยู่ในช่วงภาวะตกต่ำ ในแต่ละช่วงชีวิตขององค์กร ปัญหาที่พบและความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกัน ในช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะตกต่ำจะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

3. ปัจจัยของแต่ละบุคคล นอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียด ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจและบุคลิกภาพ

3.1 ปัญหาครอบครัว จากผลการสำรวจในหลายๆประเทศแสดงให้เห็นว่าบุคคลไม่สามารถจัดการความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในเรื่องปัญหาชีวิตคู่ ปัญหาเรื่องบุตร เป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้นได้ แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นหลีกเลี่ยงปัญหาจากที่บ้านมาจนถึงที่ทำงานก็ไม่สามารถละทิ้งโดยไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3.2 ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจ เกิดกับบุคคลที่ใช้จ่ายเกินรายได้ จะทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงานและผลที่ตามมาคือภาระความสนใจจากงานที่ทำ คิดหาทางเพิ่มรายได้

3.3 บุคลิกภาพ จากผลการศึกษาใน 3 องค์การ พบว่าอาการเครียดที่พบในบุคคลที่มีอาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกันทำให้นักวิจัยสรุปความเห็นได้ว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล นั่นคือ บุคลิกภาพ

Robbins (2000: 565-568) อธิบายว่านอกจากปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแล้ว ปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคลมีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้แก่

1. การยอมรับ การยอมรับความเครียดทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก ตัวอย่างเช่น บุคคลคิดว่าตนเองกำลังจะตกงานเพราะว่าบริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออก ความกลัวดังกล่าวจะทำให้เครียด เพื่อลดความเครียดลงบุคคลนั้นจะยอมรับว่านั่นเป็น โอกาสดีที่เขาจะเริ่มต้นการมีธุรกิจส่วนตัว

2. ประสบการณ์ในงาน มีหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์ในงานสามารถลดความเครียดในการทำงานได้ บุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อยๆจะมีความเครียดสูง เนื่องจากจะไม่มีเวลาชำนาญในงานใดงานหนึ่งต้องเรียนรู้และปรับตัวอยู่ตลอดเวลา แต่สำหรับบุคคลที่ชอบพัฒนาตนเองอยู่แล้ว การถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อยๆ คือ การฝึกฝนทักษะหลากหลายทำให้มีประสบการณ์มากขึ้น อันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียด

3. การควบคุมตนเอง เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็นสองแบบดังนี้ แบบที่หนึ่ง คือ แบบที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ (Internal Locus Of Control) แบบที่สอง คือ แบบที่มีความเชื่อว่า สิ่งต่างๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง (External Locus Of Control) บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่าแบบที่สอง เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือนกัน บุคคลที่เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ผลลัพธ์ออกมาตามที่ต้องการในทางตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตตนเอง จะเป็นฝ่ายถูกกระทำและยอมรับผลที่เกิดขึ้นตลอดจนรู้สึกว่าจะไม่สามารถช่วยเหลืออะไรได้

4. ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตรและโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะมีอาการหงุดหงิดง่ายและไม่ไว้วางใจผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าไม่

เป็นมิตรอย่างเด่นชัด บุคคลที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรนอกจากจะเป็นบุคคลที่มีความเครียดแล้วยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจ

Cartwright & Cooper (1997 cited in Cooper. *et al.* (2001: 28-54) กล่าวเพิ่มเติมถึงความแตกต่างระหว่างความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับการทำงาน (Work-Related Stressors) ที่สำคัญ 6 อันดับ คือ

1. ปัจจัยภายในตัวงานเอง (Factors Intrinsic to the Job Itself)
  2. บทบาทภายในองค์กร (Roles in the Organization)
  3. สัมพันธภาพในงาน (Relationships at Work) สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา
  4. การพัฒนาอาชีพ (Career Development) การได้รับการฝึกอบรม พัฒนาอาชีพ ความก้าวหน้า โอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะ และในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ
  5. ปัจจัยด้านองค์กร (Organization Factor) รวมทั้ง โครงสร้างองค์กร บรรยากาศภายในองค์กร สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรมและนโยบายองค์กร
  6. การเชื่อมโยงระหว่างบ้านกับงาน (The Home-Work Interface)
- ซึ่ง 5 อันดับแรกเป็นความเครียดที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงาน ส่วนอันดับที่ 6 จะเน้นไปที่การแสดงบทบาทที่สัมพันธ์กันระหว่างชีวิตในการทำงานและนอกเหนือจากการทำงาน

แบบวัดความเครียด Occupational Stress Indicator (OSI) สร้างโดย Cooper *et al.* (1988) โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้วัดความเครียดในการทำงานของลูกจ้าง แรงกดดันในอาชีพ ผลที่ตามมาของความเครียด และกลไกการจัดการความเครียด ซึ่งประเมินความเครียดโดยใช้ 5 ปัจจัยหลัก

1. แหล่งของความกดดัน (ปัจจัยภายในตัวงานเอง บทบาทการจัดการ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น อาชีพและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร การบรรจบกันระหว่างบ้านและงาน)
2. ลักษณะเฉพาะบุคคลหรือบุคลิกภาพแบบเอ (ทัศนคติต่อการใช้ชีวิต รูปแบบของพฤติกรรม ความทะเยอทะยาน พฤติกรรมรูปแบบเอ ทั้งหมด)
3. ตำแหน่งการควบคุม (แรงต้านจากองค์กร กระบวนการจัดการ อิทธิพลส่วนบุคคลและการควบคุมทั้งหมด)
4. ประสบการณ์ในการจัดการความเครียดของแต่ละบุคคล (การมีส่วนร่วม เวลา สัมพันธภาพระหว่างบ้านกับที่ทำงาน ปรัชญา ยุทธศาสตร์การทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม)
5. ผลกระทบของความเครียด (สัมพันธภาพระหว่างบุคคล กระบวนการองค์กร การออกแบบและโครงสร้างองค์กร ตัวงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณค่าและการเติบโต ความพึงพอใจในงาน โดยรวม สุขภาพทางจิตใจ สุขภาพทางกาย)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของ ความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของพนักงานในทางลบ ซึ่งเกิดจากการที่ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทางร่างกายและจิตใจในการทำงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอันไม่เป็นที่พอใจ ทำให้เกิดความหนักใจ เกิดความกังวล เกิดความหุดหู่ในจิตใจ และก่อให้เกิดความผิดปกติของระบบการทำงานทางสรีระร่างกาย เช่น ความอยากอาหารเปลี่ยนไป เหงื่อออกมากผิดปกติ และสภาพจิตใจ เช่น ไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ควบคุมอารมณ์ได้ยาก ซึ่งสามารถแบ่งความเครียดในการทำงานออกได้เป็น 5 ลักษณะ คือ ความเครียดในการทำงานจากตัวงาน ความเครียดในการทำงานจากบทบาทหน้าที่ ความเครียดในการทำงานจากความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ความเครียดในการทำงานจาก

สัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และ ความเครียดในการทำงานจากโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

#### ความหมายของบุคลิกภาพ

Eysenck (1947: 25) ให้นิยามว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การกระทำทั้งหมดของอินทรีย์ที่ได้รับจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

Cattel (1977) ให้นิยามบุคลิกภาพว่า เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการทำนายพฤติกรรมในการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีลักษณะที่จะตอบสนองในสถานการณ์ต่างๆ ได้แตกต่างกัน

Smith *et al.* (1982: 412) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง การรับรู้พฤติกรรมรวมทั้งหมดของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งในส่วนที่มองเห็นได้ เช่น ลักษณะของพฤติกรรม และสิ่งที่มองไม่เห็น เช่น ความคิด ความสนใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นสามารถที่จะเข้าใจ และแยกแยะความแตกต่างของบุคคลนั้นจากบุคคลอื่นได้

McConnell (1989: 405) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบของความคิด พฤติกรรม และประสบการณ์ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน และมีเอกลักษณ์ของตนเองในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2539: 5-6) กล่าวว่าบุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและภายใน โดยส่วนภายนอกคือส่วนที่มองเห็นชัดเจน ส่วนภายในคือส่วนที่มองเห็นได้ยากแต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน ซึ่งลักษณะต่างๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกเป็นส่วนๆ ออกจากกันได้โดยเด็ดขาด ทุกลักษณะของบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งที่ไม่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมทางสังคมและวัตถุ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 9) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ

สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพภายนอกและภายใน ทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ ซึ่งปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคลได้แก่ พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะแบบแผนพฤติกรรมเฉพาะบุคคลที่แสดงออกมาทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำ ทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษเฉพาะบุคคลที่ทำให้สามารถแยกความแตกต่างระหว่างบุคคลหนึ่งจากบุคคลอื่นๆ ได้

### ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 51-52) กล่าวว่า บุคลิกภาพของบุคคลจะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับปัจจัยเหล่านี้

1. ตัวกำหนดทางด้านสรีรวิทยา (Constitutional Determinants) ซึ่งได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมแต่กำเนิด ซึ่งได้แก่ลักษณะความสูง ผิวพรรณ สติปัญญา เป็นต้น
2. ตัวกำหนดทางด้านการเป็นสมาชิกกลุ่ม (Group Determinants) ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มโรงเรียน กลุ่มเพื่อน กลุ่มสังคม เป็นต้น
3. ตัวกำหนดบทบาท (Role Determinants) บุคคลในสังคมต่างก็มีบทบาทหลายบทบาท การมีหลายบทบาททำให้ต้องมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบทบาทซึ่งเป็นที่มาของบุคลิกภาพ
4. ตัวกำหนดทางด้านสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อม (Situational Determinants) สถานการณ์บางสถานการณ์เป็นตัวสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความกดดันและว้าวุ่นใจ วิธีการลดความกดดันหรือว้าวุ่นใจอาจใช้กลไกในการป้องกันตัว
5. การยอมรับของกลุ่ม (Social Determinants) คนที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ใครๆ ก็ต้องการ หรือชอบที่จะให้ร่วมอยู่ในกลุ่มเพราะทำให้เกิดความมั่นคงทางจิตใจ

## องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

คำรงค์ดี ชัยสนิท และ ประสาน หอมพลู (2538: 24) กล่าวว่า บุคลิกภาพ ประกอบด้วย ลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. ลักษณะทางกาย หมายถึง ขนาดรูปร่าง หน้าตา สัดส่วน ผิวพรรณ อันเป็นลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล
2. ลักษณะทางจิตใจ หมายถึง ทศนคติต่อสิ่งต่างๆ เช่นการตัดสินใจ อุปนิสัย ความจำ ความคิด เป็นต้น
3. ลักษณะทางสังคม หมายถึง ท่าที การปฏิบัติต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม
4. ลักษณะทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุม ความรู้สึก และการกระทำต่างๆ ของบุคคล

## ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีนักวิชาการตั้งขึ้นหลายทฤษฎี ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีบุคลิกภาพจากการแบ่งประเภทบุคลิกภาพตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior Psychological Types) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านดังต่อไปนี้

Jung (ม.ป.ป. อ้างใน คำรงค์ดี ชัยสนิท และ ประสาน หอมพลู, 2538: 30) ได้ทำการจำแนกบุคลิกภาพตามลักษณะการดำเนินชีวิต ไว้ดังนี้

1. ประเภทเก็บตัว (Introvert) บุคคลประเภทนี้มักมีมาตรฐานเกณฑ์ในการปฏิบัติตนเชื่อมั่นในตนเอง ยึดถือตัวเองเป็นใหญ่ ซื่อายชอบอยู่ตามลำพังมากกว่าอยู่ในหมู่เพื่อนฝูง เก็บความรู้สึก ชอบคิด ชอบฝัน ปรับตัวยาก เห็นแก่ตัว เมื่อเกิดความคับข้องใจจะปรับตัวในรูปของการหลบหลีก แยกตัวจากสังคม

2. ประเภทชอบแสดงออก (Extrovert) มีลักษณะที่ตรงข้ามกับพวกแรกคือไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนตายตัวในการปฏิบัติตน ชอบแสดงตน เปิดเผย เข้าสังคมเก่ง อารมณ์ดีมีความเป็นมิตร สนใจสิ่งแวดล้อม ชอบอยู่ในหมู่เพื่อนๆ ชอบทำกิจกรรม ชอบการเปลี่ยนแปลง ปรับตัวได้ดีในสถานการณ์ใหม่ๆ มีแนวโน้มที่จะเลือกอาชีพที่ติดต่อเกี่ยวข้องกับคนมากๆ ถ้าเกิดความคับข้องใจ จะปรับตัวในรูปของความก้าวร้าว

3. ประเภทกลางๆ (Ambivert) มีลักษณะกลางๆ ระหว่าง 2 พวกแรกคือไม่เก็บตัวหรือแสดงออกมากเกินไป

Eysenck (ม.ป.ป. อ้างใน สถิต วงศ์สวรรค์, 2540: 67-69) อธิบายถึงแบบบุคลิกที่อยู่ในมิติเปิดเผย และมิติเก็บตัว ดังนี้

1. ประเภทเปิดเผย หรือแสดงออก (Extrovert) เมื่อประสบปัญหามักจะลดความเครียดโดยการคลุกคลีอยู่กับเพื่อนฝูง มีความโน้มเอียงที่จะคบหาเพื่อนฝูงไว้มากๆ ชอบแต่งตัวดี และประพฤติตนอยู่ในกรอบประเพณี

2. ประเภทเก็บตัว (Introvert) มักมีอาการหมกมุ่นครุ่นคิดหันเข้าหาตัวเองเมื่อเกิดความทุกข์หรือการขัดแย้ง และจะมีลักษณะประกอบคือ ขี้อาย ชอบทำงานของตัวเอง

นอกจากนี้ยังสามารถนำมิติความไวทางอารมณ์มาอธิบายด้วยเนื่องจากเห็นว่าอารมณ์มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาที่บุคคลจะแสดงออก คือมีติมั่นคง และมีติหวั่นไหว ดังนี้

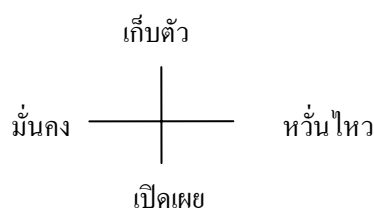
1. ประเภทมั่นคง (Stable) สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่ตื่นตื้นง่าย สงบและสม่ำเสมอ

2. ประเภทหวั่นไหว (Unstable) จะมีอารมณ์ที่แปรเปลี่ยนได้ง่าย หงุดหงิด ใจน้อย กังวล อยู่ไม่เป็นสุข

การศึกษาของ Eysenck โดยวิธีวิเคราะห์ตัวประกอบแสดงถึงพฤติกรรมบนเส้นต่อเนื่องซึ่งมีน้ำหนักสูงต่ำจากซ้ายหัวไปสู่ขวาท้าย ดังนี้

1. มิติบุคคลสัมพันธ์ กำหนดคะแนนระดับสูงมีลักษณะ เปิดเผย ส่วนคะแนนระดับต่ำมีลักษณะ เก็บตัว ได้แก่ การมีลักษณะเปิดเผย – เก็บตัว (Extrovert – Introvert)

2. มิติความไวของอารมณ์ กำหนดคะแนนระดับสูงมีลักษณะ ห้วนใจ ส่วนคะแนนระดับต่ำมีลักษณะ อารมณ์มั่นคง ได้แก่ การมีอารมณ์มั่นคง – ห้วนใจ (Stable – Unstable)



ภาพที่ 6 มิติบุคลิกภาพของ Eysenck

ที่มา: สถิต วงศ์สุวรรณ (2540: 68)

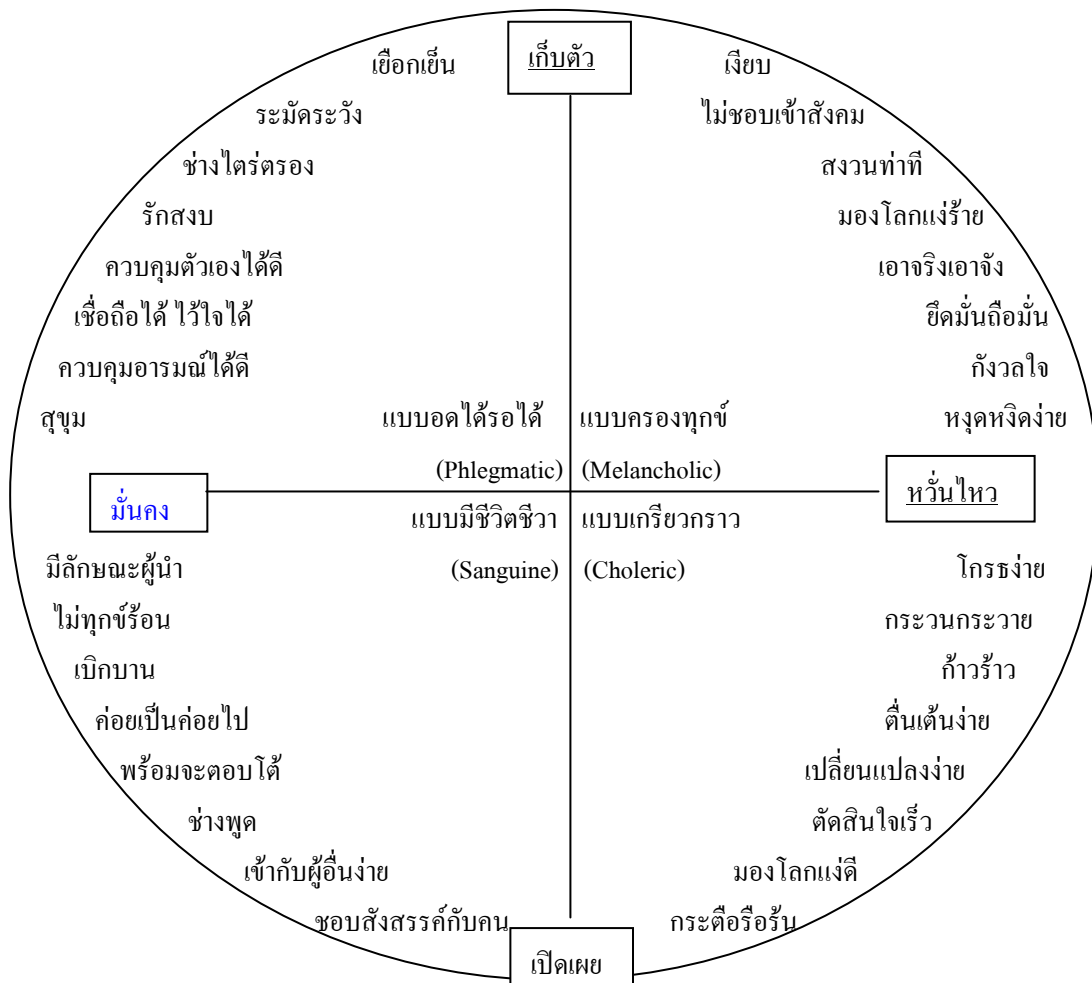
มิติที่ 1 เก็บตัวอย่างมั่นคง (Stable Introvert) แบบอดได้ร้อได้ (Phlegmatic)

มิติที่ 2 เก็บตัวอย่างห้วนใจ (Unstable Introvert) แบบครองทุกข์ (Melancholic)

มิติที่ 3 เปิดเผยอย่างมั่นคง (Stable Extrovert) แบบมีชีวิตชีวา (Sanguine)

มิติที่ 4 เปิดเผยอย่างห้วนใจ (Unstable Extrovert) แบบเกรี้ยวกราว (Choleric)

สามารถแสดงลักษณะบุคลิกภาพของ Eysenck ได้ตามแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 7 แผนภูมิแสดงลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 4 ด้านของ Eysenck  
ที่มา: Eysenck (1997: 51)

Rosanoff (ม.ป.ป. อ้างใน สถิต วงศ์สวรรค์, 2540: 70) ศาสตราจารย์ทางด้านโรคจิตแห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย มีความเห็นว่าคนวิกลจริตกับคนปกติกระทำพฤติกรรมอย่างเดียวกัน เพียงแต่ว่า คนวิกลจริตทำพฤติกรรมชนิดใดก็ตามมักจะมากเลยเถิดไป ตัวอย่างเช่น “จินตนาการ” ซึ่งมีอยู่ด้วยกันทุกคน ไม่ว่าจะเป็นคนปกติหรือคนวิกลจริต แต่ถ้าบุคคลใดมีจินตนาการที่เลยเถิดจนนึกว่าเรื่องราวในจินตนาการเป็นเรื่องจริงเขาก็เป็นคนวิกลจริต ดังนั้น Rosanoff จึงแบ่งบุคลิกภาพของคนออกเป็น 4 แบบคือ

1. พวกต่อต้านสังคม (Anti-Social) เป็นบุคคลประเภทที่มีความเห็นแก่ตัวอย่างมาก และไม่ยอมร่วมงานกับใครเพื่อความเจริญของสังคม

2. พวกเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอยู่เสมอ (Cyclothymic) แบ่งพฤติกรรมได้เป็น 4 วัฏ คือ กลุ่มคลั่งในสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ ซึมเซาอยู่เป็นนิจ เปลี่ยนบุคลิกภาพใหม่ทุกวัน และฉุนเฉียวโกรธง่าย

3. พวกใจลอย (Autistic) เป็นบุคคลที่ไม่สนใจกับโลกภายนอก วันหนึ่งๆ ได้แต่นั่งใจลอย หรือคิดฝันว่าวนตามลำพังตัวคนเดียว

4. พวกผีเข้าผีออก (Epileptic) เป็นพวกที่มีอารมณ์แปรเปลี่ยนอยู่เสมอ เดี่ยวดีเดี่ยวร้าย ลำเอียง คือ จี๋โอ๋ ซอบอวด

จากทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของบุคลิกภาพ ตามทฤษฎีและการวัดบุคลิกภาพของ Eysenck ว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะแบบแผนพฤติกรรมเฉพาะบุคคลที่แสดงออกมาทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำ ทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษเฉพาะบุคคลที่ทำให้สามารถแยกความแตกต่างระหว่างบุคคลหนึ่งจากบุคคลอื่นได้ ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะบุคลิกภาพออกเป็น 2 มิติคือ

1. มิติแสดงออก-เก็บตัว เป็นลักษณะของการแสดงออก 2 ลักษณะคือบุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extraversion) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกอย่างเปิดเผย ชอบเข้าสังคม ไม่ระมัดระวังตัว มองโลกแง่ดี ชอบกิจกรรมที่ตื่นเต้นท้าทาย กระตือรือร้น สนุกสนานร่าเริง และบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบเก็บตัว ไม่ชอบสังคม ไม่ค่อยแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก เจ้าระเบียบ มีการวางแผน ชอบทำงานตามลำพังมากกว่าทำงานร่วมกับผู้อื่น

2. มิติหวั่นไหว-มั่นคง เป็นลักษณะทางด้านอารมณ์ ใน 2 ลักษณะคือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย วิตกกังวลต่อทุกสิ่งทุกอย่างที่ปรากฏขึ้นมารอบตัว คิดมาก หงุดหงิดง่าย ตื่นเต้นง่าย มีแนวโน้มที่จะเป็นโรคประสาทได้ง่าย เมื่อมีปัญหาสะท้อนอารมณ์ ไม่สามารถทนต่อสภาวะที่มีความเครียดได้ และบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Stability) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงถึงการมีสุขภาพจิตที่ดี ควบคุมอารมณ์และควบคุมตนเองได้ดี มีความสุขุม

ซึ่งเมื่อนำลักษณะของบุคลิกภาพทั้ง 2 มิติมาจับคู่กัน จะได้ลักษณะของบุคลิกภาพ 4 แบบคือ

1. บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางสภาวะอารมณ์- แสดงออก (Stable- Extrovert) มีลักษณะเปิดเผย ให้ความร่วมมือ กล้าคิดกล้าทำ ไม่รีบเร่ง ค่อยเป็นค่อยไป เข้ากับผู้อื่นง่าย ชอบสังคม เบิกบาน ชอบนำกลุ่ม
2. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางสภาวะอารมณ์- แสดงออก (Unstable- Extrovert) มีลักษณะชอบกิจกรรม ก้าวร้าว เปลี่ยนแปลงง่าย ตัดสินใจเร็ว กระตือรือร้น ตื่นเต้นง่าย
3. บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางสภาวะอารมณ์- เก็บตัว (Stable- Introvert) มีลักษณะควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี รักสงบ มีระเบียบ ระวังระมัดระวัง ช่างไตร่ตรอง สุขุม
4. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางสภาวะอารมณ์- เก็บตัว (Unstable- Introvert) มีลักษณะเฉยๆ เก็บตัว ไม่ชอบเข้าสังคม มองโลกแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าในตนเอง

#### ความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเอง

Maslow (1970: 50) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเกิดจากการยอมรับของคนอื่น โดยพิจารณาจากการตอบสนองของคนรอบข้าง เช่น พ่อ แม่ ญาติพี่น้องและเพื่อน นอกจากนี้ยังเกิดจากการประเมินคุณค่า ความสามารถ และความสำเร็ด้วย หากการประเมินเป็นไปในด้านบวกก็จะเกิดความเชื่อมั่นในคุณค่าแห่งตน มีความเข้มแข็ง มีความสามารถ แต่ถ้าการประเมินเป็นไปในด้านลบ จะทำให้รู้สึกว่ามีปมด้อย อ่อนแอ ช่วยตัวเองไม่ได้ หากบุคคลประสบความสำเร็จในด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ก็จะมีโอกาสบรรลุถึงความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิดของตน (Self-Actualization) อันเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ซึ่ง Maslow แบ่งการเห็นคุณค่าในตนเองเป็น 2 ส่วน คือ

1. การเห็นคุณค่าในตนเองที่เกิดจากการยอมรับตนเอง คือ ความต้องการมีความเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความสามารถเพียงพอในการทำสิ่งต่างๆ ความเชื่อมั่น และมีอิสระ

2. การเห็นคุณค่าในตนเองที่เกิดจากการยอมรับของผู้อื่น คือ ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่ง ความรุ่งเรือง มีอำนาจเหนือผู้อื่น ได้รับการยอมรับ ความสนใจ มีความสำคัญ หรือเป็นที่ชื่นชมของคนอื่น

Rosenberg (1979: 31, 54) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นการประเมินตนเองในทางบวกหรือทางลบ การที่บุคคลมีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง หมายถึงบุคคลมีความเคารพตนเอง ยอมรับตนเอง คิดว่าตนเองเป็นคนที่มียุทธศาสตร์ในข้อผิดพลาดของตนซึ่งคาดหวังว่าจะแก้ไขให้ดีขึ้นได้ ในขณะที่บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ จะขาดความเคารพตนเอง คิดว่าตนเองไม่มีคุณค่า รู้สึกไม่มีความเพียงพอ หรือขาดบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้ไม่ทัดเทียมกับบุคคลอื่น

Bandura (อ้างใน พรธรราย ทรัพย์ประภา, 2548: 293) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อตนเองว่ามีความสำคัญ มีความสามารถ ความสำเร็จ มีความนับถือตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง เคารพตนเอง และภาคภูมิใจในตนเอง

Branden (1981: 110) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นลักษณะของความเชื่อมั่นในตนเอง และความนับถือตนเองที่เกิดจากความเชื่อในความมีคุณค่าของตนเอง ความมั่นใจในความสามารถของตนที่จะบรรลุความสำเร็จในสิ่งที่พอใจ

Coopersmith (1981: 4) ให้ความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเองว่า เป็นการประเมินคุณค่าตนเองของบุคคล ซึ่งแสดงในรูปของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อตัวเอง โดยแสดงถึงทัศนคติของการยอมรับหรือไม่ยอมรับ และบ่งชี้ถึงสิ่งที่คุณค่าเชื่อว่าตัวเองมีความสามารถ มีความสำคัญ การประสบความสำเร็จ และความมีคุณค่า

Bachman (1987: 373) ให้ความเห็นว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ผลเฉลยจากการประเมินคุณสมบัติเอกลักษณ์แห่งตน การประเมินคุณสมบัติแต่ละอย่างขึ้นอยู่กับค่านิยมของสังคม บุคคลจะประเมินการเห็นคุณค่าในตนเองได้จากความแตกต่างระหว่างคุณสมบัติที่ตนมีอยู่กับคุณสมบัติในอุดมคติที่บุคคลนั้นอยากเป็น

Katz (1988: 248) ได้ให้ความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเองว่า เป็นการยกย่องตนเองของบุคคล ซึ่งมีผลมาจากการประเมินตนเอง และจากเพื่อนหรือคนรอบข้าง ทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกเป็นที่รัก และเป็นที่ยอมรับของคนอื่นๆ และการเห็นคุณค่าในตนเองนี้ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ในทันทีทันใด จะมีการสั่งสมมา และการเห็นคุณค่าในตนเองนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในขณะนั้นด้วย

Steers (1991: 33) ให้ความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเองว่า เป็นทักษะหรือความเชื่อส่วนบุคคลเกี่ยวกับความมีคุณค่าในตนเองของบุคคลคนหนึ่ง ขึ้นอยู่กับการมองตนเองของแต่ละบุคคล บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง มีความมั่นใจในตนเองสูง รักอิสระ และมีความคิดสร้างสรรค์ มักจะตั้งเป้าหมายไว้สูงและทำการค้นหาความสำเร็จนั้นโดยใช้ความพลังที่มีอยู่ให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ยิ่งไปกว่านั้นผู้ที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะค้นหาอาชีพที่ดีขึ้น และมีการรับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำกว่า

Robbin (1991: 107) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง คือ ระดับความรู้สึกชอบใจหรือไม่ชอบใจในตนเองของบุคคลแต่ละคน

Hellriegel *et al.* (2000: 42) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองคือบทสรุปของการประเมินค่าตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคคล หรืออีกนัยหนึ่งคือการพัฒนาตน การรักษาไว้ ซึ่ง ความสามารถ การแสดงออก และคุณค่าของตนเองของพวกบุคคล ผลสะท้อนของการประเมินความคิดเห็นที่บุคคลอื่นมีต่อพวกบุคคลในด้านส่วนบุคคล สถานการณ์ ความสำเร็จ และความล้มเหลว

Feldman (2001: 124) ให้ความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเองว่า เป็นองค์ประกอบของความรู้สึกของตนเอง ในการประเมินค่าตนเองในทางบวกหรือทางลบของบุคคล

Griffin (2001: 94) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นขอบเขตซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลมีความเชื่อว่าบุคคลหรือเธอมีความคุ้มค่าและสมควรที่จะได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่น บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะค้นหางานในตำแหน่งหรือสถานภาพของงานที่สูงขึ้นกว่างานปัจจุบัน มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่จะกระทำผลงานได้สำเร็จในระดับที่สูงกว่าบุคคลทั่วไป และจะได้รับความพึงพอใจภายในที่ยิ่งใหญ่จากการบรรลุถึงความสำเร็จของพวกเขา ในทางตรง

ข้ามบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ จะยังคงปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งเดิม ขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และเน้นการได้รับรางวัลภายในน้อยกว่าบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง

อุมพร ตรังคสมบัติ (2543: 12) ให้ความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเองว่าเป็นความคิดของบุคคลเกี่ยวกับตนเองว่าเป็นคนที่มีคุณค่า มีความหมาย และมีประสิทธิภาพเพียงใด

จากความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเองดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง คือ การประเมินค่าตนเองในทางบวกหรือทางลบ การมีความรู้สึกเคารพตนเอง มีการยอมรับตนเอง มีการคิดว่าตนเองมีคุณค่าและมีความสำคัญ การตระหนักในข้อผิดพลาดของตนเอง ซึ่งคาดหวังว่าตนเองจะสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดนี้ให้ดีขึ้นได้ การมีความรู้สึกเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในสังคม การมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ในปัจจุบัน

### องค์ประกอบที่มีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองในการปฏิบัติงาน

Coopersmith (1981: 118-148) แบ่งองค์ประกอบของการเห็นคุณค่าในตนเองออกเป็น 2 ประเภท คือ

#### 1. องค์ประกอบภายในตน หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่

1.1 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Attributes) เช่น ความสูง น้ำหนัก ความแข็งแรง บุคลิกภาพ รวมไปถึงเครื่องแต่งกาย หรือคุณสมบัติอื่นๆที่ปรากฏให้เห็นได้ เป็นสิ่งที่เอื้อต่อความสำเร็จในการทำกิจกรรมที่บุคคลนั้นให้ความสำคัญ มีส่วนช่วยส่งเสริมให้บุคคลมีการเห็นคุณค่าในตนเอง ชื่นชมตนเอง และโดยเฉพาะการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลอื่นที่กล่าวถึงตนเอง ซึ่งข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับหากเป็นที่พึงพอใจก็จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีกับตนเองมากขึ้น และเนื่องจากลักษณะทางกายภาพนี้เป็นสิ่งที่ปรากฏแก่สายตาบุคคลอื่นเป็นอันดับแรก จึงเป็นการทำให้บุคคลอื่นมักจะประเมินหรือตัดสินชื่นชมกันที่ลักษณะภายนอกก่อน และยิ่งบุคคลมีความรู้จักคุ้นเคยกันน้อยเท่าไรก็จะประเมินกันที่ลักษณะภายนอกมากขึ้น บุคคลที่มีลักษณะทางกายภาพดีก็จะมีคามพึงพอใจและเห็นในคุณค่าของตนมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะทางกายภาพที่ด้อย แต่อย่างไรก็ดีลักษณะทางกายภาพใดจะส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองหรือไม่เพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับค่านิยมของสังคมนั้นๆ เป็นตัวกำหนดด้วย

1.2 ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพ และผลงาน (General Capacity , Ability and Performance) โดยบุคคลจะมีการเห็นคุณค่าในตนเองมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จ ในวัยทำงานการเห็นคุณค่าในตนเองจะเกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน อาทิ มีตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับสูง มีอำนาจ ประกอบอาชีพที่มีเกียรติ มีรายได้สูง เป็นต้น ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง กล่าวคือ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูงจะมองตนเองว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถ รับรู้ตนเองในด้านดี มีความพอใจในตนเอง มีการประเมินคุณค่าในตนเองสูง ส่วนบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่ำ จะมีความรู้สึกตรงข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว บุคคลที่เคยประสบความสำเร็จหรือประสบความล้มเหลวมักจะมีเป้าหมายและการเสี่ยงที่แตกต่างกัน บุคคลที่เคยประสบความสำเร็จมาก่อนมักเสี่ยงทำงานตามระดับความสามารถของตนเอง โดยที่งานนั้นเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือไม่ยากมากจนเกินไป ประกอบกับมีการตั้งระดับความปรารถนาตามที่เป็นจริงและจะมองตนในด้านดีมากกว่าบุคคลที่ประสบความล้มเหลว

1.3 สภาพทางอารมณ์ (Affective States) เป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกพึงพอใจ ความรู้สึกเป็นสุข ความวิตกกังวล หรือภาวะอื่นๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลทั้งที่แสดงออกและไม่แสดงออก โดยส่วนใหญ่มีผลสืบเนื่องมาจากการที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแล้วส่งผลต่อการประเมินตนเอง บุคคลที่ประเมินตนเองไปในทางที่ดีก็จะแสดงความรู้สึกและสื่อความพึงพอใจตลอดจนภาวะทางอารมณ์ด้านบวกออกมา ในขณะที่บุคคลที่ประเมินตนเองไปในทางที่ไม่ดี จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในภาวะปัจจุบันของตน มองว่าตนเองไม่มีความสามารถ ไร้สมรรถภาพ มีความรู้สึกด้อย รู้สึกวิตกกังวล และไม่สามารถประสบความสำเร็จในอนาคตได้ ส่งผลให้การเห็นคุณค่าในตนเองลดต่ำลง

1.4 ปัญหาและความเจ็บป่วย (Problems and Pathology) บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ จะมีพฤติกรรมในทางทำลาย มีความวิตกกังวล และมีอาการของโรคทางกายที่เกิดจากจิตใจมากกว่าบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองปานกลางและสูง มีงานวิจัยสนับสนุนว่า ผู้ที่มีปัญหาพฤติกรรมเบี่ยงเบน เช่นพวกที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว หรือต่อต้านสังคม เป็นผลมาจากการที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

1.5 ค่านิยมส่วนบุคคล (Self-Value) บุคคลจะประเมินตนเองตนเองจากสิ่งที่ตนให้คุณค่าและความสำคัญ โดยมีความสอดคล้องกับอุดมคติและค่านิยมของสังคม หากค่านิยมส่วนตน

มีความสอดคล้องกับค่านิยมทางสังคม การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลก็จะเพิ่มขึ้น ในทางตรงข้ามหากค่านิยมส่วนตนไม่สอดคล้องกับค่านิยมทางสังคม บุคคลก็จะมี การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำลง

1.6 ระดับความมุ่งหวัง (Level of Aspiration) การตัดสินใจคุณค่าของบุคคล ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานและความสามารถของตนกับระดับเกณฑ์ความสำเร็จที่ตั้งไว้ และประสบการณ์การได้รับความสำเร็จจะนำไปสู่การคาดหวังต่อความสำเร็จครั้งต่อไป บุคคลที่สามารถทำได้ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้หรือดีกว่าจะนำไปสู่การมองตนว่ามีคุณค่า ในทางตรงข้าม ถ้าทำไม่ได้ก็จะมองว่าเป็นความล้มเหลว มีผลทำให้มองเห็นคุณค่าของตนเองต่ำลง ดังนั้นการมองเห็นเฉพาะภายนอกว่าบุคคลประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เช่น การเข้าสังคม การศึกษา จึงไม่เพียงพอสำหรับการตัดสินใจประเมินค่าบุคคล จำเป็นต้องพิจารณาระดับความมุ่งหวังของบุคคลผู้นั้นด้วย และระดับความปรารถนาของแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความปรารถนาด้านการประสบความสำเร็จในผลงาน ความสามารถ หรือความหวังอื่นๆ ที่มีต่อตนเอง ซึ่งสิ่งนี้มีผลต่อระดับการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลนั้นๆ หากบุคคลนั้นมีความปรารถนาสูงเกินความสามารถของตนหรือคาดหวังเกินความเป็นจริง โอกาสที่บุคคลจะประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังก็ย่อมน้อยลง ทำให้การเห็นคุณค่าในตนเองลดลงได้ แต่หากบุคคลมีความสามารถ มีการกระทำหรือมีความนึกคิดตามที่ตนปรารถนาหรือดีกว่าที่คาดไว้ บุคคลก็จะเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น

2. องค์ประกอบประเภทที่เป็นองค์ประกอบภายนอกตน หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองที่แตกต่างกันประกอบด้วย

2.1 ความสัมพันธ์กับครอบครัว ภูมิหลัง หรือประสบการณ์ทางครอบครัวของบุคคล เป็นสิ่งหนึ่งที่มีส่วนในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคล การที่พ่อแม่ให้ความใกล้ชิดกับลูก เคารพในสิทธิและความคิดเห็น ขอมรับในตัวเด็ก รวมทั้งวางกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ชัดเจน จะมีส่วนในการทำให้ลูกเป็นคนยึดหยุ่น อารมณ์มั่นคง ทำอะไรแน่นอน ไม่ลังเลและเห็นคุณค่าในตนเองสูง ในทางตรงข้ามพ่อแม่ที่ไม่แสดงออกซึ่งความรัก ไม่แนะแนวทางให้เด็กและนิยมการลงโทษจะทำให้เด็กเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ นอกจากนี้เด็กจะขาดแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ไม่ต่อสู้ อุปสรรค อ่อนแอ ขอมแพ้ ท้อถอยในชีวิต มีทัศนคติด้านลบต่อตนเอง มองว่าตนเองไม่น่าชื่นชม

เมื่อให้โอกาสแสดงพฤติกรรมก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะก้าวร้าว ใช้อำนาจข่มขู่ ไม่ยอมรับความเป็นจริงของชีวิต

2.2 สถานภาพทางสังคม หรือระดับชั้นทางสังคม หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ภายนอกที่ชี้บอกระดับทางสังคม ของบุคคลเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ เช่น ตำแหน่งทางการงาน บทบาททางสังคม วงศ์ตระกูล สถานะทางเศรษฐกิจเป็นต้น โดยทั่วไปมักเน้นที่สถานะทางเศรษฐกิจของบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่พิจารณาจากอาชีพ รายได้ และที่พักอาศัย เนื่องจากเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงประสบความสำเร็จและความมีเกียรติ บุคคลที่มีสิ่งเหล่านี้ในระดับสูงจะมีความเชื่อว่าตนเองมีคุณค่าสูง ซึ่งจากการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างกันพอประมาณในวัยผู้ใหญ่ สัมพันธ์บ้างเล็กน้อยในวัยรุ่น แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเด็ก

2.3 งาน เป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถนำมาพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองได้ การที่บุคคลได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการปฏิบัติงาน อาทิ มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา มีเงินเดือนสูง มีอิสระในการปฏิบัติงาน ได้ทำงานที่ท้าทาย จะส่งผลให้บุคคลมีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง

2.4 เพื่อนและสังคม การเห็นคุณค่าในตนเองส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ในการมองเห็นตนเองที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับบุคคลอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกันกับตนทางด้านทักษะความสามารถ ความถนัด จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเป็นสมาชิกของกลุ่ม บุคคลที่ไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน ไม่เป็นที่ประทับใจหรือไม่อยู่ในความสนใจของเพื่อน จะเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าหรือไม่นับถือตนเอง

Brockner (1988: 117-118) สรุปองค์ประกอบของการเห็นคุณค่าในตนเองในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. อำนาจหรือการรับรู้ต่อการมีอำนาจในการควบคุม
2. ความเชื่อว่าตนเองเป็นผู้มีคุณค่า มีความสำคัญต่อองค์กร
3. การรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถและชำนาญงาน
4. แรงจูงใจภายใน

5. แรงจูงใจภายนอก
6. การประเมินผลงาน
7. การรับรู้ตนเอง

Pierce *et al.* (1989: 644) กล่าวว่า การได้รับประสบการณ์ทางบวกจากการปฏิบัติงานจะส่งผลให้บุคคลมีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง ในทางตรงข้ามหากบุคคลได้รับประสบการณ์ทางด้านลบจากการปฏิบัติงานจะส่งผลให้บุคคลมีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

#### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง

Bass (1960: 129 อ้างใน กรมราชทัณฑ์, 2545: 1) กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองสูง มีลักษณะดังนี้

1. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
2. มองตนเองในด้านบวก
3. มีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ไม่หวั่นไหวต่อคำวิจารณ์
4. มีลักษณะยอมรับตนเอง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น
5. ใส่ใจในความสามารถรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น ได้้อย่างละเอียดอ่อน
6. สามารถแสดงความคิดเห็นและความต้องการของตนเองอย่าง ตรงไปตรงมาตามความเป็นจริง
7. ใช้กลไกในการป้องกันตนเองน้อย

8. เป็นผู้ริเริ่มสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นก่อน

9. มีความยืดหยุ่นและมีความริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์

ลักษณะของคนที่เห็นคุณค่าในตนเองนั้นจะเป็นคนที่มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดี มีอารมณ์มั่นคง มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้น สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีความเป็นอิสระ มีความเป็นผู้นำ และมีความรับผิดชอบ กล่าวหาญ ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา ทำให้ชีวิตมีความสุข ปราศจากความวิตกกังวลและแก้ปัญหาได้ดี

Tharenou (1979 cited in Brockner, 1988: 124-129) แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานในองค์กรเป็น 2 ลักษณะคือลักษณะของตัวงาน (Intrinsic Job Characteristics) และลักษณะสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Extrinsic Job Characteristics) ดังนี้

1. ลักษณะของตัวงาน (Intrinsic Job Characteristics) รวมถึงความหลากหลายของงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จจากบทบาทที่ได้รับในการปฏิบัติงานความสับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หรือภาระหน้าที่ที่มากเกินไป (Role Overload) มีความสัมพันธ์กับการเห็นคุณค่าในตนเองไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ

2. ลักษณะสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Extrinsic Job Characteristic) แบ่งปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ เงินเดือน ระดับชั้นของงาน (Job Level)

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เช่น ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

Coopersmith (1981: 38) กล่าวถึง สาเหตุของการมีการเห็นคุณค่าในตนเองว่ามาจากแหล่งสำคัญซึ่งบุคคลใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินความสำเร็จของตนเอง 4 แหล่งดังนี้

1. อำนาจ (Power) คือความสามารถในการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นและความสามารถในการควบคุมผู้อื่น
2. ความสำคัญ (Significance) คือการได้รับการยอมรับ การได้รับความสนใจและความรู้สึกใคร่จากผู้อื่น
3. คุณความดี (Virtue) คือการยึดมั่นในมาตรฐานของศีลธรรมและจริยธรรม
4. สมรรถนะ (Competence) คือการกระทำหรือการมีผลงานที่ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย

### ลักษณะของบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเอง

Coopersmith (1984: 5) แบ่งลักษณะของบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองไว้ 2 ลักษณะ คือ บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง และบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

1. บุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองสูง จะรับรู้ค่าของตนเองตามความเป็นจริง ตระหนักถึงศักยภาพทั้งหมดของตนเอง มีจิตใจที่เปิดกว้าง ยอมรับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงพร้อมทั้งสามารถแสดงพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม บุคคลเหล่านี้จะมีความกระตือรือร้น เชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มักเป็นผู้นำในการอภิปราย และมีความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงความคิดเห็น ไม่หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มีความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า มีความพึงพอใจเคารพและประทับใจในตนเอง บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะตระหนักถึงความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้

2. บุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ จะไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นในตนเองจะมองว่าตนเองเป็นคนไม่ดี รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ไม่มีความสามารถ มีข้อบกพร่อง ทำอะไรก็ล้มเหลว มีความวิตกกังวลสูง มีความเครียด รู้สึกไม่เป็นสุข ไม่มีความพยายามในการปฏิบัติงานที่ยากลำบาก เมื่อพบกับอุปสรรคก็ละทิ้ง หลีกเลี่ยงการแก้ไขปัญหา ไม่มีความยืดหยุ่น จะยึดติดอยู่กับสิ่งที่รู้จักหรือเคยชิน เพื่อความรู้สึกปลอดภัย หลีกเลี่ยงการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น บุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเอง

ต่ำจะมีความอายสูง ไม่กล้าปฏิเสธสิ่งที่ตนเองไม่ต้องการ กลัวการตัดสินของคนอื่นที่มีต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองด้อย กลัวการเข้าสังคม เพราะมีความรู้สึกที่ว่าตนเองงุ่มง่ามและจะทำให้คนรอบข้างเดือดร้อน มักนำความคิดของบุคคลอื่นมาใส่ใจ มักคิดว่ากลุ่มเพื่อนไม่ให้การยอมรับ ไม่ให้ความสนใจและเกิดความรู้สึกเสียใจบ่อยๆ จะพยายามทำสิ่งที่สังคมยอมรับ มักเป็นสมาชิกกลุ่มแบบไม่แสดงออกให้เห็นเด่นชัดมากกว่าจะทำตัวเป็นผู้นำกลุ่มหรือทำสิ่งที่ดึงดูดความสนใจ ชอบเป็นผู้ฟังมากกว่าจะแสดงบทบาท ไวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ พะวงกับเรื่องของตน ปิดกั้นตนเอง พร้อมทั้งจะเชื่อว่าคนอื่นจะมองตนในแง่ไม่ดี ไม่สามารถปกป้องตนเองจากสิ่งแวดล้อม จึงต้องอยู่กับความด้อยทั้งที่เป็นจริงหรืออาจคิดขึ้นเองก็ได้ เหนงและ โดดเดี่ยว เก็บกด คิดว่าตนไม่มีความสามารถเพียงพอ ไม่มีความเหมาะสม จึงมักมีบทบาทน้อยในสังคม ทำให้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จลดน้อยลง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าในตนเอง

Rosenberg (1979: 129-135) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างทางความคิดเกี่ยวกับตนเอง โดยอยู่ในลักษณะของการประเมินตนเองในเรื่องของคุณค่า และความสามารถ ซึ่งจะเกี่ยวพันกับเอกลักษณ์ และคุณสมบัติเฉพาะบางประการของบุคคล การเห็นคุณค่าในตนเอง คือ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเองในด้านบวกหรือด้านลบอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้นการที่บุคคลหนึ่งมีการเห็นคุณค่าในตนเองในระดับสูงหมายถึง การที่บุคคลคิดว่าตนเองเป็นคนที่มีความดี มีเกียรติ มีความพึงพอใจในตนเอง ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ หมายถึง คนที่ขาดความเคารพตนเอง ปฏิเสธตนเอง คิดว่าตนเองไม่มีคุณค่า ขาดความพึงพอใจในตนเอง มีความรู้สึกที่ตนเองด้อย ขาดบางสิ่งบางอย่าง ไม่เท่าเทียมกับผู้อื่น ซึ่งแยกพิจารณาออกเป็น 2 มิติคือ

1. ความรู้ความเข้าใจตนเอง (Cognitive Self) เป็นความรู้ความเข้าใจที่บุคคลมีต่อตนเอง จากการที่บุคคลเป็นเจ้าของตำแหน่ง หรือสถานภาพ ภายในโครงสร้างทางสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ ทำให้แต่ละคนมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ซึ่งเอกลักษณ์ที่บุคคลได้จากสังคมทำให้บุคคลรู้ว่าบุคคลเป็นใคร คนอื่นเป็นใคร การรับรู้นี้นำไปสู่อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ของบุคคล

2. การประเมินตนเอง (Evaluative Self) เป็นการตีค่าตนเองของบุคคล โดยการที่บุคคลนำตนเองไปเปรียบเทียบกับสิ่งอื่น หรือบุคคลอื่น เพื่อที่จะให้ตนเองรู้ว่าบุคคลมีคุณค่า หรือมีความ

ภาคภูมิใจในตนเองสูงหรือต่ำอย่างไร การที่บุคคลรู้สึกต่อตนเองในเรื่องการเห็นคุณค่าในตนเองอย่างไรจะนำไปสู่พฤติกรรมเช่นนั้น

Rosenberg (1979 cited in Babladelis, 1984: 172-175) อธิบาย ถึงกระบวนการที่ทำให้การเห็นคุณค่าในตนเองของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ว่าเกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การประเมินผลสะท้อนกลับ (Reflected Appraisal) หมายถึง การที่บุคคลประเมินตนเองว่ามีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงหรือต่ำ จากการรับรู้พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลอื่น ทั้งทางวาจาและกิริยา ในด้านความเคารพนับถือ ชื่นชม ทำให้บุคคลมีความรู้สึกนับถือตนเองสูง แต่ถ้าบุคคลนั้นถูกสังคมดูถูก แสดงอาการเหยียดหยาม การเห็นคุณค่าในตนเองก็จะต่ำไปด้วย การประเมินผลสะท้อนกลับของผู้อื่นจะส่งผลกระทบต่อระดับการเห็นคุณค่าในตนเองมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะของผู้ทำการประเมิน หากผู้ทำการประเมินมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกที่ดึงดูดใจสูง หรือมีความสนิทสนมกับผู้ถูกประเมินอย่างมาก การประเมินสะท้อนกลับของบุคคลนั้นจะส่งผลกระทบต่อระดับการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลผู้ถูกประเมิน

2. การเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison) เป็นการที่บุคคลประเมินตนเองโดยการนำเอาตนเองไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งผลของการเปรียบเทียบจะนำไปสู่การประเมินระดับการเห็นคุณค่าในตนเองในแง่บวกหรือแง่ลบของบุคคลนั้น โดยการที่บุคคลเลือกเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลที่อยู่ในสถานะที่ต่ำกว่า จะนำไปสู่การประเมินความรู้สึกการเห็นคุณค่าในตนเองในระดับที่สูงขึ้น ขณะเดียวกันหากบุคคลเลือกเปรียบเทียบกับบุคคลที่อยู่ในสถานะที่สูงกว่าการประเมินการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลนั้นจะอยู่ในระดับที่ต่ำลง ซึ่งการเปรียบเทียบทางสังคมนี้จะส่งผลกับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

3. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง กล่าวคือ ไม่ว่าบุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามผลที่ตามมาจากการกระทำนั้น จะมีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลนั้น ซึ่งใช้ได้หลายวิธีคือ

3.1 ทฤษฎีความไม่ลงรอยกัน ผู้แสดงบทบาทสามารถลดความไม่ลงรอยกัน โดยการแสดงทัศนส่วนตัว เพื่อเป็นการเพิ่มระดับการเห็นคุณค่าในตนเอง

3.2 ทฤษฎีบทบาทของตัวแบบ โดยการสังเกตพฤติกรรมของตนเองแล้วใช้ข้อมูลที่พบเห็นมาสร้างภาพลักษณ์ของตนเอง เพื่อเพิ่มระดับการเห็นคุณค่าในตนเอง

3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจ เมื่อบุคคลเกิดแรงจูงใจในการแสดงบทบาทสมมติ บุคคลนั้นจะหาข้อมูลซึ่งจะทำให้การแสดงบทบาทนั้นมีความน่าเชื่อถืออันเป็นการเพิ่มคุณค่าในตนเอง

3.4 ทฤษฎีการเสริมแรง บุคคลสามารถเห็นคุณค่าในตนเองได้จากประสบการณ์ความสำเร็จในการแสดงบทบาทสมมติ หรืออาจจะเกิดจากการยอมรับของผู้อื่น หรืออาจเป็นผลมาจากความชำนาญในการแสดงบทบาทสมมตินั้น

4. ความแตกต่างทางสังคม (Social Discrimination) กล่าวคือ ความแตกต่างทางสังคมจะส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง ตัวอย่างเช่นคนผิวดำและสตรีจะมีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำกว่า คนผิวขาวและเพศชาย หรือในชนบทรอบนิคมประเพณีต่างๆ เพศชายมักจะหมายถึงความมีคุณค่าและเป็นที่ต้องการมากกว่าเพศหญิง แต่อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงการกำหนดคุณค่าทางสังคมสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระดับการเห็นคุณค่าในตนเองได้

ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองในภาพรวมและการเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้าน อธิบายโดยใช้มโนทัศน์เอกลักษณ์ที่เป็นศูนย์กลาง (Psychological Centrality) กล่าวคือเอกลักษณ์ที่เป็นศูนย์กลางคือเอกลักษณ์ของการให้คุณค่าตนเอง เป็นเอกลักษณ์ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความเป็นตัวตน เช่นถ้าคนๆ หนึ่งคิดว่าเขาเป็นคนฉลาด มีเสน่ห์ น่าคบ และเป็นคนที่มีความคุณธรรม เขาจะมองตนเองในทางที่มีคุณค่าหรือมีการเห็นคุณค่าในตนเองในภาพรวมสูง (ในกรณีที่บุคคลนั้นให้ความสำคัญต่อลักษณะทางกายภาพเหล่านั้นเป็นเอกลักษณ์ที่เป็นศูนย์กลาง) ส่วนบุคคลที่เป็นสมาชิกชนกลุ่มน้อย มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำหรือยากจน ประสบความล้มเหลวในการเรียน มีความเจ็บป่วยทางจิต บุคคลเหล่านี้จะมีการเห็นคุณค่าในตนเองในภาพรวมต่ำ การพิจารณาว่าเอกลักษณ์ใดจะเป็นศูนย์กลางนั้น โดยปกติแล้วบุคคลมักจะเลือกจากเอกลักษณ์ที่สำคัญหรือเด่นในสถานการณ์ทางสังคมที่บุคคลผู้นั้นเป็นสมาชิกอยู่ มาเป็นหลักในการประเมินคุณค่าของตน ดังนั้นการที่บุคคลมีการเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้านอยู่มากมาย มิได้หมายความว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้านทั้งหมดจะมีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองในภาพรวม จะมีเพียงการเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้านที่เป็นเอกลักษณ์ที่เป็นศูนย์กลาง (Psychological Centrality) หรือการเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้านที่ได้จากเอกลักษณ์เด่น (Salient Identities) เท่านั้นที่จะส่งผลหรือมี

อิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองในภาพรวม นอกจากนี้การเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้านที่ได้จากเอกลักษณ์เด่นนี้เอง ที่มีการวิจัยพบว่ามีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าการเห็นคุณค่าในตนเองในภาพรวม ฉะนั้นถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีการเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้านที่ได้จากเอกลักษณ์เด่นไปในทิศทางใด ก็ย่อมจะทำให้เขาจะมีพฤติกรรมไปในทิศทางนั้น

Rosenberg (1981: 613-620) แบ่งการเห็นคุณค่าในตนเองออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การเห็นคุณค่าในตนเองในภาพรวม (Global Self Esteem) หมายถึง การที่บุคคลมีทัศนคติต่อตนเองโดยรวม ไม่แยกพิจารณาในด้านใดด้านหนึ่ง หรือเอกลักษณ์ใดเอกลักษณ์หนึ่ง แต่จะมองในลักษณะโดยรวมว่าเป็นบุคคลคนหนึ่ง

2. การเห็นคุณค่าตนเองเฉพาะด้าน (Specific Self Esteem) เป็นทัศนคติที่บุคคลพิจารณาตนเองในด้านใดด้านหนึ่งหรือเอกลักษณ์ใดเอกลักษณ์หนึ่ง

โดยปกติแล้วถ้าบุคคลมีความนับถือตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว จะส่งผลให้บุคคลมองตัวเองในภาพรวมว่ามีคุณค่า ในทางตรงข้ามถ้าบุคคลประเมินว่าด้อยคุณสมบัติหรือลดความนับถือตัวเองในด้านใดด้านหนึ่งการประเมินคุณค่าตนเองโดยรวมก็จะมีระดับต่ำลงด้วย

Taft (1985: 79) เสนอกระบวนการรับรู้ของบุคคล ที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

1. การประเมินทัศนคติและการกระทำของสังคมที่มีต่อตน กระบวนการนี้มีรากฐานมาจากแนวความคิดมองตนที่ว่าบุคคลสามารถรู้จักตนเองโดยอาศัย “การมองตนเอง” ซึ่งกระบวนการนี้เป็นการรับรู้คุณค่าของตนเองที่มีรากฐานมาจากการประเมิน และการยอมรับของผู้อื่น ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ได้รับจากภายนอกที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง (Outer-Self Esteem)

2. ความรู้สึกของบุคคลต่อความสามารถในการตอบสนองต่อสภาวะแวดล้อม และผลที่ตนได้รับ เป็นความรู้สึกภายในต่อคุณค่าของตนเอง (Inner-Self Esteem) เป็นความสัมพันธ์ของปัจเจกบุคคลที่แท้จริง และผลกระทบของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมนั้นคือ เป็นความรู้สึกที่อยู่ภายในตนเอง

ที่สามารถแสดงออกมาเพื่อควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนเอง ซึ่งพลังอำนาจที่ช่วยให้สามารถกระทำหรือควบคุมสิ่งต่างๆได้นั้น เกิดจากความรู้ ทักษะ รายได้ และสถานภาพของบุคคล

Ross (1992: 109-110) กล่าวถึงมิติของการเห็นคุณค่าในตนเอง 4 ด้าน ดังนี้

1. สมรรถนะ (Competence) คือ คุณสมบัติของบุคคล เป็นทักษะและความสำเร็จที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งเป็นทักษะทางร่างกาย ทักษะทางความคิด ทักษะทางศิลปะและทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สำหรับการประสบความสำเร็จย่อมมาจากหลากหลายด้าน ซึ่งนำไปสู่การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลทั้งสิ้น

2. ความมีคุณค่า (Worth) เป็นคุณสมบัติของบุคคลที่มีมาตรฐานของศีลธรรมและจริยธรรม ลักษณะทางกายที่ปรากฏ บุคลิกภาพ เมื่อบุคคลต้องอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะของตัวเอง จะสามารถอธิบายได้ว่าบุคคลเก่งเรื่องอะไรบ้าง ตนเองเป็นคนดีและดีได้อย่างไร

3. อำนาจ (Power) เป็นแง่มุมของการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

4. การยอมรับ (Acceptance) บุคคลจะถูกมองหรือมีปฏิกริยาจากบุคคลอื่นว่าชื่นชอบ นับถือ หรือชมเชยถึงบุคคลนั้นๆอย่างไร

จากความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองข้างต้น ผู้วิจัยสรุปการเห็นคุณค่าในตนเองตามทฤษฎีและการวัดการเห็นคุณค่าของตนเอง ของ Rosenberg ว่าการเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การประเมินค่าตนเองในทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกเคารพตนเอง การยอมรับตนเอง การคิดว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญ ตระหนักในข้อผิดพลาดของตนเองซึ่งคาดหวังว่าจะสามารถแก้ไขให้ดีขึ้นได้ ความรู้สึกเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในสังคม ความพอใจในสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยการประเมินผลสะท้อนกลับจากบุคคลรอบข้าง การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในสังคม แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ 1) การเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม 2) การเห็นคุณค่าตนเองด้านเฉพาะในงานในฐานะพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยต่างประเทศ

Henry and Stephens (1977 อ้างใน ธนินทร์ กล่อมฤกษ์, 2544: 45) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความเครียด และมีความสัมพันธ์กับโรคหัวใจ โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มักเป็นบุคคลที่มีระดับความเครียดสูง และมีแนวโน้มของการเป็นโรคหัวใจมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี

Tharenou (1979) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ทักษะในการทำงาน ความตึงเครียดในบทบาทการทำงาน ค่าเงินเดือน ระดับชั้นของงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน กับการเห็นคุณค่าในตนเอง พบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเห็นคุณค่าในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Allen (1993: 146) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์กรและความตึงเครียด ของพนักงานจำนวน 225 คน พบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองสามารถชี้ให้เห็นถึงระดับต่างๆ ของความเครียด และความเหนื่อยล้าทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญ โดยการมีค่าการเห็นคุณค่าในตนเองสูงนั้นจะมีระดับความตึงเครียดและความเหนื่อยล้าทางจิตใจที่ลดลง

Dua (1993: 515-552) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบทางบวกและลบของความเครียด การเห็นคุณค่าในตนเอง การแสดงออกอย่างเหมาะสมที่เกิดจากความคิดและประสบการณ์ในปัจจุบัน สุขภาพทางกาย ใจ และปัญหาสุขภาพจิต จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 524 คน ซึ่งมีพฤติกรรมแบบเอ โดยให้ทำแบบทดสอบวัดความคิดและประสบการณ์ในชีวิตจริง พบว่าผลกระทบทางลบที่ได้จากแบบสำรวจมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด ความรู้สึกหดหู่ที่สูงขึ้น และมีผลต่อระดับการเห็นคุณค่าในตนเองที่ลดลง รวมทั้งมีผลต่อสุขภาพร่างกายด้วย

Narayanan *et al.* (1999) ทำการศึกษาความเครียดในสถานที่ทำงานโดยเปรียบเทียบเพศและอาชีพ ด้วยการใช้คำถามปลายเปิด กับอาชีพที่แตกต่างกัน 3 อาชีพคือ เสมียน อาจารย์

มหาวิทยาลัย และพนักงานชาย รวม 401 คน แต่การตอบที่สามารถใช้ได้มีเพียง 387 คน ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างกันในตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดและเทคนิคในการจัดการความเครียดในแต่ละอาชีพที่แตกต่างกัน ในด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล ปริมาณงานที่มากเกินไป และการใช้เวลาที่สิ้นเปลืองในการปฏิบัติงาน เป็นตัวก่อความเครียดในทุกอาชีพ ส่วนการขาดอำนาจในการควบคุมและปริมาณงานที่มากเกินไปเป็นตัวก่อให้เกิดความเครียดหลักในกลุ่มของเสมียน สำหรับกลุ่มของพนักงานชายและอาจารย์มหาวิทยาลัยความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียด ส่วนความแตกต่างทางเพศนั้นก่อให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน

### งานวิจัยภายในประเทศ

สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียด ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้แบบวัดความเครียดจากการทำงาน Occupational Stress Indicators ของ Cooper และคณะ จำนวน 38 ข้อ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้วงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน สามารถร่วมกันทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 26.79

อาริดา สัวบุตร (2539) ศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลางในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลางตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลาง โดยศึกษา กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้นำระดับกลางใน โรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป จำนวน 126 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป พบว่า 1) ผู้นำระดับกลางเพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจ และพฤติกรรมการทำงานในทุกๆด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ผู้นำระดับกลางที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีแรงจูงใจโดยรวม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรม

การทำงานโดยรวม พฤติกรรมทางด้านการแก้ปัญหา พฤติกรรมทางด้านการติดต่อสื่อสาร และ พฤติกรรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าผู้นำระดับกลางที่มีอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 ถึง.01 3) ผู้นำระดับกลางที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี มีแรงจูงใจโดยรวม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ สูงกว่าผู้นำระดับกลางที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.03 ถึง.04 4) ผู้นำระดับกลางที่มีการศึกษาสูงกว่า มีแรงจูงใจโดยรวม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมด้านความเป็นผู้นำ พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าผู้นำระดับกลางที่มีการศึกษาต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.03 ถึง .001 5) แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลางในทุกๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.001

มานพ วงษ์สุริรัตน์ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 317 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง และแบบประเมินความเครียด HOS (Health Opinion Survey) พบว่าระดับความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดต่างกัน ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา บุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 19.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยปัจจัยด้านลักษณะของงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุด

สิตา เพ็ชรพิจิตร (2542) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 310 คน เก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ต่อลักษณะงาน การรับรู้ในองค์กร สัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน แนวโน้มการลาออกจากงาน และแบบสอบถามวัดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง 2 ส่วน คือความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม พบว่าพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพอยู่ในระดับสูง มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีแนวโน้มการลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ ที่แตกต่างกันมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความรู้สึก

เห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ต่อลักษณะงาน การรับรู้ในองค์การ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน พบว่าความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การรับรู้ว่าองค์การมีชื่อเสียง และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สามารถทำนายความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพได้ดีตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 55.92

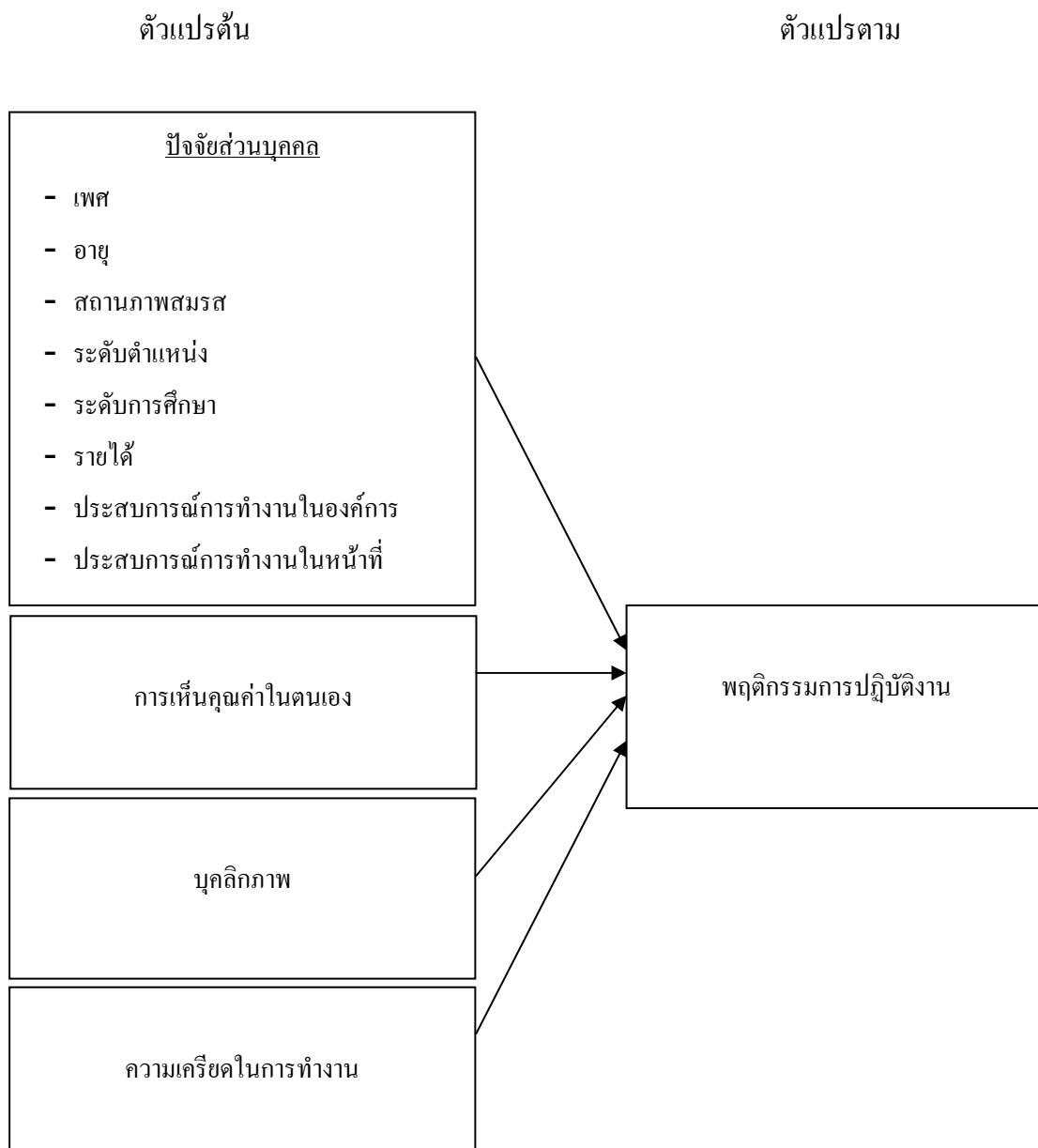
ทรศนะ ใจชุ่มชื่น (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์การ แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม และศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 204 คน จากพนักงานระดับหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดกลาง 4 โรงงาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามการสนับสนุนขององค์การ แบบสอบถามแบบการนำชีวิตตน แบบสอบถามพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป พบว่า 1) หัวหน้างานระดับต้นมีการสนับสนุนขององค์การ แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง 2) การสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์กับแบบการนำชีวิตตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 3) อายุ อายุงาน รายได้ การสนับสนุนขององค์การและแบบการนำชีวิตตนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 4) พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 5)อายุงาน รายได้ การสนับสนุนขององค์การ แบบการนำชีวิตตนและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

กรรณิการ์ สายพิณ (2547) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2547 จำนวน 164 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่า

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ รายได้และค่าตอบแทนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีสังกัดสายงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่สังกัดสายงานฝ่ายผลิตรายการมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่สังกัดสายงานฝ่ายบริหาร การรับรู้ภาวะผู้นำแบบพฤติกรรมมุ่งงาน และแบบพฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบเข้มใส แบบอิสระ แบบสนิทสนม และแบบรวบอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเข้มเซาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงาน สำหรับการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุมของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน การรับรู้บรรยากาศแบบเปิดหรือเข้มใสและการรับรู้บรรยากาศแบบอิสระสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 23.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล การเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่กล่าวไว้ข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวคิดในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ดังนี้

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.2 ประสบการณ์การทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.3 ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.4 รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ประเภทการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม โดยทำการวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในเขตภาคกลางของประเทศไทย จำนวน 147 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) และคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบขนาดของประชากร โดยใช้สูตร Yamane (1973 อ้างใน ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543: 79)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ .05

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างต่ำที่สุดที่ใช้ในการวิจัย ที่มีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 จำนวน 108 คน โดยทำการส่งแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาไปยังกลุ่ม

ตัวอย่าง จำนวน 142 ฉบับ ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 142 ฉบับ และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์แบบสอบถามแล้วได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 127 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.39

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถาม 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งงานวุฒิ การศึกษา สภาพสมรส รายได้ เป็นแบบสอบถามที่ให้เติมข้อความและตรวจรายการ (checklist)

ส่วนที่ 2 แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอิงทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองของ Rosenberg ซึ่งแบ่งการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลออกเป็น 2 ด้านคือ

- |                   |              |
|-------------------|--------------|
| 1. ด้านในภาพรวม   | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. ด้านเฉพาะในงาน | จำนวน 14 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบบุคลิกภาพซึ่งเป็นแบบทดสอบมาตรฐาน MPI (Maudsley Personality Inventory) ของ Eysenck (1970) เพื่อประเมินบุคลิกภาพที่แสดงออกในคุณลักษณะ 2 อย่างคือ

1. อารมณ์หวั่นไหว – มั่นคง (Scale N)
2. แสดงออก – เก็บตัว (Scale E)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงและปรับปรุงโดยอาศัยเค้าโครงจากแบบสอบถาม Occupational Stress Indicator ของ Cooper *et al.* (1988) ฉบับที่ สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ ได้ดัดแปลงมาใช้ ร่วมกับการศึกษา เอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. ด้านตัวงาน                              | จำนวน 8 ข้อ |
| 2. ด้านบทบาทหน้าที่                        | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ | จำนวน 7 ข้อ |

- |  |              |
|--|--------------|
| 4. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน | จำนวน 10 ข้อ |
| 5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ        | จำนวน 7 ข้อ  |

ส่วนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดพฤติกรรมการทำงาน ที่สร้างโดย รศ.ดร. อารี เพชรสุด สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยปรับมาจากวิทยานิพนธ์ของอาริดา สัวบุตร เพื่อใช้สอบถามถึงพฤติกรรม การกระทำ การแสดงออกในการทำงานและลักษณะนิสัย ซึ่งลักษณะข้อคำถามที่สอบถามถึงการกระทำ การแสดงออก ในการทำงานและลักษณะนิสัยของบุคคล และสร้างมาตรประเมินค่า จำนวน 30 ข้อ โดยวัดพฤติกรรมการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. ด้านการติดต่อสื่อสาร                         | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ด้านมนุษยสัมพันธ์                            | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. ด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ด้านการแก้ปัญหา                              | จำนวน 6 ข้อ |
| 5. ด้านความเป็นผู้นำ                            | จำนวน 6 ข้อ |

#### การตรวจสอบความเที่ยงและความตรงของเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบดังต่อไปนี้

1. นำแบบวัดที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา โดยคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำนวน 3 ท่าน หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

2. นำแบบวัดไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา และไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน

3. นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ตามองค์ประกอบรายด้านและทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient)

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นมีดังต่อไปนี้

3.1. แบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเองมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.9072

เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

- |                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. การเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงาน |               |
| ในฐานะพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม         | เท่ากับ 0.841 |
| 2. การเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม   | เท่ากับ 0.870 |

3.2. แบบสอบถามบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) ซึ่งเป็นแบบทดสอบมาตรฐาน

1. อารมณ์หวั่นไหว-มั่นคง (Scale N)
2. แสดงออก-เก็บตัว (Scale E)

3.3. แบบสอบถามความเครียดในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.945

เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. ด้านตัวงาน                                 | เท่ากับ 0.719 |
| 2. ด้านบทบาทหน้าที่                           | เท่ากับ 0.803 |
| 3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ    | เท่ากับ 0.851 |
| 4. ด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน | เท่ากับ 0.852 |
| 5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร          | เท่ากับ 0.848 |

3.4. แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.930

เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

1. ด้านการติดต่อสื่อสาร	เท่ากับ 0.706
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	เท่ากับ 0.701
3. ด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ	เท่ากับ 0.766
4. ด้านการแก้ปัญหา	เท่ากับ 0.796
5. ด้านความเป็นผู้นำ	เท่ากับ 0.756

4. นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) เป็นการวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไปยังบริษัทที่ต้องการเก็บข้อมูล
2. ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลหรือทางผู้ที่บริษัทมอบหมายให้คอยดูแล เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
3. สุ่มสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานในองค์การโดยได้รับอนุญาตจากบริษัท
4. รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากบริษัทจำนวน 142 ฉบับ
5. ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความคลาดเคลื่อนในการตอบจากข้อคำถามที่ตั้งไว้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 127 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.39 ใช้เป็นขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา
6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการบันทึกคะแนนเพื่อทำการวิเคราะห์ค่าทางสถิติต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการตรวจวัดความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และบันทึกคะแนนแล้วมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์

### เกณฑ์การตรวจวัดและการให้คะแนน

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การตรวจวัดและการให้คะแนนแบบวัดที่เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยทำการแจกแจงหาค่าความถี่และหาค่าร้อยละโดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ในองค์กร และ ประสบการณ์ในตำแหน่งงาน

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยได้ตรวจการประเมินแบบวัดดังกล่าว โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคำตอบ	คะแนนข้อความทางบวก	คะแนนข้อความทางลบ
	(Positive)	(Negative)
1. ไม่ตรงกับความจริงเลย	1	5
2. ตรงกับความจริงน้อยมาก	2	4
3. ตรงกับความจริงปานกลาง	3	3
4. ตรงกับความจริงมาก	4	2
5. ตรงกับความจริงมากที่สุด	5	1

โดยแบ่งช่วงระดับการเห็นคุณค่าในตนเอง ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2539: 13) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{120 - 24}{3} \\
 &= 32
 \end{aligned}$$

1. สามารถกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกการเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม มีรายละเอียด ดังนี้

คะแนน 24.0 – 56.0	หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ
คะแนน 56.1 – 88.0	หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง
คะแนน 88.1 – 120.0	หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเองสูง

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{50 - 10}{3} \\
 &= 13.33
 \end{aligned}$$

2. สามารถกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกการเห็นคุณค่าในตนเองในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 สามารถกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกการเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม ดังนี้

คะแนน 10.0 - 23.4	หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวมต่ำ
คะแนน 23.5 - 36.8	หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวมปานกลาง
คะแนน 36.9 – 50.2	หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวมสูง

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{70 - 14}{3} \\
 &= 18.7
 \end{aligned}$$

2.2 สามารถกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกการเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงาน ในฐานะพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

คะแนน 14.0 - 32.7 หมายถึงการเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงานต่ำ  
 คะแนน 32.8 - 51.4 หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงานปานกลาง  
 คะแนน 51.5 - 70.1 หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงานสูง

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามบุคลิกภาพ ผู้วิจัยได้ตรวจการประเมินแบบวัดดังกล่าว โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ใช่	= 2
ไม่แน่ใจ	= 1
ไม่ใช่	= 0

ทำการตรวจให้คะแนนแบบทดสอบตามเฉลยในแบบทดสอบบุคลิกภาพที่กำหนดไว้ ทำการรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดในแต่ละ Scale นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นนำมาแบ่งลักษณะบุคลิกภาพออกเป็น 2 แบบ 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

#### 1. อารมณ์หวั่นไหว-มั่นคง (Scale N)

คะแนนตั้งแต่	25	ขึ้นไปเป็นบุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว (Neuroticism)
คะแนนน้อยกว่า	25	ลงไปเป็นบุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง (Stability)

## 2. แสดงออก-เก็บตัว (Scale E)

คะแนนตั้งแต่	25	ขึ้นไปเป็นบุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extraversion)
คะแนนน้อยกว่า	25	ลงไปเป็นบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion)

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามความเครียดในการทำงานผู้วิจัยได้ตรวจการประเมินแบบวัดดังกล่าวโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคำตอบ	คะแนนข้อความทางบวก (Positive)	คะแนนข้อความทางลบ (Negative)
1. ไม่ตรงกับความจริงเลย	1	5
2. ตรงกับความจริงน้อยมาก	2	4
3. ตรงกับความจริงปานกลาง	3	3
4. ตรงกับความจริงมาก	4	2
5. ตรงกับความจริงมากที่สุด	5	1

และมีเกณฑ์ในการจัดระดับของความเครียดในการทำงานในแต่ละด้านและโดยรวมไว้เป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2539: 13)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{190-38}{3} \\
 &= 50.7
 \end{aligned}$$

## 1. สามารถแบ่งระดับของความเครียดในการทำงานโดยรวม ดังนี้

คะแนน	38.0 - 88.7	หมายถึง ความเครียดในการทำงานโดยรวมต่ำ
คะแนน	88.8 - 139.4	หมายถึง ความเครียดในการทำงานโดยรวมปานกลาง
คะแนน	139.5 - 190.1	หมายถึง มีความเครียดในการทำงานโดยรวมสูง

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{40 - 8}{3} \\
 &= 10.7
 \end{aligned}$$

## 2. สามารถแบ่งระดับของความเครียดในการทำงานในแต่ละด้าน ดังนี้

### 2.1 สามารถแบ่งระดับของความเครียดในการทำงานด้านตัวงานดังนี้

คะแนน 8.0 - 18.7 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านตัวงานต่ำ

คะแนน 18.8 - 29.4 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านตัวงานปานกลาง

คะแนน 29.5 - 40.1 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านตัวงานสูง

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{30 - 6}{3} \\
 &= 8
 \end{aligned}$$

### 2.2 สามารถแบ่งระดับของความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ดังนี้

คะแนน 6.0 - 14.0 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ต่ำ

คะแนน 14.1 - 22.0 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ปานกลาง

คะแนน 22.1 - 30.0 หมายถึง ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่สูง

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{35 - 7}{3}$$

$$= 9.3$$

2.3 สามารถแบ่งระดับของความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ดังนี้

คะแนน 7.0-16.3 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพต่ำ

คะแนน 16.4-25.7 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพปานกลาง

คะแนน 25.8-35.1 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพระดับสูง

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{50 - 10}{3}$$

$$= 13.3$$

2.4 สามารถแบ่งระดับของความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานดังนี้

คะแนน 0.0-23.4 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานต่ำ

คะแนน 23.5-36.8 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนน 36.9-50.2 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานสูง

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{35 - 7}{3} \\
 &= 9.3
 \end{aligned}$$

2.5 สามารถแบ่งระดับของความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ดังนี้

คะแนน 7.0- 16.3 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรต่ำ

คะแนน 16.4-25.7 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรปานกลาง

คะแนน 25.8-35.1 หมายถึง ความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรสูง

**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ตรวจการประเมินแบบวัดดังกล่าวโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคำตอบ	คะแนนข้อความทางบวก(Positive)
1. ไม่ตรงกับความจริงเลย	1
2. ตรงกับความจริงน้อยมาก	2
3. ตรงกับความจริงปานกลาง	3
4. ตรงกับความจริงมาก	4
5. ตรงกับความจริงมากที่สุด	5

และมีเกณฑ์ในการจัดระดับของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและโดยรวมไว้เป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2539 : 13)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{150 - 30}{3} \\
 &= 40
 \end{aligned}$$

### 1. สามารถแบ่งระดับของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวมดังนี้

คะแนน 30.0 - 70.0 หมายถึง พฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวมต่ำ

คะแนน 70.1 - 110.0 หมายถึง พฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวมปานกลาง

คะแนน 110.1 - 150.0 หมายถึง พฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวมสูง

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{30 - 6}{3} \\
 &= 8
 \end{aligned}$$

### 2. สามารถแบ่งระดับของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ดังนี้

#### 2.1 พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร

คะแนน 6.0-14.0 หมายถึง พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารต่ำ

คะแนน 14.1-20.0 หมายถึง พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารปานกลาง

คะแนน 22.1-30.0 หมายถึง พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารสูง

## 2.2 พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์

คะแนน 6.0-14.0 หมายถึง พฤติกรรมด้านการปฏิบัติงานมนุษยสัมพันธ์ต่ำ

คะแนน 14.1-22.0 หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ปานกลาง

คะแนน 22.1-30.0 หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์สูง

## 2.3 พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความทะเยอทะยานหรือมุ่งความสำเร็จ

คะแนน 6.0-14.0 หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความทะเยอทะยานหรือ  
มุ่งความสำเร็จต่ำ

คะแนน 14.1-22.0 หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความทะเยอทะยานหรือ  
มุ่งความสำเร็จปานกลาง

คะแนน 22.1-30.0 หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความทะเยอทะยานหรือ  
มุ่งความสำเร็จสูง

## 2.4 พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา

คะแนน 6.0- 14.0 หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหาค่ำ

คะแนน 14.1-22.0 หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหাপานกลาง

คะแนน 22.1-30.0 หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหายสูง

## 2.5 พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำ

คะแนน 6.0-14.0 หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำต่ำ

คะแนน 14.1-22.0 หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำปานกลาง

คะแนน 22.1-30.0 หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำสูง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูล
3. การทดสอบ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม
4. การทดสอบ F-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป
5. การหาค่าความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน

การกำหนดสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผล และความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลให้ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-test
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-test
beh00	แทน	พฤติกรรมการทำงานโดยรวม
beh01	แทน	พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร
beh02	แทน	พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์
beh03	แทน	พฤติกรรมการทำงานด้านความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ
beh04	แทน	พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา
beh05	แทน	พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นผู้นำ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยจะขอเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลของการวิจัย จำแนกการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในองค์กร ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่ ระดับการศึกษา และรายได้

**ตอนที่ 2** เสนอผลการวิเคราะห์การเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม

**ตอนที่ 3** เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 127)			
	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
	ชาย	99	78.0
	หญิง	28	22.0
<b>อายุ</b>			
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี	41	32.3
	36 - 45 ปี	66	52.0
	มากกว่าหรือเท่ากับ 46 ปี	20	15.7
	$\bar{x} = 38.59$ ปี      S.D. = 6.501		
<b>สถานภาพ</b>			
	โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	35	27.6
	สมรส	92	72.4
<b>ระดับตำแหน่ง</b>			
	พนักงานระดับปฏิบัติการ	86	67.7
	หัวหน้างาน	41	32.3
<b>ระดับการศึกษา</b>			
	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	44	34.6
	มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	40	31.5
	อนุปริญญาขึ้นไป	43	33.9

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 127)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงานในองค์กร		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	13	10.2
6 - 10 ปี	32	25.2
11 - 16 ปี	82	64.6
	$\bar{x} = 10.845$ ปี	S.D. = 3.654
ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	49	38.6
6 - 10 ปี	36	28.3
11 - 16 ปี	42	33.1
	$\bar{x} = 7.919$ ปี	S.D. = 4.662
รายได้		
3,900 – 8,999 บาท	37	29.1
9,000 - 15,999 บาท	51	40.2
16,000 - 40,000 บาท	39	30.7
	$\bar{x} = 13,079.99$ บาท	S.D. = 6,028.80

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษามีจำนวน 127 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในองค์กร ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่ รายได้ ได้ดังนี้

เพศ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่า มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยแบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 และเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 รวมทั้งสิ้น 127 คน

อายุ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาอายุน้อยกว่า 35 ปี มีจำนวน 41 คน คิด

เป็นร้อยละ 32.3 ส่วนอายุมากกว่า 46 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 38.59 ปี มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.50 และมีอายุต่ำสุด 23 ปี อายุสูงสุด 57 ปี

สถานภาพสมรส พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษ พบว่าส่วนใหญ่สมรส 92 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมาไม่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้างและแยกกันอยู่ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

ระดับตำแหน่ง พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งในระดับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมาเป็นหัวหน้างานมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

ระดับการศึกษา พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญาขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

ประสบการณ์การทำงานในองค์กร พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในองค์กรอยู่ระหว่าง 11-16 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานในองค์กรอยู่ระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และประสบการณ์การทำงานในองค์กรน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในหน้าที่น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานในหน้าที่อยู่ระหว่าง 11-16 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และประสบการณ์การทำงานในหน้าที่อยู่ 6-10 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3

รายได้ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 9,000 - 15,999 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 16,000 -

40,000 บาท มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และรายได้ระหว่าง 3,900 - 8,999 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการเห็นคุณค่าในตนเอง

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	คะแนนเต็ม	ระดับ
การเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม	84.11	9.285	120	ปานกลาง
ด้านในภาพรวม	46.53	5.724	50	สูง
ด้านเฉพาะในงาน	37.58	4.669	70	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม มีการเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางคือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 84.11 มีการเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คือมีคะแนนเฉลี่ย 46.53 และมีการเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 37.58

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความเครียดในการทำงาน

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	คะแนนเต็ม	ระดับ
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	104.17	27.868	190	ปานกลาง
ด้านตัวงาน	21.42	5.832	40	ปานกลาง
ด้านบทบาทหน้าที่	17.11	5.381	30	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ	20.54	6.409	35	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	25.41	8.875	50	ปานกลาง
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	19.69	5.909	35	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 104.17 ความเครียดในการทำงานรายด้านคือ ด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้าน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 21.42, 17.11, 20.54, 25.41 และ 19.69 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนกตามมิติของบุคลิกภาพ MPI

บุคลิกภาพ	$\bar{x}$	S.D.	อยู่ในเกณฑ์
อารมณ์หวั่นไหว-มั่นคง (Scale N)	17.95	9.03	มั่นคง
แสดงออก-เก็บตัว (Scale E)	24.57	3.64	เก็บตัว

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม มีบุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว-มั่นคง (Scale N) อยู่ในเกณฑ์มั่นคง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 17.95 จากคะแนนเต็ม 48 คะแนน และมีบุคลิกภาพแสดงออก-เก็บตัว (Scale E) อยู่ในเกณฑ์เก็บตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 24.57 จากคะแนนเต็ม 48 คะแนน

**ตารางที่ 5** จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามประเภทบุคลิกภาพ

ลักษณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลิกภาพ		
อารมณ์มั่นคง-เก็บตัว	47	37.00
อารมณ์มั่นคง-แสดงออก	48	37.80
อารมณ์หวั่นไหว-เก็บตัว	12	9.45
อารมณ์หวั่นไหว-แสดงออก	20	15.75

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบอารมณ์  
มั่นคง-แสดงออก ร้อยละ 37.80 รองลงมามีบุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง-เก็บตัว ร้อยละ 37.00  
บุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว-แสดงออก ร้อยละ 15.75 และมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว-เก็บตัว  
ร้อยละ 9.45

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	คะแนนเต็ม	ระดับ
พฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวม	99.93	13.361	150	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	20.94	3.398	30	ปานกลาง
ด้านมนุษยสัมพันธ์	20.31	3.143	30	ปานกลาง
ด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่ง ความสำเร็จ	19.69	2.736	30	ปานกลาง
ด้านการแก้ปัญหา	20.36	3.209	30	ปานกลาง
ด้านความเป็นผู้นำ	18.63	2.954	30	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม มีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวม  
และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางคือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 99.93, 20.94, 20.31, 19.69,  
20.36 และ 18.63 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานและอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน  
แตกต่างกัน โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม				-1.728	.086
ชาย	99	101.01	12.36		
หญิง	28	96.11	16.098		
พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร				-2.071*	.040
ชาย	99	21.27	3.133		
หญิง	28	19.79	4.058		
พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์				-.994	.322
ชาย	99	20.45	2.963		
หญิง	28	19.79	3.725		
พฤติกรรมการทำงานด้านระดับความ ทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ				-.404	.687
ชาย	99	19.74	2.566		
หญิง	28	19.50	3.317		
พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา				-2.036*	.044
ชาย	99	20.67	3.14		
หญิง	28	19.29	3.276		
พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นผู้นำ				-1.801	.074
ชาย	99	18.88	2.635		
หญิง	28	17.150	3.807		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่มีพฤติกรรมการทำงานรายด้านคือ พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารและพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม				1.608	.110
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	35	103	13.133		
สมรส	92	98.76	13.332		
พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร				1.404	.163
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	35	21.63	3.335		
สมรส	92	20.68	3.403		
พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์				1.219	.225
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	35	20.86	3.397		
สมรส	92	20.10	3.035		
พฤติกรรมการทำงานด้านระดับความ ทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ				2.136*	.035
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	35	20.51	2.944		
สมรส	92	19.37	2.601		
พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา				1.832	.069
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	35	21.20	3.359		
สมรส	92	20.04	3.109		
พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นผู้นำ				.399	.691
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	35	18.80	2.411		
สมรส	92	18.57	3.146		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

แต่มีพฤติกรรมการทำงานรายด้าน คือ พฤติกรรมการทำงานด้านระดับความทะเยอทะยาน หรือการมุ่งความสำเร็จแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม				.072	.943
พนักงานระดับปฏิบัติการ	86	99.99	14.773		
หัวหน้างาน	41	99.80	1.550		
พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร				-.516	.607
พนักงานระดับปฏิบัติการ	86	20.84	3.738		
หัวหน้างาน	41	21.17	2.568		
พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์				-.025	.980
พนักงานระดับปฏิบัติการ	86	20.30	3.333		
หัวหน้างาน	41	20.32	2.743		
พฤติกรรมการทำงานด้านระดับความ ทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ				1.398	.164
พนักงานระดับปฏิบัติการ	86	19.92	3.026		
หัวหน้างาน	41	19.20	1.939		
พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา				.227	.821
พนักงานระดับปฏิบัติการ	86	20.41	3.455		
หัวหน้างาน	41	20.27	2.655		
พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นผู้นำ				-.588	.558
พนักงานระดับปฏิบัติการ	86	18.52	3.339		
หัวหน้างาน	41	18.85	1.931		

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรปฏิบัติการโดยรวม และรายด้านของพนักงาน  
โรงงานอุตสาหกรรม ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ไม่พบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ที่มี  
ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรปฏิบัติการโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมกรปฏิบัติการแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรปฏิบัติการของพนักงานตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	F	p
พฤติกรรมกรปฏิบัติการโดยรวม				2.242	.111
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	44	97.77	14.946		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	40	98.60	12.681		
อนุปริญญาขึ้นไป	43	103.37	11.784		
พฤติกรรมกรปฏิบัติการด้านการ ติดต่อสื่อสาร				2.276	.107
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	44	20.18	3.841		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	40	20.95	3.012		
อนุปริญญาขึ้นไป	43	21.72	3.142		
พฤติกรรมกรปฏิบัติการด้านมนุษยสัมพันธ์				.595	.553
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	44	20.18	3.194		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	40	20.00	3.097		
อนุปริญญาขึ้นไป	43	20.72	3.165		
พฤติกรรมกรปฏิบัติการด้านระดับความ ทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ				1.511	.225
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	44	19.73	2.912		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	40	19.13	2.848		
อนุปริญญาขึ้นไป	43	20.16	2.390		

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	F	p
พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา				2.603	.078
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	44	19.61	3.604		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	40	20.33	3.133		
อนุปริญญาขึ้นไป	43	21.16	2.690		
พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำ				3.713*	.027
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	44	18.07	3.128		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	40	18.20	2.989		
อนุปริญญาขึ้นไป	43	19.60	2.527		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่มีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานรายด้าน คือ ด้านความเป็นผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการทดสอบของ Scheffe'

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe'

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	1	2	3
พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำ					
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า (1)	18.07	3.128	-		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (2)	18.20	2.989		-	
อนุปริญญาขึ้นไป (3)	19.60	2.527			-

จากตารางที่ 11 ไม่พบว่ามี ความแตกต่างของพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไปมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

## สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงาน

### ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรม การปฏิบัติงาน

ข้อมูลปัจจัย ส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)					
	beh00	beh01	beh02	beh03	beh04	beh05
อายุ	-.112	-.156	-.077	-.084	-.093	-.067

หมายเหตุ beh00 แทน พฤติกรรม การปฏิบัติงานโดยรวม

beh01 แทน พฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร

beh02 แทน พฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์

beh03 แทน พฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่ง  
ความสำเร็จ

beh04 แทน พฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา

beh05 แทน พฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำ

จากตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรียนอุตสาหกรรมทำการศึกษา ไม่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานโดยรวมและพฤติกรรม การปฏิบัติงานรายด้านทั้ง 5 คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ ด้านการแก้ปัญหา และด้านความเป็นผู้นำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.2 ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม  
การปฏิบัติงาน

ตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรกับพฤติกรรม  
การปฏิบัติงาน

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)					
	beh00	beh01	beh02	beh03	beh04	beh05
ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร	.039	.020	.011	.055	.018	.074

หมายเหตุ beh00 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม

beh01 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร

beh02 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์

beh03 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่ง  
ความสำเร็จ

beh04 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา

beh05 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำ

จากตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรกับ  
พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ไม่พบว่าประสิทธิภาพการทำงานใน  
องค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน คือ  
ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ  
ด้านการแก้ปัญหา และด้านความเป็นผู้นำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐาน 2.3 ประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ  
ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์การทำงานในหน้าที่กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)					
	beh00	beh01	beh02	beh03	beh04	beh05
ประสพการณ์การทำงานในหน้าที่	-.132	-.175*	-.062	-.031	-.141	-.148

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

หมายเหตุ beh00 แทน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวม

beh01 แทน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร

beh02 แทน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์

beh03 แทน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ

beh04 แทน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา

beh05 แทน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำ

จากตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์การทำงานในหน้าที่ กับ พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ประสพการณ์การทำงานในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 ( $r = -.175$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.4 รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)					
	beh00	beh01	Beh02	beh03	beh04	beh05
รายได้	.244**	.250**	.128	.141	.240**	.290**

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

หมายเหตุ beh00 แทน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวม

beh01 แทน พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร

beh02 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์

beh03 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่ง  
ความสำเร็จ

beh04 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา

beh05 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำ

จากตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่ารายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

### สมมติฐานที่ 3 การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)					
	beh00	Beh01	beh02	beh03	beh04	beh05
การเห็นคุณค่าในตนเอง						
การเห็นคุณค่าในตัวเองโดยรวม	.528**	.453**	.439**	.369**	.517**	.500**
ด้านในภาพรวม	.465**	.406**	.405**	.313**	.448**	.427**
ด้านเฉพาะในงาน	.481**	.402**	.375**	.351**	.477**	.471**

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

หมายเหตุ beh00 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม

beh01 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร

beh02 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์

beh03 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่ง  
ความสำเร็จ

beh04 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา

beh05 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำ

จากตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก กับ พฤติกรรมการทำงานโดยรวม และรายด้าน คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้าน มนุษยสัมพันธ์ ด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ ด้านการแก้ปัญหา และด้าน การเป็นผู้anoอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

การเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษย สัมพันธ์ ด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ ด้านการแก้ปัญหา และด้านการเป็น ผู้anoอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

การเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงานในฐานะการเป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมมี ความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน คือ พฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่ง ความสำเร็จ ด้านการแก้ปัญหา และด้านการเป็นผู้anoอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

#### สมมติฐานที่ 4 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงาน

ตารางที่ 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมปฏิบัติงาน

ตัวแปร บุคลิกภาพ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)					
	beh00	beh01	beh02	beh03	beh04	beh05
อารมณ์หวั่นไหว-มั่นคง (Scale N)	-.223**	-.220*	-.246**	-.147	-.266**	-.114
แสดงออก-เก็บตัว (Scale E)	.019	.026	.057	-.029	.006	.016

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

หมายเหตุ beh00 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม

beh01 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร

beh02 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์

beh03 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่ง  
ความสำเร็จ

beh04 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา

beh05 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำ

จากตารางที่ 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าบุคลิกภาพแบบอารมณ์หวนไหว-มั่นคง (Scale N) มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการแก้ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

#### สมมติฐานที่ 5 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)					
	beh00	beh01	beh02	beh03	beh04	beh05
ความเครียดในการทำงาน						
โดยรวม	.091	.120	.067	.051	.036	.118
ด้านตัวงาน	.022	.029	.004	-.004	-.002	.067
ด้านบทบาทหน้าที่	.003	.032	.004	.005	.010	-.043
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในงานอาชีพ	.206*	.229**	.185*	.127	.136	.205*
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการ ปฏิบัติงาน	.055	.091	.014	.033	-.025	.126
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศ องค์กร	.102	.126	.085	.050	.053	.121

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

หมายเหตุ beh00 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม

beh01 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร

beh02 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์

beh03 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่ง  
ความสำเร็จ

beh04 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา

beh05 แทน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำ

จากตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการเป็นผู้นำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สามารถสรุปสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังตารางต่อไปนี้

#### ตารางที่ 19 สรุปสมมติฐาน

สมมติฐาน	เป็นไป ตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไป ตาม สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของ พนักงานแตกต่างกัน		
สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ต่างกัน	/	
สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ที่ต่างกัน	/	
สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการ ปฏิบัติงานที่ต่างกัน		/

### ตารางที่ 19 (ต่อ)

สมมติฐาน	เป็นไปได้	ไม่ได้เป็นไปได้
	ตาม สมมติฐาน	ตาม สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ แตกต่างกัน	/	
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน		
สมมติฐานที่ 2.1 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน		/
สมมติฐานที่ 2.2 ประสบการณ์การทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน		/
สมมติฐานที่ 2.3 ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงาน	/	
สมมติฐานที่ 2.4 รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	/	
สมมติฐานที่ 3 การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ ปฏิบัติงาน	/	
สมมติฐานที่ 4 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	/	
สมมติฐานที่ 5 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ ปฏิบัติงาน	/	

### ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตัวเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 127 คน ผู้วิจัยขอเสนอเกี่ยวกับผลการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 78.0 ซึ่งเป็นไปได้ว่าด้วย สภาพของการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นงานในลักษณะที่ต้องเกี่ยวข้องกับการควบคุม เครื่องจักรและเป็นงานหนัก จึงพบพนักงานชายมากกว่าพนักงานหญิง และพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 52 โดยพนักงานมีสภาพสมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 72.4 ใน

ส่วนของการศึกษาพบว่าพนักงานมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า ซึ่งโดยภาพรวมแล้วมีการศึกษาตามเกณฑ์ และถ้าพิจารณากับสภาพการทำงานก็จะพบว่าเป็นงานที่ไม่ต้องการพนักงานที่มีการศึกษาสูงมากนัก

พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีอายุการทำงานในองค์กรมาแล้ว 11-16 ปี คิดเป็นร้อยละ 82 และมีประสบการณ์ทำงานในหน้าที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่ได้ทำงานในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งเป็นประจำ อาจเนื่องมาจากโรงงานมีการหมุนเวียนการทำงาน ส่วนรายได้พบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 9,000 - 15,999 บาท

### การเห็นคุณค่าในตนเอง

จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยการเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมและรายด้าน พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม และรายด้าน คือ ด้านเฉพาะในงาน ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม มีแนวโน้มในการประเมินตนเองในทางบวก มีความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง เป็นต้น แต่จากการศึกษาพบว่าระดับดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่าการเห็นคุณค่าในตนเองดังกล่าวอาจมีบางลักษณะหรือบางปัจจัยแฝงอยู่ เนื่องจากทางผู้บริหารและหัวหน้างานระดับสูงไม่ค่อยมีการมอบอำนาจ และกระจายอำนาจให้แก่หัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้น หัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ จึงปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บริหารและหัวหน้างานระดับสูงเพียงอย่างเดียว ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จึงทำให้พนักงานขาดความภาคภูมิใจในการทำงาน

### บุคลิกภาพ

พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมมีบุคลิกภาพแบบอารมณ์ห้วนไหว-มั่นคง (Scale N) อยู่ในเกณฑ์มั่นคง และมีบุคลิกภาพแสดงออก-เก็บตัว (Scale E) อยู่ในเกณฑ์เก็บตัว จึงสรุปว่าพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง แสดงว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีบุคลิกลักษณะที่มีความสุขุม ควบคุมอารมณ์ได้ดี เชื่อถือได้ ไว้วางใจได้ ควบคุมตนเองได้ดี รักสงบ เยือกเย็น มีความระมัดระวังและช่างไตร่ตรองก่อนที่จะกระทำ ซึ่งเป็นลักษณะบุคลิกที่เหมาะสมกับ

การทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่จำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังในการทำงานกับเครื่องจักรเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน

### ความเครียดในการทำงาน

พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม มีระดับความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้าน คือ ความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงาน มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ว่ายังไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตของพนักงานที่จะก่อให้เกิดโรคจากความเครียดในปัจจุบัน แต่หากปล่อยให้ความเครียดนานๆ จะส่งผลเสียต่อร่างกาย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้ เนื่องจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมต้องทำงานเกี่ยวกับเครื่องจักร มีสภาพแวดล้อมในการทำงานทำไม่น่าปรารถนา เช่น มีเสียงดัง คับแคบ ร้อน มีความเสี่ยงในการที่จะเกิดอันตรายในการทำงานร่วมกับเครื่องจักร มีการทำงานที่เป็นกะ และเวลาการเข้ากะที่ปรับเปลี่ยนตลอดเวลา จึงทำให้พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเกิดความเครียดในการทำงาน

### พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ ด้านการแก้ปัญหา และด้านความเป็นผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงานมีการพูด การสื่อความคิดแก่เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานให้เข้าใจได้ในระดับหนึ่ง และพอที่จะสามารถฟังและทำความเข้าใจในสิ่งที่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานพูด หรือแสดงความคิดเห็นในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์และเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน มีการกระทำตามกฎเกณฑ์หรือทฤษฎีที่โรงงานตั้งไว้ มีความกระตือรือร้นและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้บ้างในระดับหนึ่ง ยังไม่กล้าตัดสินใจ และยังขาดความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ เนื่องจากหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ จะรับคำสั่งในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารและหัวหน้างานระดับสูงมาปฏิบัติเท่านั้น ไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปรากฏผล ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้**

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เพศ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยเพศชายจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาสูงกว่าเพศหญิง แสดงให้เห็นว่าพนักงานเพศชายมีการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในการทำงานอย่างตรงไปตรงมาอย่างมีเหตุและผล ทำให้มีการรับส่งข้อมูลได้ถูกต้องและชัดเจนกว่าพนักงานเพศหญิงที่มักสื่อสารด้วยอารมณ์และความรู้สึก และมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานดีกว่าพนักงานเพศหญิง เนื่องจากพนักงานเพศชายนั้นทำงานในตำแหน่งที่ต้องทำการควบคุมเครื่องจักร ต้องมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากคุณภาพและยอดการผลิต ทำให้ต้องมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นแก่หัวหน้างานระดับสูง ในขณะที่พนักงานหญิงไม่ได้ทำงานเกี่ยวกับเครื่องจักร จึงส่งผลให้พนักงานเพศชายมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารและการแก้ไขปัญหาที่สูงกว่าพนักงานเพศหญิง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ อาริดา สัวบุตร (2539) ที่ศึกษาผู้นำระดับกลางพบว่าเพศหญิงและเพศชายมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ กรรณิการ์ สายพิณ (2547) ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จสูง

กว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความรู้สึกทะเยอทะยานหรือมุ่งความสำเร็จที่สูงกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว เนื่องจากมีความต้องการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของตนเองในอนาคต จึงมีความทะเยอทะยานและความต้องการความสำเร็จสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ซึ่งส่งผลให้พนักงานที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการทำงานด้านความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ระดับตำแหน่งงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่าพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่าพนักงานในโรงงานมีการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงาน มีมนุษยสัมพันธ์ มีระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ มีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และมีความเป็นผู้นำในการทำงาน ในระดับตำแหน่งงานของแต่ละบุคคลที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานในส่วนของการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมา ส่วนหัวหน้างานมีหน้าที่ในการวางแผนในการจัดการคน ประชุมเพื่อหาข้อสรุปในการปฏิบัติงาน และหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การที่พนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับหัวหน้างานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นกลุ่มคนที่มีการศึกษาในระดับเดียวกัน มีอายุงานใกล้เคียงกัน และมีความสามารถใกล้เคียงกัน ในระดับหัวหน้างานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่เคยร่วมงานมาก่อนและได้รับการเลื่อนขั้นเป็นหัวหน้างานจากความสามารถที่โดดเด่น โดยไม่มีการประเมินหรือพัฒนาการเตรียมขั้นเป็นหัวหน้างานแต่อย่างใด และจากการอบรมและแนวทางการพัฒนาที่ไม่เป็นรูปแบบจึงทำให้ ศักยภาพของพนักงานทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

ในส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จและพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นผู้นำที่ไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าหัวหน้างานส่วนใหญ่

(ระดับ 5-7) ไม่ได้รับการมอบอำนาจในการสั่งการบริหารงานหรืออาจขาดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจ ซึ่งในทางปฏิบัติจะรอรับคำสั่งจากหัวหน้าระดับ ผู้จัดการ ซึ่งเป็นหัวหน้างานระดับสูง (9-10) เท่านั้นที่มีส่วนกำหนดความสำเร็จในแผนกที่ตนเองรับผิดชอบซึ่งจะส่งผลต่อความมุ่งมั่นในความสำเร็จและต้องมีภาวะผู้นำในการตัดสินใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กรรณิการ์ สายพิณ (2547) ที่พบว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่สังกัดสายงานฝ่ายผลิตรายการมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่สังกัดสายงานฝ่ายบริหาร

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อทำการหาความแตกต่างรายคู่ในพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นผู้นำ ไม่พบว่ามีความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นผู้นำระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไปมีพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นผู้นำสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แสดงว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น เนื่องจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไป มีโอกาสที่จะเป็นหัวหน้างานมีสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จึงมีภาวะผู้นำที่สูงกว่าเพราะว่าต้องทำงานในระดับของการตัดสินใจ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วหัวหน้างานจะมีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไป สอดคล้องกับ อาริดา สัวบุตร (2539) ที่พบว่าผู้นำระดับกลางที่มีการศึกษาสูงมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นผู้นำ พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารและพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ สูงกว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีการศึกษาคต่ำกว่า

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

อายุ ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมและพฤติกรรมการปฏิบัติงานรายด้านทั้ง 5 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่าอายุที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม การติดต่อสื่อสารในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน การมีความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จในการทำงาน การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และการเป็นผู้นำในการทำงาน เนื่องจากลักษณะงานเป็นลักษณะงานที่ต้องควบคุมเครื่องจักร ซึ่งขึ้นกับความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคล จึงทำให้อายุที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

### สมมติฐานที่ 2.2 ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่าประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่าประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรที่เพิ่มขึ้นไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม การติดต่อสื่อสารในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน การมีความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จในการทำงาน การแก้ปัญหา และความเป็นผู้นำในการทำงาน เนื่องจากพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีการรับเข้าใหม่และการลาออกน้อยมาก และมีประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรนาน จึงมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

### สมมติฐานที่ 2.3 ประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่าเมื่อพนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่มากขึ้น จะลดพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานลง เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จึงมีความถนัดในงาน และเป็นกลุ่มพนักงานที่มีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน จึงเป็นการง่ายเมื่อจะมีการสื่อสารเพื่อ

ทำความเข้าใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานในการทำงาน ทำให้ไม่ต้องใช้การสื่อสารที่มากเกินไป ความจำเป็น ดังนั้นพนักงานจึงมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารที่ลดลง

#### สมมติฐานที่ 2.4 รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

รายได้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ารายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านคือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา และ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้สูงขึ้นจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เนื่องจากพนักงานในกลุ่มที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีจะมีผลงานที่ดี ทำให้เมื่อมีการประเมินเพื่อปรับเงินเดือนของพนักงาน พนักงานกลุ่มนี้ก็จะได้รับการขึ้นเงินเดือนในอัตราที่สูงกว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรศนะ โจษุมชื่น (2543) ที่พบว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีรายได้สูงจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นด้วย

#### สมมติฐานที่ 3 การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม การเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม และการเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงานในฐานะพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และรายด้าน คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจะมีความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น รู้สึกว่าตนเองมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีคุณค่า มีความสามารถในการทำงานที่ไม่ด้อยไปกว่าผู้อื่น การที่พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าในตนเองเป็นบุคคลคนหนึ่งเทียบเท่ากับผู้อื่นได้ ไม่รู้สึกต่ำต้อย จึงก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ที่ดี นำคอบหา เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อบุคคลรอบข้างในที่ทำงาน และนอกจากนี้ เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าในตนเอง และต้องการเป็นที่ยอมรับ จึงส่งผลต่อ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Branden (1981) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะถือว่าตนเองมีปมด้อย ขาดความเชื่อถือในตนเอง ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่แสดงบทบาท ปัดกันตัวเอง ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง จะมีความเชื่อถือในตนเองกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงบทบาท แสดงว่า หากหัวหน้างานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ และรู้จักหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างดี

#### สมมติฐานที่ 4 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลิกภาพอารมณ์หวนไหว-มั่นคง (Scale N) มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยคะแนนบุคลิกภาพทางอารมณ์ที่ยิ่งต่ำ จะมียารมณ์ที่มั่นคงมากขึ้น แสดงว่าพนักงานที่มีอารมณ์ยิ่งมั่นคงมากขึ้นก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีบุคลิกภาพอารมณ์มั่นคง จะมีลักษณะของการมีสุขภาพจิตดี ควบคุมอารมณ์และควบคุมตนเองได้ มีความสุขุม เยือกเย็น ส่งผลต่อการมีพฤติกรรมปฏิบัติงานโดยรวม มีการสื่อสารเป็นที่เข้าใจระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้

#### สมมติฐานที่ 5 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานจะมีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดีขึ้น มีความเป็นผู้นำ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน เนื่องจากพนักงานที่มีความต้องการความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานสูง จะตั้งใจทำงานและมี

ความเครียดในการทำงาน จึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 294) ที่กล่าวว่าบุคคลที่เกิดความเครียดในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง จะทำให้การทำงานของบุคคลเหล่านั้นดี เพราะความเครียดจะทำให้บุคคล เหล่านั้นเกิดการตื่นตัว และปรับตัวให้สามารถทำงานได้ ในทางตรงข้ามความเครียดก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงได้ถ้าพนักงานมีระดับของความเครียดมากเกินไป

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม โดยเป็นการศึกษาระดับการเห็นคุณค่าในตนเอง ระดับบุคลิกภาพ ระดับความเครียดในการทำงาน และระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในภาคกลางเฉพาะในส่วน of พนักงานประจำ มีจำนวนทั้งสิ้น 147 คน และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 142 ชุด ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้วมีจำนวน 127 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถาม 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปซึ่งเป็นข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานในองค์กร ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้าง ขึ้นเอง โดยใช้แนวความคิดการเห็นคุณค่าในตนเองของ Rosenberg ที่มีข้อความทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เป็นจริงมากที่สุด เป็นจริงมาก เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงน้อย เป็นจริงน้อยที่สุด จำนวน 24 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเองในภาพรวม
2. แบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้านในงาน (ในฐานะพนักงาน โรงงาน อุตสาหกรรม)

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นแบบทดสอบมาตรฐาน Maudsley Personality Inventory (MPI) จำนวน 48 ข้อ โดยเลือกตอบตามลักษณะบุคลิกภาพที่ตรงกับตนเอง โดยจำแนก ออกเป็น 3 ระดับ คือ ใช่ ไม่แน่ใจ ไม่ใช่ เพื่อประเมินบุคลิกภาพที่แสดงออกในคุณลักษณะ 2 อย่าง คือ

1. แสดงออก – เก็บตัว (Extraversion – Introversion)
2. อารมณ์หวั่นไหว – มั่นคง (Neuroticism – Stability)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงและปรับปรุงโดยอาศัยเค้าโครงจากแบบสอบถาม Occupational Stress Indicator ของ Cooper *et al.* (1988) ฉบับที่สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ ได้ดัดแปลงมาใช้ ร่วมกับการศึกษา เอกสาร ตำรา และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เป็นจริงมากที่สุด เป็นจริงมาก เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงน้อย เป็นจริงน้อยที่สุด จำนวน 38 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านตัวงาน
2. ด้านบทบาทหน้าที่
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ
4. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ส่วนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ รศ.ดร. อารี เพชรผุด สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใช้ในการวัดพฤติกรรมของผู้ในระดับกลาง ซึ่งผู้วิจัยปรับมาจากวิทยานิพนธ์ของ อาริดา สัวบุตร (2539) เพื่อใช้สอบถามถึงพฤติกรรม การกระทำ การแสดงออกในการทำงาน และลักษณะนิสัย ซึ่งลักษณะข้อคำถามที่สอบถามถึงการกระทำ การแสดงออก ในการทำงานและลักษณะนิสัยของบุคคล และสร้างมาตรประเมินค่า จำนวน 30 ข้อ โดยวัดพฤติกรรมการทำงาน 5 ด้านได้แก่

1. ด้านการติดต่อสื่อสาร
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์
3. ด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ
4. ด้านการแก้ปัญหา
5. ด้านความเป็นผู้นำ

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า

1.1 พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่า มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยแบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 และเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0

1.2 พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาอายุน้อยกว่า 35 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ส่วนอายุมากกว่า 46 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 38.59 ปี มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.50 และมีอายุต่ำสุด 23 ปี อายุสูงสุด 57 ปี

1.3 พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สมรสแล้ว 92 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมามีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้างและแยกกันอยู่ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

1.4 พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งในระดับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมาเป็นระดับหัวหน้างานมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

1.5 พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญาขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

1.6 พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในองค์กรอยู่ระหว่าง 11-16 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานในองค์กรอยู่ระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และประสบการณ์การทำงานในองค์กรน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

1.7 พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในหน้าที่น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานในหน้าที่อยู่ระหว่าง 11-16 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และประสบการณ์การทำงานในหน้าที่อยู่ 6-10 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3

1.8 รายได้ พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 9,000 - 15,999 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 16,000 - 40,000 บาท มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และรายได้ระหว่าง 3,900 - 8,999 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1

2. พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมมีการเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม และการเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงานในฐานะพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

3. พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมมีบุคลิกภาพแบบอารมณ์ห้วนไหว-มั่นคง (Scale N) อยู่ในเกณฑ์มั่นคง และมีบุคลิกภาพแสดงออก-เก็บตัว (Scale E) อยู่ในเกณฑ์เก็บตัว เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพทั้ง 4 องค์ประกอบ พบว่าบุคลิกภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมมีลักษณะบุคลิกภาพอารมณ์มั่นคง-เก็บตัว

4. พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม มีระดับความเครียดในการทำงานโดยรวม และรายด้าน คือ ความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

5. พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และรายด้าน คือ พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมการทำงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการทำงานความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับปานกลาง

**ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้**

1. การหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า

เพศ พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ระดับตำแหน่ง พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ไม่พบว่า มีพฤติกรรม การปฏิบัติงานโดยรวม และพฤติกรรม การปฏิบัติงานรายด้านทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แต่เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ ไม่พบว่ามีความแตกต่างของพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไปมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

## 2. การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรม การปฏิบัติงาน พบว่า

อายุ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานโดยรวมและพฤติกรรม การทำงานรายด้านทั้ง 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ประสบการณ์การทำงานในองค์กร ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

รายได้ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา และพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

### 3. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน พบว่า

การเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน โดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

การเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน โดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

การเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน โดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

### 4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน พบว่า

บุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว-มั่นคง (Scale N) มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน โดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

## 5. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานพบว่า

ความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง การเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการวิจัยการเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมและรายด้าน พบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม และการเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงานในฐานะพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงานมีการประเมินตนเองในทางลบอยู่บ้าง มีความรู้สึกไม่เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในการเป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองประกอบการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะภาคภูมิใจในตัวเองมากกว่าที่เป็นอยู่ และมีการโทษตนเองเมื่อการทำงานผิดพลาด ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญแก่พนักงาน โดยการยกย่องชมเชยแก่บุคลากรที่มีความประพฤติดี เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงาน ควรให้รางวัลหรือผลประโยชน์ตอบแทน เช่น รางวัลพนักงานดีเด่น เงินตอบแทนพิเศษเมื่อสามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนด เป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ควรมีการจัดฝึกอบรมการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานให้สูงขึ้น และจากการวิจัยยังพบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แสดงให้เห็นว่า หากองค์กรมีการพัฒนาการเห็นคุณค่าใน

ตนเองของพนักงานให้เพิ่มขึ้นแล้วจะเป็นการเพิ่มพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงานให้สูงขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อองค์การในการเพิ่มปริมาณ คุณภาพ และประสิทธิภาพการผลิต

2. บุคลิกภาพของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอยู่ในเกณฑ์ เกือบตัว- มั่นคง ซึ่งบุคลิกภาพ เกือบตัว- มั่นคงนี้ มีลักษณะสุขุม ควบคุมอารมณ์ได้ดี เชื่อถือได้ ไว้วางใจได้ ควบคุมตัวเองได้ดี รักสงบ ช่างไตร่ตรอง ระมัดระวัง เข้มแข็ง และจากการวิจัยยังพบว่าพนักงานที่บุคลิกภาพอารมณ์มั่นคงมี พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดี แต่ยังมีพนักงานบางส่วนที่มีบุคลิกภาพอารมณ์หวั่นไหว ทางองค์การ จึงควรจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลิกภาพให้มีพนักงานมีบุคลิกภาพอารมณ์ที่มั่นคงเพิ่มขึ้น เพื่อการมี บุคลิกภาพในการทำงานที่ดีของพนักงานและพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม มีการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยในการทำงาน และสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ดี เพื่อ ความก้าวหน้าขององค์การ

3. ความเครียดในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมพบว่าพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม มีความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในงานอาชีพ ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการ ปฏิบัติงาน และความเครียดในการทำงานด้าน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ อยู่ในระดับ ปานกลาง จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีความเครียดในการทำงานประกอบการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานในโรงงานส่วนใหญ่เกิดความเครียดจากการถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง เกิดความสับสนเมื่อได้รับมอบหมายโดยขาดการแนะนำวิธีปฏิบัติงาน มีความรู้สึกว่ามีภาระงาน และความรับผิดชอบที่ไม่เป็นธรรม และสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานใน โรงงาน ที่ไม่ดี ทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงาน ซึ่งองค์การสามารถลดความเครียดในการ ทำงานลงได้โดยองค์การควรตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลว่ามีพนักงานแต่ละคนมี ลักษณะที่แตกต่างกัน เพื่อความเข้าใจและการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถของพนักงาน แต่ละคน เพื่อลดความรู้สึกของพนักงานในการถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง ลด การเกิดความสับสนเมื่อได้รับมอบหมายโดยขาดการแนะนำวิธีปฏิบัติงาน และลดความรู้สึกว่ามี ภาระงานและความรับผิดชอบที่ไม่เป็นธรรม พร้อมกันนี้องค์การควรจัดสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ให้มีความรู้สึกที่ผ่อนคลายในการทำงาน เช่นการปรับอุณหภูมิในสถานที่ทำงาน ไม่ให้ร้อน หรือเย็นจัดจนเกินไป มีเสียงตามสายระหว่างการทำงานเพื่อลดความรู้สึกถูกทอดทิ้งในระหว่าง ทำงาน มีมุมพักผ่อนในช่วงว่างจากการทำงาน ส่งเสริมให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีและ

เหมาะสม อาจเสริมกิจกรรมคลายความเครียด เช่น การจัดกิจกรรมรันทันเร่งสร้างสรรค์ภายในหน่วยงาน ในโอกาสพิเศษหรือเทศกาลต่างๆ เป็นต้น

4. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม พบว่ามีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานยังขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานตามแนวความคิดของตนเอง ดังนั้นองค์การควรพัฒนาพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น โดยการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านทักษะในการทำงาน ทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะในการแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สามารถแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าในการทำงานได้มากขึ้น และองค์การควรเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานเพื่อเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทศนคติ คุณภาพชีวิตในการทำงาน บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในองค์การ เป็นต้น
2. ควรทำการศึกษาใน โรงงานอุตสาหกรรมอื่นๆ
3. ควรทำการศึกษาพนักงานในสาขาอาชีพอื่นๆ นอกจากพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม
4. ควรทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติขั้นสูง เช่น Multiple Regression เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กันยา สุวรรณแสง. 2536. **บุคลิกภาพและการปรับตัว (Personality and adjustment)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รวมสาส์น.
- กรรณิการ์ สายพิณ. 2547. **ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรมราชทัณฑ์. 2545. **ลักษณะทางจิตวิทยา**. (Online). [www.correct.go.th / JIT / psychologycharacter1.html](http://www.correct.go.th/JIT/psychologycharacter1.html). March 20, 2004.
- ฉันทนิช อัสวนนท์. 2543. **การพัฒนาบุคลิกภาพ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และ ประสาน หอมพลู. 2538. **จิตวิทยาเบื้องต้น/จิตวิทยาธุรกิจเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วังอักษร.
- ทรรศนะ ใจชุ่มชื่น. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์การ แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนดล หาญอมรเศรษฐ์. 2539. “การจัดการความเครียดและการปรับปรุงผลผลิตในสถานทำงาน.” **วารสารการบริหารคน**. 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2539): 37-39.
- นฤมล กิตตะยานนท์. 2529. **การจัดการความเครียด**. สัมคมสงเคราะห์.1 (มกราคม-มิถุนายน): 71.

นิตินัย ตันพานิช. 2544. “มาพิฆาตความเครียดในการทำงานกันเถอะ.” **ข่าวมหาวิทยาลัยศรีปทุม.**  
ปีที่10 (ฉบับที่3) 1-15 มิถุนายน 2544.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2539. **สถิติวิจัย 1.** กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดพีเอ็นการพิมพ์.

ประสาน หอมพลู และ ทิพวรรณ หอมพลู. 2537. **จิตวิทยาทั่วไป/จิตวิทยาธุรกิจ.**  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วังอักษร.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2529. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนส  
โตร์.

\_\_\_\_\_. 2548. **จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและการทำงาน.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. **แรงจูงใจในการทำงาน.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

พงศ์ หรดาล. ม.ป.ป. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร.

ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. 2543. **พื้นฐานวิจัย (Basic of Research).** กรุงเทพมหานคร: ชมรมเด็ก.

มัลลิกา ตันสอน. 2544. **พฤติกรรมองค์กร คู่มือ MBA ชุด “การบริหารยุคใหม่.”**  
กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธาการพิมพ์ จำกัด.

มานพ วงษ์สุริรัตน์. 2541. **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มุกดา สุขสมาน. 2537. **มนุษย์: ภาวะกายและจิต.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วิภาพร มาพบสุข. 2545. **จิตวิทยาการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์มและไอซ์ เท็กซ์ จำกัด.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. 2539. **ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. 2525. “ความเครียดของนักบริหาร.” **วารสารสังคมศาสตร์** 19 (มิถุนายน 2525).
- สถิต วงศ์สุวรรณค์. 2540. **การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality Development)**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท รวมสาส์น (1997) จำกัด.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. 2540. **จิตวิทยาการบริหารองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรบัณฑิต.
- สิตา เพ็ชรพิจิตร. 2542. **ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์. 2535. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุชาดา สุธรรมรักษ์. 2531. **จิตวิทยาเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน.
- อมรากุล อินโอชานนท์. 2532. “ความเครียดในการทำงาน.” **สุขภาพจิต** 12: 32-34.

อาริดา สัวบุตร. 2539. การศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลางใน  
โรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อารี เพชรผด. 2536. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.

อุมาพร ตรังคสมบัติ. 2543. **EVEREST: พาลูกค้นหาความนับถือตนเอง.** กรุงเทพมหานคร:  
บริษัทศูนย์วิจัยและพัฒนาครอบครัว.

อัมพร โอตระกุล. 2539. “ความเครียดของพนักงานโรงงาน.” วารสารสาธารณสุขศาสตร์ 26  
(มกราคม-เมษายน 2539): 57-59.

Albanese, R. and D. D. Van Fleet. 1983. **Organization Behavior: A Managerial Viewpoint.**  
New York: Dryden.

Allen, S. J. 1993. **The Moderating Effects of Self Esteem: A Closer Look at the Relationship  
between Work Stress and Employee Health.** Michigan: Central Michigan University.

Babbladelis, G. 1984. **The study of Personality.** New York: Holt, Rineheart and Winston, Inc.

Bachman, J. G. 1987. **Social Psychology of the Self Concept.** Illinois: Harlan Davison Inc.

Bellow, R. M. 1961. **Case Problems in Personnel Management.** Iowa: Braown.

Branden, N. 1981. **The psychology of Self-esteem.** 15<sup>th</sup> ed. New York: Bantams Books Inc.

Brockner, J. 1988. **Self Esteem at work.** Lexington M.A.: Lexington book.

Brown, A. W. and D. J. Moberg. 1980. **Organization Theory and Management: A Marco  
Approach.** New York: John Wiley and Son Inc.

- Cattle, R. B. 1977. **Handbook of modern personality theory**. New York: Halsted Press.
- Cooper, C. L. and J. Marshall. 1976. "Occupational Source of stress." **Journal of Occupational Psychology**. 45 (May 1976): 11-28.
- Cooper, C. L. 1979. **Behavioral Problem in Organization**. New Jersey: Prentice Hall.
- Cooper, C. L., S. J. Sloan and S. Williams. 1988. **Occupational Stress Indicator: Management Guide**. Great Britain: NFER Nelson Publishing Company Limited.
- Cooper, C. L. & Cartwright, S. 1997. **Managing workplace stress**. London: SAGE Publications. International Educational and Professional Publisher.
- Cooper, C. L., Philip J. Dewe, & Michael P. O'Driscoll. 2001. **Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications**. London: SAGE Publications. International Educational and Professional Publisher.
- Coopersmith, S. 1981. **The Antecedents of Self-esteem**. 2<sup>nd</sup> ed. California: Consulting Psychologist Press, Inc.
- \_\_\_\_\_. 1984. **Self-Esteem Inventories**. California: Consulting Psychologist Press, Inc.
- Corsini, R. J. 1999. **The Dictionary of Psychology**. Philadelphia: Brunner/Mazel
- Dua, J. K. 1993. **The Role of Negative Affect and positive Affect in Stress, Depressing, Self Esteem, Assertiveness, Type A Behaviors, Psychological Health and Physical Health**. Genetic, Social and General Psychology Monographs. 119 (November 1993): 515-552
- Eysenck, H. J. 1947. **Dimensions of Personality**. London: Routledge and Kegan Paul.

- Eysenck, H. J. 1997. **Crime and Personality**. New release Edition. ed. London: Routledge & Kegan Paul.
- Farmer, R. E., L. H. Monahan and R. Hakeler. 1984. **Stress Management for Human Services**. Michigan: Sage Publication Inc.
- Feldman, R. S. 2001. **Social Psychology**. 3<sup>rd</sup> ed. Prentice-Hall.
- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich and J. H., Jr. Donnelly. 1997. **Organizational Behavior Structure Process**. 9<sup>th</sup> ed. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Girdano, D. A., G. S. Everly and D. E. Dusek. 1993. **Controlling Stress and Tension**. New Jersey: Prentice- Hall, Inc.
- Griffin, M. 2001. **Organizational Behavior: Managing People & Organization**. 6<sup>th</sup> ed. Houghton Mifflin.
- Hellriegel, D. et al. 2000. **Organizational Behavior**. 9<sup>th</sup> ed. South-Western College Publishing.
- Katz, D. and R. L. Kahn. 1967. **The Social Psychology of Organizations**. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Katz, L. G. 1988. "Your Child's Self Esteem." **Parents Magazine**. 63 (November): 248.
- Margolis, B. L., Kroes, W. H. and Quinn, R. P. 1974. **Occupational Stress and Strain**. Illinois: Charles C. Thomas Publisher.
- Maslow, A. H. 1970. **Motivation and Personality**. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Harper and Row Publishers Inc.

- Macmillan, P. and P. S. Duane. 1982. **Psychology and Industry Today: An Introduction Industrial and Organization.** New York: Macmillan.
- McConnell, J. V. 1989. **Understanding Human Behavior.** 6<sup>th</sup> ed. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Narayanan, L., Menon. S. and Spector. P. E., 1999. "Stress in the workplace: a comparison of gender and occupations." **Journal of organizational Behavior.** 20: 63-73.
- Pierce, J.L., D.G. Gardner, L.L. Cumming, and R.B. Dunham. 1989. "Organization Based Self Esteem Construct Definition Measurement and Validation." **Academy of Management Journal** 32 (September 1989): 622-648
- Robbins, S. P. 1991. **Organizational behavior: Concepts, Controversies and Applications.** 6<sup>th</sup> ed. Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. 2000. **Organizational behavior: Concepts, Controversies and Applications.** 9<sup>th</sup> ed. Prentice - Hall.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M. and Russel, D. W. 1989. "Job Stress, Social Support, and Burnout among Counseling Center Staff." **Journal of Counseling Psychology** 36: 464-470.
- Ross, A. O. 1992. **The Sense of Self Research and Theory.** New York: Springer Publishing Company.
- Rosenberg, M. 1979. **Conceiving the self.** New York: Basic Books.
- \_\_\_\_\_. 1981. **Social Psychological Perspectives.** New York: Basic Book.
- Selye, H. 1956. **The stress of life.** New York: McGraw-Hill Book Co.

Smith, R. E., I. G. Sarason, and B. R. Sarason. 1982. **Psychology: The Frontiers of Behavior**. 6<sup>th</sup> ed. New York: Harper and Row.

Steers, R. M. 1977. **Organizational Effectiveness: A Behavioral View**. California: Goodyear Publishing.

Steers, R. M. 1991. **Introduction to Organizational Behavior**. 4<sup>th</sup> ed. New York: Harper Collins Publishers, Inc.

Taft, L. B. 1985. "Self - esteem in Labor Life: Nursing Perspective." **Advance in Nursing Science**. 8 (October 1985).

Tharenou, P. 1979. **Employee Self Esteem: A Review of The Literature**. *Journal of Vocational Behavior*. 15 (December 1979): 316-346.

Warshaw, L. J. 1979. **Managing Stress**. Massachusetts: Addison-Wesley: 19-25.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่อย่างใด ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างเต็มที่ ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความรู้สึกรู้สึกของท่านให้มากที่สุด และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปสู่การวิเคราะห์ผลที่มีความเที่ยงตรงที่สุด นอกจากนี้ผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวม ข้อมูลของท่านจะเป็นความลับและไม่มีผลใดๆต่อตัวท่านทั้งสิ้น

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1	คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 7 ข้อ
ส่วนที่ 2	แบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเอง	จำนวน 24 ข้อ
ส่วนที่ 3	แบบสอบถามบุคลิกภาพ	จำนวน 48 ข้อ
ส่วนที่ 4	แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน	จำนวน 38 ข้อ
ส่วนที่ 5	แบบสอบถามพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	จำนวน 30 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

นางสาว สุชาดา อรรถะपाल

ผู้วิจัย

นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ( ) 1.หญิง ( ) 2.ชาย
2. อายุ ..... ปี
3. สถานภาพ ( ) โสด ( ) สมรส ( ) หม้าย ( ) แยกกันอยู่ ( ) หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา
 

( ) ประถม	( ) ประกาศนียบัตร
( ) มัธยมต้น	( ) อนุปริญญา
( ) มัธยมปลาย	( ) ปริญญาตรี
5. ระดับรายได้ของท่านก่อนหักค่าใช้จ่ายโดยประมาณเดือนละ.....บาท
6. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาแล้ว ..... ปี
7. ท่านทำงานในหน้าที่นี้มาแล้ว ..... ปี

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเอง

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับความรู้สึกของท่านอย่างไร แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
1.	หัวหน้างานของท่านให้เกียรติท่านในการทำงาน					
2.	ท่านเป็นพนักงานที่มีความสามารถในการทำงาน					
3.	ท่านคิดว่าท่านเป็นพนักงานที่มีความสำคัญคนหนึ่งในที่ทำงาน					
4.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันทำให้ท่านรู้สึกว่าตัวท่านเองมีคุณค่า					
5.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน					
6.	ท่านคิดว่าท่านจะก้าวหน้าในงานที่ทำ					
7.	ท่านรู้สึกว่าท่านมีความสำคัญต่อหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่					
8.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับจากคนรอบข้าง					
9.	ท่านรู้สึกว่าท่านเหมาะสมในตำแหน่งในปัจจุบัน					
10.	ท่านจะโทษตัวเองเมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน					
11.	ท่านรู้สึกว่าท่านล้มเหลวในการทำงาน					
12.	ท่านมีความรู้สึกที่ดีกับตัวเอง					
13.	โดยทั่วไปท่านรู้สึกพอใจในตนเอง					
14.	ท่านสามารถทำสิ่งต่างๆ ได้ดีเหมือนคนอื่นๆ					
15.	ท่านรู้สึกว่าตัวเองก็มีคุณค่าเท่าเทียมกับคนอื่น					
16.	ท่านเป็นบุคคลที่น่าเคารพยกย่อง					
17.	ท่านรู้สึกว่าตัวท่านเป็นคนที่มีความสำคัญ					
18.	ท่านรู้สึกว่าตัวท่านเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น					
19.	ท่านรู้สึกว่าคนรอบข้างท่านรักและเข้าใจท่านดี					
20.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในตัวของท่านเอง					
21.	ท่านอยากจะภาคภูมิใจในตัวเองมากกว่านี้					
22.	ท่านรู้สึกว่าชีวิตที่ผ่านมาของท่านด้อยกว่าคนอื่น					
23.	ท่านไม่อยากเป็นตัวท่านในปัจจุบันนี้					
24.	มีบ่อยครั้งที่ท่านคิดว่าตัวเองไม่มีอะไรดีเลย					

## ส่วนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ (MPI) ติดต่อกับ อ ศิริรินภา จามรรมาน

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจริงกับท่านมากที่สุด โดย

ระดับของความรู้สึกเครียดมากที่สุด	หมายถึง	5
ระดับของความรู้สึกเครียดมาก	หมายถึง	4
ระดับของความรู้สึกเครียดปานกลาง	หมายถึง	3
ระดับของความรู้สึกเครียดน้อย	หมายถึง	2
ระดับของความรู้สึกเครียดน้อยที่สุด	หมายถึง	1

ข้อความ		5	4	3	2	1
1	ปริมาณงานที่ทำ					
2	การทำงานภายในระยะเวลาที่จำกัด					
3	การทำงานล่วงเวลา					
4	งานมีความซ้ำซากจำเจ					
5	งานต้องใช้ความรู้ความสามารถสูงเกินไป					
6	งานไม่ตรงความสามารถหรือความถนัด					
7	งานต้องมีความรับผิดชอบสูง					
8	งานไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์					
9	การต้องเข้าร่วมประชุมบ่อยๆ					
10	ความไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน					
11	การแบ่งงานและความรับผิดชอบที่ไม่เป็นธรรม					
12	การทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
13	ขาดความอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่					
14	ไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาการทำงานอย่างอิสระ					
15	ขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานอาชีพ					
16	ไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ					
17	ขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง					
18	การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง					
19	การจัดการและการพัฒนาการฝึกอบรมยังขาดประสิทธิภาพ					
20	เกิดความสับสนเมื่อได้รับการมอบหมายงาน โดยขาดการแนะนำวิธีปฏิบัติงาน					

ข้อความ		5	4	3	2	1
21	เกิดความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา					
22	การจัดการและมอบหมายงานให้ผู้อื่นเป็นไปด้วยความยากลำบาก					
23	ความรู้สึกกดดันจากการที่ต้องเอาใจผู้บังคับบัญชา					
24	ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน					
25	สัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี					
26	ขาดการให้คำปรึกษาจากผู้ร่วมงาน					
27	ความรู้สึกถูกทอดทิ้ง					
28	ขาดการให้ความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
29	มีปัญหาในการทำงานร่วมกับเพศตรงข้าม					
30	ไม่ได้รับความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น					
31	ขาดการได้รับคำยกย่อง ชมเชย ในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงาน					
32	การเมืองในองค์กร					
33	ผู้บริหารไม่ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
34	บรรยากาศในการปฏิบัติงานไม่อบอุ่น					
35	สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสะอาด ความเป็นสัดส่วน ฯลฯ					
36	ผู้บริหารมีนโยบายในการบริหารงานไม่ชัดเจน					
37	ลักษณะของโครงสร้างและรูปแบบขององค์กรไม่เหมาะสม					
38	ขวัญกำลังใจ และบรรยากาศในองค์กรไม่ดี					

### ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามที่เน้นถึงพฤติกรรม หรือการกระทำและลักษณะนิสัยของบุคคล ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วใส่เครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ท่านประเมินดูแล้วว่าตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการกระทำ และลักษณะนิสัยของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
1. ท่านมีความสามารถที่จะสื่อความคิดให้คนอื่นทราบได้อย่างดี ชักจูงคนอื่นได้					
2. ไม่ว่าจะเป็นการพูด หรือจะทำสิ่งใดท่านจะทำได้ทันทีเหมือนอัดโน้ต					
3. ท่านชอบทำอะไรตามกฎเกณฑ์และทฤษฎีที่วางไว้					
4. ท่านเป็นคนริเริ่มสร้างสรรค์รู้จักหาวิธีแปลกๆมาใช้ในการแก้ปัญหา					
5. ท่านเป็นคนชอบแข่งขัน เอาชนะและเป็นคนเก่ง					
6. ท่านเป็นคนชอบฟังคนอื่นพูดและพยายามทำความเข้าใจ					
7. ท่านพยายามเข้าใจอารมณ์ และความรู้สึกของคนอื่นตลอดเวลา					
8. ท่านเป็นคนทำงานละเอียดรอบคอบ ท่านยอมเหนื่อยเพื่อให้ผลงานออกมาดี					
9. ท่านสามารถที่จะหาวิธีแก้ปัญหาคือได้ถ้าหากมีปัญหาเกิดขึ้น					
10. ท่านมีลักษณะที่จะเป็นผู้นำที่ดีที่คนอื่นพร้อมจะตามได้					
11. ท่านยอมรับฟังข้อวิพากษ์วิจารณ์จากคนอื่นเสมอ					
12. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อเกิดอารมณ์โกรธหรือขัดแย้งกับคนอื่น					
13. ท่านทำงานทุกอย่าง มีแผนงานเรียบร้อยประณีตก่อนทุกครั้งที่จะเริ่มทำ					
14. ท่านรู้จักวิเคราะห์งาน หรือปัญหาต่างๆที่ไม่เข้าใจได้อย่างมีเหตุผล					
15. เมื่อท่านมีปัญหาที่ท้อแท้ ท่านมีความมั่นใจจะเผชิญกับปัญหาได้เสมอ					
16. เมื่อผู้ร่วมงานของท่าน มีอะไรบกพร่องท่านพร้อมที่จะบอกเขาและให้ข้อมูลแก่เขา					
17. ท่านเป็นคนชอบสิ่งแปลกๆใหม่ๆ ชอบพบปะกับคนที่มีแนวคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ					
18. ท่านชอบทำงานที่ยากๆ ที่ต้องใช้ความสามารถมากๆ					
19. ก่อนที่จะลงมือทำงานอะไรท่านได้วิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อนลงมือทำ					

ข้อความ	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
20. ท่านเป็นคนสำคัญต่อองค์กรของท่านมาก					
21. ท่านยอมรับความคิดเห็นของคนอื่นแล้วนำมาใช้ในการแก้ปัญหา					
22. ท่านชอบผูกมิตรกับคนอื่น ชอบงานสังคม พบปะสังสรรค์					
23. ท่านชอบทำงาน และทำได้ตลอดเวลา					
24. ท่านมีความสามารถที่จะเป็นผู้ประสานงานให้คนอื่นทำงานร่วมกันได้					
25. ท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและมีความสามารถในการทำงานมากกว่าคนอื่น					
26. ท่านมีความสามารถในการถ่ายทอดแนวคิดของท่านให้คนอื่นทราบได้อย่างดี					
27. ท่านเป็นคนมีลักษณะเข้มแข็ง มีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ด้วยตัวเอง					
28. ท่านทำงานตามแนวความคิดที่อยู่ใจท่านเท่านั้น					
29. ท่านมีความสามารถที่จะหาแนวทางในการแก้ปัญหาได้					
30. ท่านสามารถทำงานได้โดยไม่ต้องมีคนอื่นสนับสนุน หรือแม้แต่เวลาที่ขาดความร่วมมือจากคนอื่น หรือเวลาที่ถูกต้องด้านจากคนอื่น					

**ภาคผนวก ข**

ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ  
แบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อ จาก  
แบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
1	.302
2	.435
3	.424
4	.597
5	.629
6	.521
7	.505
8	.544
9	.618
10	.320
11	.541
12	.620
13	.653
14	.550
15	.618
16	.608
17	.494
18	.635
19	.530
20	.433
21	.330
22	.559
23	.504
24	.402
การเห็นคุณค่าในตนเองทั้งฉบับ	Alpha = .907

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายชื่อจาก  
แบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
1	.332
2	.349
3	.363
4	.745
5	.620
6	.499
7	.582
8	.580
9	.817
10	.351
11	.484
การเห็นคุณค่าในตนเองด้านในภาพรวม	Alpha = .841

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายชื่อ จาก  
แบบสอบถามการเห็นคุณค่าในตนเองด้านด้านเฉพาะในงาน

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
12	.629
13	.704
14	.602
15	.709
16	.557
17	.414
18	.635
19	.422
20	.563

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
21	.461
22	.556
23	.526
24	.342
การเห็นคุณค่าในตนเองด้านเฉพาะในงาน	Alpha = .870

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายชื่อจากแบบสอบถามความเครียดในการทำงานทั้งฉบับ

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
1	.502
2	.423
3	.305
4	.441
5	.351
6	.336
7	.611
8	.321
9	.357
10	.550
11	.686
12	.559
13	.563
14	.561
15	.738
16	.702
17	.786

**ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)**

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
18	.708
19	.598
20	.470
21	.574
22	.590
23	.304
24	.589
25	.571
26	.607
27	.666
28	.624
29	.500
30	.549
31	.458
32	.380
33	.765
34	.420
35	.373
36	.740
37	.703
38	.752
ความเครียดในการทำงานทั้งฉบับ	Alpha = .945

**ตารางผนวกที่ 5** ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายชื่อจาก  
แบบสอบถามความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
1	.489
2	.346
3	.373
4	.364
5	.579
6	.333
7	.539
8	.292
ความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน	Alpha = .719

**ตารางผนวกที่ 6** ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายชื่อจาก  
แบบสอบถามความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
9	.355
10	.622
11	.598
12	.458
13	.677
14	.648
ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่	Alpha = .803

**ตารางผนวกที่ 7** ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายชื่อจากแบบสอบถามความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
15	.710
16	.669
17	.731
18	.793
19	.561
20	.288
21	.551
ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ Alpha = .851	

**ตารางผนวกที่ 8** ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายชื่อจากแบบสอบถามความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
22	.658
23	.314
24	.616
25	.645
26	.642
27	.703
28	.545
29	.566
30	.532
31	.403
ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน Alpha = .852	

ตารางผนวกที่ 9 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายชื่อจาก  
แบบสอบถามความเครียดในการทำงานด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
32	.432
33	.736
34	.334
35	.512
36	.808
37	.767
38	.737
ความเครียดในการทำงานด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	Alpha = .848

ตารางผนวกที่ 10 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายชื่อ จาก  
แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานทั้งฉบับ

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
1	.611
2	.415
3	.427
4	.392
5	.472
6	.590
7	.721
8	.711
9	.767
10	.694
11	.410
12	.499
13	.648

ตารางผนวกที่ 10 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
14	.414
15	.649
16	.421
17	.333
18	.633
19	.628
20	.416
21	.281
22	.400
23	.471
24	.419
25	.464
26	.644
27	.772
28	.535
29	.797
30	.506
พฤติกรรมกรปฏิบัติงานทั้งฉบับ	Alpha = .930

ตารางผนวกที่ 11 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อ จากแบบสอบถามพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
1	.413
6	.545
11	.443

ตารางผนวกที่ 11 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
16	.327
21	.375
26	.562
พฤติกรรมกรการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร	
Alpha = .707	

ตารางผนวกที่ 12 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อ จากแบบสอบถามพฤติกรรมกรการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
2	.220
7	.533
12	.491
17	.374
22	.349
27	.656
พฤติกรรมกรการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์	
Alpha = .701	

ตารางผนวกที่ 13 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อจากแบบสอบถามพฤติกรรมกรการปฏิบัติงานด้านความทะเยอทะยาน / การมุ่งความสำเร็จ

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
3	.511
8	.642
13	.636
18	.499

ตารางผนวกที่ 13 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
23	.428
28	.364
พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ Alpha = .767	

ตารางผนวกที่ 14 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อ จากแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
4	.397
9	.774
14	.589
19	.611
24	.402
29	.546
พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหา Alpha = .797	

ตารางผนวกที่ 15 ค่า Item Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของข้อคำถามรายข้อ จากแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำ

ข้อที่	ค่า Item Total Correlation
5	.569
10	.762
15	.266
20	.488
25	.465
30	.522
พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านความเป็นผู้นำ Alpha = .757	

## ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ -นามสกุล	นางสาวสุชาดา อรัณยะपाल
วัน เดือน ปี ที่เกิด	30 มีนาคม 2516
สถานที่เกิด	จังหวัดอุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต(เกษตรศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขต กำแพงแสน
ตำแหน่งปัจจุบัน	Medical Representative (Hospital)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท แคสป์าฟาร์มาซูติคอล (ประเทศไทย) จำกัด