



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียด
ของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

Influence of The Five-Factor Model of Personality and Social Support on Stress
among Employees of Tyre Production Department, Vee Rubber Co.,Ltd.

นามผู้วิจัย นางสาวชินานาญ นิจะยะ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(อาจารย์ศยามล เอกะกุลนันต์, วท.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กาญจนา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

สืบสิงห์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดของ
พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

Influence of The Five-Factor Model of Personality and Social Support on Stress among
Employees of Tyre Production Department, Vee Rubber Co.,Ltd.

โดย

นางสาวชินานาฏ นิจจะยะ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

พ.ศ. 2554

จินานาฏ นิจะยะ 2554: อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อ
ความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ค. 193 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนทางสังคม
และความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด และ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด
ของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายผลิตยาง
รถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด จำนวน 309 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนทางสังคม และความเครียด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
ทางสถิติ สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงออก
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และบุคลิกภาพแบบมีสติ อยู่ในระดับปานกลาง
2) พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายด้าน (ด้านอารมณ์
ด้านวัตถุ และด้านข้อมูลข่าวสาร) อยู่ในระดับปานกลาง 3) พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีการสนับสนุนทางสังคม
จากหัวหน้างาน โดยรวมและรายด้าน (ด้านอารมณ์ ด้านวัตถุ และด้านข้อมูลข่าวสาร) อยู่ในระดับปานกลาง
4) พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว โดยรวมและรายด้าน (ด้านอารมณ์ และ
ด้านข้อมูลข่าวสาร) อยู่ในระดับมาก ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุอยู่ในระดับปานกลาง
5) พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียด โดยรวมและรายด้าน (ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม) อยู่ในระดับ
น้อย ส่วนความเครียดทางร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง 6) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว อายุ การสนับสนุนทางสังคม
จากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสารและด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียด โดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต
ยางรถยนต์ได้ร้อยละ 33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 7) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว อายุงาน การ
สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสารและด้านวัตถุ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว
ด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้ร้อยละ 20.6 อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 8) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว อายุ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ
และด้านอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้ร้อยละ 34.5
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 9) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้าน
วัตถุ อายุ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และการ
สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงาน
ฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้ร้อยละ 29.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Chinanart Nitchaya 2011: Influence of The Five-Factor Model of Personality and Social Support on Stress among Employees of Tyre Production Department, Vee Rubber Co.,Ltd.
Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Thawan Nieamsup, Ph.D. 193 pages.

The objectives of this research were: 1) to study the level of the Five-Factor Model of Personality, social support and stress among employees of tyre production department, Vee Rubber Co.,Ltd. and 2) to analyze factors which affect stress among employees of tyre production department, Vee Rubber Co.,Ltd. The samples used in this research consisted of employees of tyre production departments, Vee Rubber Co.,Ltd. a total of 309 persons. Factors in respect to personal background, The Five-Factor Model of Personality, social support and stress were collected with questionnaires and analyzed by means of a statistical package. The statistical methods used were percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The results of this research revealed that: 1) neuroticism personality, extraversion personality, openness to experience personality, agreeableness personality and conscientiousness personality of employees of tyre production departments were at a moderate level. 2) overall and each dimension of social support (emotional, tangible and informational) from colleagues of the employees of tyre production departments were at a moderate level. 3) overall and each dimension of social support (emotional, tangible and informational) from supervisors of employees of the tyre production department were at a moderate level. 4) overall and each dimension of social support (emotional and informational) from families of employees of the tyre production department were at a high level while the tangible dimension was at a moderate level. 5) overall and each dimension of stress (psychological and behavioral) among employees of the tyre production department were at a low level while physical dimension was at moderate level. 6) neuroticism personality, age, the informational and the tangible social support from families were able to jointly predict overall stress among employees of the tyre production department at a .001 statistical significance level with cooperative prediction of 33.0 percent. 7) neuroticism personality, duration of employment, the informational and the tangible social support from supervisors, and the tangible social support from families were able to jointly predict physical dimension of stress among employees of the tyre production department at a .001 statistical significance level with cooperative prediction of 20.6 percent. 8) neuroticism personality, age, the tangible and the emotional social support from families were able to jointly predict psychological dimension of stress among employees of the tyre production department at a .001 statistical significance level with cooperative prediction of 34.5 percent. 9) neuroticism personality, the tangible social support from colleagues, age, openness to experience personality, conscientiousness personality, agreeableness personality and the tangible social support from supervisors were able to jointly predict behavioral dimension of stress among employees of the tyre production department at a .001 statistical significance level with cooperative prediction of 29.6 percent.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยใคร่ขอกราบ
ขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
ดร.ศยามล เอกะกุลนันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม นาวาอากาศโทหญิง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ งามลมัย ผิวเหลือง และ ดร.ปิ่นกนก วงปิ่นเพชร ผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบ
วิทยานิพนธ์ ที่ให้ความรู้ คำปรึกษา ตลอดจนการแก้ไขสิ่งบกพร่องต่างๆในการทำวิทยานิพนธ์
ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจน
ประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ผู้วิจัย ส่งผลให้สามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยจนสำเร็จ
ลุล่วง

ขอขอบคุณผู้จัดการแผนกบุคคล ผู้จัดการฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด ที่ช่วย
อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประสานงาน และให้คำปรึกษาต่างๆที่เป็นประโยชน์
ต่อการวิจัย ขอขอบคุณพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของภาควิชาจิตวิทยาทุกท่านที่อำนวยความสะดวก
ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่ๆ ชาว มศว ทุกท่าน อันได้แก่ นายสิทธิพร ครามานนท์
นางสาวสิริกาญจน์ จินตบัญญัติ นางสาวพิริยา เลิศมงคลนาม และเพื่อนๆจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ ภาคปกติ รุ่น 21 ทุกท่านที่ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนจนกระทั่งบรรลุจุดหมาย
และขอขอบคุณ นางสาวลลิตา หลายวิวัฒน์ ที่เป็นทั้งกำลังใจและกำลังใจที่ดีและมีให้กันตลอดมา

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้สติปัญญาและกำลังใจแก่ผู้วิจัย
ตลอดจนทุนทรัพย์ในการส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จได้ในวันนี้

ชินานาฏ นิจะยะ

มีนาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	32
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม	50
ข้อมูลบริษัท วีรีบเบอร์ จำกัด	64
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	67
สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่ครอบคลุมแนวคิดการวิจัย	74
กรอบแนวคิดในการวิจัย	77
สมมติฐานการวิจัย	78
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	79
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	79
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	80
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	87
การเก็บรวบรวมข้อมูล	89
การวิเคราะห์ข้อมูล	89
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	90

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	91
ผลการวิจัย	91
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	100
ข้อวิจารณ์	111
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	134
สรุปผลการวิจัย	135
ข้อเสนอแนะ	138
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	143
ภาคผนวก	152
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	153
ภาคผนวก ข ค่า Item-Total Correlation ของแบบสอบถามการวิจัย	173
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	193

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ลักษณะของบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบห้วนไหว อยู่ในระดับต่ำและระดับสูง	39
2	ลักษณะของบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบแสดงออก อยู่ในระดับต่ำและระดับสูง	40
3	ลักษณะของบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ อยู่ในระดับต่ำและระดับสูง	42
4	ลักษณะของบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบอ่อนนุ่ม อยู่ในระดับต่ำและระดับสูง	44
5	ลักษณะของบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบมีสติ อยู่ในระดับต่ำและระดับสูง	46
6	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ในแต่ละแผนก	80
7	จำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	92
8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์	95
9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการสนับสนุน ทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการสนับสนุนทางสังคมหัวหน้างานของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์	96
11	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์	97
12	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์	98
13	อักษรย่อแทนชื่อตัวแปรและระดับการวัดของตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม	100
14	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้องค้ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม	103
15	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด	104
16	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด	106
17	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด	107

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

18	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อ ความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด	108
19	สรุปตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด	110

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แบบจำลองรูปแบบของความเครียดในการทำงาน	22
2	ภาพแสดงขั้นตอนการตอบสนองความเครียด ที่เรียกว่า “General Adaptation Syndrome” ของ Selye	29
3	ปัจจัยที่มีผลต่อบุคลิกภาพ	35
4	ความสัมพันธ์ระหว่างสังคมกับบุคคล	53
5	การสนับสนุนทางสังคมมีส่วนช่วยในการเผชิญความเครียด ซึ่งเป็นตัวเชื่อมระหว่างความเครียด และสุขภาพ	61
6	การสนับสนุนทางสังคมเป็นสื่อกลาง (Social Support as a Mediation Variable)	62
7	การเลือกวิธีการไถ่เกลี่ย (Alternative Mediation Mechanism)	62
8	การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรที่ลดความรุนแรง (Social Support as a Moderating Variable)	63

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้การคมนาคมทางบกถือว่ามีมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกคนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการคมนาคมภายในประเทศด้วยแล้วคนส่วนใหญ่จะนิยมใช้การคมนาคมทางบกมากที่สุด เพราะ สะดวก รวดเร็ว และประหยัด ยกตัวอย่างเช่น การเดินทางไปทำงาน ไปโรงเรียน การขนส่งสินค้า การไปพบลูกค้า หรือการเดินทางเพื่อดำเนินการทางธุรกิจต่างๆ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเมื่อก้าวถึงการคมนาคมทางบกก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ว่าทุกคนจำเป็นที่จะต้องใช้ยานพาหนะต่างๆ ในการเดินทางทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางด้วยจักรยาน จักรยานยนต์ รถยนต์ ส่วนบุคคล รถประจำทาง รถไฟ หรือแม้กระทั่งรถบรรทุกเพื่อส่งสินค้า และเมื่อก้าวถึงรถยนต์ สิ่งที่เราอาจปฏิเสธได้ว่ามีความสำคัญที่ควบคู่ไปกับรถยนต์ ก็คือ “ยางรถยนต์”

เมื่อก้าวถึงอุตสาหกรรมยางรถยนต์ในประเทศไทยจัดเป็นอุตสาหกรรมการผลิตที่ตั้งขึ้นเพื่อทดแทนการนำเข้า เป็นอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากอุตสาหกรรมรถยนต์ และเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีส่วนช่วยในการพัฒนาการขนส่งและการคมนาคมของประเทศ เพิ่มการส่งออก รวมทั้งเป็นอุตสาหกรรมที่ทำให้เกิดอุตสาหกรรมการผลิตและบริการอื่นๆรองรับด้วย เช่น อุตสาหกรรมการประคับขยัค บริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เป็นต้น ในปัจจุบันประเทศไทยสามารถพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตยางรถยนต์ให้มีคุณภาพทัดเทียมกับต่างประเทศ และมีการขยายกำลังการผลิตทั้งสายการผลิตเดิมและการลงทุนก่อสร้างโรงงานแห่งใหม่เพิ่มขึ้น เพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ ทำให้นอกจากสามารถผลิตยางรถยนต์เพื่อสนองความต้องการใช้ภายในประเทศแล้ว ยังสามารถส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศเพื่อนำรายได้เข้าประเทศ และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การนำยางธรรมชาติที่มีมากในประเทศมาช่วยเพิ่มมูลค่าอีกด้วย (กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน, 2550)

บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด เป็นผู้นำด้านการผลิตยางรถตั้งแต่ขนาดเล็กที่สุด เช่น ยางรถโกคาร์ท จนถึงยางขนาดใหญ่ใช้กับพาหนะขนส่งเพื่อการพาณิชย์สำหรับจำหน่ายทั้งตลาดภายในประเทศ และต่างประเทศ และยางรถทุกประเภทของ วี รับเบอร์ก็รูป เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพระดับโลก จะเห็นได้ว่าองค์การนี้ให้ความสำคัญต่อการผลิตยางเพื่อให้ได้คุณภาพระดับโลก

ดังนั้นส่วนที่มีความสำคัญต่อองค์กรมากที่สุดคือ ส่วนงานฝ่ายผลิต ซึ่งแบ่งเป็น แผนกบรรจุภายใน และแผนกบรรจุภายนอก ที่มีหน้าที่บรรจุ ตรวจสอบ ทำความสะอาด ยาง เพื่อผลิตยางออกมาให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่องค์กรได้ตั้งไว้ เพราะถ้าพนักงานผลิตยางไม่ได้ตามมาตรฐานและทำการส่งออกไปจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กร และที่สำคัญอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุต่อตัวบุคคลหรือทรัพย์สินได้ ดังตัวอย่างนี้

...จากเหตุการณ์ เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2550 รถบัสยางระเบิดชนวินาศนัสนับสิบคันกลางสี่แยกสี่ทึบ ฝรั่งเศสของคาแก้งฮอนด้า มีผู้บาดเจ็บอีก 7 ราย ทั้งคนทั้งรถเคลื่อนกลางถนน เพลารถบัสพนักเรียนกว่า 50 คนไปเข้าค่ายที่สี่ทึบ จู่ๆ ยางหน้าเกิดระเบิดเสียหลักพุ่งเข้าชนรถนับสิบคันที่จอดรอเลี้ยว ทั้งรถเก๋ง-ปิกอัพ-รถจักรยานยนต์พังยับเยินนับสิบคัน ก่อนบดขยี้แก๊งฮอนด้าจนและ ฝรั่งเศสที่นั่งมาในรถดับอนาคต สาวคนขับบาดเจ็บติดคาซากเจ้าหน้าที่ต้องงัดออกจากซาก ช่วยชีวิตไว้ได้... (ข่าวสด, 2550)

จากเหตุการณ์ข้างต้น บริษัทต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญในทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการผลิต การบรรจุภัณฑ์ การขนส่ง และการจัดจำหน่าย เพื่อให้เกิดการได้อย่างที่มีความปลอดภัยแก่ผู้ใช้งานมากที่สุด โดยขั้นตอนการผลิต ถือเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญที่สุด เพราะถ้าหากบริษัทเกิดการผลิตยางไม่ได้คุณภาพ และไม่ได้มาตรฐาน ผลที่ตามมาก็จะเหมือนกับเหตุการณ์ดังกล่าว นั่นก็คือ การเกิดยางระเบิด ด้วยเหตุนี้ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด ต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และดำเนินการผลิตเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้น ตามนโยบายของบริษัทที่ว่า “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ยางให้เป็นที่ประทับใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง” (บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด, 2550: 2)

จากความสำคัญดังกล่าว “พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์” เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องทำงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบตามที่องค์กรได้ตั้งขึ้น และต้องทำงานอย่างระมัดระวัง เพราะถ้าขาดการเอาใจใส่ในกระบวนการผลิต นั่นก็หมายถึงว่า อุบัติเหตุของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นได้เสมอ ผวนอกกับพนักงานต้องทำงานเป็นกะ จึงต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอทั้งการปรับตัวในชั่วโมงการนอน การปรับตัวต่อการดำเนินชีวิตเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดได้ Avery and Baker (1990: 337) ได้กล่าวว่า พนักงานที่ทำงานเป็นกะจะต้องปรับสภาพร่างกาย เพราะคนปกติจะทำงานตอนกลางวัน และพักผ่อนเวลากลางคืน แต่พนักงานกะจะต้องมาทำงานในขณะร่างกายต้องการการนอนหลับ และช่วงกลางวันที่เขาจะต้องนอนเขาไม่สามารถนอนได้ นอกจากการปรับสภาพร่างกายแล้ว พนักงานทำงานเป็นกะมักจะมีปัญหาทางครอบครัว เนื่องจากสามีและ

ภรรยาไม่มีเวลาให้แก่งานทั้งด้านการดูแลบุตรและกิจกรรมที่ทำร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Cooper and Cartwright (1997: 13-21) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นกะที่ต้องหมุนเวียนตามตารางเวลา การทำงานที่องค์การกำหนด มีผลทำให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง ระดับน้ำตาลในเลือดสูงขึ้น สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผลกระทบต่อเวลานอน ครอบครัวย และการเข้าสังคม

จากข้อความดังกล่าวจะเห็นว่าพนักงานไม่สามารถหลีกเลี่ยงกับความเครียดได้ แต่จะทำอย่างไรให้พนักงานฝ่ายผลิตขางรถยนต์แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ดังเช่น ปัญหาทางด้านสุขภาพ ที่ต้องปรับเวลาการนอนอย่างไม่เป็นเวลา การมีเวลาที่ไม่ตรงกับครอบครัวก็อาจส่งผลต่อการใช้เวลาร่วมกับครอบครัวได้ไม่เต็มที่ เป็นต้น

การที่จะแก้ปัญหาได้ต้องเข้าใจก่อนว่าสาเหตุของความเครียดเกิดจากสิ่งใด Schultz and Schultz (2006: 356-369) ได้กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดในปฏิบัติงาน เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล อันประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบ A และ แบบ B ความอดทน การรับรู้ความสามารถของตนเอง อำนาจในการควบคุม ความรู้สึกเห็นคุณค่าตนเอง นอกจากนี้ยังเกิดจากความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน หัวหน้างานและผู้จัดการ และความก้าวหน้าที่การงาน จากข้อมูลข้างต้นพอสรุปได้ว่า ปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อความเครียด นั่นก็คือ “ปัจจัยในการทำงาน” โดย Hellriegel, Slocum, and Woodman (2001: 195-200) กล่าวว่า ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดได้แก่ งานที่หนักหรือยากเกินไป สภาพของงาน บทบาทใน การทำงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล พฤติกรรมก้าวร้าว ความขัดแย้งระหว่างบทบาทในการทำงานกับบทบาทอื่น เช่น บทบาทในการทำงานกับบทบาทของการเป็นสมาชิกในครอบครัว จากสาเหตุและปัจจัยดังกล่าวทำให้เกิดความเครียด หากพนักงานไม่มีการจัดการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นหรือปรับตัวไม่ได้จะส่งผลต่อการตอบสนองทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ดังที่ Muchinsky (2006: 356) ได้กล่าวถึงการตอบสนองต่อความเครียดไว้ 3 ทาง คือ การตอบสนองทางร่างกาย บุคคลจะมีอาการของโรคหัวใจ เช่น ความดันโลหิตสูง ระดับคลอเรสเตอรอลสูง และมีอาการของโรคทางเดินอาหาร เช่น โรคกระเพาะ การตอบสนองทางจิตใจ บุคคลจะมีอาการหงุดหงิด เบื่อหน่าย หดหู่ใจ โกรธ เป็นต้น และการตอบสนองทางพฤติกรรม มีการแสดงออกถึงความก้าวร้าว หนีงาน ขาดงาน ตัดยาเสพติด

การที่บุคคลจะเกิดความเครียดในระดับมากหรือน้อย สามารถวิเคราะห์ได้จาก บุคลิกภาพของบุคคลผู้นั้น (Muchinsky, 2006: 353) โดยในที่นี้ผู้วิจัยเลือกใช้ “บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ” ตามแนวคิดของ Costa and McCrea (1996 cited in Howard and Howard, 2004: 1-21) พบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับต่ำกับคนที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออกอยู่ในระดับสูง สามารถ

ทำนายได้ว่าบุคคลนั้นจะเกิดความเครียดได้ยาก ทำให้สุขภาพร่างกายและจิตใจแข็งแรงส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย ในขณะที่คนที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับสูงกับคนที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับต่ำ สามารถทำนายได้ว่าบุคคลนั้นจะเกิดความเครียดได้ง่าย ส่งผลให้สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง และทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และเกิดปัญหาในการจัดการกับความเครียด มีหลักฐานเพิ่มเติมว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับสูงกับคนที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมอยู่ในระดับต่ำสามารถทำนายได้ว่าบุคคลเหล่านี้จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Grant and Fox, 2006)

นอกจากบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น “การสนับสนุนทางสังคม” ก็เป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่จะส่งผลต่อความเครียดได้ เนื่องจาก การสนับสนุนทางสังคม เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ ทางด้านวัตถุ และทางด้านข้อมูลข่าวสาร ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเมื่อได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับกำลังใจ การยอมรับ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว ในขณะที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลจากรอบข้างจะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความรู้สึกถูกทอดทิ้งไร้ที่พึ่ง โดดเดี่ยว รู้สึกถูกแยกออกจากสังคมและเป็นผลทำให้เกิดการเบื่อหน่ายต่อชีวิต ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดได้ และสิ่งที่ตามมาพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์รู้สึกขาดกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง โดยจะเห็นได้จากงานวิจัยของ Savage (1987) พบว่า ครอบครัวเป็นแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญ ในช่วงที่ผู้บริหารประสบปัญหาอันนำไปสู่ความเครียดนั้น หากได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์โดยการให้กำลังใจ จะทำให้ผู้บริหารมีกำลังใจที่จะต่อสู้กับแรงกดดันต่างๆ และจะทำให้ความเครียดลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schultz and Schultz (2006: 356-369) ที่กล่าวว่าปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำให้ความเครียดลดน้อยลงนั้นคือ การสนับสนุนทางสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยชดเชยความรู้สึกด้านลบในการทำงาน ช่วยเพิ่มความรู้สึกยอมรับนับถือในตนเองและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น อาจมองว่าความเครียดเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความทุกข์ มีแต่ภาพในเชิงลบ แต่ในทางตรงกันข้ามความเครียดก็เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้คนมีความมานะที่จะต่อสู้กับเป้าหมายที่ตนได้วางไว้ ซึ่ง Cavanayght *et al.* (2000 cited in Schultz and Schultz, 2006: 355) กล่าวว่า ความเครียดที่ทำให้เกิดความท้าทายจะเป็นตัวกระตุ้นและส่งผลในทิศทางบวกที่ทำให้เกิด

ความพอใจในการทำงาน

ดังนั้นหากองค์กรใดมีปัจจัยในการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด มีพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และมีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานในระดับที่ดี พนักงานจะมีระดับความเครียดที่เหมาะสม ส่งผลให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน ปรับตัวกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ดี และตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานออกมามากที่สุด ในทางตรงกันข้าม ถ้าองค์กรใดมีปัจจัยในการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด มีพนักงานที่มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม และไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานแล้ว พนักงานก็จะขาดกำลังใจในการทำงาน ปฏิบัติงานได้ผิดพลาด ขาดความรับผิดชอบ และไม่สามารถปรับตัวในการทำงานได้

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพ ให้อำนาจประกอบ การสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียด และทำให้ทราบระดับความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ว่าอยู่ในระดับใด ถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดอยู่ในระดับสูง องค์กรจะได้หาวิธีการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงจุดที่สุด เพื่อให้พนักงานของบริษัทเกิดความเครียดในระดับที่เหมาะสม และส่งผลต่อการผลิตให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กรที่ตั้งไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพให้อำนาจประกอบ การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด จำนวน 1,358 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552)
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 อายุงาน

2.1.4 สถานภาพสมรส

2.1.5 รายได้

2.1.6 แผนกงาน

2.2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย

2.2.1 บุคลิกภาพแบบห้วนไหว

2.2.2 บุคลิกภาพแบบแสดงออก

2.2.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

2.2.4 บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม

2.2.5 บุคลิกภาพแบบมีสติ

2.3 การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่

2.3.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย

ก. ด้านอารมณ์

ข. ด้านวัตถุ

ค. ด้านข้อมูลข่าวสาร

2.3.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ประกอบด้วย

ก. ด้านอารมณ์

ข. ด้านวัตถุ

ค. ด้านข้อมูลข่าวสาร

2.3.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ประกอบด้วย

ก. ด้านอารมณ์

ข. ด้านวัตถุ

ค. ด้านข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียด ประกอบด้วย

1. ทางร่างกาย
2. ทางจิตใจ
3. ทางพฤติกรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ฝ่ายบุคคลสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการหาวิธีการต่างๆ เพื่อทำให้พนักงานเกิดความเครียดลดน้อยลง อาทิ นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการสรรหา คัดเลือกพนักงานให้เหมาะกับองค์การ การจัดบรรยากาศภายในองค์การให้พนักงานเกิดความผ่อนคลายและมีความสุขในการทำงาน การจัดกิจกรรมภายในองค์การเพื่อให้พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผลที่ตามมาจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสูงขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อช่วยลดความเครียดของพนักงานได้

นิยามศัพท์

พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่บรรจุยางในและยางนอก โดยมีหน้าที่ตรวจสอบยาง ตรวจสอบบียง เขียนสียาง ทำความสะอาดยาง Test น้ำ บรรจุหีบห่อ และส่งสินค้าที่บรรจุหีบห่อแล้วเข้าคลังสินค้า ของบริษัท วีรับเบอร์ จำกัด ในจังหวัดสมุทรสาคร

ความเครียด หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของระบบร่างกาย ภาวะจิตใจ และพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากภาวะที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวลหรือรู้สึกว่าถูกคุกคาม ประกอบด้วย

1. **ความเครียดทางร่างกาย** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆภายในร่างกาย ซึ่งมีการแสดงอาการเหล่านี้ เช่น หัวใจเต้นเร็วและแรงกว่าปกติ ท้องเสียนานกว่าปกติ คลื่นไส้ อาเจียน เหนื่อยง่าย อ่อนเพลีย และป่วยบ่อย เป็นหวัดง่าย เป็นต้น โดยเป็นผลมาจากภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวลหรือรู้สึกว่าถูกคุกคามจนทำให้พนักงานเกิดความเครียด

2. **ความเครียดทางจิตใจ** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของอารมณ์หรือความรู้สึก ซึ่งมีการรับรู้ถึงความรู้สึกเหล่านี้ เช่น วิตกกังวลในเรื่องเล็กๆน้อยๆ รู้สึกชีวิตไม่มีคุณค่า คิดมาก รู้สึกหมดหวังในชีวิต และหงุดหงิด หรือโกรธง่าย เป็นต้น โดยเป็นผลมาจากภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวลหรือรู้สึกว่าถูกคุกคามจนทำให้พนักงานเกิดความเครียด

3. **ความเครียดทางพฤติกรรม** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของการกระทำไปจากเดิมโดยจะสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนจากอาการเหล่านี้ เช่น ดื่มสุราหรือสูบบุหรี่มากขึ้น เบื่ออาหารหรือรับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับหรือหลับมากเกินไป ทำงานผิดพลาดบ่อย และขาดสมาธิในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นผลมาจากภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวลหรือรู้สึกว่าถูกคุกคามจนทำให้พนักงานเกิดความเครียด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ ในที่นี้ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และแผนงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. **อายุ** หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์

2. อายุงาน หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่ปีที่พนักงานฝ่ายผลิตขางรถยนต์ เริ่มเข้าปฏิบัติงาน ในบริษัทจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

3. สถานภาพสมรส หมายถึง สภาพการครองคู่ ณ ปัจจุบันของพนักงานฝ่ายผลิตขางรถยนต์

4. รายได้ หมายถึง เงินเดือน เงินค่าล่วงเวลา เงินค่ากะ และรายได้พิเศษต่าง ๆ ที่พนักงานฝ่ายผลิตขางรถยนต์ ได้รับจากการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน

5. แผนกงาน หมายถึง ส่วนงานที่พนักงานฝ่ายผลิตขางรถยนต์รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน แบ่งเป็น พนักงานแผนกบรรจุภายใน และพนักงานแผนกบรรจุภายนอก

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความชัดเจนทั้งที่อยู่ภายใน และที่ปรากฏให้เห็นได้จากภายนอก โดยแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรม ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น ตามการรับรู้ของตนเองในลักษณะต่างๆ 5 ลักษณะ ดังนี้

1. **บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism)** หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ โอนเอียงไปตามสถานการณ์ โดยจะแสดงออกผ่านอารมณ์ที่มีความวิตกกังวล ความโกรธ ความท้อแท้ ความประหม่า ความไม่สามารถควบคุมความต้องการของตนเองได้ และ อารมณ์แปรปรวน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความวิตกกังวล (Worry) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเดือดเนื้อ ร้อนใจ เป็นทุกข์ต่อสถานการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้น

1.2 ความโกรธ (Anger) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เมื่อพบกับ สถานการณ์ที่ทำให้ไม่พอใจแล้วแสดงความขุ่นเคืองใจออกมาทางกิริยาและวาจา

1.3 ความท้อแท้ (Discouragement) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่หมด กำลังใจ ไม่มีพลังที่จะสู้กับสถานการณ์ต่างๆ

1.4 ความประหม่า (Self-Consciousness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่รู้สึก ตื่นเต้น รู้สึกเขินอาย ไม่รู้จะทำตัวอย่างไรต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1.5 ความไม่สามารถควบคุมความต้องการของตนเองได้ (Impulsiveness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เมื่อเจอกับสถานการณ์ต่างๆแล้วไม่สามารถกำหนด ควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองได้

1.6 อารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มี อารมณ์ไม่มั่นคง รู้สึกโศกเศร้าไปตามสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้ง่าย

2. บุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extraversion) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดง พฤติกรรมให้คนอื่นรับรู้ถึงความรู้สึกของตนที่มีอยู่ภายในจิตใจ โดยแสดงออกผ่านอารมณ์ที่มีความรู้สึกอบอุ่น ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น ชอบความตื่นเต้น แสดงออกอย่างตรงไปตรงมา กระฉับกระเฉง และเป็นคนที่อารมณ์ดี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความรู้สึกอบอุ่น (Warmth) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ผู้อื่นอยู่ด้วย แล้วรู้สึกปลอดภัย สบายใจ ปราศจากความหวาดหวั่น และเป็นมิตร

2.2 ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ ชอบทำกิจกรรม หรือดำเนินชีวิตโดยจะต้องมีผู้อื่นอยู่ด้วยเสมอ โดยบุคคลอื่นอาจจะทำกิจกรรม ร่วมกับตนหรือไม่ทำร่วมกับตนก็ได้

2.3 ชอบความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ ชอบอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยและทำให้ตนรู้สึกท้าทาย ตกใจ

2.4 แสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของ บุคคลที่แสดงออกอย่างมั่นใจ กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างไม่อ้อมค้อม เปิดเผยอย่าง ไม่มีลัษณะขมใน

2.5 กระฉับกระเฉง (Activity) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดงออกอย่าง คล่องแคล่วว่องไว ทำสิ่งต่างๆอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย

2.6 อารมณ์ดี (Positive Emotions) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดงออก อย่างมีอารมณ์ขัน สนุกสนาน ยิ้มแย้มแจ่มใส

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ยอมรับแนวคิดใหม่ๆที่เกิดขึ้นในชีวิต โดยแสดงออกอย่างมีจินตนาการ ชอบความสุนทรีย์ ได้รับความรู้สึกตนเอง มีความคิดแปลกใหม่ เป็นนักปฏิบัติ และยอมรับค่านิยมอื่นๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 จินตนาการ (Fantasy) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ชอบสร้างภาพขึ้นในใจและในความคิด

3.2 ความสุนทรีย์ (Aesthetics) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ชื่นชอบและรู้สึกร่วมไปกับความงดงามในงานศิลปะ บทกวี บทเพลง และงานศิลปกรรมต่างๆ

3.3 ได้รับความรู้สึกตนเอง (Feelings) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เข้าใจเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองในแต่ละสภาวะการณ์ที่เผชิญอยู่

3.4 ความคิดแปลกใหม่ (Ideas) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ชอบแสวงหาความรู้ และแนวคิดใหม่ๆ อยากรู้อยากเห็น มีมุมมองที่เปิดกว้างในการยอมรับสิ่งที้นอกเหนือจากที่เคยมีมาก่อน

3.5 นักปฏิบัติ (Actions) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะดำเนินชีวิตไปตามสิ่งที่ตนได้วางแผนไว้ โดยแผนที่วางไว้นั้นจะเป็นสิ่งใหม่ๆที่เกิดจากการเรียนรู้ที่ตนคิดว่าเป็นวิธีการที่ดี

3.6 ยอมรับค่านิยมอื่นๆ (Values) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เห็นด้วยและยินดีที่จะปฏิบัติตามสิ่งที่บุคคลอื่นหรือสังคมมองว่าเป็นสิ่งดีและแปลกใหม่

4. บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Agreeableness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความอ่อนนุ่มต่อผู้อื่น ชอบความปรองดอง มีการผ่อนหนักผ่อนเบาให้แก่ผู้อื่นบ้าง โดยจะแสดงออกด้วยความไว้วางใจผู้อื่น จริงใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามผู้อื่น ถ่อมตัว และเป็นคนอ่อนโยน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ความไว้วางใจผู้อื่น (Trust) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เชื่อใจและมั่นใจในตัวผู้อื่นว่าบุคคลอื่นจริงใจกับตน

4.2 จริ่งใจ (Straightforwardness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดงออกอย่างสุจริตใจ จริ่งใจ คิดเช่นไรก็แสดงออกเช่นนั้นตามความรู้สึก เข้าใจง่าย

4.3 เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Altruism) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดงน้ำใจดีต่อผู้อื่น เห็นประโยชน์ของผู้อื่นเป็นที่ตั้ง ไม่เห็นแก่ตัว

4.4 พร้อมที่จะปฏิบัติตามผู้อื่น (Compliance) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ยินยอมทำตามผู้อื่น เมื่อตนเห็นว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดี ถูกต้อง เหมาะสม

4.5 ถ่อมตัว (Modesty) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีกิริยาสุภาพ ดำรงตนสงบเสงี่ยม ให้เกียรติผู้อื่น ไม่หยิ่งยโส และขี้อาย

4.6 อ่อนโยน (Tender-Mindedness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เป็นคนใจสังสาร ใจอ่อน และตัดสินใจที่จะทำสิ่งใดก็ขึ้นอยู่กับอารมณ์เป็นสำคัญ

5. บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมใดๆออกมาอย่างรู้สึกตัว และระลึกอยู่เสมอว่าตนกำลังทำอะไรอยู่ โดยบุคคลกลุ่มนี้จะเป็นคนที่มีความสามารถ มีระเบียบ มีมโนธรรม มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ มีวินัยในตนเอง และเป็นคนรอบคอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 ความสามารถ (Competence) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญในการทำสิ่งต่างๆให้ประสบความสำเร็จได้

5.2 มีระเบียบ (Order) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีแบบแผนในการดำเนินชีวิต โดยจะทำสิ่งใดต้องมีการกำหนดแผนไว้ล่วงหน้า

5.3 มีมโนธรรม (Dutifulness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่รู้สึกผิดชอบชั่วดี รู้ว่าอะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ

5.4 มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Striving) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความกระตือรือร้น มีความพยายามที่จะทำสิ่งต่างๆให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตนเองได้มุ่งหวังไว้

5.5 มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะดำเนินชีวิตไปตามระเบียบแบบแผนหรือข้อบังคับที่สังคมกำหนดอย่างเคร่งครัด โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้อื่นเตือนในการทำสิ่งต่างๆ

5.6 รอบคอบ (Deliberation) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะทำสิ่งต่างๆ อย่างมีความระมัดระวัง ไม่รีบร้อน ไตร่ตรองก่อนลงมือทำ ไม่เผอเรอ และมีความละเอียดถี่ถ้วน

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลทางด้านอารมณ์ วัตถุ และข้อมูลข่าวสาร ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคงเมื่อได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการกำลังใจ การยอมรับ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว จนสามารถสนับสนุนให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและเกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยสามารถแบ่งแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคม ออกเป็น 3 แหล่ง ดังนี้

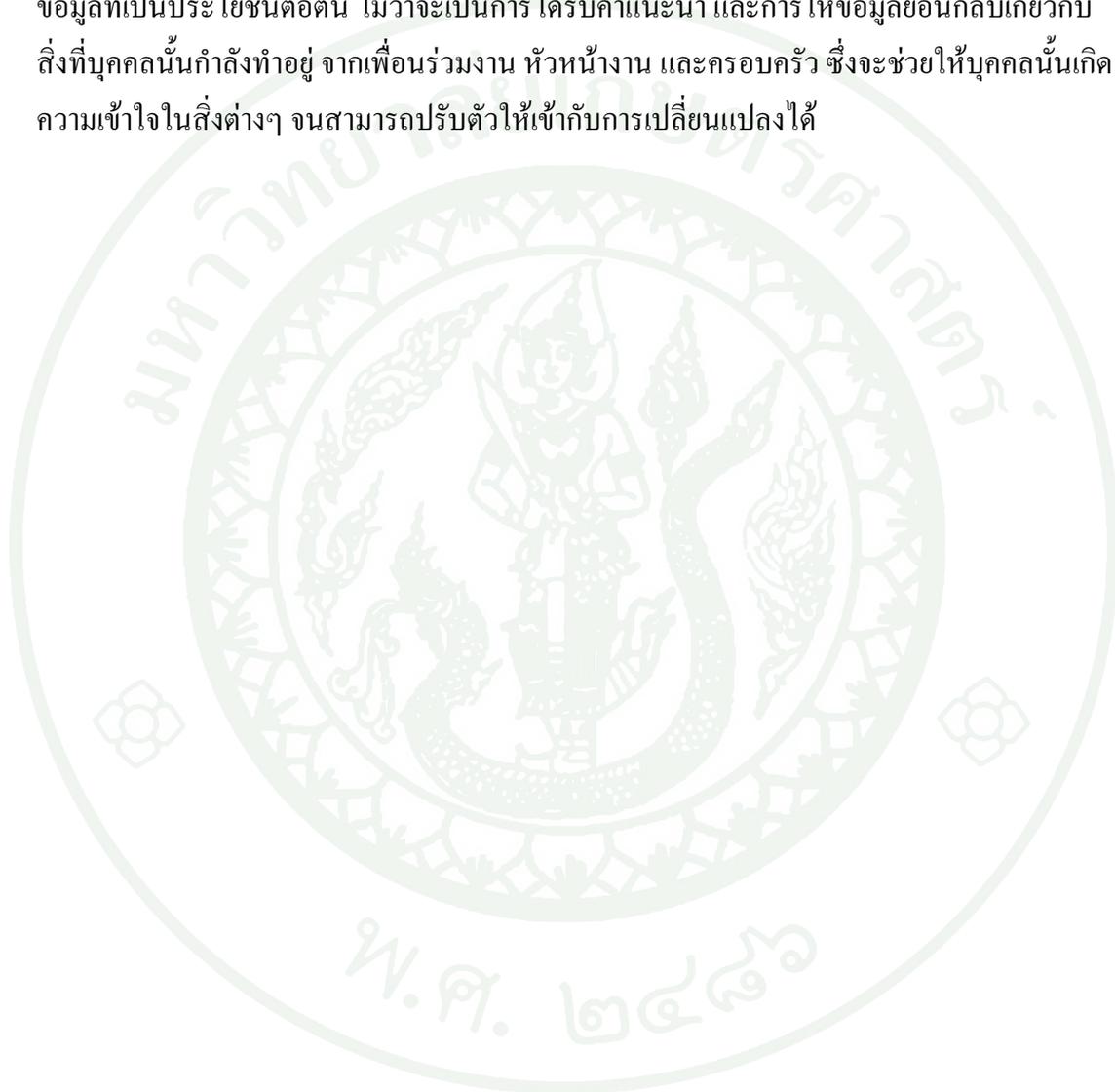
1. **เพื่อนร่วมงาน** หมายถึง บุคคลที่พนักงานทำงานอยู่ในแผนกเดียวกันหรือทำงานคนละแผนกก็ตาม แต่บุคคลนั้นพนักงานมีความใกล้ชิดสนิทสนม และมีการติดต่อพูดคุยกันอยู่เสมอ
2. **หัวหน้างาน** หมายถึง ผู้ที่ควบคุม สั่งงาน และมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานโดยตรง เมื่องานมีปัญหาบุคคลนี้จะเข้ามาจัดการ และดูแลงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่
3. **ครอบครัว** หมายถึง พ่อแม่ พี่น้อง สามี ภรรยา หรือบรรดาญาติพี่น้องซึ่งต้องเป็นบุคคลที่พนักงานอาศัยด้วยหรือไม่อาศัยด้วยกันก็ตาม แต่พนักงานมีความใกล้ชิดสนิทสนม และมีการติดต่อพูดคุยกันอยู่เสมอ

ผู้วิจัยได้แบ่ง รูปแบบของการสนับสนุนทางสังคม ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. **การสนับสนุนทางด้านอารมณ์** หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายผลิตของรถยนต์ได้รับข้อมูลที่ทำให้เกิดความรู้สึกได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการกำลังใจ และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว จนทำให้เกิดความสบายใจและมั่นใจที่จะทำสิ่งต่างๆ
2. **การสนับสนุนทางด้านวัตถุ** หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายผลิตของรถยนต์ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษาทางการเงิน และให้ความช่วยเหลือ

โดยตรงที่เป็นตัวเงิน นอกจากนี้ยังได้รับความช่วยเหลือทางด้านสิ่งของต่างๆ และการบริการ จากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและดำรงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบได้

3. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อตน ไม่ว่าจะเป็นการได้รับคำแนะนำ และการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลนั้นกำลังทำอยู่ จากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นเกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ จนสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย กำหนดกรอบแนวคิดและตั้งสมมติฐาน ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม
4. ข้อมูลบริษัท วีรีบเบอร์ จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2539: 7) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวลหรือรู้สึกว่าคุณถูกคุกคาม ซึ่งจะทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจเสียไป

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2542: 123) กล่าวว่า ความเครียด คือ การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อมของบุคคล แล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้นๆปรับตัวปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ไม่ได้ก็จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือสิ้นหวัง

เสถียร ชูระชัย (2546: 144) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงปฏิกิริยาที่ร่างกายตอบสนองต่อความต้องการต้องการทางกายภาพหรือทางจิตใจ

McGrath (1970 cited in Regan, 2006: 99) กล่าวว่า ความเครียด คือ สิ่งที่เกิดความไม่สมดุลกันระหว่างความต้องการทางสภาพแวดล้อมกับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพของระบบร่างกาย

Lazarus (1976: 47) กล่าวว่า การดำรงชีวิตของมนุษย์จะต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งบางครั้งสิ่งแวดล้อมเหล่านี้มีผลกระทบหรือคุกคามต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจ สิ่งที่ถูกคามชีวิตดังกล่าวนี้จะทำให้ร่างกายและจิตใจเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง อันเป็นผลให้เกิดความเครียดขึ้น

Selye (1976: 64) ได้ให้ความหมายของความเครียด คือ ความผิดปกติทางร่างกายและการเปลี่ยนแปลงเนื่องมาจากกลุ่มอาการของโรคซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของระบบทางชีววิทยา

Schultz and Schultz (2006: 351) ให้ความหมายว่า ความเครียด คือ การตอบสนองทางร่างกายและจิตใจต่อสิ่งเร้าหลายๆตัว ส่วนใหญ่เป็นสิ่งเร้าที่ไม่น่าพึงพอใจ และเกิดขึ้นเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมนั้นๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของระบบร่างกาย ภาวะจิตใจ และพฤติกรรมที่เป็นผลมาจาก ภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวลหรือรู้สึกว่าคุณถูกคุกคาม

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

Nelson and Quick (2006: 214-216) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดว่ามีด้วยกัน 4 รูปแบบ คือ

1. แนวคิดด้านภาวะสมดุลของร่างกาย (The Homeostatic / Medical Approach) ของ Walter B. Canon

สำหรับทัศนะเรื่องการตอบสนองจะเน้นในเรื่องของการตอบสนองทางด้านร่างกายของสิ่งมีชีวิตต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด ในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 Walter B. Canon เป็นบุคคลแรกที่กล่าวถึงปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด (Stress Response) หลังจากนั้นต่อมาได้มีผู้ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเครียด และได้ให้ความหมายที่แตกต่างจากของ Canon ในฐานะที่เป็นอายุรแพทย์ Canon อาศัยแนวคิดทฤษฎีทางการแพทย์ หรือแนวคิดด้านภาวะสมดุลของร่างกาย (The Homeostatic / Medical Approach) และเรียกความเครียดว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองแบบฉุกเฉิน (The Emergency Response) หรือปฏิกิริยาเตรียมต่อสู้ (The Militaristic Response) ความเครียดตามความหมายของ Canon ก็คือ การสูญเสียภาวะสมดุลของร่างกาย (Homeostasis) เนื่องจากการเรียกร้อง (Demands) จากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ต้องการให้บุคคลปรับตัวหรือกระทำ การอย่างใดอย่างหนึ่ง นอกจากนี้ Canon ยังได้แบ่งปฏิกิริยาขั้นพื้นฐานในการตอบสนอง ความเครียดออกเป็น 2 ชนิดด้วยกัน คือ ปฏิกิริยาสู้หรือหนี (Fight-or-Flight Response)

2. แนวคิดด้านการประเมินการรู้คิด (The Cognitive Appraisal Approach) ของ Richard Lazarus

Richard Lazarus เป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดในเชิงจิตวิทยา เขาไม่สนใจแนวคิดด้านกายภาพหรือทางการแพทย์ แต่เขาเน้นไปที่แนวคิดทางด้านจิตวิทยาและปฏิกิริยา ในการประเมินการรู้คิด (The Psychological and Cognitive Aspects of Response) คล้ายกับ Canon Lazarus มองความเครียดเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และเขากล่าวว่าการประเมินการรู้คิดของบุคคลได้แบ่งเป็นด้านบุคคลหรือด้านสถานการณ์ การรับรู้และการประเมินการรู้คิดเป็นกระบวนการสำคัญในการประเมินความเครียด และตำแหน่งในหน้าที่ การงานก็มีผลต่อความเครียดเช่นกัน

3. แนวคิดด้านความพอดีระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The Person-Environment Fit Approach) ของ Robert Kahn

Robert Kahn ได้ให้ความหมายความเครียด โดยอิงแนวคิดเรื่องความพอดีระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The Person-Environment Fit) ความพอดีระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมจะเกิดขึ้นต่อเมื่อทักษะและความสามารถของบุคคลสอดคล้องหรือเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมที่เรียกร้องให้บุคคลแสดงออกซึ่งบทบาทหน้าที่ทางสังคม โดยที่ความคาดหวังในเรื่องของบทบาทหน้าที่ทางสังคมก็ต้องสอดคล้องซึ่งกันและกันและมีความชัดเจนในตัวเอง ความเครียดตามความหมายของ Kahn คือผลที่เกิดขึ้นจากการที่ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ทางสังคมไม่มีความชัดเจนก่อให้เกิดความสับสนหรือขัดแย้งกันเอง หรือเป็นผลจากความสามารถและทักษะของบุคคลไม่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ หรือไม่เพียงพอที่แสดงบทบาทหน้าที่ตามที่สังคมคาดหวังได้ ความเครียดในทัศนะทางสังคมวิทยาช่วยให้เราเข้าใจความเครียดในบริบทของสังคม เนื่องจากว่าสังคมมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เช่น ความเครียดในการทำงาน ความเครียดในครอบครัว

4. แนวคิดด้านจิตวิเคราะห์ (The Psychoanalytic Approach) ของ Harry Levinson

Harry Levinson ได้อาศัยหลักทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ (Freudian Psychoanalytic Theory) เป็นพื้นฐานในการศึกษาความเครียด Levinson เชื่อว่ามีปัจจัยพื้นฐานทางด้านบุคลิกภาพ 2 ประการที่ส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกันและเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด นั่นคือ ตัวตนในอุดมคติ (Ego-Ideal) และภาพลักษณ์ของบุคคล (Self-Image) คำจำกัดความของความเครียดตามแนวคิด Levinson คือ ผลที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างตัวตนในอุดมคติกับภาพลักษณ์ที่แท้จริงของบุคคล

แหล่งที่มาของความเครียด

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 90-92) กล่าวว่า ที่มาของความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เป็นส่วนประกอบภายในตัวของบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นจากความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ บุคลิกภาพ และความต้องการของเขา โดยเฉพาะบุคลิกภาพแบบ A (Type A Personality) ที่ใจร้อนและรีบเร่งทำงานต่างๆ อย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้มีความเครียดสูงและอาจก่อให้เกิดปัญหาโรคต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความเครียด เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิต และโรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น ได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ B (Type B Personality) ที่ไม่เร่งร้อนกับชีวิตและทำงานตามสบาย

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Work Factors) เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดทั้งโดยตรงและแบบสะสมขึ้น โดยจะส่งผลในทันทีที่ความเครียดขึ้นถึงระดับอันตรายหรือค่อยๆ ก่อตัวจนถึงระดับที่มีผลกระทบต่อบุคลิกภาพและสุขภาพของเรา โดยความเครียดในงานอาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่

2.1 ภาระงาน (Work Load)

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationships)

2.3 รูปแบบการบริหาร (Management Style)

2.4 การเปลี่ยนแปลง (Change)

2.5 ความสับสนของบทบาท (Role Ambiguity)

2.6 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

3. ปัจจัยภายนอก (External Factors) เป็นสภาพแวดล้อมต่างๆ ไป ซึ่งอาจจะไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรืองานของเขาโดยตรง แต่จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก อารมณ์ และความเครียดของเขา โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่เราต่างต้องติดต่อกับสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยสภาพแวดล้อมแต่ละอย่างจะมีความสัมพันธ์และแรงกดดันต่อเราอย่างซับซ้อน ซึ่งปัจจัยภายนอกที่สำคัญต่อความเครียดของเรา ได้แก่

3.1 เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ (Economic Conditions)

3.2 การเดินทาง (Travel)

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships)

3.4 ค่านิยมของชุมชน (Community Values)

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548: 10-12) ได้จำแนกปัจจัยแห่งความเครียดเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางพัฒนาการตามวัย (Development Stress) เมื่อมีพัฒนาการของร่างกายจากวัยหนึ่งไปสู่วัยหนึ่งย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น เด็กที่

เริ่มเข้าสู่วัยรุ่น การมีประจำเดือน และวัยหมดประจำเดือน ร่างกายที่มีพัฒนาการไม่ปกติ เนื่องจากรับประทานอาหารไม่พอทำให้เติบโตช้า เกิดโรคได้ง่ายเช่นเดียวกับจิตใจที่พัฒนาการไม่ดี ระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้มีการรับรู้เหตุการณ์แบบเด็กๆ แปลเหตุการณ์แบบเด็กๆ และแก้ปัญหาแบบเด็กๆ ซึ่งยังผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ก่อให้เกิดความเครียดตามมา หรือเด็กที่อยู่กับความเครียด เนื่องจากพ่อแม่เจ็บป่วยหรือตาย มักมีพัฒนาการค่อนข้างช้า กลายเป็นเด็กที่มีปัญหาทางพฤติกรรม

2. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ (Biological Stress) สาเหตุการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ ที่มีผลทำให้เกิดความเครียดมีดังนี้

2.1 ด้านกายภาพ โครงสร้างของร่างกาย ร่างกายที่เจริญเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ทำให้เกิดโรคต่างๆได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่น้อย ทำให้การแก้ปัญหาไม่ดีนัก ทนต่อภาวะความเครียดไม่ได้

2.2 ด้านสรีระ องค์ประกอบตั้งแต่ก่อนตั้งครรภ์และระหว่างตั้งครรภ์ เช่น ยีนส์ (Genes) การทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ ภาวะการติดเชื้อ หรือสารพิษต่างๆ

3. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม (Environment Stress) อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดความเครียดมีหลายอย่าง เช่น

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมรอบตัวเราที่เราสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า เป็นต้นว่าสภาพความร้อน-หนาวของอากาศ แสงสว่างที่จ้าหรือมืดจนเกินไป อากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่น มีควันพิษ เสียงที่ดังมากทำให้ประสาทหูได้รับความกระทบกระเทือนเราจะรู้สึกไม่สบาย ปวดศีรษะ และอารมณ์เสียได้ง่าย นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร-น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นสาเหตุของความเครียดได้ สิ่งแวดล้อมกายภาพเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวของมนุษย์

3.2 สิ่งแวดล้อมทางจิตใจ โดยทั่วไปมักเข้าใจกันว่า ความเครียดทางจิตใจมักเกิดจากเหตุการณ์ที่เลวร้าย แต่ความเป็นจริงแล้ว เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดขึ้นขึ้นชมนินติ ได้แก่ การแต่งงาน การมีบุตร การสร้างครอบครัวใหม่ การเลื่อนตำแหน่ง การเข้าทำงานใหม่ ก็เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเครียดทางจิตใจได้เช่นกัน เพราะเหตุการณ์เหล่านี้ทำให้คนเรามีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ ยังมีเหตุการณ์อื่นๆที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดตามมา ได้แก่ การเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ การเปลี่ยนนิสัยการหลับนอน จากที่เคยนอน

กลางคืนมานอนกลางวัน เพราะต้องทำงานกลางวัน การบาดหมางระหว่างครอบครัว สภาพของโรงเรียน ภาวะทางเศรษฐกิจ ความไม่สมหวังในอาชีพ ภาวะทางสงคราม เป็นต้น

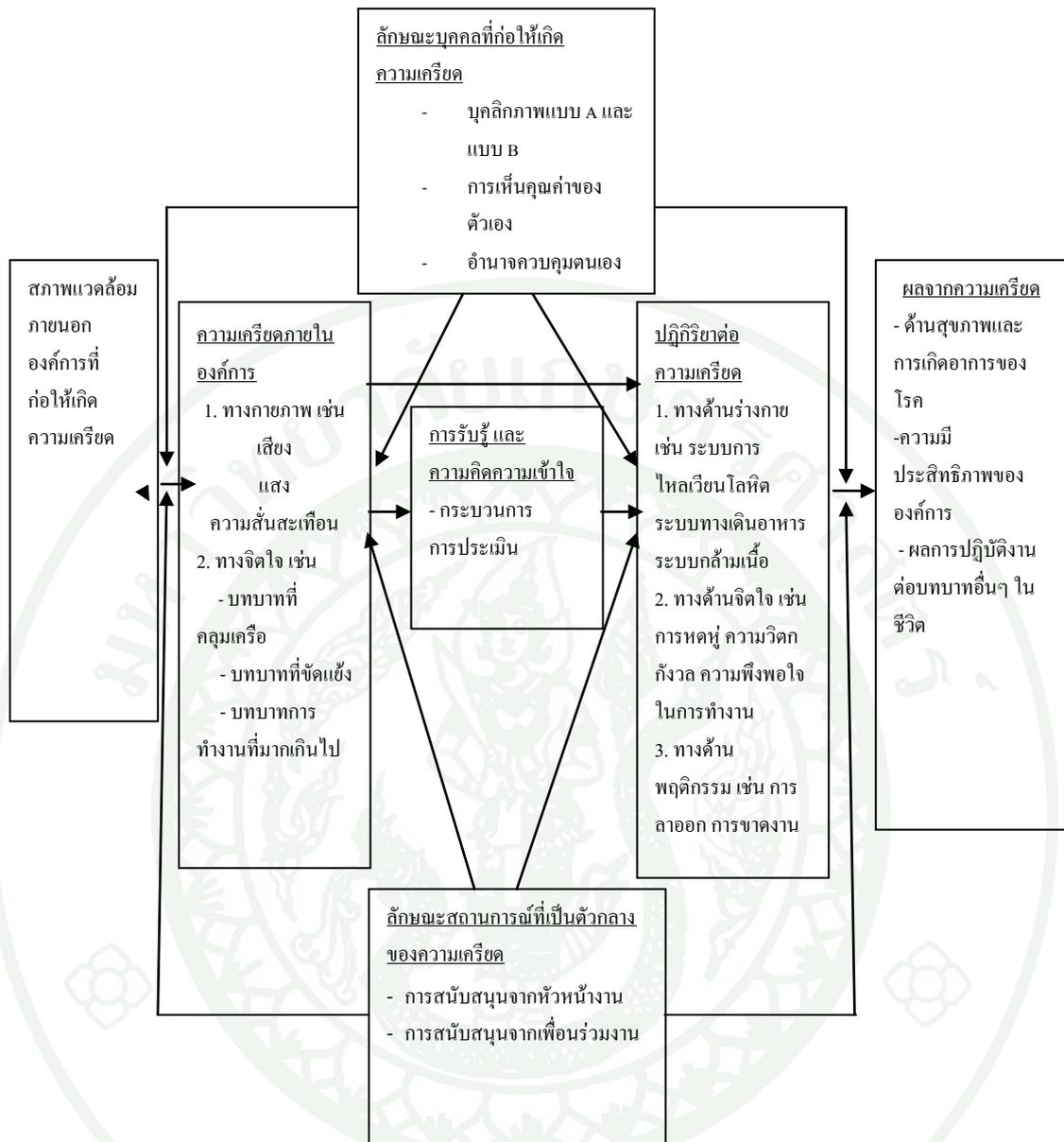
3.3 สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ โดยทั่วไปมักเกิดจากความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง ได้เถียงกัน การอิจฉาริษยา การแก่งแย่ง-แข่งขัน การขาดเพื่อนและอยู่โดดเดี่ยว รวมทั้งค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณีที่ขัดแย้งทำให้เกิดความเครียดได้

4. ปัจจัยจากการรับรู้และแปลเหตุการณ์ (Stress from Perception) เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด กังวล ทำให้เกิดความเครียด การที่มีอารมณ์เหล่านี้ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ และการแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์อย่างหนึ่งอาจทำให้คนเรารับรู้ได้ไม่เหมือนกันและมี การตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานและประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน บางครั้ง เหตุการณ์ไม่สำคัญแต่สามารถเป็นสาเหตุแห่งความเครียดได้ ทั้งนี้เกิดจากการที่คนคนนั้นไม่สามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างเหตุการณ์ที่คุกคามจริงกับสิ่งที่ตนเองจินตนาการขึ้น การรับรู้ ความเครียดจากการจินตนาการของตนเองเกิดจากความรู้สึกและความคิด ดังนี้

4.1 เครียดเพราะเสียสมดุลทางความรู้สึก เช่น รักมาก โลกมาก โกรธมาก เกลียดมาก หลงมาก อิจฉามาก ริษยามาก นินทามาก ผู้ที่เก็บกดความรู้สึกถึงขั้นรุนแรงจนกลายเป็นความเครียด เรื้อรังมักเป็นผู้ที่มีสภาพร่างกายอ่อนแอ มีภูมิคุ้มกันโรคต่ำและมักเป็นโรคเบื่ออาหาร บางรายที่รุนแรงมากๆ อาจถึงขั้นกลายเป็นผู้ป่วยทางจิตใจในระดับใดระดับหนึ่ง

4.2 เครียดเพราะหลงผิดทางความคิด เช่น คิดว่าตนถูกใส่ร้าย คิดว่าตนถูกกลั่นแกล้ง คิดว่าตนไม่สมหวัง คิดว่าต้องเอาชนะคนนั้นให้ได้ แพ้ไม่ได้

Muchinsky (2006: 353) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์กรดังนี้



ภาพที่ 1 แบบจำลองรูปแบบของความเครียดในการทำงาน

ที่มา: Muchinsky (2006: 353)

Schultz and Schultz (2006: 356-369) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล และความแตกต่างของบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้แต่ละคนเกิดการตอบสนองต่อความเครียดที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยที่ช่วยให้ความเครียดลดน้อยลงก็คือ ความพึงพอใจในงาน การมีอำนาจในการควบคุมงานของบุคคล นอกจากนี้ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำให้ความเครียดลดน้อยลง นั่นคือ การสนับสนุนทางสังคม ความสัมพันธ์ใน

ครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยลดความเครียดด้านลบในการทำงาน ช่วยเพิ่มความรู้สึกยอมรับนับถือในตนเองและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1.1 บุคลิกภาพแบบ A และแบบ B ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ต่อความเครียด โดยเฉพาะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ A และแบบ B บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ A คือ คนชอบการแข่งขันและเร่งรีบอยู่ตลอดเวลา เอาใจจริงจัง ทะเยอทะยาน และก้าวร้าว ต้องการประสบความสำเร็จ มีแนวโน้มชอบเข้าสังคมและมีการนับถือตนเองสูง ส่วนคนที่มีบุคลิกภาพแบบ B อาจจะไม่มีความทะเยอทะยานเหมือนพวกบุคลิกภาพแบบ A แต่มีลักษณะแบบอื่น ๆ น้อยกว่า และยังมีการตอบสนองต่อเครียดในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคคลที่บุคลิกภาพแบบ B

1.2 ความอดทน (The Hardiness Factor) บุคคลที่มีความอดทนสูงจะมีความต้านทานต่อความเครียดสูง พวกเขามีความเชื่อว่าเราสามารถควบคุมสิ่งที่มีอิทธิพลต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตได้

1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) เป็นบุคคลที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถทำงานให้สำเร็จ คนที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

1.4 อำนาจในการควบคุม (Locus of Control) บุคคลที่มีอำนาจในการควบคุมภายในสูงเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะจัดการกับเหตุการณ์ที่เข้ามากระทบในชีวิต บุคคลที่มีอำนาจในการควบคุมภายนอกสูงก็จะเชื่อว่าชีวิตของเขาถูกกำหนดโดยคนอื่น บุคคลที่มีอำนาจในการควบคุมภายในสูงจะมีความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่มีอำนาจในการควบคุมภายนอกสูง

1.5 ความรู้สึกเห็นคุณค่าตนเอง (Self-Esteem) มีความหมายเหมือนกับความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง สำหรับในสถานที่ทำงาน คำนี้หมายถึง ความรู้สึกเห็นคุณค่าตนเองในองค์กรที่ทำงานอยู่ (Organization-Based Self-Esteem หรือ OBSE) บุคคลที่มี OBSE สูงจะมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรและตนเองเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าต่อองค์กร ทำให้บุคคลเหล่านี้มีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าบุคคลที่มี OBSE ต่ำ

1.6 ความรู้สึกในแง่ลบ (Negative Affective) เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่มีผลต่อ

ความการรับรู้ความเครียดได้ง่าย คือ บุคคลที่มอง โลกในแง่ลบ ก่อนข้างจะสัมพันธ์กับอาการของ โรคระบบประสาท จะมีความรู้สึถึงความโศกเศร้าและความไม่พอใจทั้งในเรื่องงานและใน ทุกเรื่องในชีวิต บุคคลที่มอง โลกในแง่ลบมากจะมี โอกาสที่จะมีความเครียดสูงกว่าบุคคลที่ มองโลกในแง่บวก

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในสถานที่ทำงาน

2.1 การทำงานมากเกินไป (Work Overload) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ทำงาน มากเกินไป ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

2.2 การทำงานน้อยเกินไป (Work Under Load) หมายถึง การทำงานที่ง่ายเกินไปหรือ การทำงานที่มีงานน้อยเกินไป หรือพนักงานไม่ได้ใช้ความสามารถของตนเอง

2.3 การเปลี่ยนแปลงในองค์กร (Organizational Change) พนักงานที่เห็น ความเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่น่าตื่นเต้นและมีความท้าทาย จะมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มอง การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่ถูกคุกคาม

2.4 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) บทบาทของพนักงานในองค์กรก่อให้เกิด ความเครียดได้ ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ เกิดขึ้นเมื่อขอบเขตและความรับผิดชอบใน การทำงานไม่มีโครงสร้างหรือไม่มีภาระบทบาทที่ชัดเจน

2.5 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง บทบาทที่ขัดแย้งของพนักงานเกิดขึ้น เมื่อจุดมุ่งหมายของงานกับจุดมุ่งหมายของบุคคลไม่ตรงกัน

3. ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน ทั้งผู้ชายและผู้หญิงต่างก็มีความขัดแย้ง ระหว่างการแบ่งเวลาให้ครอบครัวและงาน แต่ผู้หญิงจะประสบปัญหามากกว่า ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในครอบครัวมักจะถูกคาดหวังที่ผู้หญิงมากกว่า จากงานวิจัยพบว่า ผู้หญิงมี ความเครียดมากกว่าผู้ชาย

4. หัวหน้างานและผู้จัดการ เป็นบุคคลที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด พฤติกรรมของผู้นำ ที่ไม่ดี เช่น ไม่ให้การสนับสนุนลูกน้องของตนได้ หรือไม่รับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง สิ่งเหล่านี้ ล้วนเป็นสาเหตุให้ลูกน้องเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานขึ้นได้

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น พนักงานไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งอาจทำให้เกิดความเครียด การสนับสนุนให้ลูกน้องมีตำแหน่งสูงเกินกว่าความสามารถและประสบการณ์ การประเมินผลงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำ ความกลัวตกงาน เป็นต้น

ประเภทของความเครียด

Selye (1976: 74) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. Distress หมายถึง ภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสิ่งเร้าที่รุนแรงและทำให้เกิดโทษ
2. Eustress หมายถึง ภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสิ่งเร้าที่ไม่รุนแรงและไม่เป็นอันตราย

Cavanayght *et al.* (2000 cited in Schultz and Schultz, 2006: 355) ได้ทำการศึกษาวิจัยผู้ที่เป็นผู้จัดการฝ่ายธุรกิจจำนวน 1,886 คน ในสหรัฐอเมริกา ระบุว่าความเครียดในการทำงานแบ่งเป็น 2 ชนิดด้วยกัน คือ

1. ความเครียดที่ทำให้เกิดความท้าทาย (Challenge-Related Stress) จะกล่าวถึง ระยะเวลาที่ได้รับความกดดัน และความรับผิดชอบในแผนงานที่สูงเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ความเครียดที่ทำให้เกิดความท้าทายจะเป็นตัวกระตุ้นและส่งผลในทิศทางบวก ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน
2. ความเครียดที่ทำให้เกิดอุปสรรค (Hindrance-Related Stress) จะกล่าวถึง ความต้องการที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ และอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ ยกตัวอย่างเช่น การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และการที่รู้สึกว่างงานไม่มั่นคง ความเครียดที่ทำให้เกิดอุปสรรคจะเป็นตัวกระตุ้นและส่งผลในทิศทางลบ ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

Larsen and Buss (2005: 578-579) กล่าวว่า นักจิตวิทยาได้แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ความเครียดเฉียบพลัน (Acute Stress) ความเครียดประเภทนี้เป็นผลมาจาก

การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในทันทีทันใด โดยจะมีอาการปวดหัวจากความตึงเครียด ที่อยู่ในภาวะอารมณ์ว้าวุ่นใจ รู้สึกอยู่ในภาวะกดดัน

2. ความเครียดเป็นระยะๆ (Episodic Acute Stress) ความเครียดประเภทนี้จะนำมาสู่อาการปวดหัวข้างเดียว (Migraine) เกิดโรคความดันโลหิตสูง เกิดการอุดตันของเส้นโลหิตที่ไปเลี้ยงสมอง (Stroke) เกิดความกังวลใจ มีภาวะกดดัน

3. ความเครียดที่เป็นบาดแผลในใจ (Traumatic Stress) หมายถึง ความเครียดเฉียบพลันในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญของชีวิต ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ความเครียดประเภทนี้จะแตกต่างจากความเครียดเฉียบพลันตรงปฏิกิริยาในการตอบสนองความเครียด โดยความเครียดประเภทนี้จะมีการที่เรียกว่า Posttraumatic Stress Disorder (PTSD) โรคนี้อาจไม่ได้เกิดขึ้นในทันทีทันใด แต่อาจมาเกิดในภายหลังเพราะมันฝังอยู่ในใจ

4. ความเครียดเรื้อรัง (Chronic Stress) เป็นความเครียดที่ไม่มีวันหาย ความเครียดประเภทนี้เกิดจากความเจ็บป่วยอย่างรุนแรง เช่น โรคเบาหวาน ระบบภูมิคุ้มกันในร่างกายลดลง โรคเกี่ยวกับหลอดเลือดหัวใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรัง

ระดับของความเครียด

ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลจะมีระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้และการปรับตัวต่อสิ่งที่มากระทบ นอกจากนี้ความเครียดจากสาเหตุหรือสถานการณ์เดียวกันก็อาจส่งผลให้เกิดความรุนแรงในแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปซึ่ง รณชัย คงสกนธ์ (2548: 30) ได้สรุประดับความเครียด แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น
2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันอาจเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้ อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมบ้างเล็กน้อยแต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ โดยสังเกตได้จากการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ความคิด พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต สิ่งที่แสดงออกถึงการจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่า บุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติและความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก ตราบใดที่ความขัดแย้งต่างๆยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่างๆจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้

5. ระดับของความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดระดับนี้ยังคงมีอยู่ต่อไปโดยไม่ได้นำมาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตอย่างรุนแรง ซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

นอกจากนี้ Janis (1952: 13) ได้แบ่งเกณฑ์ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นไว้ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ เป็นภาวะปกติที่พบทั่วไปในชีวิตประจำวัน ซึ่งในบางครั้งบุคคลอาจไม่รู้สึกตัวหรือรู้สึกบ้างเพียงเล็กน้อยว่าเกิดความเครียด เพราะความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นบ่อยและหมดไปในระยะเวลาไม่นาน และเป็นความเครียดที่ไม่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับนี้ ได้แก่ การไปทำงานสาย การคิดนัดเพื่อน การเตรียมตัวสอบ เป็นต้น

2. ความเครียดในระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาอันหลายชั่วโมงหรือเป็นวันหลายวัน เป็นระดับความเครียดที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์จิตใจและพฤติกรรมการดำเนินชีวิต ความเครียดในระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนว่าเกิดการเสียสมดุลในการปรับตัวของบุคคลแล้ว ซึ่งจำเป็นต้องแก้ไขหรือหาวิธีการผ่อนคลายความเครียด เพราะจะ

ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลในทุกๆด้าน บุคคลที่มีความเครียดในระดับนี้นานจะมีพฤติกรรมกำหนัดดำเนินชีวิตที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น การเป็นนักเล่นการพนัน การติดสุรา

3. ความเครียดในระดับสูง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและคงอยู่ในระยะเวลานาน อาจจะเป็นนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี ความเครียดในระดับนี้จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนมาก ทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาด เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิต และป่วยเป็นโรคได้ บุคคลที่มีความเครียดในระดับนี้จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือช่วยเหลือจากจิตแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ทางจิตเวชอย่างทันที เพราะถ้าปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนและเจ็บป่วยเรื้อรังได้

การตอบสนองต่อความเครียด

Johnson (1986: 17-19) ได้แบ่งการตอบสนองต่อความเครียดออกเป็น 3 ด้าน คือ

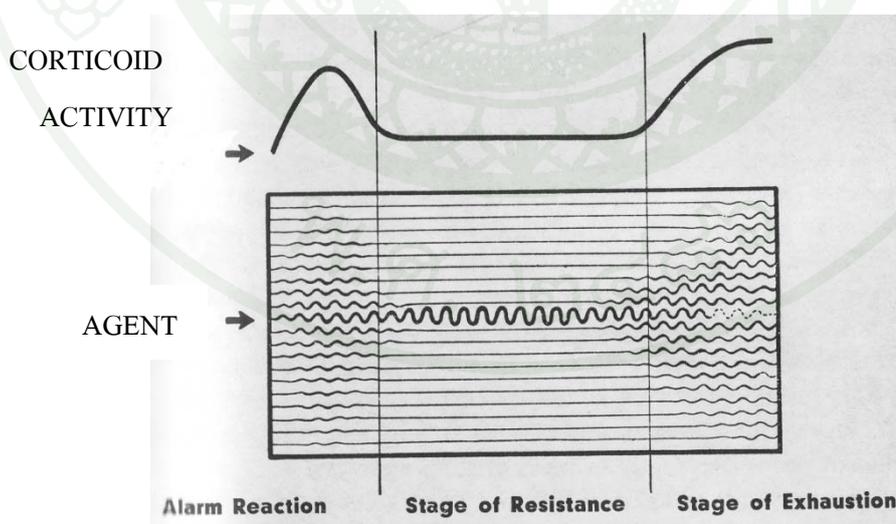
1. การตอบสนองทางด้านร่างกาย

จากการศึกษาทดลองในสัตว์ทดลอง ซึ่งถูกจัดสถานการณ์ให้ต้องเผชิญกับสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดอันตราย Selye ได้อธิบายถึงปฏิกิริยาตอบสนองของสิ่งมีชีวิตต่อความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดย Selye เรียกปฏิกิริยาตอบสนองนี้ว่า “General Adaptation Syndrome” (GAS) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1.1 ระยะเวลาเตือน (Alarm Reaction) เป็นการตอบสนองในช่วงแรกต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยจะมีการระดมพลังจากร่างกายเพื่อป้องกันภัย ซึ่งพลังของร่างกายเพื่อป้องกันภัยนี้ธรรมชาติจะสร้างมาเพื่อให้สิ่งมีชีวิตสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่างๆได้ ในขั้นนี้ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายเพื่อเตรียมตัวรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราการเต้นของหัวใจ การหายใจ และความต้านทานที่ผิวหนัง พร้อมกับ การเปลี่ยนแปลงของสารเคมีที่เกิดจากการกระตุ้นระบบประสาทซิมพาเทติก (Sympathetic Nervous System Activation) (ตัวอย่างเช่น มีการหลั่งสารอิพิเนฟริน (Epinephrine) และนอร์อิพิเนฟริน (Norepinephrine) เพิ่มขึ้น เป็นผลให้ระดับน้ำตาลในเลือดเพิ่มขึ้นในเวลาต่อมา) นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างของอวัยวะในร่างกาย ได้แก่ การขยายตัวของต่อมหมวกไต เกิดแผลมีเลือดไหลขึ้นในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็กส่วนต้น เกิดการฝ่อของต่อมไทมัสและโครงสร้างของต่อมน้ำเหลือง โดยส่วนมากแล้วการตอบสนองของร่างกายจะเกิดขึ้นในขั้นนี้

1.2 ระยะต้านทาน (State of Resistance) ในขั้นที่ 2 นี้ กระบวนการต่างๆของร่างกายที่เกิดขึ้นในระยะเด็อนก็จะกลับเข้าสู่ในระดับที่จะเป็นปกติ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าในระยะนี้สิ่งมีชีวิตจะมีที่ท่าที่จะปรับตัวได้กับความเครียดที่มีมาอย่างต่อเนื่อง และอาจจะสามารถจัดการกับสถานการณ์ได้ก็ตาม แต่ความต้านทานของสิ่งมีชีวิตและความสามารถในการจัดการกับระดับความเครียดที่เพิ่มขึ้นหรือความเครียดที่เกิดขึ้นมาใหม่ก็จะถดถอยอย่างเห็นได้ชัด การตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างต่อเนื่องทำให้ความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้น และศักยภาพหรือทักษะความสามารถต่างๆที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการกับสถานการณ์ (Resource) ซึ่ง Selye เรียกสิ่งเหล่านี้ว่า พลังในการปรับตัว (Adaptational Energy) จะค่อยๆหมดไปที่ละน้อย

1.3 ระยะอ่อนกำลัง (State of Exhaustion) เป็นระยะที่ปกติแล้วปฏิกิริยาการตอบสนองของสิ่งมีชีวิตมักจะไม่ถึงขั้นนี้ แต่ถ้าสิ่งมีชีวิตต้องเผชิญกับความเครียดอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ หรือถ้ามีความเครียดตัวใหม่เข้ามาผนวกกับสถานการณ์เดิม การตอบสนองของร่างกายก็จะเข้าสู่ขั้นนี้ ในระยะอ่อนกำลังสิ่งมีชีวิตเริ่มไม่สามารถที่จะจัดการกับสถานการณ์ได้อีกต่อไป อาการที่เกิดขึ้นระยะแรกก็จะเกิดขึ้นอีกครั้ง และอาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตถึงแก่ความตาย ปกติแล้วสิ่งมีชีวิตจะเข้าสู่ขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ทางกายภาพที่รุนแรง เช่น ตกอยู่ในสถานการณ์ที่หนาวเย็นหรือร้อนเป็นระยะเวลานานๆ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจอาจทำให้บุคคลเข้าถึงระยะนี้ได้ในบางครั้ง



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการตอบสนองความเครียด ที่เรียกว่า

“General Adaptation Syndrome” ของ Selye

ที่มา: Selye (1956 :121)

2. การตอบสนองทางด้านจิตใจ (Psychological Responses)

ความสามารถในการตีความสถานการณ์ทำให้บุคคลที่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดหลากหลาย ปฏิกิริยาตอบสนองทางจิตใจจะมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคลและช่วงเวลา อาทิ สมาธิไม่ดี ไม่สามารถตัดสินใจแม้แต่เรื่องง่ายๆ ได้ สูญเสียความมั่นใจ หงุดหงิด โกรธง่าย มีอาการวิตกกังวล กลัว โดยไม่มีเหตุผลหรือตื่นตระหนกง่าย มีความกระหายอยากได้ไม่รู้จักพอ เป็นต้น

3. การตอบสนองทางด้านพฤติกรรม (Behavior Response)

นอกจากการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจแล้ว ความเครียดยังแสดงออกให้เห็นทางการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมที่สังเกตได้อย่างชัดเจนหรือพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ ดื่มสุราหรือสูบบุหรี่มากขึ้น รับประทานอาหารมากขึ้นหรือน้อยลง นอนหลับมากขึ้นหรือนอนไม่ค่อยหลับ กัดเล็บ เขย่าขา ดึงผม เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ก้าวร้าวอย่างสมเหตุสมผล หุนหันพลันแล่น แสดงอาการแปลกๆ เป็นต้น

Muchinsky (2006: 356) ได้แบ่งการตอบสนองต่อความเครียดได้ 3 ทาง คือ

1. การตอบสนองทางร่างกาย (Physiological Response) มีอาการของโรคหัวใจ เช่น ความดันโลหิตสูง ระดับคลอเรสเตอรอลสูง และมีอาการของโรคทางเดินอาหารเช่น โรคกระเพาะ
2. การตอบสนองทางจิตใจ (Psychological Response) ได้แก่อาการหงุดหงิด เบื่อหน่าย หดหู่ใจ โกรธ เป็นต้น
3. การตอบสนองทางพฤติกรรม (Behavioral Response) ได้แก่ มีการแสดงออกถึงความก้าวร้าว หนีงาน ขาดงาน ดิฉยาเสพติด

การวัดการตอบสนองต่อความเครียด

Auerbach and Gramling (2006: 6-7) กล่าวว่า การวัดการตอบสนองต่อความเครียดสามารถวัดได้ 3 แนวทางดังนี้

1. การรายงานตนเอง (Self-Report) เป็นเทคนิคและวิธีการที่ใช้กันโดยทั่วไปในหมู่นักวิทยาศาสตร์พฤติกรรม(Behavioral Scientists) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความเครียดใน

เชิงจิตพิสัย(ตามสภาพจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ประเมิน) เครื่องมือที่นิยมใช้กันเป็นส่วนมากในต่างประเทศคือการใช้มาตราวัดภาวะความวิตกกังวล State-Trait Anxiety Inventory ของ Spielberger

2. การสังเกตพฤติกรรม (Behavioral Observations) เป็นการวัดโดยการสังเกตพฤติกรรม ทั้งพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับภาวะความเครียดโดยตรงและการสังเกตทางอ้อม การสังเกตโดยตรงจะมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงทางสรีระอันเนื่องมาจากความเครียด ได้แก่ หายใจแรง อากักรสั่น (Tremors) เหงื่อออก การควบคุมตนเอง (Self-Manipulations) เช่น การกัดเล็บ การกระพริบตา อากัปกิริยาท่าทาง (Postural Orientation) และการสังเกตการเคลื่อนไหวของร่างกาย เช่น การก้าวเดิน นอกจากนี้ Ekman and Friesen(1975 cited in Auerbach and Gramling, 2006: 7) ยังเสนอแนะการสังเกตการแสดงออกทางสีหน้าเมื่อต้องตกอยู่ในภาวะความกลัว ซึ่งเป็นการตอบสนองตามสัญชาตญาณ ได้แก่ ลักษณะของคิ้ว ตาเบิกกว้าง และลักษณะของริมฝีปาก

สำหรับการสังเกตพฤติกรรมทางอ้อม จะเป็นการประเมินระดับของการหลีกเลี่ยงจากสิ่งทำให้เกิดความกลัว โดยมีหลักเหตุผลอยู่ที่ว่า ยิ่งระดับของความกลัวมากขึ้นเท่าใด บุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงจากการเข้าใกล้สิ่งเร้านั้น

3. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Psychophysiological Measures) ระบบการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดที่ถูกวัดบ่อย ได้แก่ การตอบสนองของระบบหัวใจและหลอดเลือด เช่น การวัดอัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิต การตอบสนองของระบบไฟฟ้าที่ผิวหนัง และความตึงของกล้ามเนื้อ

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดของนักวิชาการหลายๆท่าน สรุปได้ว่า ความเครียดเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของระบบร่างกาย ภาวะจิตใจ และพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากภาวะที่รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวลหรือรู้สึกว่าถูกคุกคาม

จากการศึกษาถึงรูปแบบของการตอบสนองต่อความเครียดจากแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ นั้น ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดของ Muchinsky (2006: 356) เนื่องจาก Muchinsky (2006: 353) ได้เขียนแบบจำลองรูปแบบของความเครียดในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ปฏิกริยาต่อความเครียด และผลจากความเครียดไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดที่ได้มาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด ไว้ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆภายในร่างกาย ซึ่งมีการแสดงอาการเหล่านี้ เช่น หัวใจเต้นเร็วและแรงกว่าปกติ ท้องเสียนานกว่าปกติ คลื่นไส้ อาเจียน เหนื่อยง่าย อ่อนเพลีย และป่วยบ่อย เป็นหวัดง่าย เป็นต้น โดยเป็นผลมาจากภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวลหรือรู้สึกว่าถูกคุกคามจนทำให้พนักงานเกิดความเครียด

2. ความเครียดทางจิตใจ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของอารมณ์หรือความรู้สึก ซึ่งมีการรับรู้ถึงความรู้สึกเหล่านี้ เช่น วิตกกังวลในเรื่องเล็กน้อย รู้สึกชีวิตไม่มีคุณค่า คิดมาก รู้สึกหมดหวังในชีวิต และหงุดหงิด หรือโกรธง่าย เป็นต้น โดยเป็นผลมาจากภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวลหรือรู้สึกว่าถูกคุกคามจนทำให้พนักงานเกิดความเครียด

3. ความเครียดทางพฤติกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของการกระทำไปจากเดิมโดยจะสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนจากอาการเหล่านี้ เช่น ดื่มน้ำหรือสูบบุหรี่มากขึ้น เบื่ออาหารหรือรับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่คอยหลับหรือนอนหลับมากขึ้น ทำงานผิดพลาดบ่อย และขาดสมาธิในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นผลมาจากภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวลหรือรู้สึกว่าถูกคุกคามจนทำให้พนักงานเกิดความเครียด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า “บุคลิกภาพ” มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Personality ซึ่งมีรากศัพท์มาจากคำละตินว่า “Persona” หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครใช้สวมเวลาออกแสดง เพื่อที่จะแสดงบทบาทตามที่ถูกกำหนดให้ (สุชา จันทน์เอม, 2541: 84) ทั้งนี้ มีนักจิตวิทยา และนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ ดังนี้

มธุรส สว่างบำรุง (2542: 304) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นความคงที่ของแบบแผนทางด้านพฤติกรรม ซึ่งเป็นภาพรวมของบุคคลที่แสดงออกถึงลักษณะภายในและภายนอกที่ปรากฏออกมา โดยจะมีแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะทางพันธุกรรม และปัจจัยทางสภาพแวดล้อมเป็นตัวกำหนด

ศิริกุล ตันฑูลาลักษณ์ (2542: 39) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นบุคคลอันประกอบด้วยรูปร่างท่าทาง ลักษณะนิสัย พฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายใน หรือทุกสิ่งทุกอย่างที่รวมขึ้นเป็นบุคคลนั้น

ฉันทนิช อัสวนนท์ (2545: 5) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่หล่อหลอมให้เป็น และอยู่ในคนนั้นไม่ว่าจะเป็นจุดเด่นหรือจุดด้อยก็ตาม ซึ่งทำให้บุคคลมีความแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ จนกระทั่งไม่เหมือนกับผู้ใดในโลก

Burger (2000: 4) ได้ระบุว่า บุคลิกภาพ คือ รูปแบบพฤติกรรมที่มีความคงที่และเป็นกระบวนการภายในที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง

Cattell (1970: 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ พฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยและที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน

McConnell (1989: 405) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะนิสัยที่บุคคลคิด และแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีแบบแผนเพื่อใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ลักษณะนิสัยนี้หมายถึง ค่านิยม แรงจูงใจ ทักษะ อารมณ์ ความสามารถต่างๆ การมองภาพลักษณ์ตนเอง และสติปัญญา

Carrell *et al.* (1997: 105) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ คือ กลุ่มของคุณลักษณะ และลักษณะที่มีความชัดเจนซึ่งใช้ในการเปรียบเทียบ และจำแนกความแตกต่างของบุคคล

Cloninger (2000: 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง สาเหตุจากภายในตัวบุคคลที่สำคัญอันทำให้เกิดพฤติกรรม และความรู้สึกหรือประสบการณ์ส่วนบุคคล

Nelson and Quick (2006: 83) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะที่คงที่ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเฉพาะบุคคล

Larsen and Buss (2008: 4) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ กลุ่มของลักษณะนิสัยในเชิงจิตวิทยา และโครงสร้างที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีกระบวนการที่ยังคงอยู่เสมอ และมีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยจะส่งผลต่อการปรับตัวทั้งทางใจ ทางร่างกาย และสภาพแวดล้อมทางสังคม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความชัดเจนทั้งที่อยู่ภายใน และที่ปรากฏให้เห็นได้จากภายนอก โดยแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรม ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น ตามการรับรู้ของตนเองในลักษณะต่างๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อบุคลิกภาพ

สุพานี สฤณภูวนิช (2549: 116 - 118) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อบุคลิกภาพไว้ว่า ในงานวิจัยยุคแรกๆ เสนอว่าบุคลิกภาพของคนเรานั้นเป็นผลมาจากกรรมพันธุ์ และสภาพแวดล้อม ในปัจจุบันนักวิจัยให้ความสนใจในปัจจัยสถานการณ์ว่าน่าจะมีผลต่อบุคลิกภาพของคนด้วยเช่นกัน เพราะเนื่องจากสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น การปรับตัวของคนให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ ก็ย่อมมีมากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อบุคลิกภาพมีรายละเอียดดังนี้

1. กรรมพันธุ์ (Heredity)

โดยปกติลูกจะได้รับการถ่ายทอดคุณลักษณะหลายอย่างจากพ่อแม่และบรรพบุรุษ คือ

1.1 ลักษณะทางด้านกายภาพ เช่น เป็นคนสูงใหญ่ คนรูปร่างเล็ก คนอ้วน คนผอม

1.2 ระดับของสติปัญญา ดังเช่นที่เราจะพบว่าลูกของครอบครัวที่พ่อแม่เป็นหมอ มักจะมีระดับสติปัญญาดี เฉลียวฉลาดเหมือนพ่อแม่

1.3 พื้นฐานของอารมณ์และจิตใจ เช่น การมีอารมณ์เยือกเย็น เจ็บขบขริม เก็บตัว ใจร้อน อารมณ์รุนแรง หรือ ขุนเฉียวง่าย เช่น ตัวอย่างของครอบครัวนักการเมืองบางคนที่ปรากฏในสังคมไทย

2. สภาพแวดล้อม (Environment)

สภาพแวดล้อมในที่นี้จะเป็นสภาพแวดล้อมในการอบรมเลี้ยงดูในครอบครัว โดยเฉพาะในวัยเด็กครอบครัวจะมีผลโดยตรงอย่างมากต่อการพัฒนาการทางด้านบุคลิกภาพ และเมื่อโตขึ้น โรงเรียนหรือสถานศึกษาจะมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้นๆ โดยสถานศึกษาและสาขาวิชาที่ศึกษาจะบ่มเพาะทำให้บุคคลมีลักษณะ พฤติกรรม และมุมมองที่แตกต่างกันได้ในระดับหนึ่ง เช่น คนที่เรียนมาทางด้านบัญชีก็จะมีคุณสมบัติรอบคอบในเชิงตัวเลขมากกว่าคนที่เรียนสาขาอื่นๆ เป็นต้น

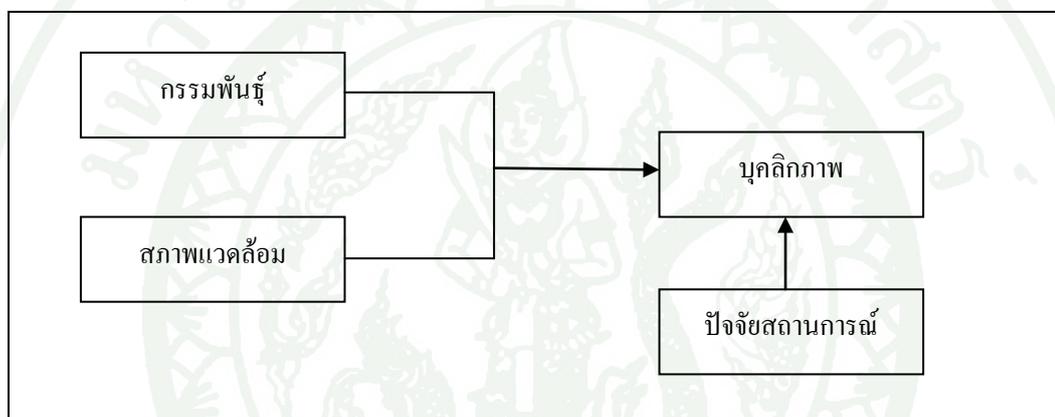
นอกจากนั้น สภาพแวดล้อมในสังคมในรูปค่านิยมของสังคม วัฒนธรรมประเพณีจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรทัดฐาน ทักษะคติ และค่านิยมของคนในสังคมนั้นเช่นกัน

สองปัจจัยที่กล่าวข้างต้นนี้จะมีผลอย่างมากต่อการกำหนด (Form) รูปแบบของบุคลิกภาพ แต่อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยอีกส่วนที่มีผลกระทบต่อบุคลิกภาพได้ คือ ปัจจัยสถานการณ์

3. ปัจจัยสถานการณ์

แม้ว่าโดยปกติบุคลิกภาพของคนจะมีลักษณะที่ค่อนข้างสม่ำเสมอและคงที่ (Consistency and Stability) แต่ก็พบว่าคนเราจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากเดิมได้ถ้าอยู่ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปจากเดิมอย่างมาก เช่น ในสถานการณ์พิเศษ กรณีที่สำคัญมากๆ เช่น ด.ช.สม โดยปกติจะพูดมาก แต่พออยู่ต่อหน้าครูจะเรียบร้อย ปัจจัยสถานการณ์ในที่นี้จะเป็นการพิจารณาในเชิงสถานการณ์ที่มีความเฉพาะเจาะจง (Specific Situation)

ปัจจัยที่มีผลต่อบุคลิกภาพสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อบุคลิกภาพ
ที่มา: สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549: 117)

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

นักทฤษฎีบุคลิกภาพมีแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกัน ตามหลักทฤษฎีของตน ซึ่งสามารถแบ่งทฤษฎีบุคลิกภาพได้หลายกลุ่ม ซึ่ง Fehr (1983: 13) ได้กล่าวถึง การจัดแบ่งของทฤษฎีบุคลิกภาพโดยใช้เกณฑ์การอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพเชิงทฤษฎี โดยแบ่งทฤษฎีบุคลิกภาพเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้อธิบายถึงการพัฒนาการของบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Sigmund Freud ซึ่งมีแนวคิดที่ว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากแรงผลักดันของจิตไร้สำนึก (Unconscious) สัญชาตญาณ (Instinct) และ โครงสร้างของบุคลิกภาพประกอบด้วย Id, Ego และ Superego และกลไกการป้องกันตนเอง (Defense Mechanism)

2. ทฤษฎีการเรียนรู้หรือทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioristic Theory) จะเป็นการอธิบายว่าแบบแผนพฤติกรรมของคนเกิดจากการเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบ หรือเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้จึงอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพด้วยการเรียนรู้จากตัวแบบ และการเสริมแรง

3. ทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic Theory) จัดเป็นกลุ่มของนักจิตวิทยาที่มีแนวคิดว่า

3.1 พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเลือกกระทำของตนเอง (I am my choice)

3.2 มนุษย์มีธรรมชาติใฝ่ดี ประารถความเจริญงอกงามในบุคลิกภาพของตัวผู้ฝึกชอบชีวิต

3.3 มนุษย์มีความปรารถนาจะเป็นบุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเอง (Self - Actualized Person) และมนุษย์จะพัฒนาไปสู่ความปรารถนานี้ได้ ถ้าได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่จะเอื้อต่อการพัฒนาตน

นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้จึงมุ่งศึกษาอัตม โนทัศน์ (Self Concept) กับบุคลิกภาพ และอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพด้วยอัตม โนทัศน์

4. ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theories of Personality) เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่าบุคลิกภาพหรือแบบแผนพฤติกรรมที่คงเส้นคงวาเกิดจากลักษณะนิสัย (Trait) ของแต่ละคนบางคนที่มีลักษณะขยันก็จะมีแบบแผนพฤติกรรมเป็นอย่างหนึ่ง ส่วนคนที่มีลักษณะเคร่งครัดในระเบียบวินัยก็จะมีแบบแผนพฤติกรรมอีกอย่างหนึ่ง ดังนั้นถ้าศึกษาถึงลักษณะนิสัยของแต่ละคน ได้ก็จะทำนายพฤติกรรมของคน ๆ นั้นได้ นักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีนี้จึงมุ่งศึกษาลักษณะนิสัยของคน และจะอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพด้วยลักษณะนิสัย (Trait)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งอยู่ในกลุ่มคุณลักษณะ (Trait Theory) โดยจะกล่าวถึงในลำดับต่อไป

ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

Howard and Howard (2004: 1) กล่าวว่า ทฤษฎีที่เกิดขึ้นมานั้นเปรียบดังเช่นเสื้อผ้าที่ถูกทอมาจากเส้นใย กล่าวคือทฤษฎีเป็นเนื้อหาที่ได้แต่งขึ้นมาจากภาษา ซึ่งภาษาเป็นสิ่งที่ช่วยผสมผสานทฤษฎีขึ้นมาให้ใช้ร่วมกัน ดังนั้นจึงต้องดึงคำอุปมาอุปไมยมาเปรียบเทียบเพื่ออธิบายรายละเอียด

ของบุคลิกภาพของมนุษย์ให้ได้ สิ่งนี้จึงเป็นแรงผลักดันให้ Tupes และ Christal ทำการศึกษาวิจัยในช่วงปี ค.ศ. 1950 อันนำไปสู่ทฤษฎีที่รู้จักกันดีในวันนี้คือ ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five Factor Model-FFM) หรือเรียกว่า The Big Five Theory

Allport and Odbert (1936 cited in Howard and Howard, 2004) ว่าเป็นคนแรกที่ทำการศึกษาวิจัยเพื่อหาคำอธิบายรายละเอียดของคุณลักษณะของแต่ละบุคคลโดยใช้ภาษาอังกฤษ จากคำย่อที่พวกเขาค้นพบ 4,500 คำ ซึ่งถือเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ทำให้เริ่มมีการวิจัยคุณลักษณะของบุคลิกภาพโดยใช้ภาษาเป็นพื้นฐานในการค้นคว้าเมื่อ 60 ปีก่อน ในช่วงแรกๆ มีงานวิจัยมากมายเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลิกภาพนี้ แต่อย่างไรก็ตามก็ยังพบข้อบกพร่องอยู่มาก จากผลงานของ Raymond Cattell เป็นแบบฉบับของข้อจำกัดที่มีความสำคัญในการรวบรวมคำศัพท์ไว้ใน ค.ศ. 1940 คำตอบที่ได้จากการศึกษาของ Cattell ในช่วงแรกทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยมือ และเครื่องคอมพิวเตอร์สมัยเก่า ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการคำนวณที่ผิดพลาด ดังนั้นจึงเกิดความไม่เที่ยงตรงหลายประการจากผลงานของ Cattell

Fiske (1949 cited in Howard and Howard, 2004) ได้ชี้ให้เห็นข้อบกพร่องแรกที่พบจากผลงานของ Cattell (1949) ว่าผู้ที่ให้ข้อเสนอแนะว่าบุคลิกภาพควรมี 5 องค์ประกอบ ไม่ใช่ 16 องค์ประกอบ ที่จะใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของบุคลิกภาพ แต่ Fiske ได้หยุดงานวิจัยของตนไว้เพียงเท่านั้น โดยไม่ได้หาข้อมูลอะไรมาสนับสนุนงานวิจัยเพิ่มขึ้นและ Fiske ก็ไม่ค่อยแน่ใจว่าอะไรที่ทำให้ได้ผลออกมาว่าบุคลิกภาพของมนุษย์มี 5 องค์ประกอบ จาก ค.ศ. 1954- ค.ศ. 1961 ซึ่ง Howard and Howard(2001 cited in Tupe and Chistal, 1961) ว่าเป็นนักบินและนักวิจัยด้านบุคลิกภาพคู่แรกที่นำผลงานของ Allport and Odbert มาสร้างทฤษฎีร่วมกับแนวคิดของ Cattell and Fiske โดย Tupes and Christal ได้ค้นพบสิ่งที่รู้จักกันดีในวันนี้คือทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five Factor Model) แต่น่าเสียดายเป็นอย่างยิ่งที่ผลงานของพวกเขาได้เผยแพร่เฉพาะในหมู่นักบิน ซึ่งนักจิตวิทยาหรือนักวิชาการกลุ่มอื่น ๆ ไม่มีโอกาสได้อ่านพบ

Norman (1963 cited in Howard and Howard, 2004) ว่าในปลายปี ค.ศ. 1950 Waren Norman แห่งมหาวิทยาลัยชิแกน ได้ศึกษาผลงานของ Tupes and Christal และได้นำแนวคิดของ Tupes and Christal มาทดสอบซ้ำ และยืนยันโครงสร้างห้าองค์ประกอบสำหรับแบ่งหมวดหมู่คุณลักษณะของบุคลิกภาพ จากการค้นพบนี้ได้เผยแพร่ไปสู่ผู้วิชาการในสาขาจิตวิทยา จนเป็นที่รู้จักและเข้าใจกันแต่ทฤษฎีก็ยังไม่ค่อยมีความเหมาะสมเท่าใดนัก เช่น ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Norman (Norman's Big Five) ซึ่งที่ถูกต้องควรจะเรียกว่าเป็นทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Tupes and Christal

Walter Mischel (1968 cited in Howard and Howard, 2004) ว่าถึงแม้ว่าจะมีการค้นพบ ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Norman จะไม่ได้รับความเชื่อถือจากนักวิชาการบางกลุ่ม ซึ่งได้แก่นักพฤติกรรมนิยม นักจิตวิทยาสังคม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งถูกคุกคามและถูกโจมตีจาก Walter Mischel และเขาได้ทำการยับยั้งทฤษฎีคุณลักษณะอย่างที่สุด ทำให้ในช่วงปี ค.ศ. 1960-1970 ทฤษฎีคุณลักษณะได้เสื่อมความนิยมลงไป มีเพียงทฤษฎีพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีเชิงสถานการณ์เท่านั้นที่ได้รับการตอบรับอยู่ อย่างไรก็ตาม นักพฤติกรรมนิยมอย่างสุดขั้วเริ่มตกจากการได้รับความนิยมในช่วงต้นปี ค.ศ. 1980 โดยได้รับผลกระทบมาจากศาสตร์แห่งความคิดความเข้าใจ (Cognitive Science) นักทฤษฎีการนึกคิดมีแนวคิดคือสิ่งที่ทำให้รู้จิตใจมนุษย์ได้ดีคือการกระตุ้นและการตอบสนอง (Howard and Howard, 2004) ผ่านปี 1980 ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน มีนักวิจัยด้านบุคลิกภาพจำนวนมากได้สร้างทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five Factor Model) ขึ้นมาเป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ ซึ่งมีผลงานวิจัยดั้งเดิมที่ยอดเยี่ยมอยู่ 4 ผลงานซึ่งเป็นของ Goldberg(1993), Digman(1990), Ostendorf(1998) และ McCrae(1992) ซึ่งอ้างถึงใน Howard and Howard (2004) ในที่นี้ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงรายละเอียดของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five Factor Model) ของ Costa and McCrae ที่ผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

Howard and Howard (2004: 3-19) กล่าวว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีรายละเอียดดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ โอนเอนไปตามสถานการณ์ โดยจะแสดงออกผ่านอารมณ์ที่มีความวิตกกังวล ความโกรธ ความท้อแท้ ความประหม่า ความไม่สามารถควบคุมความต้องการของตนเองได้ และมีอารมณ์แปรปรวน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความวิตกกังวล (Worry)

1.2 ความโกรธ (Anger)

1.3 ความท้อแท้ (Discouragement)

1.4 ความประหม่า (Self-Consciousness)

1.5 ความไม่สามารถควบคุมความต้องการของตนเองได้ (Impulsiveness)

1.6 อารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

ตารางที่ 1 ลักษณะของบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับต่ำและระดับสูง

องค์ประกอบย่อยของ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism)	ลักษณะของบุคคล ที่มีคะแนนอยู่ในระดับต่ำ Resilient (N-)	ลักษณะของบุคคล ที่มีคะแนนอยู่ในระดับสูง Resilient (N+)
ความวิตกกังวล	สงบ ผ่อนคลาย	วิตกกังวล
ความท้อแท้	ท้อแท้ยาก	ท้อแท้ง่าย
ความประหม่า	ไม่ค่อยมีอาการขวยเขิน	มีอาการขวยเขินได้ง่าย
ความสามารถควบคุมความ ต้องการของตนเองได้	ทนต่อสิ่งที่มากระตุ้นได้	ถูกกระตุ้นได้ง่าย
อารมณ์เปราะบาง	อารมณ์ไม่มั่นคง รู้สึกโอนเอนไปตามสิ่งต่างๆ	อารมณ์มั่นคง ไม่รู้สึกโอนเอนไปตามสิ่ง ต่างๆ

ที่มา: Howard and Howard (1995: 5)

Howard and Howard (2004: 3) อธิบายลักษณะของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวที่จำแนกตามบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพอยู่ในระดับต่ำและระดับสูงไว้ว่า

บุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับต่ำ เป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น (Resilient) คือ เป็นผู้ที่มึระดับของความมีเหตุผลมากกว่าคนส่วนใหญ่ และดูเหมือนว่าในบางครั้งจะไม่ถูกกระทบกระเทือนจากสิ่งรอบตัวที่เกิดขึ้น ผู้ที่มีระดับของความยืดหยุ่นมากกว่าจะมี ความกังวลใจต่อสิ่งเร้าจากสภาพแวดล้อมรอบกายเพียงเล็กน้อย หากมีความรู้สึกกังวลใจมากสิ่งเร้าที่ได้รับจะต้องมีปริมาณที่มากพอ ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ นักบินสอดแนมของกองทัพ ผู้จัดการทางการเงิน และวิศวกร

บุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับสูง เป็นผู้ที่ไวต่อสิ่งเร้า (Reactive) คือ เป็นผู้ที่มีความหวั่นไหวทางอารมณ์มากกว่าคนส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในชีวิตน้อยกว่าคนส่วนใหญ่ และพบว่าผู้ที่มีความรู้และมีระดับการศึกษาสูง ความหวั่นไหวทางอารมณ์ที่อยู่ในระดับสูงจะเข้ามารบกวนหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้ ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ นักวิชาการ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า และนักสังคมสงเคราะห์

2. บุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extraversion) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมให้คนอื่นรับรู้ถึงความรู้สึกของตนที่มีอยู่ภายในจิตใจ โดยแสดงออกผ่านอารมณ์ที่มีความรู้สึกอบอุ่น ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น ชอบความตื่นเต้น แสดงออกอย่างตรงไปตรงมา กระฉับกระเฉง และเป็นคนที่อารมณ์ดี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความรู้สึกอบอุ่น (Warmth)

2.2 การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness)

2.3 แสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness)

2.4 กระฉับกระเฉง (Activity)

2.5 การชอบความตื่นเต้น (Excitement-Seeking)

2.6 อารมณ์ดี (Positive Emotions)

ตารางที่ 2 ลักษณะของบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบแสดงออกอยู่ในระดับต่ำและระดับสูง

องค์ประกอบย่อยของ บุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extraversion)	ลักษณะของบุคคล ที่มีคะแนนอยู่ในระดับต่ำ Introversion (E-)	ลักษณะของบุคคล ที่มีคะแนนอยู่ในระดับสูง Extraversion (E+)
ความรู้สึกอบอุ่น	บุคคลที่ผู้อื่นอยู่ด้วยแล้วรู้สึก กังวล ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น	บุคคลที่ผู้อื่นอยู่ด้วยแล้วรู้สึก ปลอดภัย สบายใจ
การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น
แสดงออกแบบตรงไปตรงมา	ไม่กล้าแสดงออก	แสดงออกอย่างมั่นใจ
กระฉับกระเฉง	ทำกิจกรรมอย่างไม่เร่ร่อน	คล่องแคล่วว่องไว
การชอบความตื่นเต้น	ไม่ต้องการความตื่นเต้น	ต้องการความตื่นเต้น
อารมณ์ดี	ไม่ค่อยร่าเริง	อารมณ์ขัน สนุกสนาน

ที่มา: Howard and Howard (1995: 5)

Howard and Howard (2004: 4) อธิบายลักษณะของบุคลิกภาพแบบแสดงออกที่จำแนกตามบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพอยู่ในระดับต่ำและระดับสูงไว้ว่า

บุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบแสดงออกอยู่ในระดับต่ำ เป็นผู้ที่มักมีลักษณะเก็บตัว (Introvert) คือ เป็นผู้ที่มักมีแนวโน้มที่จะชอบความเป็นอิสระ สงบเสงี่ยม มั่นคง และชอบที่จะทำอะไรด้วยตัวคนเดียวมากกว่าทำกับกลุ่มคน ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายผลิต นักวิทยาศาสตร์

บุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบแสดงออกอยู่ในระดับสูง เป็นผู้ที่มักมีแสดงตัว (Extravert) คือเป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะมีความเป็นผู้นำ ชอบการแสดงออกและชอบพูดคุย และมีความเป็นมิตรกับคนอื่น ๆ ผู้ที่มีลักษณะแสดงตัวสูงจะมีความสัมพันธ์กับคนจำนวนมาก และมีสัดส่วนการใช้เวลาในการสังสรรค์กับคนอื่น ๆ มากกว่า ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ พนักงานขาย นักการเมือง นักสังคมศาสตร์ ศิลปิน

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ยอมรับแนวคิดใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต โดยแสดงออกอย่างมีจินตนาการ ชอบความสุนทรีย์ รับรู้ความรู้สึกตนเอง มีความคิดแปลกใหม่ เป็นนักปฏิบัติ และยอมรับค่านิยมอื่นๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 จินตนาการ (Fantasy)
- 3.2 ความสุนทรีย์ (Aesthetics)
- 3.3 การรับรู้ความรู้สึกตนเอง (Feelings)
- 3.4 นักปฏิบัติ (Actions)
- 3.5 ความคิดแปลกใหม่ (Ideas)
- 3.6 การยอมรับค่านิยมอื่นๆ (Values)

ตารางที่ 3 ลักษณะของบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับต่ำ และระดับสูง

องค์ประกอบย่อยของ บุคลิกภาพ แบบเปิดรับ ประสบการณ์ (Openness to Experience)	ลักษณะของบุคคล ที่มีคะแนนอยู่ในระดับต่ำ Preserver (O-)	ลักษณะของบุคคล ที่มีคะแนนอยู่ในระดับสูง Explorer (O+)
จินตนาการ	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	ชอบจินตนาการ ช่างฝัน
ความสุนทรีย์	ไม่สนใจในศิลปะ	ชื่นชอบศิลปะและความ สวยงาม
การรับรู้ความรู้สึกตนเอง	เพิกเฉย ไม่สนใจในความรู้สึก	เห็นคุณค่าของอารมณ์ด้าน ต่างๆ
ความคิดแปลกใหม่	ไม่สนใจกับความรู้หรือแนวคิด ใหม่ๆ	แสวงหาความรู้ และแนวคิด ใหม่ๆ
นักปฏิบัติ	ดำเนินชีวิตไปเรื่อยๆ ไม่คิดอะไร	ดำเนินชีวิตไปตามสิ่งที่ตนได้ วางแผนไว้
การยอมรับค่านิยมอื่นๆ	หัวรั้น ยึดติดกับความคิดของ ตนเอง	ยินดีที่จะปฏิบัติตามสิ่งที่ บุคคลอื่นมองว่าเป็นสิ่งดี

ที่มา: Howard and Howard (1995: 6)

Howard and Howard (2004: 4-5) อธิบายลักษณะของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ที่จำแนกตามบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพอยู่ในระดับต่ำและระดับสูงไว้ว่า

บุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับต่ำ เป็นนักอนุรักษ์ (Preserver) คือ เป็นผู้ที่มีโลกแคบ ไม่ค่อยให้ความสนใจต่อสิ่งภายนอก เป็นนักอนุรักษ์นิยม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง รู้สึกสบายใจเมื่ออยู่กับครอบครัวหรือคนรู้จัก ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ นักวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ผู้จัดการทางการเงิน ผู้ปฏิบัติงานประจำ ผู้จัดการ โครงการ

บุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับสูง เป็นนักสำรวจ (Explorer) คือ เป็นผู้ที่มีโลกกว้าง ให้ความสนใจต่อสิ่งภายนอกรอบตัว มีความหลงใหลไปกับ

ความแปลกใหม่และนวัตกรรมใหม่ๆ เป็นนักเสรีนิยม ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ ผู้ประกอบการ สถาปนิก ศิลปิน นักการเปลี่ยนแปลง และนักวิทยาศาสตร์

4. บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Agreeableness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความอ่อนนุ่มนวล ชอบความปรองดอง มีการผ่อนหนักผ่อนเบาให้แก่ผู้อื่นบ้าง โดยจะแสดงออกด้วยความไว้วางใจผู้อื่น จริงใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามผู้อื่น ถ่อมตัว และเป็นคนอ่อนโยน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 4.1 ความไว้วางใจผู้อื่น (Trust)
- 4.2 จริงใจ (Straightforwardness)
- 4.3 เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Altruism)
- 4.4 พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามผู้อื่น (Compliance)
- 4.5 ถ่อมตัว (Modesty)
- 4.6 อ่อนโยน (Tender-Mindedness)

ตารางที่ 4 ลักษณะของบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมอยู่ในระดับต่ำและระดับสูง

องค์ประกอบย่อยของ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Agreeableness)	ลักษณะของบุคคล ที่มีคะแนนอยู่ในระดับต่ำ Challenger (A-)	ลักษณะของบุคคล ที่มีคะแนนอยู่ในระดับสูง Adapter (A+)
ความไว้วางใจผู้อื่น	บุคคลที่ไม่มั่นใจในตัวผู้อื่นว่า บุคคลอื่นจริงใจกับตน	บุคคลที่เชื่อใจและมั่นใจใน ตัวผู้อื่นว่าบุคคลอื่นจริงใจกับ ตน
จริงใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พร้อมที่จะปฏิบัติตามผู้อื่น	ระแวงระวังในการทำสิ่งต่างๆ สิ่งที่จะช่วยเหลือ ไม่รับฟังแนวคิดของผู้อื่น เมื่อ ตนเห็นว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดีก็ทำ ตามความรู้สึกของตน	แสดงออกอย่างสุจริตใจ แสดงน้ำใจดีต่อผู้อื่น ยินยอมทำตามผู้อื่น เมื่อตน เห็นว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดี
ถ่อมตัว อ่อนโยน	แสดงออกอย่างไม่ถูกกาลเทศะ ตัดสินใจตามเหตุผลเป็นหลัก	กิริยาสุภาพ ตำรวม เป็นคนใจสังสาร ใจอ่อน

ที่มา: Howard and Howard (1995: 6)

Howard and Howard (2004: 3) อธิบายลักษณะของบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมที่จำแนกตามบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพอยู่ในระดับต่ำและระดับสูงไว้ว่า

บุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมอยู่ในระดับต่ำ เป็นนักท้าทาย (Challenger) คือเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับบรรทัดฐานและความต้องการของตนเองมากกว่าของกลุ่ม นักท้าทายจะให้ความสำคัญกับอำนาจที่ได้รับมามากกว่าผู้อื่น ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ นักโฆษณา ผู้จัดการ ผู้นำทางทหาร

บุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมอยู่ในระดับสูง เป็นนักปรับตัว (Adapter) คือเป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะทำตามความต้องการของกลุ่ม ยอมรับบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่าที่จะยืนยันความต้องการของตนเอง นักปรับตัวจะให้ความสำคัญกับความปรองดอง ความสามัคคีกันมากกว่าผู้อื่น ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ ครู งานทางด้านช่วยเหลือสังคม นักจิตวิทยา

5. บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมใดๆออกมาอย่างรู้สึกตัว และระลึกรู้เสมอว่าตนกำลังทำอะไรอยู่ โดยบุคคลกลุ่มนี้จะเป็นคนที่มีความสามารถ มีระเบียบ มีมโนธรรม มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ มีวินัยในตนเอง และเป็นคนรอบคอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 ความสามารถ (Competence)

5.2 มีระเบียบ (Order)

5.3 มีมโนธรรม (Dutifulness)

5.4 มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Striving)

5.5 มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline)

5.6 รอบคอบ (Deliberation)

ตารางที่ 5 ลักษณะของบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับต่ำและระดับสูง

องค์ประกอบย่อยของ บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness)	ลักษณะของบุคคล ที่มีคะแนนอยู่ในระดับต่ำ Flexible (C-)	ลักษณะของบุคคล ที่มีคะแนนอยู่ในระดับสูง Focused (C+)
ความสามารถ	รู้สึกว่าคุณเองไม่พร้อมในการ ทำสิ่งต่างๆให้ประสบความสำเร็จ ความสำเร็จได้	มีความรู้ความชำนาญในการ ทำสิ่งต่างๆให้ประสบความสำเร็จ ความสำเร็จได้
มีระเบียบ	ไม่ได้วางสิ่งใดใน การดำเนินชีวิต	มีแบบแผนในการดำเนินชีวิต
มีมโนธรรม	ไม่ได้คิดว่าสิ่งใดควรทำอะไร ไม่ควรทำ	รู้สึกผิดชอบชั่วดี
มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์	ไม่กระตือรือร้นใน การทำสิ่งต่างๆ	มีความกระตือรือร้นที่จะ ทำสิ่งต่างๆให้บรรลุผลสำเร็จ ตามที่ตัวเองได้มุ่งหวังไว้
มีวินัยในตนเอง	ดำเนินชีวิตโดยไม่ได้คำนึงถึง สิ่งที่สังคมกำหนด	ดำเนินชีวิตไปตามระเบียบ แบบแผนที่สังคมกำหนดอย่าง เคร่งครัด
รอบคอบ	ขาดการคิดไตร่ตรองก่อนทำ	ทำสิ่งต่างๆอย่างมีความ ระมัดระวัง

ที่มา: Howard and Howard (1995: 7)

Howard and Howard (2004: 3) อธิบายลักษณะของบุคลิกภาพแบบมีสติที่จำแนกตามบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพอยู่ในระดับต่ำและระดับสูงไว้ว่า

บุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับต่ำ เป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น (Flexible) คือเป็นผู้ที่วอกแวกง่าย ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ชอบหาความสุขให้กับตนเอง ควบคุมตนเองไม่ค่อยได้และเป็นไปได้ง่ายที่จะละเลยจากงานที่กำลังทำอยู่ โดยอาจจะเกิดมาจากความคิด กิจกรรม หรือบุคคลที่ผ่านเข้ามา แต่ไม่จำเป็นว่า ผู้ที่มีความยืดหยุ่นจะทำงานได้น้อยกว่าผู้ที่มุ่งเป้าหมาย (Focused) เพียงแต่ความพยายามในการทำงานโดยรวมของผู้ที่มีความยืดหยุ่นที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายนั้นน้อยกว่า ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือนักวิจัย นักสืบ ผู้รับคำปรึกษา

บุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับสูง เป็นผู้ที่มุ่งสู่เป้าหมาย (Focused) คือเป็นผู้ที่วอกแวกยาก สามารถควบคุมตนเองได้ดีทั้งในเรื่องของเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายในอาชีพ โดยปกติแล้วมักจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในเรื่องเรียนและเรื่องงาน แต่ถ้าเป็นผู้ที่มุ่งสู่เป้าหมายมากเกินไปจะทำให้เป็นโรคบ้างานได้ ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ ผู้นำ ผู้บริหารระดับสูง และบุคคลทั่วไปที่ประสบความสำเร็จสูง

การวัดบุคลิกภาพ

สุชา จันทน์อม (2541) ได้กล่าวว่า ในการวัดบุคลิกภาพนั้นมีเครื่องมือที่ใช้ในการวัดบุคลิกภาพ 3 ประเภท ดังนี้

1. แบบสำรวจบุคลิกภาพ (Personality Inventory) คือเครื่องมือวัดบุคลิกภาพที่สำคัญและเป็นวิธีให้บุคคลประเมินตัวเอง ปกติแล้วประกอบด้วยคำถามหลายๆข้อมีตั้งแต่ 100-500 ข้อ แต่ละข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของแต่ละบุคคลให้ผู้ถูกทดสอบอธิบายถึงความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งของสถานการณ์ และบุคคล เช่น Minnesota Multiphasic Personality Inventory, Edward Personal Preference Schedule

2. Projective Test ลักษณะของแบบทดสอบเป็นรูปภาพแบบ Non Structure หรือภาพคลุมเครือไม่รู้ว่ามันเป็นภาพอะไรแน่ ผู้ถูกทดสอบจะตอบอย่างไรก็ได้ มีเสรีภาพในการตอบแบบทดสอบชนิดนี้ยึดถือความเชื่อที่ว่าสิ่งที่บุคคลพูดออกมา หรือจินตนาการออกมาเหมือนกับลัทธิภาพยนตร์ ฉายรูปภาพต่างๆ ออกมา Projective Test ที่มีชื่อเสียงมี 2 ชนิด คือ

- 2.1 Thematic Apperception Test สร้างโดย Murray and Morgan ประกอบด้วยรูปภาพประมาณ 20 รูป ทุกรูปมีลักษณะคลุมเครือไม่แจ่มแจ้ง ผู้ถูกทดสอบได้รับคำขอร้องให้สร้างขึ้นมาโดยดูจากรูปภาพ ท้องเรื่อง (Themes) ที่ผู้ถูกทดสอบเล่ามีรากฐานจากชีวิตจริงของเขาแล้วแต่ว่าขณะนี้เขามีความพร้อมที่จะรับรู้ไปทางด้านใด ผู้ถูกทดสอบจะตีความหมายของสิ่งเร้าตามความพร้อมในการดู

- 2.2 Rorschach Ink Blot Test ประกอบด้วย Series of Card สร้างขึ้นโดยนักจิตวิทยาชาวสวิสเซอร์แลนด์ ชื่อ Rorschach ประกอบด้วยภาพ 10 ภาพ ทุกภาพมีหยดหมึกพับทบไว้เป็นรูปต่างๆ 5 ภาพเป็นสีเขม่าดำ อีก 5 ภาพเป็นสีต่างๆ ผู้รับการทดสอบไม่รู้ว่าคำตอบของเขาสามารถนำไปตีความหมายได้ คำตอบของผู้ถูกทดสอบต่อภาพหยดหมึกจะเปิดเผยลักษณะบุคลิกภาพที่

แท้จริงของเขาออกมา เพราะผู้ถูกทดสอบจะไม่ค่อยระวังตัวเมื่อตอบคำถาม การตีความหมายคะแนนใน Rorschach ผู้ตีความหมายจะต้องมีความชำนาญเป็นพิเศษ

3. การวัดบุคลิกภาพชนิดอื่นๆ (Other Methods of Personality)

3.1 Rating Scales คือ เครื่องมือที่ใช้ในการวัดลักษณะต่างๆ ที่ใช้เป็นนามธรรมของบุคคล เช่น ความรับผิดชอบ ความคิดริเริ่ม ความขยันหมั่นเพียร ฯลฯ โดยเอาสิ่งเหล่านี้มาจัดว่าใครควรอยู่ในอันดับใด ดีเลวแค่ไหน โดยให้ผู้อื่นเป็นคนตัดสินหรือลงความเห็น

3.2 สังคมมิติ (Sociometry) คือวิธีการวัดความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มทำให้สามารถทราบได้ว่าบุคคลใดเป็นที่ชื่นชอบนิยมของกลุ่ม (Popular) บุคคลใดถูกคนอื่นละเลยทอดทิ้ง (Rejection) เป็นต้น

3.3 การสร้างสถานการณ์ (Assessment Situation) เป็นการสร้างสถานการณ์ขึ้นเพื่อดูการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

มธุรส สว่างบำรุง (2542) ได้กล่าวว่านักจิตวิทยาได้พยายามนำความรู้ ระเบียบวิธีการทางด้านวิทยาศาสตร์มาช่วยในการวัดบุคลิกภาพของบุคคล วิธีการต่างๆที่นักจิตวิทยาเลือกใช้มีดังต่อไปนี้

1. การสังเกต (Observational Method) การสังเกตเป็นการประเมินบุคลิกภาพโดยทั่วไปที่บุคคลส่วนใหญ่นิยมกระทำ เนื่องจากเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุด และไม่ต้องลงทุนหรือเสียค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น เพียงแต่ผู้สังเกตเฝ้ามองดูพฤติกรรมของบุคคลที่เราต้องการจะศึกษาร่องรอยเงื่อนไขของปัญหาหรือให้ความสนใจโดยเฉพาะ การสังเกตจึงต้องอาศัยการจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นเวลานั้น

2. การสัมภาษณ์ (Interview Method) วิธีการศึกษาที่ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางถือได้ว่าเป็นการประเมินบุคลิกภาพวิธีหนึ่งที่มีผู้สัมภาษณ์สามารถใช้วิธีการสังเกตเข้าร่วมด้วยการสัมภาษณ์ จะทำให้ได้รับข้อมูลที่ละเอียดครบถ้วนตรงตามที่ต้องการ ข้อมูลที่ได้มานั้นจะแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็น การถ่ายทอดความรู้สึก อารมณ์ ภูมิหลัง อนาคต ตลอดจนเจตคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งจะนำมาประเมินบุคลิกภาพโดยรวมได้ในภายหลัง แต่อย่างไรก็ตามการสัมภาษณ์ยังคงมีข้อจำกัดหลายประการ กล่าวคือ อาจก่อให้เกิดความลำเอียง (Bias) ต่อผู้รับการสัมภาษณ์ได้

3. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการประเมินบุคลิกภาพนั้นจะมีประโยชน์ต่อการเลือกใช้ข้อมูลในปริมาณที่มากพอในการตั้งคำถาม การใช้แบบสอบถามนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกประเด็นที่ผู้วิจัยจะเลือกศึกษา และคำตอบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะมีคุณค่าต่อผลงานการศึกษานั้นๆ โดยปกติการใช้แบบสอบถามจะมีส่วนประกอบภายในได้แก่ คำถามที่ถูกจัดพิมพ์เรียบร้อยแล้ว และผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเขียนสัญลักษณ์หรือตอบสนองตามที่แบบสอบถามนั้นได้กำหนดไว้ แบบสอบถามบุคลิกภาพจึงเป็นรูปแบบหนึ่งในการใช้แบบสอบถามในเรื่องอื่นๆ ที่ต้องการจะศึกษา

4. มาตรการประมาณค่า (Rating Scales) ประกอบไปด้วยข้อคำถามที่ได้สร้างขึ้นมาจากเกี่ยวกับลักษณะของบุคลิกภาพ ซึ่งจะมีช่องให้เลือกตอบอยู่หลายช่อง วิธีการสร้างมาตรการประมาณค่ามีอยู่ 2 วิธีใหญ่ๆ ที่นิยมใช้กันที่จะกล่าวต่อไปนี้

4.1 วิธีของ Likert Technique ประกอบไปด้วยข้อความที่มีลักษณะ 2 ด้าน กล่าวคือ ด้านบวกหรือด้านลบ จัดแบ่งน้ำหนักของความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งการให้คะแนนของข้อความออกเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ

4.2 วิธีของ Thurstone เป็นวิธีการแบ่งความรู้สึกออกเป็น 11 ระดับโดยเรียงจากความรู้สึกมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด การให้คะแนนของข้อความจะเริ่มต้นจาก 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 และ 11 ตามลำดับ ผู้ที่ศึกษาสามารถสร้างข้อคำถามจำนวนมากข้อและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการจะถาม

5. วิธีการฉายภาพจิต (Projective Tests) เป็นวิธีที่สะท้อนความคิด ความรู้สึก และจินตนาการที่ซ่อนเร้นแอบแฝงของคนไข้ วิธีการนี้มีวัตถุประสงค์จากสมมติฐานในการใช้กลไกการฉายภาพจิตและเป็นการวัดที่ครอบคลุมลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคลไว้ทั้งหมด ลักษณะของวิธีการฉายภาพจิตจะใช้สิ่งเร้าที่ไม่มีโครงร่าง (Unstructured) หรือคลุมเครือ เพื่อให้แต่ละบุคคลได้รับการตอบสนองจากสภาวะทางสังคมหรือจากความเป็นจริงที่บุคคลมองว่าเขาควรจะเป็นอย่างไร วิธีการฉายภาพจิตจึงแบ่งออกได้เป็น 2 วิธีดังนี้

5.1 วิธีการภาพหยดหมึกของ Rorschach (Rorschach Test)

5.2 แบบทดสอบ TAT (Thematic Apperception Test)

6. แบบสำรวจบุคลิกภาพ (Personality Inventories) แบบสำรวจบุคลิกภาพเป็นการแบ่งแยกประเภทของแบบทดสอบที่ได้สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะวัดบุคลิกภาพที่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบในเรื่องของคุณภาพและความเป็นมาตรฐานของแบบทดสอบนั้นๆ มาแล้ว

ข้อดีของแบบสำรวจบุคลิกภาพไม่เพียงแต่จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอกยังสามารถวัดลักษณะภายในได้อีกด้วย เพราะว่าได้มีการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะภายในของบุคลิกภาพ

แบบสำรวจบุคลิกภาพที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปประกอบด้วยแบบสำรวจต่อไปนี้

6.1 แบบสำรวจ EPPS (Edward Personal Preference Schedule)

6.2 แบบสำรวจ CPI (California Psychological Inventory)

6.3 แบบสำรวจ MMPI (The Minnesota Multiphasic Personality Inventory)

6.4 แบบสำรวจบุคลิกภาพ 16 PF (16 Personality Factor Questionnaire)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

ผู้วิจัยได้รวบรวมผู้ที่ให้ความหมายของ “การสนับสนุนทางสังคม” ไว้ดังนี้

Cobb (1976 cited in Stroebe, 2000: 245) ให้ความหมาย “การสนับสนุนทางสังคม” ว่าเป็นการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ตัวเองเชื่อว่ามิบุคคลให้ความรัก ความเอาใจใส่ ยกย่อง และเห็นคุณค่าเขา รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความผูกพันซึ่งกันและกัน

Thoits (1982: 147-148) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ การที่บุคคลในเครือข่ายสังคมได้รับการช่วยเหลือด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ และข้อมูล ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญ และสามารถตอบสนองต่อความเจ็บป่วย หรือความเครียดได้ในระยะเวลารวดเร็วขึ้น

Schetter and Bennett (1990 cited in Gurung, 2006: 152) ได้ให้ความหมายของคำว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การรับรู้ความรู้สึก การได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น

Salovey and Rothman (2003: 215) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง คำที่แสดงถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากผู้อื่น คือ คุณค่า ความเอาใจใส่ การได้รับการดูแล และความรัก

จากความหมายของการสนับสนุนทางสังคมข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลทางด้านอารมณ์ วัตถุ และข้อมูลข่าวสาร ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคงเมื่อได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการกำลังใจ การยอมรับ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว จนสามารถสนับสนุนให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและเกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง

แหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคม

Kaplan *et al.* (1977: 50 – 51) ได้แบ่งกลุ่มบุคคลในระบบการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความผูกพันตามธรรมชาติ (Spontaneous of Nature Supportive System) ประกอบด้วยบุคคล 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 บุคคลอยู่ในครอบครัวสายตรง ได้แก่ สามีภรรยา บิดามารดา ปู่ย่า ตายาย ลูกหลาน ซึ่งมีความรักความผูกพันช่วยเหลือกันด้วยความจริงใจ

1.2 บุคคลที่อยู่ในครอบครัวใกล้ชิด ได้แก่ เพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน คนในที่ทำงานเดียวกัน คนใกล้ชิดคุ้นเคย

2. องค์กรและสมาคมที่ให้การสนับสนุน (Organization Support) เป็นกลุ่มบุคคลที่รวมตัวกันเป็นหน่วยงานหรือสมาคม ที่ไม่ใช่กลุ่มอาชีพ เช่น องค์กรทางศาสนา สมาคมผู้สูงอายุ เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นแบบอาสาสมัคร หรือการช่วยเหลือที่ได้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างสมาชิก ความช่วยเหลือเป็นแบบอาสาสมัคร องค์กรเช่นนี้จะให้ความช่วยเหลือประคับประคองด้านจิตใจ และอารมณ์ หรือปัญหาจากการดำรงชีวิตประจำวัน

3. กลุ่มผู้ช่วยเหลือวิชาชีพ (Profession Health Care Workers) ได้แก่ บุคคลที่อยู่ในวิชาชีพ ส่งเสริม ป้องกัน บำบัด และฟื้นฟูสมรรถภาพให้ประชาชน โดยอาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล

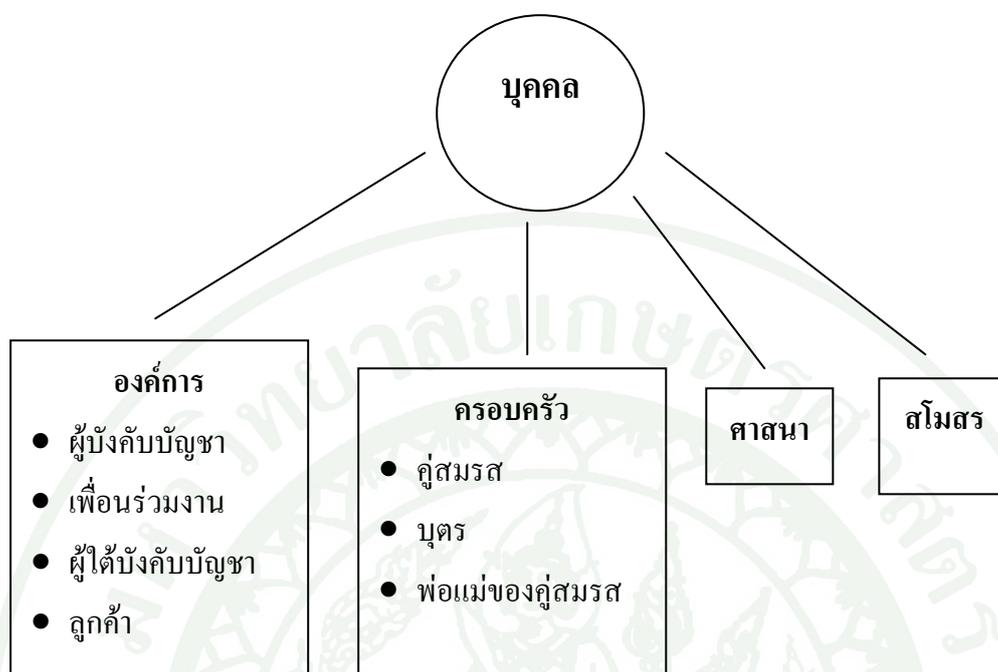
Sarason *et al.* (1997 cited in Salovey and Rothman, 2003: 215) ได้กล่าวถึงแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมว่ามีหลากหลายแหล่ง ได้แก่ คู่สมรสหรือคู่รัก ครอบครัว เพื่อนหรือกลุ่มที่มีปฏิสัมพันธ์ และกลุ่มทางศาสนา

Gnaster *et al.* (1986 cited in Cooper *et al.*, 2001: 143) กล่าวถึงแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมว่ามีด้วยกัน 3 แหล่ง คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว/เพื่อน

Russell *et al.* (1987 cited Cooper *et al.*, 2001: 145) ได้แบ่งกลุ่มของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่ทำงาน ซึ่งได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
2. กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ คู่สมรส เพื่อน และญาติ

Nelson and Quick (2006: 204) กล่าวว่า ถึงแม้ว่าบุคคลจะได้รับการสนับสนุนมากพอจากภายนอกสถานที่ทำงาน แต่การสนับสนุนภายในจากองค์กรก็มีความสำคัญต่อบุคคลอยู่มาก
 ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างสังคมกับบุคคล

ที่มา: Nelson and Quick (2006: 204)

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นถึงแหล่งการสนับสนุนทางสังคมของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย องค์การซึ่งมีความสัมพันธ์กับบุคคลในแง่ของการทำงาน ครอบครัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับบุคคล ในแง่ของการดำเนินชีวิต รวมทั้งศาสนาซึ่งเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคคล สโมสรต่างๆ ก็มี ความสำคัญในการผ่อนคลายของบุคคล ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมนี้เป็นส่วนสำคัญในการรักษา เสถียรภาพของบุคคลอีกด้วย

ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม

ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม มีผู้แบ่งไว้แตกต่างกันออกไปดังนี้

Weiss (1974: 17-26) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 6 ชนิด คือ

1. ความผูกพันใกล้ชิดสนิทสนม (Attachment) เป็นสัมพันธ์ภาพแห่งความใกล้ชิดซึ่งจะ ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณเองมีใครรักและเอาใจใส่ ความสัมพันธ์ชนิดนี้จะได้จากความสัมพันธ์ของ

สามีภรรยา ความสัมพันธ์ระหว่างแม่กับลูก ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ซึ่งความสัมพันธ์ชนิดนี้จะส่งผลโดยรวมคือ ทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยและอบอุ่น ถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถูกแยก หรือถูกทอดทิ้ง ทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว

2. การเข้าร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Integration) การสนับสนุนชนิดนี้จะได้จากคนที่บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ทำให้มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน หรือมีการรวมพลังทางด้านความคิด กำลังทรัพย์ และกำลังบุคคลตามโอกาสอันควร นอกจากนี้ยังมีความห่วงใยและความเข้าใจต่อกันด้วย ได้แก่ ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน หุ้นส่วน หรือผู้มีกิจกรรมร่วมกันทางสังคมต่างๆ ถ้าขาดความสัมพันธ์อันนี้จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าถูกแยกจากสังคมและเป็นผลทำให้เกิดการเบื่อหน่ายต่อการมีชีวิต

3. โอกาสที่จะได้โอบอุ้มเลี้ยงดูผู้น้อย (Opportunity for Nurturance) เป็นการที่บุคคลมีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น การที่ผู้ใหญ่มีความรับผิดชอบต่อการเจริญเติบโตและความสุขสบายของผู้น้อยนั้นจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น (Being Needed) และผู้อื่นพึ่งพาได้ ถ้าหากว่าไม่ได้ทำหน้าที่นี้จะทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ รู้สึกว่าชีวิตนี้ไม่สมบูรณ์ ว่างเปล่า และไม่มีจุดหมาย

4. การส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตน (Reassurance of Worth) เป็นการได้รับการยอมรับ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีพฤติกรรมที่สามารถแสดงบทบาททางสังคม (Social Role) เช่นการแสดงความสามารถเป็นเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน ความสามารถในการช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ในครอบครัว บทบาทเหล่านี้จะได้รับการยอมรับในสถาบัน ครอบครัว หรือกลุ่มเพื่อนได้ ถ้าคนเราไม่ได้รับการยอมรับที่ย่อมทำให้ความเชื่อมั่นหรือความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองลดลง

5. การตระหนักถึงความเป็นมิตรที่ดี (A Sense of Reliable Alliance) สัมพันธภาพอันดับแรกที่จะทำให้เกิดความรู้สึกเช่นนี้คือ สัมพันธภาพของครอบครัวสายตรง กล่าวคือสมาชิกแต่ละคนต่างคาดหวังว่าจะได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกันและกันอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเคยมีเหยื่อที่ดีต่อกันหรือไม่ หรือไม่ว่าจะเคยได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลกันมาก่อนหรือไม่ก็ตาม ถ้าขาดคุณสมบัติเช่นนี้บุคคลจะรู้สึกว่าขาดแหล่งช่วยเหลือ โดยเฉพาะภาวะที่เสี่ยงอันตราย บุคคลจะเกิดความรู้สึกถูกทอดทิ้งไว้ที่พึ่ง

6. การได้รับคำแนะนำชี้แนะ (The Obtaining of Guidance) เป็นความสัมพันธ์ในช่วงที่บุคคลตกอยู่ในภาวะตึงเครียด เกิดวิกฤติการณ์ทางอารมณ์และจิตใจ ทำให้บุคคลต้องการ

คำปลอบใจกำลังใจ คำแนะนำ คำชี้แจง หรือการแนะนำให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อผ่อนคลายภาวะตึงเครียดที่บุคคลประสบอยู่ ความสัมพันธ์ชนิดนี้มักจะได้จากบุคคลที่เราารู้สึกว่าสำคัญ มีคุณค่าเป็นที่ศรัทธา หรือมีอะไรเหนือกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง

นอกจากนี้ผู้ให้ความหมายและรูปแบบของการสนับสนุนทางสังคมไว้อย่างมากมาย แต่บ่อยครั้งที่องค์การใช้นิยามของการสนับสนุนที่ถูก โดย House (1981 cited in Cooper *et al.*, 2001: 141) ได้แบ่งประเภทของการสนับสนุนออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การสนับสนุนทางด้านวัตถุ (Instrumental Support) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือด้านวัตถุ สิ่งของ และการบริการ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของบุคคลที่จะมาจากเพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนบ้าน
2. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การให้การยกย่อง ความรัก ความจริงใจ ความเอาใจใส่ ดูแล และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ
3. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) หมายถึง การให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้
4. การสนับสนุนทางการประเมิน (Appraisal Support) หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปประเมินตนเองและเปรียบเทียบพฤติกรรม การให้การรับรองซึ่งจะทำให้ผู้รับเกิดความมั่นใจในการเปรียบเทียบตนเองกับผู้ที่อยู่ร่วมในสังคม

Thoits (1982: 147-148) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิดคือ

1. การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ (Instrumental Aid) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านแรงงาน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ เงินทอง ที่จะทำให้บุคคลที่ได้รับนั้นสามารถดำรงบทบาทหรือหน้าที่รับผิดชอบได้ตามปกติ
2. การได้รับการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Aid) หมายถึง ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการได้รับคำแนะนำและการป้อนกลับ
3. การได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์และสังคม (Socioemotional Aid) หมายถึง การได้รับความรักและความดูแลเอาใจใส่ การได้รับการยอมรับ เห็นคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Group Belonging)

Caltabiano and Sarafino (2002: 125) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การเอาใจใส่ การดูแล และความเป็นห่วงกัน จะทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจ มั่นใจมากขึ้นว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และได้รับความรักเมื่อเกิดเวลาเครียด
2. การสนับสนุนทางการเคารพซึ่งกันและกัน (Esteem Support) หมายถึง การแสดงความเอาใจใส่ การให้กำลังใจ การยอมรับกับความคิดหรือความรู้สึกของบุคคล การสนับสนุนวิธีนี้สร้างให้คนรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีศักยภาพ และเป็นคนสำคัญ
3. การสนับสนุนทางด้านวัตถุ (Tangible/ Instrumental Support) หมายถึง การช่วยเหลือโดยตรง เช่น การที่ผู้อื่นให้เงินบุคคลนั้นหรือให้บุคคลนั้นยืมเงิน หรือช่วยเหลืองานเล็กๆน้อยๆ เมื่อบุคคลนั้นอยู่ในภาวะเครียด
4. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) หมายถึง การให้คำแนะนำ การชี้แนวทาง หรือการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลนั้นกำลังทำอยู่ เช่น บุคคลนั้นกำลังไม่สบาย อาจจะได้รับข้อมูลจากครอบครัวหรือแพทย์เกี่ยวกับวิธีการรักษาอาการป่วย หรือบางครั้งบางคนกำลังเผชิญกับการตัดสินใจที่ยากลำบากในเรื่องงาน อาจจะได้รับคำแนะนำหรือข้อมูลย้อนกลับจากเพื่อนร่วมงาน
5. การสนับสนุนด้านเครือข่าย (Network Support) หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกในกลุ่มที่ร่วมกันแบ่งปันสิ่งที่ตนสนใจ และกิจกรรมทางสังคม

Gurung (2006: 152) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมมีหลักๆอยู่ 3 ด้าน ดังนี้

1. การสนับสนุนทางด้านวัตถุ (Instrumental Support) เช่น การให้ยืมรถ
2. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) หรือ การให้คำแนะนำ เช่น แนะนำว่างานที่คุณได้รับมอบหมายมาควรทำอย่างไร
3. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) เช่น เป็นการบอกว่าพวกเราจะดูแลเอาใจใส่คุณ

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมของนักวิชาการหลายๆ ท่าน สรุปได้ว่า ลักษณะการสนับสนุนทางสังคมนั้นกระทำได้โดยการให้กำลังใจ เอาใจใส่ดูแล การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความช่วยเหลือทางด้านวัสดุสิ่งของและด้านการเงินที่ได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

จากประเภทของการสนับสนุนทางสังคมข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดของ Cohen and McKay (1984 cited in Caltabiano and Sarafino, 2002: 125) และ House and Kahn (1985 cited in Caltabiano and Sarafino, 2002: 127) จนได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การเอาใจใส่ การดูแล และความเป็นห่วงกัน จะทำให้นุคคลรู้สึกสบายใจ มั่นใจมากขึ้น ได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และได้รับความรักเมื่อเกิดเวลาเครียด
2. การสนับสนุนทางการเคารพซึ่งกันและกัน (Esteem Support) หมายถึง การแสดงความเอาใจใส่ การให้กำลังใจ การยอมรับกับความคิดหรือความรู้สึกของบุคคล การสนับสนุนวิธีนี้สร้างให้คนรู้สึกว่าคุณค่า มีศักยภาพ และเป็นคนสำคัญ
3. การสนับสนุนทางด้านวัตถุ (Tangible/ Instrumental Support) หมายถึง การช่วยเหลือโดยตรง เช่น การที่ผู้อื่นให้เงินบุคคลนั้นหรือให้บุคคลนั้นยืมเงิน หรือช่วยเหลืองานเล็กๆน้อยๆ เมื่อบุคคลนั้นอยู่ในภาวะเครียด
4. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) หมายถึง การให้คำแนะนำ การชี้แนวทาง หรือการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลนั้นกำลังทำอยู่ เช่น บุคคลนั้นกำลังไม่สบาย อาจจะได้รับข้อมูลจากครอบครัวหรือแพทย์เกี่ยวกับวิธีการรักษาอาการป่วย หรือบางครั้งบางคนกำลังเผชิญกับการตัดสินใจที่ยากลำบากในเรื่องงาน อาจจะได้รับคำแนะนำหรือข้อมูลย้อนกลับจากเพื่อนร่วมงาน
5. การสนับสนุนทางด้านเครือข่าย (Network Support) หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกในกลุ่มที่ร่วมกันแบ่งปันสิ่งที่ตนสนใจ และกิจกรรมทางสังคม

จากการศึกษาของ Cohen and McKay (1984 cited in Caltabiano and Sarafino, 2002: 125) และ House and Kahn (1985 cited in Caltabiano and Sarafino, 2002: 127) ยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้บุคคลมีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น จนส่งผลให้ระดับความเครียดลดลง ผู้วิจัย

จึงเลือกใช้ข้อสรุปข้างต้นนี้ในการทำวิจัย ดังนั้นจากการสรุปของ Cohen and McKay (1984 cited in Caltabiano and Sarafino, 2002: 125) และ House and Kahn (1985 cited in Caltabiano and Sarafino, 2002: 127) ที่มีการแบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 ประเภทนั้น ผู้วิจัยขอเลือกใช้เพียง 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านวัตถุและการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร โดยทั้ง 3 ด้านนี้สามารถวัดและอธิบายลักษณะการสนับสนุนทางสังคมในองค์การที่ทำการศึกษได้อย่างชัดเจนในเรื่องของการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ระดับของการสนับสนุนทางสังคม

Gottlieb (1985: 11-22) ได้แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับ Macro เป็นการเข้ามามีส่วนร่วมในสังคม วัดได้จากความสัมพันธ์กับสถาบันในสังคม การเข้าร่วมกับกลุ่มต่างๆด้วยความสมัครใจ
2. ระดับ Mezzo เป็นการวัดความสัมพันธ์ที่กลุ่มบุคคลที่มีสัมพันธ์ภาพสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มเพื่อน การสนับสนุนในกลุ่มนี้ เช่น การให้คำแนะนำ การช่วยเหลือด้านวัสดุ การสนับสนุนทางอารมณ์
3. ระดับ Micro เป็นระดับที่บุคคลมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันที่สุด ซึ่งเน้นที่ความสัมพันธ์ในเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ ความสัมพันธ์ระดับนี้ ได้แก่ สามีภรรยา สมาชิกในครอบครัว คนรัก ซึ่งมีการสนับสนุนด้านจิตใจ แสดงออกถึงความรัก ความห่วงใย (Affective Support)

การวัดการสนับสนุนทางสังคม

Streeter and Franklin (1992: 82) ได้ให้แนวคิดในการวัดการสนับสนุนทางสังคมไว้ 3 แนวคิด คือ

1. การวัดแรงสนับสนุนทางสังคมในฐานะเป็นความผูกพัน (Social Embeddedness) แรงสนับสนุนทางสังคมจะต้องพิจารณาเครือข่ายทางสังคมหนึ่งที่แน่นอน เป็นการระบุถึงความสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อบุคคลรอบข้าง ความผูกพันหรือความสัมพันธ์เหล่านี้จะเป็นตัวชี้ถึงแรงสนับสนุนทางสังคมเมื่อบุคคลผู้นั้นอยู่ในภาวะวิกฤติ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและแสดงถึงความแปลกแยกจากสังคมอีกด้วย

2. การวัดแรงสนับสนุนทางสังคมในฐานะเป็นการรับรู้ (Perceived Social Support) การวัดแรงสนับสนุนทางสังคมในฐานะเป็นการรับรู้ เป็นการประเมินสภาวะแวดล้อมทางสังคมของบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ไม่จำเป็นต้องนำไปสู่การสนับสนุนทางสังคมเสมอไป และความสัมพันธ์ที่ไม่ได้อยู่ในการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวข้องก็ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นแรงสนับสนุนทางสังคม และในบางกรณีที่ทำให้การสนับสนุนทางสังคมอาจเป็นไปได้อย่างไม่เหมาะสม ทำให้สถานการณ์เลวร้ายไปกว่าเดิม ดังนั้น การวัดแรงสนับสนุนทางสังคมจะต้องเป็นการสนับสนุนที่เหมาะสมและอยู่ในการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3. การวัดแรงสนับสนุนทางสังคมในฐานะเป็นการกระทำ (Enacted Support) เป็นการวัดการสนับสนุนทางสังคมในรูปพฤติกรรม การกระทำของบุคคลที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุนแก่ผู้อื่น โดยให้บุคคลรายงานเรื่องราวของตนเองที่ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นไปแล้ว มากกว่าการเข้าไปสังเกตจากสถานการณ์จริงเป็นการประเมินพฤติกรรมด้านการสนับสนุนทางสังคม

Stroebe (2000: 245) กล่าวว่า การวัดการสนับสนุนทางสังคมมีด้วยกัน 2 แนวคิด คือ

1. การวัดเชิงโครงสร้าง (Structural Measures) เป็นการวัดโครงสร้างเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพระหว่างคนในสังคม หรือ เครือข่ายทางสังคม (Social Network) เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมของสังคม หรือการปลูกฝังของแต่ละบุคคล โดยจะประเมินจากการดำรงชีวิต หรือปริมาณของการปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคมของแต่ละบุคคล ข้อมูลค่อนข้างเป็นในเชิงรูปธรรม เชื่อถือได้ และง่ายต่อการได้ข้อมูล บางครั้งอาจจะได้ข้อมูลจากการสังเกต หรือจากการบันทึกพฤติกรรม แต่ถ้าเป็นทุกๆ ไปจะใช้วิธีการรายงานตนเอง (Self-Reports) ข้อมูลที่ได้จะเกี่ยวกับบุคคลนั้นเคยแต่งงานมาหรือไม่ หรือใช้ชีวิตอยู่คนเดียว มีการดำเนินชีวิตอย่างไร วิธีการวัดจะแตกต่างกันไปตามลักษณะเครือข่ายทางสังคม (เช่นขนาด, ความหนาแน่น) มันถูกพัฒนาโดย Stokes (1983 cited in Stroebe, 2000: 245) ซึ่งเป็นที่รู้จักว่าเป็น Social Network List มีหลักฐานแสดงว่า ความสัมพันธ์ภายในสังคมที่อยู่ในระดับต่ำจะมีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงในอัตราการตายที่เพิ่มสูงขึ้น

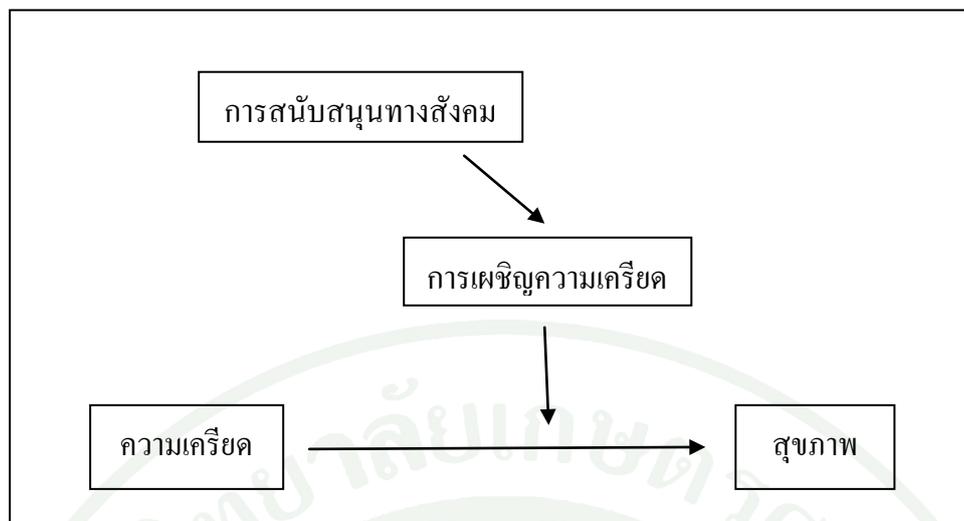
2. การวัดเชิงบทบาทหน้าที่ (Functional Measures) เป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยใช้บทบาทหน้าที่ที่มีลักษณะเฉพาะ โครงสร้างของการสนับสนุนทางด้านบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไปตามจุดมุ่งหมาย แบ่งเป็น การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) การสนับสนุนทางด้านวัตถุ (Instrumental Support) การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) การสนับสนุนทางด้านประเมินค่า (Appraisal Support)

การวัดบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนทางสังคม โดยจะวัดการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่ได้รับสิ่งต่างๆ หรือ จากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับการสนับสนุน เช่น การวัดการรับรู้ที่ได้รับจากการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ The Interpersonal Support Evaluation List (ISEL) (Cohen *et al.*, 1985 cited in Stroebe, 2000: 246) และ The Social Support Questionnaire (SSQ) (Sarason *et al.*, 1983 cited in Stroebe, 2000: 246) The ISEL วัดการรับรู้ที่ได้รับจากการสนับสนุนทางสังคม 4 ประเภท ได้แก่ วัตถุประสงค์ การประเมินค่า การเคารพตนเอง สัมพันธภาพระหว่างกัน ข้อคำถามของ The SSQ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนแรก การวัดจำนวนที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่น และส่วนที่สอง วัดระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับการได้รับการสนับสนุนในสถานการณ์ต่างๆ

การวัดโดยภาพรวมจะใช้สเกลการวัดของ The Inventory of Socially Supportive Behaviors (ISSB) (Barrera *et al.*, 1981 cited in Stroebe, 2000: 246) ข้อคำถามจะอธิบายถึงพฤติกรรมที่สนับสนุนทางด้านอารมณ์ วัตถุประสงค์ ข้อมูล และการสนับสนุนในการให้คำแนะนำ จะถามว่าระหว่าง 4 สัปดาห์ที่ผ่านมาคุณได้รับการสนับสนุนในแต่ละประเภทมากน้อยเพียงใด คะแนนของแต่ละบุคคลจะแสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ยที่ได้รับการสนับสนุน

อิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียด

Cohen (2000: 31) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมมีส่วนช่วยในการเผชิญความเครียดของบุคคลและลดบทบาทของสิ่งที่ทำให้เครียด (Stressor) หากการสนับสนุนนั้นตรงกับความต้องการของสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งจะส่งผลต่อสุขภาพของบุคคลอีกด้วย ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 การสนับสนุนทางสังคมมีส่วนช่วยในการเผชิญความเครียดซึ่งเป็นตัวเชื่อมระหว่างความเครียด และสุขภาพ

ที่มา: Cohen (2000: 31)

นอกจากนี้ Cohen (2000: 145) ยังกล่าวถึงเหตุผลของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 ประเด็นคือ

1. การสนับสนุนทางสังคมโดยส่วนมาก เป็นความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ตรงกันเพื่อช่วยเหลือในการจัดการกับความเครียด
2. การสนับสนุนทางสังคมเป็นการให้ข้อมูล เพื่อชี้แนะโดยที่ไม่มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดสนิทสนมกัน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้ให้คำปรึกษาในเรื่องของงาน

Greenberg and Baron (2000: 229) กล่าวว่า การที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือ การสนับสนุนจากเพื่อน หรือครอบครัวสามารถทำให้บุคคลรู้สึกดีขึ้นได้ อีกทั้งยังสามารถหาทางแก้ไขปัญหายังมีประสิทธิภาพได้อีกด้วย นอกจากนี้องค์กรยังมีส่วนช่วยในการจัดการกับความเครียดของบุคคล โดยการลดบทบาทที่ขัดแย้งกัน เช่น ตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น จะช่วยลดความเครียดได้เช่นกัน

Cooper *et al.* (2001: 141-143) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดมีความสัมพันธ์กัน 2 ประเด็น คือ

1. สัมพันธ์กันโดยตรง โดยกล่าวว่า เมื่อได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากขึ้น จะส่งผลให้ความเครียดลดลง

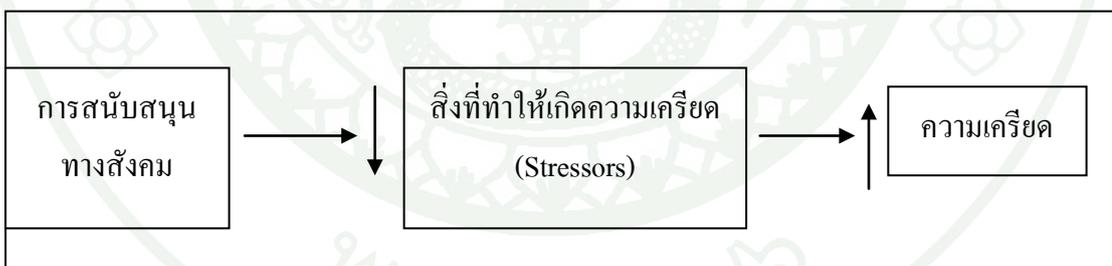


ภาพที่ 6 การสนับสนุนทางสังคมเป็นสื่อกลาง (Social Support as a Mediation Variable)

ที่มา: Cooper *et al.* (2001: 142)

จากภาพที่ 6 แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น บทบาทที่คลุมเครือ จนทำให้เกิดความสับสน รวมทั้งบทบาทที่มากเกินไป อาจกระตุ้นให้บุคคลหาแหล่งสนับสนุนเพื่อช่วยลดความตึงเครียดที่เกิดขึ้น หรืออาจกล่าวอีกแง่หนึ่งได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดมากกว่าจะส่งผลต่อความเครียดโดยตรง ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมในประเด็นนี้ได้แก่ ความปลอดภัยในงาน เป็นต้น ซึ่งการได้รับการสนับสนุนนี้ทำให้บุคคลประเมินความรุนแรงของสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดใหม่ ซึ่งอาจจะดีขึ้นหรือเลวร้ายลงก็ได้ โดยใช้วิธีการไถ่เกลี่ย

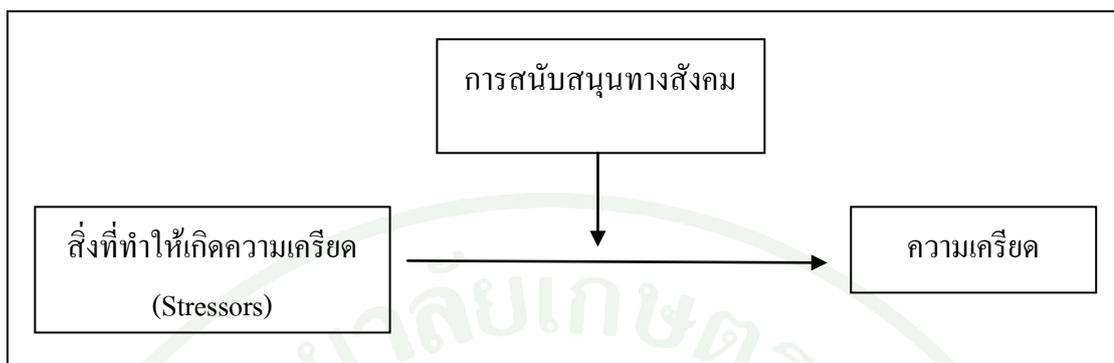
ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 การเลือกวิธีการไถ่เกลี่ย (Alternative Mediation Mechanism)

ที่มา: Cooper *et al.* (2001: 142)

2. การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรที่ไม่รุนแรง



ภาพที่ 8 การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรที่ลดความรุนแรง

(Social Support as a Moderating Variable)

ที่มา: Cooper *et al.* (2001: 143)

จากภาพที่ 8 จะเห็นว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดจะส่งผลต่อความเครียดมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนทางสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง หรือกล่าวอีกแง่หนึ่ง คือ บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม จะสามารถเผชิญและจัดการกับความเครียดได้ดีกว่า เนื่องจาก การสนับสนุนทางสังคมทำให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้

Aamodt (2004: 315) กล่าวว่า บุคคลในครอบครัว และเพื่อนสนิทมีส่วนในการช่วยเหลือ เกี่ยวกับการจัดการกับปัญหาของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McShane and Glinow (2005: 215) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมที่ได้จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ครอบครัว เพื่อน และคนอื่นๆ จะช่วยให้การจัดการกับความเครียดของบุคคลมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมส่งผลต่อ ความเครียดเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการทำงาน หรือแม้กระทั่งด้านความรู้สึกที่จะสามารถเป็นสิ่งที่ ช่วยแก้ปัญหาให้บุคคลผ่านพ้นอุปสรรคไปได้ด้วยดี จนทำให้บุคคลเกิดการจัดการกับความเครียด นั้นได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจการสนับสนุนทางสังคมมาเป็นปัจจัยหนึ่งในที่จะนำมาศึกษาในเรื่อง ความเครียด

ข้อมูลบริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ อาคารวีรับเบอร์ เลขที่ 924 ถนนพระราม 9 แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ก่อตั้งโดย คุณวิทร สุกาญจนพงษ์ และ นายวิจิต สุกาญจนพงษ์ เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2520 ด้วยทุนจดทะเบียน 80 ล้านบาท (บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด, 2550: 1)

สถานที่ตั้งโรงงาน บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด อยู่เลขที่ 87/5 หมู่ 4 ถนนเศรษฐกิจ ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร บนเนื้อที่ 12 ไร่ ทำการผลิตผลิตภัณฑ์ยางประเภท ยางในรถจักรยานยนต์ ยางนอกรถจักรยาน ยางนอกรถจักรยานยนต์ และยางริมเทป ตามข้อกำหนดทางเทคนิคของลูกค้า หรือตามมาตรฐานสากลต่างๆ (บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด, 2550: 1)

นโยบาย

บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ยางประเภทยางในรถจักรยานยนต์ ยางนอกรถจักรยาน ยางนอกรถจักรยานยนต์ และยางริมเทป โดยมีนโยบาย คือ (บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด, 2550: 2)

“มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ยาง ให้เป็นที่ประทับใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

เพื่อให้สำเร็จผลตามนโยบายคุณภาพดังกล่าว บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด จึงดำเนินการด้วยความมุ่งมั่นตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. กำหนดให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพระบบ ISO 9001: 2000 และผู้บริหารทุกระดับต้องปฏิบัติผลักดัน และสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
2. เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้พนักงานทุกคน โดยการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน
3. จัดหาข้อมูลทางวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง
4. พัฒนา ปรับปรุงในทุกขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และรักษาระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานที่กำหนด

5. เพิ่มกำลังการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

6. สร้างระบบคุณภาพ คงรักษา และประเมินระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่ประทับใจของลูกค้าตลอดไป

ลักษณะงานของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด แบ่งเป็นแผนกบรรจุยางใน และ แผนกบรรจุยางนอก

แผนกบรรจุยางใน ประกอบไปด้วย พนักงานในตำแหน่งต่างๆ ดังนี้
(บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด, 2550: 3-5)

หัวหน้าแผนกบรรจุยางใน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของบริษัท ดูแลเครื่องมือ เครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งาน ดูแลเรื่องความปลอดภัยให้กับพนักงาน ดูแลสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย และดูแลให้พนักงานทำงานบรรจุหีบห่อให้ถูกต้องครบถ้วนตามจำนวน และตามที่ลูกค้าต้องการ

รองหัวหน้าแผนกบรรจุยางใน (บรรจุยางใน) และ รองหัวหน้าแผนกบรรจุยางใน (ตรวจสอบยางใน) มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมดูแลพนักงานในส่วนงานที่รับผิดชอบให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ในเกณฑ์ของบริษัท ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ตลอดจนดูแลให้เกิดความปลอดภัยในสภาพการทำงาน และปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

พนักงานบรรจุยางใน และพนักงานตรวจสอบยางใน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนงานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท เรียนรู้ให้มีความสามารถปฏิบัติงานได้เหมาะสม รักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน และอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

แผนกบรรจุยางนอก ประกอบไปด้วย พนักงานในตำแหน่งต่างๆ ดังนี้

หัวหน้าแผนกบรรจุภายนอก มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของบริษัท ดูแลเครื่องมือ เครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งาน ดูแลเรื่องความปลอดภัยให้กับพนักงาน ดูแลสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย และดูแลให้พนักงานทำงานบรรลุหีบห่อให้ถูกต้องครบถ้วนตามจำนวน และตามที่ลูกค้าต้องการ

รองหัวหน้าแผนกบรรจุภายใน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับดูแลให้พนักงานตรวจรับนับขายนอก ดูแลให้พนักงานเขียนสียงตามข้อกำหนด ดูแลให้พนักงานทำความสะอาดตามข้อกำหนด ดูแลให้พนักงานเตรียมขางเพื่อที่จะทำการบรรจุ และดูแลจัดส่งสินค้าที่บรรจุหีบห่อแล้วส่งเข้าคลังสินค้า

ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบรรจุภายนอก มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับดำเนินการแยกรายละเอียดใบแจ้งรายการผลิตเพื่อสะดวกในการติดตามงาน ติดตามการผลิตตามรายละเอียด Order ของลูกค้า รับข้อมูลและแจกแจงการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการสั่งสินค้า ดูแลฉบับที่กขดขางรับเข้าของแผนกบรรจุภายนอก ดูแลรับขางเข้าและเบิกจ่ายขางออก และสรุปขางคงเหลือ เช็คสต็อกขางคงเหลือ และแจ้งให้ฝ่ายผลิตทราบ และเขียนเอกสารฝากเก็บสินค้าให้กับบริษัท

พนักงานบรรจุหีบห่อ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับจัดเตรียมขางนอก และบรรจุตามใบสั่งงาน

พนักงานตรวจนับขาง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับตรวจนับขางนอกจากแผนกคัดขางแยกรายละเอียดเบอร์ขาง สียง ฉบับที่จำนวนขางแต่ละเบอร์ที่รับเข้าแล้วส่งให้ผู้จัดบันทึกรวบรวม และดูแลรับขางเข้าเก็บตามป้ายชี้บ่งให้เป็นไปตามขั้นตอน

พนักงาน Test น้ำ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาตามที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติ Test น้ำ สำหรับขางนอก

พนักงานทำความสะอาดขาง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับทำความสะอาดขาง และทำการคัดแยกเบอร์ขาง สียงและรหัสขางให้ถูกต้อง

พนักงานเขียนสี มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเขียนสียงตามที่กำหนดให้ แยกสีเขียนตามสีของขาง และเขียนทั้งสองด้าน โดยเขียนทีละด้าน

พนักงานควบคุมสต็อกสินค้า มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับดูแลรับยางเข้าและเบิกจ่ายยางออก และสรุปยอดคงเหลือ เช็คสต็อกยางคงเหลือ และแจ้งให้บริษัททราบ ดูเลขคั่นที่ยกขอยางรับเข้าของแผนกรรจายนอก และเขียนเอกสารฝากเก็บสินค้าให้กับบริษัท

พนักงานนำส่งสินค้าที่บรรจุหีบห่อแล้วเข้าคลังสินค้า มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับจัดส่งสินค้าที่บรรจุหีบห่อแล้วขึ้นรถส่งคลังสินค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องความเครียดในการปฏิบัติงาน

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 182 คน พบว่า 1) บุคลากรระดับปฏิบัติการมีความเครียดอยู่ในระดับปกติ 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ การรับรู้สัมพันธภาพในครอบครัว การรับรู้ภาวะครอบครัวและหน่วยงานที่สังกัดไม่มีผลต่อความเครียด แต่เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดแตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย และบุคลากรที่มีอายุ และประสบการณ์ในการทำงานน้อยมีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3) ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร กล่าวคือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย ถ้าปัจจัยในการทำงานไม่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดมาก

ชวัลญา ชีวะพฤษ (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 152 คน พบว่า 1) ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ แต่ปัจจัย

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รัชดาภรณ์ นาถอจลา (2549) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร จำนวน 124 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ 2) อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) บุคลิกภาพแบบเอ ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งในบทบาทและด้านความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) บุคลิกภาพแบบเอและความขัดแย้งในบทบาทสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 14.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัตนา จิตโสภณ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 132 คน พบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยรวมและรายด้าน (ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน) อยู่ในระดับพอใช้ ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี 2) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานได้ร้อยละ 11.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานได้ร้อยละ 7.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานได้ร้อยละ 11.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Wolfgang *et al.* (1988) ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของเภสัชกรและพยาบาลประจำโรงพยาบาล พบว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อย ปริมาณงานมาก รายได้ที่ไม่เพียงพอ ล้วนทำให้ทั้งเภสัชกรและพยาบาลเกิดความเครียดในการทำงาน

Takashi *et al.* (2002) ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของนักฟิสิกส์ชาวญี่ปุ่นที่ทำงานเต็มเวลา โดยแจกแบบสอบถามให้นักฟิสิกส์ชาวญี่ปุ่นจำนวน 716 คนทางไปรษณีย์และ

ได้รับการตอบกลับจำนวน 333 คน พบว่าเพศและอายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และอายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพห้องค์ประกอบกับความเครียด

สินวล จำคำ (2544) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้องค์ประกอบกับกลวิธีเผชิญความเครียด กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจฝ่ายสนับสนุนปฏิบัติการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ราชการในหน่วยงานต่างๆของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 219 คน สรุปผลได้ว่า 1) บุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อย แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา 2) บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบมีสติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ 3) บุคลิกภาพแบบมีสติ และบุคลิกภาพแบบแสดงออก สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา 4) อายุสามารถทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบมีสติ อายุ และระดับการศึกษา สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย

Baggley *et al.* (2005) ศึกษาเรื่องการจัดการความเครียดกับสัมพันธ์ภาพที่ก่อให้เกิดความเครียด: ใช้บทบาทของบุคลิกภาพห้องค์ประกอบ กลุ่มตัวอย่างคือ สามีภรรยาจำนวน 71 คู่ ที่จะรายงานถึงสัมพันธ์ภาพภายในครอบครัวที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressors) และกลยุทธ์ในการจัดการความเครียดในแต่ละวัน ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 1 อาทิตย์ โดยจะศึกษาสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดภายในครอบครัวที่เป็นลำดับต้นๆมี 2 ชนิดด้วยกันคือ ความขัดแย้งภายในครอบครัว และพฤติกรรมที่ทำไม่ถูกต้องของลูก ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพเป็นบริบทหนึ่งที่สำคัญต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพภายในครอบครัว และบุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญเมื่อมีการทดสอบการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม โดยขอยกตัวอย่างในบางบุคลิกภาพไว้ดังนี้ คนที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออกอยู่ในระดับสูงจะชอบใช้การแก้ปัญหาด้วยวิธีเผชิญหน้า ขาดการสร้างสัมพันธ์ภาพ และชอบกล่าวโทษตัวเองเมื่อเกิดความขัดแย้งกับคู่สมรส คนที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์จะแก้ปัญหาด้วยการหลีกเลี่ยง เป็นต้น

Grant and Fox (2006) ศึกษาเรื่องความเครียดในอาชีพ, การจัดการความเครียด และสิ่งที่ทำให้เครียด โดยการส่งผลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดการจำนวน 211 คน พบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับต่ำกับคนที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออกอยู่ในระดับสูง สามารถทำนายได้ว่าบุคคลนั้นจะเกิดความเครียดได้ยาก ทำให้สุขภาพร่างกายและจิตใจแข็งแรงส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย ในขณะที่คนที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับสูงกับคนที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับต่ำ สามารถทำนายได้ว่าบุคคลนั้นจะเกิดความเครียดได้ง่าย ส่งผลให้สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง และทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และเกิดปัญหาในการจัดการกับความเครียด มีหลักฐานเพิ่มเติมว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับสูงกับคนที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมอยู่ในระดับต่ำ สามารถทำนายได้ว่าบุคคลเหล่านี้จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียด

นราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 จำนวน 336 คน พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ 2) ฐานะทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยในการทำงาน (ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ) และการสนับสนุนทางสังคม (จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ 4) ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 18.1

ปราณี สุวรรณทิพย์ (2545) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียด กับความเครียด ของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 90 คน พบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปกติ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามีหรือภรรยาในระดับสูง และมีรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา 2) พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ

และสภาวะสุขภาพแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน 3) อายุ และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด 4) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน 5) การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว สามีหรือภรรยา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน 6) รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน

พงศ์เทพ ศิริสวัสดิ์ (2547) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของนักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 275 คน พบว่า 1) นักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ 2) นักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านสถานภาพสมรส และชั่วโมงการบินต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน 3) นักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสภาพแวดล้อมขณะปฏิบัติการบินที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ส่วนแบบเครื่องที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของนักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ส่วนความพึงพอใจด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักบิน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เงินเดือนที่ได้รับ สภาพแวดล้อมขณะปฏิบัติการบิน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมกันทำนายความเครียดได้ร้อยละ 20.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Burns (1992) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างชนิดและที่มาของการสนับสนุนทางสังคม ความเครียด และความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพยาบาล โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 124 คน ในระดับหัวหน้าพยาบาลรวม 14 โรงพยาบาล เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบวัดความเครียด (job-related tension index) แบบวัดความพึงพอใจ (index of work satisfaction) ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะจากหัวหน้า ความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน โดยที่การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอายุ ประสบการณ์การทำงานและประสบการณ์ในการจัดการ ขณะทำงานและประสบการณ์ในการจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านนโยบายในการทำงานและด้านความมีอิสระในการทำงาน

Davis (1992) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในอาชีพกับการบริหารพยาบาล ในโรงพยาบาลทั่วไป รัฐเทนเนสซี โดยใช้แบบสอบถาม The Health Profession Stress Inventory (HPSI) ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความเครียดโดยรวมของหัวหน้าพยาบาลต่ำกว่าการศึกษาครั้งก่อน ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาในตำแหน่งหัวหน้า และขนาดของโรงพยาบาลมีผลต่อความเครียดโดยรวม สถานภาพมีผลต่อความเครียดบางด้าน อายุ ประสบการณ์และระยะเวลาในตำแหน่งหัวหน้างาน มีผลต่อการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียด ด้านการหลีกเลี่ยงและเพศ มีผลต่อการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดด้านการรับรู้

Geick (1998) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดและปัจจัยของความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหญิง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวัดความเครียด คำถามคุณลักษณะส่วนบุคคล และคำถามเกี่ยวกับความรุนแรงของความเครียด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือเจ้าหน้าที่ตำรวจหญิงที่มีหน้าที่ลาดตระเวนและมีศไม่เกินสิบตำรวจเอก ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจหญิงมีความเครียดจากการทำงานต่ำกว่าตำรวจชาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียด

กนกกาญจน์ บุปผาชาติ (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 260 คน พบว่า

- 1) ความพึงพอใจในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด
- 2) ปัจจัยด้านตัวงาน เพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคม อายุ และกลุ่มงานบริการผู้ป่วย สามารถร่วมกันทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 29.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ดวงทอง สังข์แก้ว (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับความเครียด: กรณีศึกษาครูระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี เขต1 จำนวน 232 คน พบว่า 1) การสนับสนุนทางสังคมจากที่ทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากนอกที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) บุคลิกภาพ การเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง การสนับสนุนทางสังคมจากที่ทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากนอกที่ทำงาน เป็นตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ โดยสามารถร่วมพยากรณ์ได้ร้อยละ 14.8

นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท พัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ในบริษัทพัฒนา โปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง จำนวน 115 คน พบว่า 1) องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน 2) สนับสนุนทาง สังคมโดยรวม องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม และองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา สามารถทำนายความเครียดใน การปฏิบัติงาน โดยมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 37.6

Savage (1987) ได้ศึกษาถึงผลของการสนับสนุนทางสังคมที่มีส่วนแก้ปัญหาความเครียดใน การบริหารงานของผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร จำนวน 280 คน ในมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ ในภาคตะวันออกเฉียงใต้ของอเมริกา พบว่า ครอบครัวเป็นแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมที่ สำคัญ ในช่วงที่ผู้บริหารประสบปัญหาอันนำไปสู่ความเครียดนั้น หากได้รับการสนับสนุนทางด้าน อารมณ์โดยการให้กำลังใจ จะทำให้ผู้บริหารมีกำลังใจที่จะต่อสู้กับแรงกดดันต่างๆ และจะทำให้ ความเครียดลดลง

Denton *et al.* (2002) ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานดูแลบ้านในบริษัท คอนเท็กซ์ออฟเฮลท์แคร์ รีคอนสตรัคชั้วริง จำกัด จำนวน 892 คน ในประเทศแคนาดา ผลการวิจัย พบว่าปริมาณงานที่หนัก ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน การไม่ได้รับการสนับสนุนจาก เพื่อนร่วมงาน การขาดเวลาส่วนตัว ทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้นและลดระดับ ความพึงพอใจในการทำงานลงอีกด้วย

Torsheim, *et al.* (2003) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดที่เกิดขึ้นในโรงเรียน การสนับสนุนทาง สังคม และภาวะความเครียดที่ทำให้เกิดโทษ กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมที่มีอายุเฉลี่ย 14 ปี สรุปผลได้ว่า นักเรียนที่อยู่ภาวะความเครียดที่ทำให้เกิดโทษในระดับสูงสามารถทำนายได้ว่า ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ และมีความเครียดสูง เมื่อนำ ความเครียด การ สนับสนุนทางสังคม และภาวะความเครียดที่ทำให้เกิดโทษ สามารถร่วมกันทำนายถึงสัมพันธภาพ โดยภาพรวมของโรงเรียนได้เป็นอย่างดี

Kanbara *et al.* (2008) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการสนับสนุนทางสังคม การรับรู้ความสามารถ ของตนเอง และตอบสนองความเครียดทางจิตใจของคนไข้ที่เป็นโรคเบาหวานประเภทที่ 2 ในโรงพยาบาลเมือง Dr. Sardjito ในอินโดนีเซีย จำนวน 121 คน และ ที่มหาวิทยาลัย Kobe

ในญี่ปุ่น จำนวน 46 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทสำคัญในการป้องกันความเครียด ในประเทศอินโดนีเซีย ขณะที่การรับรู้ความสามารถของตนเองมีบทบาทสำคัญในการป้องกันความเครียดในประเทศญี่ปุ่น

สรุปแนวคิดและทฤษฎีผู้กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามา ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดนั้นมีหลายปัจจัยแตกต่างกัน โดยการศึกษาของพงศเทพ ศิริสวัสดิ์ (2547) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของนักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า นักบินที่มีอายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการศึกษาของ Burns (1992) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างชนิดและที่มาของการสนับสนุนทางสังคม ความเครียด และความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพยาบาล ยังพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอายุ ประสบการณ์การทำงาน และการศึกษาของสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดแตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย และบุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานน้อยมีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชดาภรณ์ นาดอจฉลา (2549) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร ที่พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้การศึกษาของ Davis (1992) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในอาชีพกับการบริหารพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป รัฐเทนเนสซี พบว่า ระยะเวลาในตำแหน่งหัวหน้า มีผลต่อความเครียดโดยรวม สถานภาพมีผลต่อความเครียดทางด้าน อายุ ประสบการณ์และระยะเวลาในตำแหน่งหัวหน้างาน มีผลต่อการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียด เพศมีผลต่อการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดด้านการรับรู้

2. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความเครียด โดยการศึกษาของ Schultz and Schultz (2006: 358) พบว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ต่อความเครียด และการศึกษาของ สีนวล จำคำ (2544) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

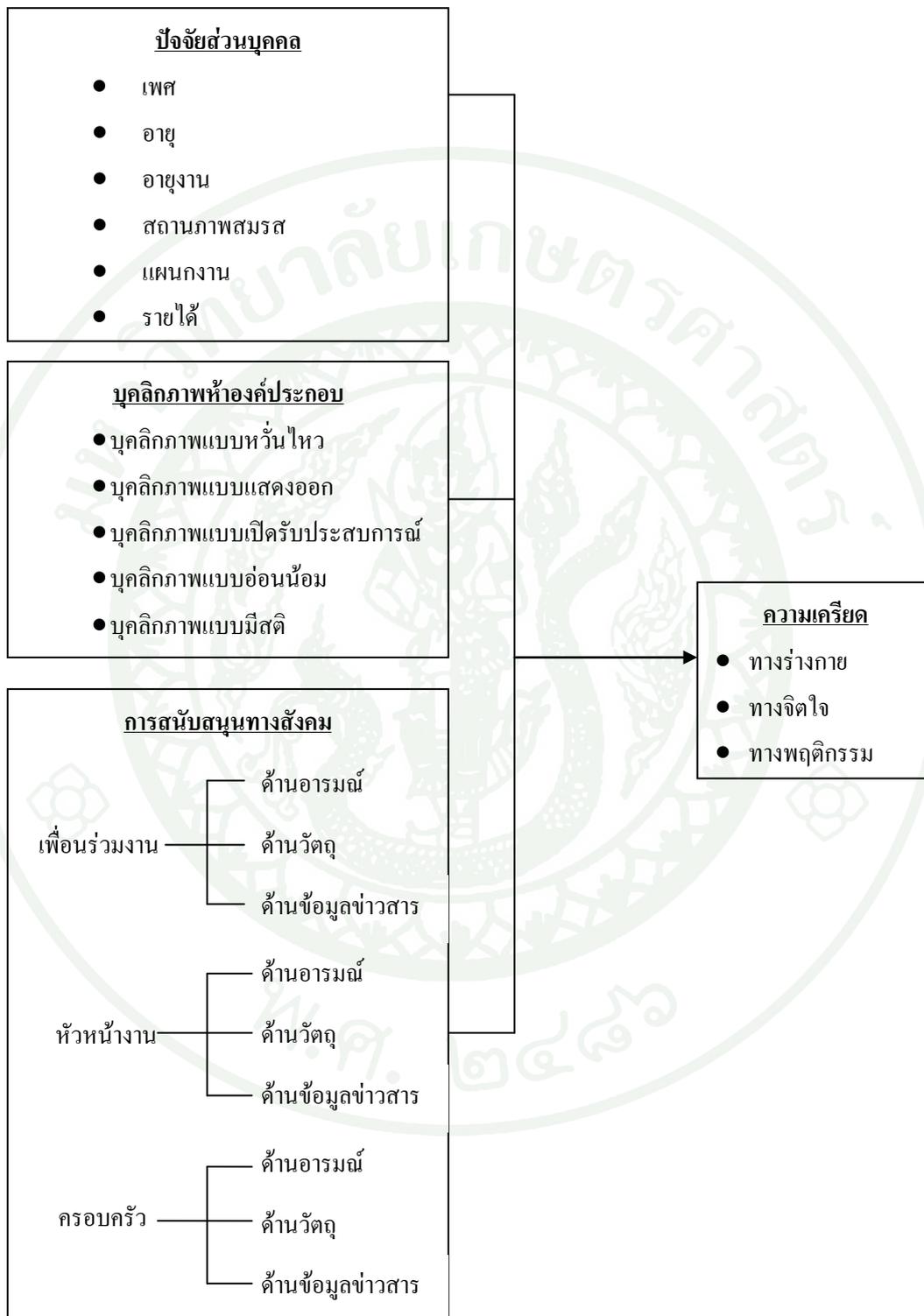
กับกลวิธีเผชิญความเครียด พบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนไห้วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อย) บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบมีสติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย บุคลิกภาพแบบมีสติ และบุคลิกภาพแบบแสดงออก สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และบุคลิกภาพแบบห้วนไห้ว บุคลิกภาพแบบมีสติ อายุ และระดับการศึกษา สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย นอกจากนี้การศึกษาของ Grant and Fox (2006) ศึกษาเรื่องความเครียดในอาชีพ, การจัดการความเครียด และสิ่งที่ทำให้เครียด โดยการส่งผลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ยังพบว่า พบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไห้วอยู่ในระดับต่ำกับคนที่บุคลิกภาพแบบแสดงออกอยู่ในระดับสูง สามารถทำนายได้ว่าบุคคลนั้นจะเกิดความเครียดได้ยาก ทำให้สุขภาพร่างกายและจิตใจแข็งแรงส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย ในขณะที่คนที่บุคลิกภาพแบบห้วนไห้วอยู่ในระดับสูงกับคนที่บุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับต่ำ สามารถทำนายได้ว่า บุคคลนั้นจะเกิดความเครียดได้ง่าย ส่งผลให้สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง และทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และเกิดปัญหาในการจัดการกับความเครียด

3. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความเครียด โดยการศึกษาของ Schultz and Schultz (2006: 356-369) พบว่าปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำให้ความเครียดลดลง นั่นคือ การสนับสนุนทางสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยลดความเครียดด้านลบในการทำงาน ช่วยเพิ่มความรู้สึกยอมรับนับถือในตนเอง และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Savage (1987) ที่ได้ศึกษาถึงผลของการสนับสนุนทางสังคมที่มีส่วนแก้ปัญหาคความเครียดในการบริหารงานของผู้บริหาร ในมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ในภาคตะวันตกเฉียงใต้ของอเมริกา พบว่า ครอบครัวเป็นแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญ ในช่วงที่ผู้บริหารประสบปัญหาอันนำไปสู่ความเครียดนั้น หากได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์โดยการให้กำลังใจ จะทำให้ผู้บริหารมีกำลังใจที่จะต่อสู้กับแรงกดดันต่างๆ และจะทำให้ความเครียดลดลง และงานวิจัยของ Kanbara et al. (2008) ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทสำคัญในการป้องกันความเครียดในประเทศอินโดนีเซีย Cohen (2000: 31) ยังกล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมมีส่วนช่วยในการเผชิญความเครียดของบุคคลและลดบทบาทของสิ่งที่ทำให้เครียด (Stressor) หากการสนับสนุนนั้นตรงกับความต้องการของสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งจะส่งผลต่อสุขภาพของบุคคลอีกด้วย ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Greenberg and Baron (2000: 229) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือ การสนับสนุนจากเพื่อน หรือ

ครอบครัวสามารถทำให้บุคคลรู้สึกดีขึ้นได้ อีกทั้งยังสามารถหาทางแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพได้อีกด้วย นอกจากนี้องค์การยังมีส่วนช่วยในการจัดการกับความเครียดของบุคคล โดยการลดบทบาทที่ขัดแย้งกัน เช่น ตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น จะช่วยลดความเครียดได้เช่นกัน และงานการศึกษาของกนกกาญจน์ บุปผาชาติ (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี พบว่า การสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และปัจจัยด้านตัวงาน เพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคม อายุ และกลุ่มงานบริการผู้ป่วย สามารถร่วมกันทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 29.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงทอง สังข์แก้ว (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับความเครียด: กรณีศึกษาครูระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต1 พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากที่ทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากนอกที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลิกภาพ การเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง การสนับสนุนทางสังคมจากที่ทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากนอกที่ทำงาน เป็นตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ โดยสามารถร่วมพยากรณ์ได้ร้อยละ 14.8

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับความเครียด ทำให้ทราบว่าแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม น่าจะมีอิทธิต่อกัน จึงสามารถสรุปตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด
2. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด
3. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด
4. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด โดยผู้วิจัยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ ที่ปฏิบัติงานที่บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ พนักงานแผนกบรรจุยางใน และพนักงานแผนกบรรจุยางนอก ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,358 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552)

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรใช้สูตรทางสถิติที่คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรของ Yamane (1967 อ้างใน เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่าที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ .05

สามารถแทนในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{1,358}{1+1,358(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,358}{4.395}$$

ดังนั้น $n = 308.98$ คิดเป็นจำนวนเต็มได้ 309

หลังจากคำนวณทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่มีค่าความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่าที่ระดับ .05 จำนวน 309 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แบ่งตามแผนก ประกอบด้วย แผนกบรรจุภายใน และแผนกบรรจุภายนอก ต่อจากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับสลากตามรายชื่อของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ โดยมีรายละเอียดของจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ในแต่ละแผนก

แผนก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
แผนกบรรจุภายใน	574	131
แผนกบรรจุภายนอก	784	178
รวม	1,358	309

ที่มา: บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด (2552)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ตลอดจนทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ จำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และเติมข้อความ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และแผนกงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ จำนวน 84 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยอาศัยแนวคิดของ Howard and Howard (2004) เป็นแนวทางในการสร้าง

ข้อคำถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วย

บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว	จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ ข้อที่	1-20
บุคลิกภาพแบบแสดงออก	จำนวน 17 ข้อ ได้แก่ ข้อที่	21-37
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	จำนวน 18 ข้อ ได้แก่ ข้อที่	38-55
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่	56-65
บุคลิกภาพแบบมีสติ	จำนวน 19 ข้อ ได้แก่ ข้อที่	66-84

เป็นข้อความทางบวก (Positive) จำนวน 78 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 39 40 41 42 43 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 57 58 59 61 62 63 65 66 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 และ 84

เป็นข้อความทางลบ (Negative) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 38 44 56 60 64 และ 67

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การพิจารณาระดับบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ คือ มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นอยู่ในระดับน้อย มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และมีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นอยู่ในระดับสูง โดยคำนวณจาก (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 107)

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

$$\text{แทนค่า} = \frac{5-1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวจะได้ช่วงของคะแนนและสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 – 2.33	มีบุคลิกภาพห้ำหั่นประกอบแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับน้อย
2.34 – 3.67	มีบุคลิกภาพห้ำหั่นประกอบแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง
3.68 – 5.00	มีบุคลิกภาพห้ำหั่นประกอบแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 116 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการสรุปแนวคิดของ Cohen and McKay (1984 cited in Caltabiano and Sarafino, 2002: 125) และ House and Kahn (1985 cited in Caltabiano and Sarafino, 2002: 127) ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วย

3.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 38 ข้อ แบ่งเป็น

การสนับสนุนทางด้านอารมณ์	จำนวน 18 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	1-18
การสนับสนุนทางด้านวัตถุ	จำนวน 10 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	19-28
การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร	จำนวน 10 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	29-38
เป็นข้อความทางบวก (Positive)	ทุกข้อ		

3.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน จำนวน 39 ข้อ แบ่งเป็น

การสนับสนุนทางด้านอารมณ์	จำนวน 19 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	1-19
การสนับสนุนทางด้านวัตถุ	จำนวน 11 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	20-30

การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 31-39

เป็นข้อความทางบวก (Positive) ทุกข้อ

3.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จำนวน 39 ข้อ แบ่งเป็น

การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ จำนวน 17 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-17

การสนับสนุนทางด้านวัตถุ จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 18-30

การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 31-39

เป็นข้อความทางบวก (Positive) ทุกข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	ข้อความทางบวก
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การแปลความหมายการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวทั้งโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านอารมณ์ ด้านวัตถุ และด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แบ่งเกณฑ์ช่วงคะแนน และให้ความหมายดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 107)

3.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านอารมณ์ ด้านวัตถุ และด้านข้อมูลข่าวสาร

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

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอินตรภาคชั้นดังกล่าวจะได้ช่วงของคะแนนและสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 – 2.33	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานแต่ละด้านอยู่ในระดับน้อย
2.34 – 3.67	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง
3.68 – 5.00	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก
3.2	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานโดยรวมและรายด้านคือ ด้านอารมณ์ ด้านวัตถุ และด้านข้อมูลข่าวสาร

$$\text{ความกว้างของอินตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอินตรภาคชั้นดังกล่าวจะได้ช่วงของคะแนนและสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 – 2.33	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานแต่ละด้านอยู่ในระดับน้อย

2.34 – 3.67	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
3.68 – 5.00	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก

3.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวโดยรวมและรายด้านคือ ด้านอารมณ์ ด้านวัตถุ และด้านข้อมูลข่าวสาร

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

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวจะได้ช่วงของคะแนนและสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 – 2.33	การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย
2.34 – 3.67	การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
3.68 – 5.00	การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียด จำนวนทั้งสิ้น 51 ข้อ เป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยอาศัยแนวคิดของ Muchinsky (2006: 356) เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ ไม่เคยเลย นานๆครั้ง บางครั้ง บ่อยครั้ง และเป็นประจำ ประกอบด้วย

ความเครียดทางร่างกาย	จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-14
ความเครียดทางจิตใจ	จำนวน 21 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 15-35
ความเครียดทางพฤติกรรม	จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 36-51

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	การให้คะแนน
ไม่เคยเลย	1 คะแนน
นานๆครั้ง	2 คะแนน
บางครั้ง	3 คะแนน
บ่อยครั้ง	4 คะแนน
เป็นประจำ	5 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การแปลความหมายความเครียดโดยรวมและรายด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ได้แบ่งเกณฑ์ช่วงคะแนน และให้ความหมายดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 107)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวจะได้ช่วงของคะแนนและสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 – 2.33	พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดทางร่างกาย ทางจิตใจ ทางพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย
2.34 – 3.67	พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดทางร่างกาย ทางจิตใจ ทางพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง
3.68 – 5.00	พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์พนักงานมีความเครียดทางร่างกาย ทางจิตใจ ทางพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นดังนี้

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและจากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องในการใช้ภาษา และลักษณะของข้อคำถาม หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out)

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับพนักงานฝ่ายผลิต ยางรถยนต์ ในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้นำไปทดลองใช้กับพนักงานผลิตยางนอกรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด จำนวน 30 คน

หลังจากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมาทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามองค์ประกอบรายด้านและทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ทั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละชุดดังต่อไปนี้

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหัวน้ำไหว บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และบุคลิกภาพแบบมีสติ เป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

บุคลิกภาพหัวข้อประกอบ	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
บุคลิกภาพแบบหัวน้ไหว	.879
บุคลิกภาพแบบแสดงออก	.878
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.817
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	.775
บุคลิกภาพแบบมีสติ	.885

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านวัตถุ และการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นรายด้าน และทั้งฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
การสนับสนุนทางด้านอารมณ์	.911
การสนับสนุนทางด้านวัตถุ	.887
การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร	.849
ทั้งฉบับ	.946

3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านวัตถุ และการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นรายด้าน และทั้งฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
การสนับสนุนทางด้านอารมณ์	.937
การสนับสนุนทางด้านวัตถุ	.886
การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร	.825
ทั้งฉบับ	.933

4. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านวัตถุ และการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นรายด้าน และทั้งฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
การสนับสนุนทางด้านอารมณ์	.958
การสนับสนุนทางด้านวัตถุ	.932
การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร	.884
ทั้งหมด	.970

4. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเครียด ได้แก่ ความเครียดทางร่างกาย ความเครียดทางจิตใจ และความเครียดทางพฤติกรรม เป็นรายด้าน และทั้งหมด มีรายละเอียดดังนี้

ความเครียด	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ความเครียดทางร่างกาย	.895
ความเครียดทางจิตใจ	.951
ความเครียดทางพฤติกรรม	.913
ทั้งหมด	.967

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตจากบริษัทในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัย และขออนุญาตใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงานฝ่ายผลิตของรถยนต์

2. จากจำนวนแบบสอบถามที่ได้เก็บข้อมูลมีทั้งหมด 350 ฉบับ เก็บกลับคืนได้ทั้งสิ้น 315 ฉบับ ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 309 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.29 ของจำนวนแบบสอบถามที่เก็บทั้งหมด

3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
 2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้จำแนกและแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ
 3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
 4. การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป
- ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้องค้ประกอบและการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้เป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์บุคลิกภาพห้องค้ประกอบของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์
บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=309)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	69	22.3
หญิง	240	77.7
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	107	34.6
31-40 ปี	114	36.9
เท่ากับหรือมากกว่า 41 ปี	88	28.5
อายุต่ำสุดเท่ากับ 18 ปี	อายุสูงสุดเท่ากับ 67 ปี	
อายุเฉลี่ยเท่ากับ 35.04 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.48	
อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	133	43.0
6-10 ปี	70	22.7
เท่ากับหรือมากกว่า 11 ปี	106	34.3
อายุงานต่ำสุดเท่ากับ 1 ปี	อายุงานสูงสุดเท่ากับ 31 ปี	
อายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 9.30 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.09	

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n=309)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	60	19.4
สมรส	214	69.3
หม้าย/หย่าร้าง	17	5.5
แยกกันอยู่	12	3.9
อื่นๆ เช่น อยู่ด้วยกัน โดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส	6	1.9
รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท	181	58.6
6,001 – 9,000 บาท	109	35.3
เท่ากับหรือมากกว่า 9,001 บาท	19	6.1
รายได้ต่ำสุดเท่ากับ 2,600 บาท	รายได้สูงสุดเท่ากับ 26,000 บาท	
รายได้เฉลี่ยเท่ากับ 6,500.78 บาท	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2,082.69	
แผนกงาน		
แผนกภายใน	131	42.4
แผนกภายนอก	178	57.6

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 309 คน ดังนี้

เพศ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่ทำการศึกษามีอายุเฉลี่ยเท่ากับหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.7 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22.3

อายุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่ทำการศึกษามีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 35.04 ปี โดยมากกว่าหนึ่งในสาม มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.9 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.6 และมีอายุเท่ากับหรือมากกว่า 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5

อายุงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่ทำการศึกษามีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 9.30 ปี โดยเกือบครึ่งมีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาอายุงานเท่ากับหรือมากกว่า 11 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 และมีอายุงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.7

สถานภาพสมรส ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่ทำการศึกษาเกินกว่าครึ่งมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 19.4 และมีสถานภาพหย่าหรือหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.5 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 3.9 และมีสถานภาพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.9

รายได้ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่ทำการศึกษามีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 6,500.78 บาท โดยมากกว่าครึ่งหนึ่ง มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.3 และลำดับสุดท้าย มีรายได้เท่ากับหรือมากกว่า 9,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.1

แผนกงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่ทำการศึกษาอยู่ในแผนกงานนอก คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาทำงานอยู่ในแผนกภายใน คิดเป็นร้อยละ 42.4

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ในการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบออกเป็น 5 แบบ ดังนี้ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนนุ่ม และบุคลิกภาพแบบมีสติ โดยมีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
ของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์

(n=309)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว	3.01	0.51	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบแสดงออก	3.50	0.49	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	3.39	0.41	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	3.25	0.36	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบมีสติ	3.67	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และ บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67, 3.50, 3.39, 3.25 และ 3.01 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ในการศึกษาเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมในด้าน อารมณ์ ด้านวัตถุ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามแหล่งการสนับสนุนทางสังคม 3 แหล่ง คือ จากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว ผลการศึกษาคือเป็นดังนี้

3.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์

(n=309)

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านอารมณ์	3.34	0.57	ปานกลาง
ด้านวัตถุ	3.22	0.62	ปานกลาง
ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.39	0.63	ปานกลาง
โดยรวม	3.32	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านอารมณ์ และด้านวัตถุ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39, 3.34 และ 3.22 ตามลำดับ

3.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์

(n=309)

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านอารมณ์	2.87	0.76	ปานกลาง
ด้านวัตถุ	2.48	0.72	ปานกลาง
ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.27	0.81	ปานกลาง
โดยรวม	2.85	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้าน

ข้อมูลข่าวสาร ด้านอารมณ์ และด้านวัตถุ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27, 2.87 และ 2.48 ตามลำดับ

3.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์

(n=309)			
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านอารมณ์	4.00	0.62	มาก
ด้านวัตถุ	3.61	0.69	ปานกลาง
ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.74	0.70	มาก
โดยรวม	3.81	0.59	มาก

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.74 ตามลำดับ และพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ในการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ด้าน คือ ทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม รายละเอียดของผลการศึกษา มีดังนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเครียดของพนักงาน
ฝ่ายผลิตยางรถยนต์

ความเครียด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ทางร่างกาย	2.58	0.65	ปานกลาง
ทางจิตใจ	2.16	0.70	น้อย
ทางพฤติกรรม	2.10	0.66	น้อย
โดยรวม	2.26	0.60	น้อย

(n=309)

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดทางร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 ส่วนความเครียดทางจิตใจและทางพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 และ 2.10 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้เพื่อหาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด โดยที่ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และแผนงาน ปัจจัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และบุคลิกภาพแบบมีสติ ปัจจัยการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ด้านวัตถุ และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่เป็น

อิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังกล่าวได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2548: 77, 84)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ และอักษรย่อในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
n	หมายถึง	กลุ่มตัวอย่าง
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{adj}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
a	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SEb	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
t	หมายถึง	ค่าสถิติ t ที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยแต่ละตัว
$F_{Overall}$	หมายถึง	ค่าสถิติ F-test ของสมการพยากรณ์
Sig F	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติของค่า F
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

*** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 13 อักษรย่อแทนชื่อตัวแปรและระดับการวัดของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

ตัวแปร	ระดับการวัด (Level of Measurement)
1. เพศ (Sex)	นามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variables) 1 = เพศหญิง 0 = เพศชาย
2. อายุ (Age)	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale)
3. อายุงาน (Times)	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale)
4. สถานภาพสมรส (Marry)	นามบัญญัติ (Nominal Scales) เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variables) 1 = โสด 0 = เมื่อเป็นกรณีอื่นๆ
5. รายได้ (Income)	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale)
6. แผนกงาน (Dep)	นามบัญญัติ (Nominal Scales) เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variables) 1 = แผนกภายใน 0 = แผนกภายนอก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัด (Level of Measurement)
7. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Big)	
7.1 บุคลิกภาพแบบห้วนไหว (Big01)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
7.2 บุคลิกภาพแบบแสดงออก (Big02)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
7.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Big03)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
7.4 บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Big04)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
7.5 บุคลิกภาพแบบมีสติ (Big05)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
8.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน(SOF)	
8.1.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านอารมณ์(SOF01)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
8.1.2 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านวัตถุ(SOF02)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
8.1.3 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร(SOF03)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
8.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน(SOB)	
8.2.1 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านอารมณ์(SOB01)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
8.2.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านวัตถุ (SOB02)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
8.2.3 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านข้อมูลข่าวสาร(SOB03)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
8.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว(SOFA)	
8.3.1 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านอารมณ์ (SOFA01)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
8.3.2 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านวัตถุ (SOFA02)	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัด (Level of Measurement)
8.3.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านข้อมูลข่าวสาร(SOFA03)	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
9. ความเครียดโดยรวม (JS)	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
9.1 ความเครียดทางร่างกาย (JSP)	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
9.2 ความเครียดทางจิตใจ (JSS)	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)
9.3 ความเครียดทางพฤติกรรม (JSB)	มาตราอันดับภาค (Interval Scale)

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม

	Sex	Age	Times	Marry	Income	Dep	Big01	Big02	Big03	Big04	Big05	SOF01	SOF02	SOF03	SOB01	SOB02	SOB03	SOFA01	SOFA02	SOFA03	
Sex	1																				
Age	-.124*	1																			
Times	-.134*	.718**	1																		
Marry	.119*	-.318**	-.189**	1																	
Income	.375**	-.035	.039	-.081	1																
Dep	.224**	-.028	.039	-.048	.197**	1															
Big01	-.141*	-.032	.002	.051	-.025	-.063	1														
Big02	.114*	-.097	-.040	.108	.129*	-.019	.029	1													
Big03	.113*	-.067	-.025	.010	.189**	.059	-.049	.483**	1												
Big04	.081	-.004	-.018	.105	.073	-.029	-.129*	.396**	.349**	1											
Big05	.091	.050	.086	.084	.089	.044	-.079	.490**	.618**	.359**	1										
SOF01	-.008	.031	.030	.118*	.070	-.027	-.098	.360**	.277**	.384**	.355**	1									
SOF02	-.018	.051	.036	.133*	.021	.018	.109	.312**	.336**	.352**	.314**	.633**	1								
SOF03	.033	-.050	-.056	.157*	-.037	-.003	.036	.308**	.356**	.355**	.380**	.648**	.593**	1							
SOB01	.065	.103	.114*	.076	.130*	.018	.070	.167**	.251**	.389**	.310**	.405**	.358**	.414**	1						
SOB02	.096	.038	.041	.117*	.116*	-.012	.051	.079	.116*	.222**	.151**	.352**	.339**	.302**	.756**	1					
SOB03	.128*	-.009	.004	.085	.078	.073	-.056	.180**	.331**	.331**	.349**	.400**	.330**	.492**	.742**	.593*	1				
SOFA01	-.031	-.084	-.012	-.053	.104	.042	-.118*	.328**	.359**	.122*	.414**	.331**	.264**	.336**	.209**	.040	.280**	1			
SOFA02	.016	.007	.044	-.066	.133*	.022	-.084	.246**	.261**	.127*	.255**	.231**	.287**	.269**	.179**	.123*	.210**	.685**	1		
SOFA03	.011	-.065	-.008	-.040	.041	.026	-.123*	.178**	.312**	.091	.304**	.186**	.203**	.343**	.176**	.050	.292**	.681**	.679**	1	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม ของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กันทั้งในเชิงบวกและเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องมีค่าความสัมพันธ์กันไม่เกิน .80 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2548: 77, 84) ซึ่งหลังจากที่ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำตัวแปรอิสระทั้งหมดมาวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ต่อไปได้

2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

(n=309)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	Sig
1. บุคลิกภาพแบบห้วนไหว (Big01)	.592	.055	.510	10.736	.000
2. อายุ (Age)	-.011	.003	-.168	-3.584	.000
3. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านข้อมูลข่าวสาร(SOFA03)	-.124	.042	-.144	-2.969	.003
4. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านวัตถุ (SOFA02)	-.110	.046	-.114	-2.366	.019
ค่าคงที่ (a)	1.663	.280			
R = .582 R ² = .338 R ² _{adj} = .330 F _{Overall} = 38.866 Sig F = .000					

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ พบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนไหว อายุ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมได้ร้อยละ 33 ($R^2_{adj} = .330$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .582 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวม มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$JS = 1.663 + .592 (Big01) - .011 (Age) - .124 (SOFA03) - .110 (SOFA02)$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{JS} = .510 (Big01) - .168 (Age) - .144 (SOFA03) - .114 (SOFA02)$$

จากสมการพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ พบว่าตัวแปรที่พยากรณ์ได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว รองลงมา คือ อายุ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าวแกร่งประกอบ และการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

(n=309)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	Sig
1. บุคลิกภาพแบบห้วนไหว (Big01)	.432	.065	.342	6.677	.000
2. อายุงาน (Times)	-.013	.004	-.159	-3.120	.002
3. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านข้อมูลข่าวสาร(SOB03)	-.184	.052	-.229	-3.562	.000
4. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านวัตถุ (SOB02)	.148	.057	.165	2.596	.010
5. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านวัตถุ (SOFA02)	-.111	.049	-.118	-2.256	.025
ค่าคงที่ (a)	2.036	.295			
R = .468 R ² = .219 R ² _{adj} = .206 F _{Overall} = 16.965 Sig F = .000					

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ พบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนไหว การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ อายุงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางร่างกายได้ร้อยละ 20.6 (R²_{adj} = .206) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .468 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 5 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางร่างกาย มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$JSP = 2.036 + .432 (Big01) - .013 (Times) - .184 (SOB03) + .148 (SOB02) - .111 (SOFA02)$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{JSP} = .342 (Big01) - .159 (Times) - .229 (SOB03) + .165 (SOB02) - .118 (SOFA02)$$

จากสมการพยากรณ์ความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ พบว่าตัวแปรที่พยากรณ์ได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว รองลงมา คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ อายุงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	Sig
1. บุคลิกภาพแบบห้วนไหว (Big01)	.679	.063	.499	10.728	.000
2. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ (SOFA02)	-.110	.065	-.108	-1.696	.091
3. อายุ (Age)	-.011	.003	-.154	-3.306	.001
4. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ (SOFA01)	-.163	.072	-.144	-2.250	.025
ค่าคงที่ (a)	1.568	.336			
R = .594 R ² = .353 R ² _{adj} = .345 F _{Overall} = 41.526 Sig F = .000					

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ พบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนไหว อายุ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจได้ร้อยละ 34.5 (R²_{adj} = .345) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .594 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจ มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$JSS = 1.568 + .679 (Big01) - .110 (SOFA02) - .011 (Age) - .163 (SOFA01)$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{JSS} = .499 (Big01) - .108 (SOFA02) - .154 (Age) - .144 (SOFA01)$$

จากสมการพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ พบว่าตัวแปรที่พยากรณ์ได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ บุคลิกภาพแบบหัวนั้ว ร่องลงมา คือ อายุ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

(n=309)					
ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	Sig
1. บุคลิกภาพแบบหัวนั้ว (Big01)	.607	.063	.475	9.685	.000
2. การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านวัตถุ(SOF02)	-.229	.059	-.216	-3.888	.000
3. อายุ (Age)	-.009	.003	-.132	-2.730	.007
4. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Big03)	.394	.101	.248	3.923	.000
5. บุคลิกภาพแบบมีสติ (Big05)	-.234	.092	-.160	-2.539	.012
6. บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Big04)	-.250	.107	-.127	-2.334	.020
7. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านวัตถุ (SOB02)	.093	.047	.102	1.986	.048
	ค่าคงที่ (a)	1.430	.416		
$R = .558$ $R^2 = .312$ $R^2_{adj} = .296$ $F_{Overall} = 19.461$ $Sig F = .000$					

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านวัตถุ บุคลิกภาพแบบมีสติ อายุ บุคลิกภาพแบบอ่อนนุ่ม และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรมได้ร้อยละ 29.6 ($R^2_{adj} = .296$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .558 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 7 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรม มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$JSB = 1.430 + .607 (Big01) - .229 (SOF02) - .009 (Age) + .394 (Big03) - .234 (Big05) - .250 (Big04) + .093 (SOB02)$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{JSB} = .475 (Big01) - .216 (SOF02) - .132 (Age) + .248 (Big03) - .160 (Big05) - .127 (Big04) + .102 (SOB02)$$

จากสมการพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ พบว่าตัวแปรที่พยากรณ์ได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว รองลงมา คือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านวัตถุ บุคลิกภาพแบบมีสติ อายุ บุคลิกภาพแบบอ่อนนุ่ม และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ ตามลำดับ

ตารางที่ 19 สรุปตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์
บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ตัวแปรอิสระ	ความเครียด			
	โดยรวม	ทาง ร่างกาย	ทาง จิตใจ	ทาง พฤติกรรม
1. เพศ				
2. อายุ	✓ (-)		✓ (-)	✓ (-)
3. อายุงาน		✓ (-)		
4. สถานภาพสมรส				
5. รายได้				
6. แผนงาน				
7. บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว	✓ (+)	✓ (+)	✓ (+)	✓ (+)
8. บุคลิกภาพแบบแสดงออก				
9. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์				✓ (+)
10. บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม				✓ (-)
11. บุคลิกภาพแบบมีสติ				✓ (-)
12. การสนับสนุนทางสังคมจาก เพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์				
13. การสนับสนุนทางสังคมจาก เพื่อนร่วมงานด้านวัตถุ				✓ (-)
14. การสนับสนุนทางสังคมจาก เพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร				
15. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านอารมณ์				
16. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านวัตถุ		✓ (+)		✓ (+)
17. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านข้อมูลข่าวสาร		✓ (-)		

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ความเครียด			
	โดยรวม	ทางร่างกาย	ทางจิตใจ	ทางพฤติกรรม
18. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านอารมณ์			✓(-)	
19. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านวัตถุ	✓(-)	✓(-)	✓(-)	
20. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านข้อมูลข่าวสาร	✓(-)			

หมายเหตุ: (+) แสดงอิทธิพลเชิงบวก

(-) แสดงอิทธิพลเชิงลบ

ข้อวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่องอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด ผู้วิจัยขอเสนอข้อวิจารณ์ผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเป็รับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 3.50 3.39 3.25 และ 3.01 ตามลำดับ)

การที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถ และความชำนาญอย่างแท้จริงในการใช้เครื่องจักร รวมทั้งมีความรอบคอบ เพราะหากเกิดความผิดพลาดในการทำงานก็อาจเกิดอุบัติเหตุตามมาได้ง่าย ประกอบกับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ทำงานอยู่กับเครื่องจักรเป็นเวลานาน สังกัดจากมีอายุงานเฉลี่ย 9.30 ปี ทำให้มีความชำนาญในการผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นเวลานาน ซึ่งตรงกับที่ Howard and Howard (2004: 3) กล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะ

บุคลิกภาพแบบมีสตินั้นจะเป็นคนที่มีความสามารถ นอกจากนี้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีอายุเฉลี่ย 35.04 ปี ถือว่าอยู่ในวัยผู้ใหญ่ ส่วนใหญ่จึงมีวุฒิภาวะในการตัดสินใจทำสิ่งต่างๆทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตมีความรู้สึกรับผิดชอบชีวิต มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ และด้วยภาระที่ต้องดูแลสมาชิกในครอบครัว ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์พยายามที่จะทำสิ่งต่างๆให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตนเองได้มุ่งหวังไว้ แต่ด้วยการทำงานเป็นกะของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องด้วยบางครั้งพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์อาจเกิดความอ่อนล้า และต้องปรับเวลาในการนอน ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์อาจขาดความกระตือรือร้นในการทำงานได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Avery and Baker (1990: 337) ที่กล่าวว่า พนักงานที่ทำงานเป็นกะจะต้องปรับสภาพร่างกาย เพราะคนปกติจะทำงานตอนกลางวัน และพักผ่อนเวลากลางคืน แต่พนักงานกะจะต้องมาทำงานในขณะร่างกายต้องการการนอนหลับ และช่วงกลางวันที่เขาจะต้องนอนเขาไม่สามารถนอนได้ นอกจากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นที่ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับปานกลางแล้วนั้น อีกเหตุผลหนึ่งที่น่ามาประกอบกันก็คือ ด้วยลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพแบบมีสตินั้น จะต้องเป็นคนที่มีการวางแผนก่อนที่จะทำสิ่งต่างๆ มีแบบแผนในการดำเนินชีวิต (Howard and Howard, 2004: 3) แต่ด้วยลักษณะงานที่สามารถทำตามกลไกของระบบเครื่องจักรได้เลย ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ไม่ต้องวางแผนในการดำเนินงานอะไร และนอกจากนี้ Howard and Howard (2004: 3) ยังกล่าวอีกว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติจะเป็นคนที่สามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด แต่ลักษณะงานที่มีอัตราเร่งการผลิตให้สูงขึ้น โดยสืบเนื่องมาจากการที่อุตสาหกรรมยางรถยนต์ในประเทศไทยมีการขยายกำลังการผลิตเพิ่มสูงขึ้น เพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ (กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน, 2550) ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องมีภาระการทำงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์จึงทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด ทำให้ต้องยึดไปทำงานล่วงเวลา (OT) และอีกเหตุผลหนึ่งที่ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องการทำงานล่วงเวลา (OT) ก็สืบเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องการหารายได้พิเศษเพิ่มเติม เพื่อนำรายได้มาดูแลสมาชิกในครอบครัวให้มากขึ้น จากเหตุผลข้างต้นนี้ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับปานกลาง

การที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบแสดงออกอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดสถานที่ทำงาน ตำแหน่งของเครื่องจักรที่อยู่ใกล้กันทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์สามารถทำความรู้จัก พุดคุยกันได้ง่าย สนวนกับมีช่วงวัยที่ใกล้เคียงกัน และพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์จำนวนกว่า 2 ใน 3 คิดเป็นร้อยละ 69.3 มีสถานภาพสมรส จึงทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์พุดคุยกันได้ง่ายและเข้าใจ และนอกจากนี้ลักษณะการ

อยู่ร่วมกันของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์กับเพื่อนร่วมงานมีความถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน มีอะไรก็แบ่งปันและช่วยเหลือกัน และด้วยลักษณะงานที่ไม่ต้องแก่งแย่งกันในเรื่องตำแหน่งงานทำให้ไม่ต้องอิจฉากันระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ซึ่งตรงกับที่ Howard and Howard (2004: 4) กล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงออกนั้น จะเป็นคนที่มีความกระฉับกระเฉง ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น แต่ด้วยการที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ทำงานอยู่ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งต้องทำงานให้ทันต่อสายพานการผลิตที่ส่งต่อมาเรื่อยๆ และลักษณะงานที่ต้องอยู่กับเครื่องจักรเป็นเวลานาน ประกอบกับเสียงของเครื่องจักรที่ดัง ทำให้บางครั้งโอกาสในการพูดคุยกันกับเพื่อนร่วมงานได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์จึงมีบุคลิกภาพแบบแสดงออกอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยนา นิลน้อย (2549) ที่พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงออกของผู้นำหมู่บ้านอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) เนื่องจากโดยบทบาทและหน้าที่ของผู้นำหมู่บ้านแล้ว ผู้นำต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา

การที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของการดำเนินชีวิตที่ใกล้เคียงกันของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ ทั้งในเรื่องของสถานภาพทางครอบครัว สถานะทางการเงิน ลักษณะการทำงาน ลักษณะความเป็นอยู่ที่ใกล้เคียงกัน เพราะพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์จะเช่าห้องพักอยู่แถวที่ทำงาน และขี่รถจักรยานยนต์มาทำงานเหมือนกัน ด้วยสถานภาพที่คล้ายกันดังกล่าว ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดการยอมรับ และแลกเปลี่ยนแนวคิดในการใช้ชีวิตร่วมกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Howard and Howard (2004: 4-5) กล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์นั้นจะเป็นคนที่มีความคิดแปลกใหม่ (Ideas) กล่าวคือ เป็นบุคคลที่ชอบแสวงหาความรู้ และแนวคิดใหม่ๆ อยากรู้อยากเห็น มีมุมมองที่เปิดกว้างในการยอมรับสิ่งที้นอกเหนือจากที่เคยมีมาก่อน และเป็นคนที่ยอมรับค่านิยมอื่นๆ ร่วมกันนั้นด้วยการทำงาน of พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีลักษณะงานที่เป็นส่วนของการผลิตซึ่งต้องอยู่กับเครื่องจักรเป็นลักษณะงานของนักปฏิบัติ มีการลงมือทำตามแผนงานการผลิตที่วางเอาไว้ ประกอบกับต้องคิดหาวิธีในการผลิตงานของตนเองให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด แต่ด้วยลักษณะงานที่ทำซ้ำๆแบบเดิมเหมือนกันเป็นประจำทุกวัน ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ไม่ต้องคิด คัดแปลงวิธีการใหม่ๆมาปรับใช้ในการทำงานด้วยตนเองเท่าใดนัก จึงทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ อัญมณีเจริญ (2550 : 83) ที่พบว่า พนักงานเลื่อยไม้มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) เนื่องจากงานผลิตเป็นงานประจำ ทำในสิ่งที่เคยชิน แต่ก็ต้องใช้จินตนาการในการเลื่อยไม้ และปรับวิธีเลื่อยให้เหมาะสมกับสภาพไม้เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพการผลิตสูงสุด

การที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม จะต้องเป็นคนที่มีความไว้วางใจผู้อื่น จริงใจ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามผู้อื่น (Howard and Howard, 2004: 3) แต่ด้วยลักษณะงานของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการแบ่งหน้าที่งานไว้อย่างชัดเจน โดยจะถูกกำหนดตามสายพานการผลิตอยู่แล้ว ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต่างคนต่างทำงาน พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์จึงมีการแสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ยังไม่ค่อยมีโอกาสมากนัก ผนวกกับเมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์อาจมีความจำเป็นต้องฝากงานให้เพื่อนร่วมงานช่วยดูแลชั่วคราว พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์อาจคาดหวังว่าเพื่อนร่วมงานจะสามารถทำงานได้ตามที่ตนคาดหวังไว้ แต่ด้วยเพื่อนร่วมงานทำงานได้ไม่เต็มตามศักยภาพของตนเอง เนื่องจากความรู้ที่มีในงานนั้นๆ ไม่มากนัก เพราะไม่ใช่ภาระงานโดยตรงของตนเอง สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ Howard and Howard (2004: 3) กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม จะต้องเป็นคนที่พร้อมที่จะปฏิบัติตามผู้อื่น ในที่นี้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องทำงานตามคำสั่งของหัวหน้างาน ถึงแม้จะเป็นจริงแล้ว พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เองต้องการที่ให้อีกแบบหนึ่งก็ตาม จากเหตุผลข้างต้นจึงทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพอ่อนน้อมอยู่ในระดับปานกลาง

การที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องทำงานอยู่กับเครื่องจักรซึ่งต้องมีการควบคุมตนเองได้ดี ไม่ห้วนไหวง่าย มีความระมัดระวังในการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นซึ่งอาจจะก่อให้เกิดอันตรายได้ รวมทั้งการทำงานมีลักษณะเป็นงานที่ทำซ้ำๆแบบเดิมเหมือนกันเป็นประจำทุกวัน ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเชี่ยวชาญในงาน แต่ในขณะที่เดียวกันการทำงานที่ต้องอยู่กับเครื่องจักรดังกล่าว อาจทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความวิตกกังวลกลัวความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ มีความระมัดระวังสูง ทำให้เกิดอารมณ์ที่ไม่มั่นคงในบางเวลา จึงทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ อัญมณีเจริญ (2550 : 83) ที่พบว่า พนักงานเลื่อยไม้มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เพราะพนักงานเลื่อยไม้ต้องทำงานกับเครื่องจักร ต้องมีความระมัดระวังไม่ให้เกิดอันตรายจากการทำงาน และสอดคล้องงานวิจัยของ เสาวรส อรุณคง (2550: 57) ที่พบว่า พยาบาลมีลักษณะบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลต้องรับผิดชอบต่อชีวิต ความเป็นความตาย และไม่อาจเปิดโอกาสให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้เลย และจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ร้อยละ 58.6 มีรายได้

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท และมีสถานภาพสมรส ถึงร้อยละ 69.3 ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องมีภาระในเรื่องของภาระทั้งค่าใช้จ่ายภายในบ้านและรับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ของสมาชิกอื่นในครอบครัว อาจทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตรงกับที่ Howard and Howard (2004: 1) กล่าวว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) จะเป็นคนที่โอนเอนไปตามสถานการณ์ โดยจะแสดงออกผ่านอารมณ์ที่มีความวิตกกังวล ความโกรธ ความท้อแท้ แต่ด้วยลักษณะของเพื่อนร่วมงานที่อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพากัน ช่วยเหลือกัน ทำให้เพื่อนร่วมงานต่างเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับปานกลาง

การสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านอารมณ์ และด้านวัตถุ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 3.34 และ 3.22 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี สุวรรณทิพย์ (2545: 73) สุดฤทัย เตชะไตรภพ (2541: 105) และ ธยาน์ อมรสิงห์ (2549: 108) ที่พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมทำหน้าที่เสมือนเป็นสื่อกลางที่คอยช่วยเหลือให้พนักงานสามารถเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาต่างๆในชีวิตได้

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสูงที่สุด คือเท่ากับ 3.39 อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีอายุงานเฉลี่ย 9.30 ปี โดยจะสังเกตเห็นว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีอายุงานเท่ากับหรือมากกว่า 11 ปี ร้อยละ 34.3 ทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีอายุงานที่มากแล้ว มีความรู้ และความชำนาญในงานที่ตนเองทำมาเป็นเวลานาน จึงไม่จำเป็นที่จะต้องคอยสอนเทคนิควิธีการทำงาน หรือต้องคอยบอกข้อมูลในเรื่องต่างๆให้รับทราบแล้ว เช่น การได้รับสวัสดิการต่างๆ หรือการได้รับสิทธิพิเศษใดๆ จากองค์กร และนอกจากนี้ก็จะสังเกตเห็นว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ร้อยละ 43.0 อาจกล่าวได้ว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์

กลุ่มนี้มีอายุงานไม่มากนัก เพิ่งเข้ามาใหม่ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุงานมากแล้ว อาจจะไม่มีเวลามาคอยสอนเทคนิคต่างๆให้กับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่เข้ามาใหม่ เนื่องด้วยลักษณะงานที่เป็นที่มีการแบ่งงานกันตามระบบเครื่องจักรอยู่แล้ว และด้วยภาระงานที่เพิ่มสูงขึ้น โดยสืบเนื่องมาจากการที่อุตสาหกรรมยางรถยนต์ในประเทศไทยมีการขยายกำลังการผลิตเพิ่มสูงขึ้น เพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ (กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน, 2550) ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ไม่มีเวลามาคอยสอนงาน และด้วยพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่เพิ่งเข้ามาใหม่จะรู้ดีกว่าตนต้องปรับตัวในเรื่องการทำงาน และต้องปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ทำให้ไม่กล้าสอบถามเทคนิควิธีการทำงานหรือข้อมูลสวัสดิการต่างๆกับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุงานมากกว่า

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยลำดับรองลงมาจาก การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 แสดงให้เห็นว่าเพื่อนร่วมงานมีการดูแลเอาใจใส่กัน และรับฟังความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานกันอยู่ในระดับปานกลาง เพราะเนื่องด้วยลักษณะงานที่ส่วนใหญ่แล้วพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องทำงานกับเครื่องจักรเป็นเวลานาน และลักษณะงานที่ต่างคนต่างมีงานที่รับผิดชอบของตัวเองตามสายการผลิต โดยไม่ได้มีการทำงานร่วมกันสักเท่าใดนัก ถึงเป็นช่วงเวลาทำงานพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์อาจจะมีโอกาสได้พูดคุยกัน แต่ก็เฉพาะเรื่องงานเท่านั้น เนื่องด้วยเวลาในการทำงานที่ต้องเร่งรีบให้ทันกับสายการผลิต และด้วยสภาวะเครื่องจักรที่ดังทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีโอกาสนในการพูดคุยกันได้น้อย พอจะมีเวลาในการพูดคุยเพื่อปรับทุกข์ หรือถามถึงสารทุกข์สุขดิบกันก็มีโอกาสเพียงแค่ว่าช่วงระยะเวลาสั้นๆ เช่น อาจจะเป็นแค่ช่วงเวลาพักกลางวัน หรือหลังเลิกงานเท่านั้น ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์กันอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกฤทัย เตชะไตรภพ (2541: 111) พบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน

ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านวัตถุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้ายเมื่อเทียบกับการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านอารมณ์ เป็นผลมาจากการที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์กลุ่มใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท ถึงร้อยละ 58.6 นพวกกับมีสภาพที่สมรสแล้ว ร้อยละ 69.3 อาจกล่าวได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีรายได้ค่อนข้างน้อย ประกอบกับมีภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลครอบครัวค่อนข้างสูง เมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ส่วนใหญ่ต่างมีภาระที่ต้องรับผิดชอบในส่วนของตนเองและครอบครัว ดังนั้นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในด้านวัตถุจึงไม่สามารถให้ได้เต็มที่เท่าใดนัก และเมื่อพนักงาน

ฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดปัญหาทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานขึ้น เพื่อนร่วมงานก็ไม่สามารถช่วยเหลือได้มากนัก เนื่องด้วยลักษณะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตยางรถยนต์นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องจักรที่มีขนาดใหญ่ และมีน้ำหนักมาก ซึ่งถ้าเกิดการเสียหรือชำรุดนั้น พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ก็ต้องแจ้งให้หัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนกมารับทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน จะได้ไม่เกิดความเสียหายของสายการผลิต จากเหตุผลข้างต้นทำให้เพื่อนร่วมงานจึงไม่ค่อยมีบทบาทในการช่วยเหลือพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ทางด้านวัตถุดิบนัก

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านอารมณ์ และด้านวัตถุ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 2.87 และ 2.48 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี สุวรรณทิพย์ (2545: 73) และ สุธฤทัย เตชะไตรภพ (2541: 105) ที่พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสูงที่สุด คือเท่ากับ 3.27 อาจเนื่องมาจากหัวหน้างาน ได้เปิดโอกาสให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้แสดงความคิดเห็น หรือมีการชี้แนะแนวทางในการทำงาน รวมทั้งความเป็นอยู่ให้กับลูกน้องค่อนข้างมาก แต่อย่างไรก็ตามหัวหน้างานไม่สามารถที่จะให้การสนับสนุนหรือรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกน้องได้ตลอดเวลา นอกจากนี้บางครั้งพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ยังได้รับข้อมูลต่างๆจากหัวหน้างานล่าช้า เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการหรือสิทธิพิเศษต่างๆจากบริษัท เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีจำนวนมาก และมีการแบ่งเป็นหลายแผนก ผนวกกับหัวหน้างานมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ค่อนข้างมาก ทำให้หัวหน้างานแต่ละแผนก กว่าที่จะรับทราบเรื่องต่างๆเพื่อแจ้งให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ทราบค่อนข้างจะล่าช้า และบางครั้งอาจจะลืมแจ้งให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ทราบ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 จะเห็นได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับที่ 2 เมื่อเทียบกับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุ อาจเนื่องมาจาก อุตสาหกรรมยางรถยนต์ในประเทศไทยมีการขยายกำลังการผลิตเพิ่มสูงขึ้น เพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ (กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน, 2550) ทำให้

พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ ต้องแบกรับภาระงานในการผลิตยางที่สูงขึ้น รวมทั้งหัวหน้างานต้องมีการระในการรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ทำให้หัวหน้างานอาจจะมีเวลาในการพูดคุย การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของลูกน้อง การให้กำลังใจลูกน้องลดน้อยลง ประกอบกับบริษัทมีขนาดค่อนข้างใหญ่ พนักงานมีจำนวนมาก และภาระงานของหัวหน้างานมีมากดังกล่าว จึงทำให้การสื่อสารในเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก และการให้คำปรึกษาของหัวหน้างานต่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เป็นไปไม่ได้มากเท่าที่ควร อาจเป็นสาเหตุให้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกฤทัย เตชะไตรภพ (2541: 111) พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน

ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านวัตถุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้ายเมื่อเทียบกับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านอารมณ์ เป็นผลมาจากด้วยลักษณะเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีลักษณะเป็นเครื่องจักรอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เมื่อเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานเสียจะต้องเป็นหน้าที่ของช่างซ่อม ทำให้บทบาทในการสนับสนุนของหัวหน้างานมีลดน้อยลง แต่อาจจะมีอุปกรณ์บางอย่างที่หัวหน้างานสามารถจัดหาเพื่อนำมาใช้ในงาน เช่น ลูกมือในการผลิตของพนักงานซึ่งหัวหน้างานสามารถไปเบิกได้ที่ฝ่ายบุคคลได้ แต่อย่างไรก็ตามบทบาทในการสนับสนุนของหัวหน้างานด้านวัตถุ ก็ยังไม่ชัดเจนมากนักเมื่อเทียบกับการสนับสนุนของหัวหน้างานในด้านอื่นๆ จึงทำให้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุมีค่าต่ำสุด

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านอารมณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.74 ตามลำดับ) และด้านวัตถุ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน จากหัวหน้างาน และจากครอบครัว จะสังเกตเห็นได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Weiss (1974: 17-26) ที่ได้กล่าวว่าการสนับสนุนทางสังคมแบบผูกพันใกล้ชิดสนิทสนมกัน (Attachment) เป็นสัมพันธ์ภาพแห่งความใกล้ชิดซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีคนรักและเอาใจใส่ ความสัมพันธ์ชนิดนี้จะได้จากความสัมพันธ์ของกลุ่มสมรส ความสัมพันธ์ระหว่างมารดากับบุตร ซึ่งความสัมพันธ์ชนิดนี้จะ

ส่งผลโดยรวมคือ ทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยและอบอุ่น ถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถูกแยก หรือถูกทอดทิ้ง ทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว

นอกจากนี้ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือเท่ากับ 4.00 ซึ่งจากผลทำให้ทราบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับความรัก การยกย่อง การดูแลเอาใจใส่ และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ที่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ เมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีปัญหาเรื่องงาน หรือเรื่องการค้าเนินชีวิต ครอบครัวจะเป็นที่พึ่งพิงที่คอยให้คำปรึกษา พุดคุยให้กำลังใจทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความสบายใจและมีกำลังใจที่จะดำเนินชีวิตต่อไปได้ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Caltabiano and Sarafino (2002: 125) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ จะทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจ มั่นใจมากขึ้นว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และได้รับความรักเมื่อเกิดเวลาเครียด

ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยลำดับรองลงมาจากการสนับสนุนจากครอบครัวด้านอารมณ์ เท่ากับ 3.74 เนื่องจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ร้อยละ 69.3 มีสถานภาพสมรส และมีอายุเฉลี่ย 35.04 ปี ซึ่งเป็นวัยผู้ใหญ่ (อาภากร เปรี้ยวนิ่ม, ม.ป.ป. : 4) ที่ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เพื่อสร้างฐานะให้กับครอบครัว ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องการคำแนะนำ หรือการชี้แนวทางเกี่ยวกับสิ่งที่ตนกำลังทำอยู่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตต่อไปในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดของ House (1981 cited in Cooper *et al.*, 2001: 141) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ ผลของการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดปัญหาในการทำงาน ครอบครัวก็จะคอยให้คำแนะนำที่ดีได้ นอกจากการทำงานแล้ว หลังเวลาเลิกงานก็เป็นเวลาที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์จะได้ใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวได้เต็มที่ มีโอกาสได้พูดคุย แลกเปลี่ยนมุมมองในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในชีวิตได้ ซึ่งครอบครัวคือเป้าหมายในการดำเนินชีวิตของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ เวลาครอบครัวชี้แนะแนวทางสิ่งใดที่เกิดประโยชน์ต่อตัวพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เอง หรือต่อครอบครัว พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ก็พร้อมที่จะทำตามแน่นอน จากเหตุผลดังกล่าวทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก

ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้ายเมื่อเทียบกับ การสนับสนุนจากครอบครัวด้านอารมณ์ และด้านข้อมูลข่าวสาร คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งเป็นวัยที่มี

งานมาแล้ว และสามารถช่วยเหลือตัวเองได้เอง จึงมีกำลังเงินในระดับพอสมควรที่สามารถหาซื้อ วัสดุหรือสิ่งของมาตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ซึ่งเมื่อเทียบกับการสนับสนุนทางสังคม จากครอบครัวด้านอารมณ์ และด้านข้อมูลข่าวสาร ที่มีลำดับค่าเฉลี่ยที่สูงกว่า แสดงให้เห็นว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความคาดหวังต่อการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารมากกว่าด้านวัตถุ และครอบครัวก็สามารถตอบสนองความต้องการของ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้เช่นเดียวกัน

ความเครียด

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58) ส่วนความเครียดด้านจิตใจและ ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 และ 2.10 ตามลำดับ)

การที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.58) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เป็นงานที่หนัก และ ต้องใช้แรงในการทำงาน เช่น ต้องคัดแยกยาง แยกยาง และบรรจุยาง เป็นต้น ทำให้พนักงานฝ่าย ผลิตยางรถยนต์อาจเกิดความเครียดด้านร่างกายได้ง่าย แต่ด้วยลักษณะงานที่มีเครื่องจักรขนาดใหญ่ มาคอยทุ่นแรงให้กับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์อยู่ ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิด ความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรอง ศิริวรรณ (2550) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา มีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องมาจากในการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตประจำวันของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา ไม่มี สิ่งที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลมากนัก ความเครียดที่เกิดขึ้นจึงไม่ส่งผลต่อร่างกายจนทำให้เกิดความ ผิดปกติทางกายภาพอย่างชัดเจน

การที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดด้านจิตใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีอายุเฉลี่ย 35.04 ปี ซึ่งเป็นวัยที่รู้จัก ตระหนักรับรู้อารมณ์ รู้จักควบคุมอารมณ์ และความคิดของตนเองได้ดี ทำให้เกิดการตอบสนองต่อ ระดับความเครียดด้านจิตใจของตนได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มี อายุงานโดยเฉลี่ย 9.30 ปี ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นเวลานาน พนักงานฝ่ายผลิตยาง รถยนต์จึงมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ประกอบกับการที่พนักงาน ฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.81 ทำให้ทราบว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับกำลังใจ คำแนะนำที่ดี หรือแม้กระทั่ง การได้รับคำปรึกษาที่ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความรู้สึกสบายใจ

การที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.10) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีอายุเฉลี่ย 35.04 ปี อยู่ในช่วงวัย ผู้ใหญ่ (อากาศ เปรี้ยวนุ่ม, ม.ป.ป. : 4) ซึ่งเป็นวัยที่สามารถจัดการกับอารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด ของตนเองได้เป็นอย่างดี และพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีอายุงาน โดยเฉลี่ย 9.30 ปี ทำให้มี ประสบการณ์ในการทำงาน สามารถควบคุมการกระทำของตนเองได้ดี และมีสติในการปฏิบัติงาน และการดำเนินชีวิต ทำให้ไม่ค่อยเกิดความผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ การที่พนักงานฝ่ายผลิตยาง รถยนต์สามารถกระทำสิ่งต่างๆได้ดี ทำให้ช่วยป้องกันความเครียดได้ดี ประกอบกับการที่พนักงาน ฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 ทำให้ทราบว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับกำลังใจ คำแนะนำที่ดี หรือแม้กระทั่ง การได้รับคำปรึกษาที่ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความรู้สึกสบายใจ สอดคล้องกับ Caltabiano and Sarafino (2002: 125) ที่กล่าวว่า การเอาใจใส่ การดูแล และความเป็นห่วงกัน จะทำ ให้บุคคลรู้สึกสบายใจ มั่นใจมากขึ้นว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม จากปัจจัยดังที่ได้กล่าวมา พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ตรอง ศิริวรรณ (2550) ที่พบว่าข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาที่มีความเครียดด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับต่ำ

จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ผลปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด โดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ พบว่า บุคลิกภาพแบบห้วน ไหว อายุ การสนับสนุนทาง สังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมได้ร้อยละ 33 ($R^2_{adj} = .330$) โดยที่บุคลิกภาพแบบห้วน ไหวมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต ยางรถยนต์ ส่วนอายุ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุน

ทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต ยางรถยนต์

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียด โดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้ดีที่สุด คือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว รองลงมา อายุ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียด โดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต ยางรถยนต์ กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมากขึ้น จะทำให้ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดโดยรวมเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานฝ่ายผลิต ยางรถยนต์มีลักษณะการทำงานที่ต้องทำงานตามสายพานการผลิต ซึ่งจะต้องใช้ไหวพริบและความ ซำนัญในการทำงานเป็นอย่างสูง เพราะถ้าเกิดพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ทำไม่ทันตามสายพาน การผลิต ก็จะส่งผลให้ผลผลิตไม่เป็นไปตามที่ต้องการ และเกิดความผิดพลาดในการผลิตสินค้าที่ ไม่ได้คุณภาพตามไปด้วย ส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความวิตกกังวลในการผลิต สินค้า ซึ่งความวิตกกังวลถือว่าเป็นลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ถ้าพนักงานฝ่าย ผลิตยางรถยนต์มีการทำงานที่ผิดพลาดอยู่บ่อยครั้งก็จะส่งผลต่อการจ้างงานภายในอนาคต ซึ่งสิ่ง เหล่านี้อาจทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น และด้วยพนักงานฝ่ายผลิต ยางรถยนต์ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ทำให้ต้องมีภาระทั้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตและ ค่าใช้จ่ายในครอบครัว ยังต้องทำงานเป็นกะทำให้เวลาของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์กับ ครอบครัวไม่ค่อยตรงกัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวได้ จากปัจจัย ดังกล่าวทำให้เมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวสูง จะเกิดความเครียดได้ ง่ายกว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับต่ำ เพราะลักษณะ บุคลิกภาพแบบห้วนไหวจะเป็นลักษณะของคนที่มีอารมณ์ความวิตกกังวล ความโกรธ ความท้อแท้ ความประหม่า ความไม่สามารถควบคุมความต้องการของตนเองได้ และอารมณ์แปรบาง (Howard and Howard, 2004: 1) ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องเผชิญกับปัญหาข้างต้นอย่าง ยากลำบาก และไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ดีเท่าที่ควรจึงเกิดความเครียดได้ง่าย สอดคล้องกับ Grant and Fox (2006) ที่พบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับต่ำ สามารถทำนายได้ว่า บุคคลนั้นจะเกิดความเครียดได้ยาก ทำให้สุขภาพร่างกายและจิตใจแข็งแรงส่งผลให้บุคคลนั้นเกิด ความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย ในขณะที่คนที่บุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับสูง สามารถทำนายได้ว่าบุคคลนั้นจะเกิดความเครียดได้ง่าย ส่งผลให้สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง ทำให้ เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และเกิดปัญหาในการจัดการกับความเครียด

2. อายุมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อยสามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดได้ง่ายกว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อย เป็นวัยที่ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต ต้องการแสวงหาความมั่นคงให้กับตนเอง จึงมีความกดดันต่อหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหลายเรื่อง เช่น เรื่องการทำงาน เรื่องภาระภายในครอบครัว จากผลจากการวิจัยจะเห็นว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสถึงร้อยละ 69.3 แสดงให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ส่วนใหญ่ต้องรับภาระความรับผิดชอบภายในบ้าน นอกจากนี้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อยต้องคอยปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุมาก ถึงแม้ว่าคนจะไม่อยากปฏิบัติตามคำสั่งก็ตาม แต่เนื่องด้วยพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุมากมีระดับความอาวุโสกว่า สามารถใช้งานพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อยได้ สนวนกับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในการทำงานมานานกว่า เกิดการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อย ปัจจัยเหล่านี้ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริพร เลียวกิตติกุล (2545) พบว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยมีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่มีอายุมากกว่า เนื่องจากผู้ที่มีอายุน้อยผ่านประสบการณ์ต่างๆมาน้อย ทำให้มีทักษะในการจัดการกับปัญหาต่างๆ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่าจึงมีความเครียดสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Takashi et al. (2002) พบว่า อายุสามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้

3. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสารมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากครอบครัวเป็นผู้ให้คำแนะนำ ชี้แนวทาง ถ่ายทอดประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต ตลอดจนให้คำปรึกษาหารือ และเสนอแนวทางที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆอยู่ การได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆเหล่านี้ แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับรู้ถึงความสนใจ ใส่ใจจากครอบครัว ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์รู้สึกมั่นใจ สบายใจ ไม่รู้สึกวิตกกังวล และสามารถตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมต่อๆ ไปจึงทำให้เกิดความเครียดน้อยลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Savage (1987) กล่าวว่า ครอบครัวเป็นแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญ ในช่วงที่ผู้บริหารประสบปัญหาอันนำไปสู่ความเครียดนั้น หากได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์โดยการให้กำลังใจ จะทำให้ผู้บริหารมีกำลังใจที่จะต่อสู้กับแรงกดดันต่างๆ และจะทำให้ความเครียดลดน้อยลง และ McShane and Glinow (2005) ได้กล่าวอีกว่าการสนับสนุนทาง

สังคมที่ได้จากครอบครัวจะช่วยให้การจัดการกับความเครียดของบุคคลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดได้ง่าย

4. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุประสงค์มีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจาก เมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดปัญหาขึ้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน เรื่องการดำเนินชีวิต หรือแม้กระทั่งเรื่องเงิน ถ้าจะหันมาพึ่งพิงยามที่ตนเองเดือดร้อน พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ก็ต้องนึกถึงครอบครัวเป็นอันดับแรกก่อน เพราะครอบครัวเป็นสถาบันที่ไม่มีหนี้สินหรือเอาไปว่าในทางเสียๆหายๆ ยิ่งกลับมาช่วยเหลืออย่างไม่หวังผลตอบแทน เพราะการช่วยเหลือเรื่องเงิน ถือว่าเป็นเรื่องทีละเอียดอ่อนมาก ซึ่งโดยปกติการที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ไปยืมเงินของบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ครอบครัว อาจทำให้ตัวพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เอง และบุคคลอื่นอาจรู้สึกลำบากใจกันทั้งสองฝ่ายได้ ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความไว้วางใจครอบครัวมากที่สุด และเกิดความสบายใจ เมื่อเกิดปัญหาเรื่องเงินหรือเรื่องใดๆ ครอบครัวก็จะคอยช่วยเหลือพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อยู่เสมอ และนอกจากนี้เมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีภาระในหน้าที่การงานหรือเรื่องอื่นๆที่เพิ่มมากขึ้น ครอบครัวก็สามารถช่วยแบกรับภาระงานบ้านที่มีอยู่แทนได้ สิ่งต่างๆเหล่านี้ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมน้อยลง สอดคล้องกับ Greenberg and Baron (2000) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือ การสนับสนุนจากครอบครัวทำให้บุคคลรู้สึกดีขึ้นได้ อีกทั้งยังสามารถหาทางแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพได้อีกด้วย ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดปัญหาแล้วมีครอบครัวที่คอยช่วยเหลือในด้านวัตถุประสงค์ จะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดลดน้อยลง ดังนั้นถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดได้ง่าย

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้วงศ์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไหว อายุงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุประสงค์ และการสนับสนุนทาง

สังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 20.6 โดยที่บุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ ส่วนอายุงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้ดีที่สุด คือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว รองลงมา คือ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร อายุงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมาก จะมีความเครียดทางร่างกายมากขึ้นด้วย ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีลักษณะการทำงานที่ต้องทำงานตามสายพานการผลิต ซึ่งจะต้องใช้ไหวพริบและความชำนาญในการทำงานเป็นอย่างสูง เพราะถ้าเกิดพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ทำไม่ทันตามสายพานการผลิต ก็จะส่งผลให้ผลผลิตไม่เป็นไปตามที่ต้องการ และเกิดความผิดพลาดในการผลิตสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพตามไปด้วย ส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความวิตกกังวลในการผลิตสินค้า เพราะถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีการทำงานที่ผิดพลาดอยู่บ่อยครั้งก็จะส่งผลต่อการจ้างงานภายในอนาคต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดทางร่างกายขึ้นได้ง่าย เช่น ทำให้เกิดโรคกระเพาะ โรคหัวใจ และความดันโลหิตสูง เป็นต้น จึงทำให้บุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์

2. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสารมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดทางร่างกายได้ง่าย ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากหัวหน้างานเป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์ แนะนำเทคนิคต่างๆในการทำงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาหารือ และแนะนำข้อขัดแย้งต่างๆให้กับพนักงาน การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆเหล่านี้ แสดงว่าเมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับคำแนะนำ หรือการสอนเทคนิคในการทำงานจากหัวหน้างาน

แล้ว ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์รู้สึกว่าการที่ตนได้รับจากหัวหน้างานสามารถช่วยแก้ปัญหาในการทำงานได้จริง และช่วยให้ปัญหาในการทำงานลดน้อยลง จึงส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับที่ สุริย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคฆ์ (2545: 10) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากจะมีความเครียดน้อย เพราะรู้สึกว่ามีคนเข้าใจ คอยให้ความช่วยเหลือ แนะนำเขาก็จะสามารถเผชิญกับความเครียดได้ดี และช่วยให้บุคคลได้มีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ซึ่งถ้าพนักงานไม่ได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาต่างๆ จากหัวหน้างานก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดทางร่างกายได้ง่าย

3. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุมือทวิพลเชิงลบต่อความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ คือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุอยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดทางร่างกายได้ง่าย อาจเนื่องมาจากการที่ลักษณะงานในการผลิตยางรถยนต์นั้น จำเป็นจะต้องใช้เครื่องจักรขนาดใหญ่และมีน้ำหนักมาก เมื่ออุปกรณ์ต่างๆ เหล่านั้นเกิดชำรุดหรือเสียหายขึ้นมา หัวหน้างานถือว่ามีความสำคัญยิ่งในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสายผลิต โดยภาพรวม ซึ่งถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ไม่ได้รับความช่วยเหลือทางด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานจากหัวหน้างานเท่าที่ควร พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ก็ต้องใช้แรงงานในการผลิตยางรถยนต์เป็นการชั่วคราว แทนการใช้เครื่องจักรขนาดใหญ่ที่ต้องดำเนินการซ่อมแซมอยู่ ซึ่งจะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดทางร่างกายมากขึ้นได้ ดังนั้นถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุอยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดทางร่างกายได้ง่าย

4. อายุงานมือทวิพลเชิงลบต่อความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุงานน้อยสามารถทำนายได้ว่าจะเกิดความเครียดทางร่างกายได้ง่ายกว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุงานน้อย จะมีประสบการณ์ทำงานที่ยังไม่มากนัก และยังไม่มีความชำนาญในการผลิตยางรถยนต์มากเท่ากับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุงานมากกว่า ทำให้โอกาสที่จะทำงานผิดพลาดได้สูง ดังนั้นพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุงานน้อยจึงต้องมีความระมัดระวังเป็นอย่างมากในการทำงาน เป็นผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุงานน้อยต้องใช้สายตาในการพิจารณางานเพื่อให้ถูกต้องและแม่นยำ และใช้ข้อมือ กำลัง เพื่อควบคุมงานให้เป็นไปตาม

สายการผลิตมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุงานมากกว่า ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้จะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุงานน้อยจะมีความเครียดทางร่างกายมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุงานมาก

5. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุประสงค์มีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดทางร่างกายได้ง่าย อาจเนื่องมาจากครอบครัวเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ ไม่ว่าจะเป็นที่ในเรื่องเงิน เรื่องสิ่งของ หรือแม้กระทั่งกำลังแรงงานที่สามารถจะช่วยเหลือได้ ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความไว้วางใจ และเกิดความสบายใจ เมื่อเกิดปัญหาใดๆ ครอบครัวก็จะคอยช่วยเหลือพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อยู่เสมอ โดย Greenberg and Baron (2000: 229) กล่าวว่า การที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือ การสนับสนุนจากครอบครัวทำให้บุคคลรู้สึกดีขึ้นได้ อีกทั้งยังสามารถหาทางแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพได้อีกด้วย นอกจากนี้ Weiss (1974: 17-26) ยังกล่าวว่า ความสัมพันธ์ของสามีภรรยา ความสัมพันธ์ระหว่างแม่กับลูก จะทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยและอบอุ่น ถ้าขาดไปจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถูกแยก หรือถูกทอดทิ้ง ทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว ซึ่งเมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดปัญหาแล้วได้รับความช่วยเหลือทางด้านสิ่งของ เงินทอง หรือแม้กระทั่งด้านกำลังแรงงานต่างๆ สิ่งเหล่านี้ก็จะช่วยให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดทางด้านร่างกายลดน้อยลงได้ ดังนั้นถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดทางร่างกายได้มากกว่า

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห่าองค์กรประกอบ และการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไหว การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุประสงค์ อายุ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 34.5 โดยบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุประสงค์ อายุ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์มีอิทธิพลในเชิงลบต่อความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้ดีที่สุด คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว รองลงมา คือ อายุ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมากขึ้น จะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดทางจิตใจมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีลักษณะการทำงานที่ต้องทำงานตามสายพานการผลิต ซึ่งจะต้องใช้ไหวพริบและความชำนาญในการทำงานเป็นอย่างสูง เพราะถ้าเกิดพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ทำไม่ทันตามสายพานการผลิต ก็จะส่งผลให้ผลผลิตไม่เป็นไปตามที่ต้องการ และเกิดความผิดพลาดในการผลิตสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพตามไปด้วย ส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความวิตกกังวลในการผลิตสินค้า เพราะถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีการทำงานที่ผิดพลาดอยู่บ่อยครั้งก็จะส่งผลต่อการจ้างงานภายในอนาคต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดทางจิตใจขึ้นได้ เช่น สมาธิไม่ดี ไม่สามารถตัดสินใจ แม้แต่เรื่องง่ายๆ ได้ สูญเสียความมั่นใจ เป็นต้น (Johnson, 1986: 17-19) ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับสูง ก็จะทำให้พนักงานมีความเครียดทางจิตใจเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2. อายุมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อยจะเกิดความเครียดทางจิตใจได้ง่ายกว่าพนักงานที่มีอายุมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อยยังมีวุฒิภาวะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ยังไม่ดีเท่าที่ควร เมื่อเจอปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือในการใช้ชีวิตก็ยังคงตัดสินใจไม่ดีพอ เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยยังไม่มีประสบการณ์ในการชีวิตมามากพอ ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นแล้วหาทางออกไม่ได้หรือแก้ไขปัญหาแล้วไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวล กลัวกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้

3. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์มีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์อยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดทางจิตใจได้ง่าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ครอบครัวเป็นผู้ที่ดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ รับฟังความคิดเห็นทั้งในด้านการทำงาน และการดำเนินชีวิตของพนักงาน ถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่าตนเองมีคุณค่า และมีกำลังใจ

ในการต่อสู้กับปัญหา ระดับความเครียดของพนักงานจะลดลงหรืออยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิต ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานรู้สึกห่างเหิน อาจสร้างความกดดันให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานไม่มีความสุขในการใช้ชีวิต ส่งผลให้เกิดความเครียดทางจิตใจได้ สอดคล้องกับ Thoits (1982: 150) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม ทำหน้าที่เสมือนเป็นสื่อกลางที่คอยช่วยเหลือบุคคล ให้สามารถเผชิญกับเหตุการณ์วิกฤติต่างๆ ในชีวิตได้

4. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุมืออาชีพลงเชิงลบต่อความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุอยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดทางจิตใจได้ง่าย อาจเนื่องมาจากครอบครัวเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ ไม่ว่าจะเป็นที่ในเรื่องเงิน เรื่องสิ่งของ หรือแม้กระทั่งกำลังแรงงานที่สามารถจะช่วยเหลือได้ ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความไว้วางใจ และเกิดความสบายใจ เมื่อเกิดปัญหาใดๆ ครอบครัวก็จะคอยช่วยเหลือพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างเสมอ โดย Greenberg and Baron (2000: 229) กล่าวว่า การที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือ การสนับสนุนจากครอบครัวทำให้บุคคลรู้สึกดีขึ้นได้ อีกทั้งยังสามารถหาทางแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพได้อีกด้วย และนอกจากนี้ Weiss (1974: 17-26) ยังกล่าวว่า ความสัมพันธ์ของสามีภรรยา ความสัมพันธ์ระหว่างแม่กับลูก จะทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยและอบอุ่น ถ้าขาดไปจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถูกแยก หรือถูกทอดทิ้ง ทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดปัญหาแล้วได้รับความช่วยเหลือทางด้านสิ่งของ เงินทอง หรือแม้กระทั่งด้านกำลังแรงงานต่างๆ สิ่งเหล่านี้ก็จะช่วยให้พนักงานมีกำลังใจในการดำเนินชีวิต รู้สึกสบายใจ ส่งผลให้พนักงานมีความเครียดทางจิตใจลดน้อยลงด้วย ดังนั้นถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุอยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดทางจิตใจได้ง่าย

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไหว การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านวัตถุ อายุ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรทั้ง

7 ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 29.6 โดยที่บุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านวัตถุ อายุ บุคลิกภาพแบบมีสติ และบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม มีอิทธิพลในเชิงลบต่อความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้ดีที่สุด คือ บุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหว รองลงมา คือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านวัตถุ อายุ บุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหวมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทางพฤติกรรม ของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหวมากขึ้น จะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดทางพฤติกรรมมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีลักษณะการทำงานที่ต้องทำงานตามสายพานการผลิต ซึ่งจะต้องใช้ไหวพริบและความชำนาญในการทำงานเป็นอย่างสูง เพราะถ้าเกิดพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ทำไม่ทันตามสายพานการผลิต ก็จะส่งผลให้ผลผลิตไม่เป็นไปตามที่ต้องการ และเกิดความผิดพลาดในการผลิตสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพตามไปด้วย ส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความวิตกกังวลในการผลิตสินค้า เพราะถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีการทำงานที่ผิดพลาดอยู่บ่อยครั้งก็จะส่งผลต่อการจ้างงานภายในอนาคต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดทางพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น อาจแสดงออกอย่างก้าวร้าว หนีงาน ขาดงานบ่อย จนนำไปสู่การลาออกจากงานได้ (Muchinsky, 2006: 356) ซึ่งถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหวอยู่ในระดับสูง ก็จะทำให้พนักงานมีความเครียดทางพฤติกรรมเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มากขึ้น จะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดทางพฤติกรรมมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ด้วยนโยบายของบริษัท วีริบเบอร์ จำกัด ที่ว่า “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ฯ ให้เป็นที่ประทับใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง” ทำให้บริษัทต้องหาความรู้ และกลยุทธ์มาพัฒนาการผลิตสินค้าให้เหนือคู่แข่ง ซึ่งความรู้หรือแนวคิดใหม่ๆในการผลิตนั้น นอกจากจะมาจากผู้บริหารและหัวหน้างานแล้วนั้น สิ่งสำคัญก็ต้องมาจาก พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ เพราะพวกเขาคือคนที่ลงมือในการปฏิบัติงานจริง

ทำให้รู้ปัญหาเกี่ยวกับการผลิตสินค้าอย่างแท้จริง จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีลักษณะพฤติกรรมที่เป็นนักปฏิบัติ มีการรับรู้ความรู้สึกตนเอง และมีความคิดแปลกใหม่ที่จะเสนอแนวทางในการผลิตให้กับหัวหน้าได้รับทราบเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการผลิตต่อไป ซึ่งบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูงจะแสวงหาความรู้ และแนวคิดใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งการทำเช่นนี้บางครั้งอาจจะเป็นการกดดันตัวเอง จนทำให้ตนเองอยู่ในภาวะที่เครียดง่าย ส่งผลให้เกิดความเครียดทางพฤติกรรม เช่น ดื่มสุราหรือสูบบุหรี่มากขึ้น รับประทานอาหารมากขึ้นหรือน้อยลง นอนหลับมากขึ้นหรือนอนไม่ค่อยหลับ (Johnson, 1986: 17-19) ดังนั้น ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มากขึ้น จะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดทางพฤติกรรมมากขึ้นด้วย

3. การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านวัตถุประสงค์อิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับน้อย สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดทางพฤติกรรมได้ง่าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เพื่อนร่วมงานถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เช่นกัน เพราะเมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นในการทำงาน คนที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์จะเข้าไปปรึกษา ก่อนก็คือ เพื่อนร่วมงาน เพราะเพื่อนร่วมงานจะมีความรู้ และเข้าใจในบทบาทหน้าที่การทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มากที่สุด และนอกจากนี้เพื่อนร่วมงานจะคอยช่วยเหลือพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ ไม่ว่าจะ เป็นทั้งในเรื่องเงิน เรื่องสิ่งของ หรือแม้กระทั่งกำลังแรงงานที่สามารถจะช่วยเหลือได้ ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความไว้วางใจ และเกิดความสบายใจ เมื่อเกิดปัญหาใดๆ เพื่อนร่วมงานก็จะคอยช่วยเหลือพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อยู่เสมอ หรือแม้แต่พนักงานมีปัญหาในการใช้ชีวิต เพื่อนร่วมงานก็เป็นกำลังใจสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกปลอดภัย และสบายใจ สอดคล้องกับ Weiss (1974: 17-26) กล่าวว่า ถ้าขาดความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าถูกแยกจากสังคมและเป็นผลทำให้เกิดการเบี่ยงเบนต่อการมีชีวิต ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดปัญหาแล้วได้รับความช่วยเหลือทางด้านสิ่งของ เงินทอง หรือแม้กระทั่งด้านกำลังแรงงานต่างๆ สิ่งเหล่านี้ก็จะช่วยให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน และมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ทำให้พนักงานมีความเครียดทางพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย

4. บุคลิกภาพแบบมีสติมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบมีสติน้อยลง จะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดทางพฤติกรรมมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีลักษณะการทำงานที่ต้องทำงานตามสายพานการผลิต ซึ่งจะต้องใช้สติและความรอบคอบในการทำงานเป็น

อย่างสูง เพราะถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ขาดความรอบคอบและขาดสติในการผลิตยางรถยนต์ สิ่งที่จะตามมาคือคุณภาพสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน และส่งผลต่ออุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นกับผู้ขับขี่ ยานพาหนะได้อีกด้วย ดังนั้นพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์จะต้องทำงานแข่งกับเวลาที่กำหนดขึ้น จากสายพานการผลิต คุณภาพของสินค้า และความปลอดภัยของผู้ใช้ยาง และถ้าการผลิตสินค้าไม่ เป็นไปตามที่ตนคาดหวังไว้ ก็ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดทางพฤติกรรมได้ เช่น ดื่มสุราหรือสูบบุหรี่มากขึ้น รับประทานอาหารมากขึ้นหรือน้อยลง นอนหลับมากขึ้นหรือนอน ไม่ค่อยหลับ เป็นต้น (Johnson, 1986: 17-19)

5. อายุมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อยจะเกิดความเครียดทางพฤติกรรมได้ง่ายกว่า พนักงานที่มีอายุมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อยยังมีวุฒิภาวะในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ไม่ดีเท่าที่ควร เมื่อเจอปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือในการใช้ชีวิตก็ยัง ตัดสินใจไม่ดีพอ และพนักงานที่มีอายุน้อยยังไม่มีประสบการณ์ในการชีวิตมามากพอ ดังนั้นเมื่อเกิด ปัญหาขึ้นแล้วหาทางออกไม่ได้หรือแก้ไขปัญหาแล้วไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวัง ก็จะทำให้เกิด ความเครียดทางพฤติกรรม เช่น ก้าวร้าว หนีงาน และขาดงาน (Muchinsky, 2006: 356)

6. บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงาน ฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมน้อยลง จะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยาง รถยนต์มีความเครียดทางพฤติกรรมมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการทำงาน of พนักงานฝ่าย ผลิตยางรถยนต์ที่ต้องทำงานกันเป็นทีม เพราะการที่จะผลิตยางรถยนต์ได้หนึ่งเส้นนั้นก็ต้องมีหลาย ขั้นตอนในการผลิต จากคนหนึ่งสู่อีกคนหนึ่ง จากแผนกหนึ่งสู่อีกแผนกหนึ่งตามสายตามพานการ ผลิต ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีลักษณะพฤติกรรมที่ถ้อยถ้อยอาศัยกัน ช่วยเหลือกัน มี ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ จริงใจ และมีความไว้วางใจผู้อื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นพฤติกรรมของคนที่มี บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม ซึ่งบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมสูงจะเป็นบุคคลที่เชื่อใจและมั่นใจ ในตัวผู้อื่นว่าบุคคลอื่นจริงใจกับตน ทำให้เมื่อบุคคลเหล่านี้เจอกับคนที่ไม่จริงใจ หรือไม่ซื่อตรงกับ ตน ก็จะทำให้เกิดความเศร้า โศก เสียใจ รู้สึกตนเองว่าตนเองไม่มีคุณค่า ส่งผลให้เกิดความเครียด ทางพฤติกรรม เช่น ก้าวร้าว หนีงาน และขาดงาน เป็นต้น (Muchinsky, 2006: 356)

7. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดทาง พฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีการ สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุอยู่ในระดับสูง สามารถทำนายได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิต ยางรถยนต์คนนั้นจะเกิดความเครียดทางพฤติกรรมได้ง่าย อาจเป็นเพราะว่า เมื่อหัวหน้างานมีการใช้

เครื่องจักรในการทუნแรงให้กับพนักงานมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้พนักงานรู้สึกกลัวว่าตนเองจะตกงานมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดทางพฤติกรรมได้มากขึ้น ส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีสูราหรือสูบบุหรี่มากขึ้น รับประทานอาหารมากขึ้นหรือน้อยลง นอนหลับมากขึ้นหรือนอนไม่ค่อยหลับ เป็นต้น (Johnson, 1986: 17-19)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของบุคลิกภาพห้องค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อ ความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด จำนวน 309 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามแผนก ประกอบด้วย แผนกบรรจุยางใน และแผนกบรรจุยางนอก ต่อจากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับสลากตามรายชื่อของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมแนวคิดและ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ โดย ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และเติมข้อความ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และแผนกงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพห้องค์ประกอบ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Howard and Howard (2004) โดยมีคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อความเชิงลบ 6 ข้อ และที่เหลือจำนวน 78 ข้อเป็นข้อความเชิงบวกแบบสอบถามบุคลิกภาพห้องค์ประกอบ มีจำนวนทั้งสิ้น 84 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Cohen and McKay (1984 cited in Caltabiano and Sarafino, 2002: 125) และ House and Kahn (1985 cited in Caltabiano and Sarafino, 2002: 127) โดยมีคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม โดยแบ่งแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคม ออกเป็น 3 แหล่ง คือ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว และแบ่งรูปแบบของการสนับสนุนทางสังคม ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านวัตถุ และการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร ลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด จำนวน 116 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Muchinsky (2006: 356) เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม โดยมีคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความเครียด 3 ด้าน ได้แก่ ความเครียดด้านร่างกาย ความเครียดด้านจิตใจ และความเครียดด้านพฤติกรรม จำนวนทั้งสิ้น 51 ข้อ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 309 ชุด เป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีแบบขั้นตอน (Stepwise)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

- 1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล** พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มากกว่ามากกว่าสองในสามเป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 35.04 ปี มีอายุงาน มากกว่าสองในสามมีสถานภาพสมรส จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 มีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 6,500.78 บาท และพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มากกว่าครึ่งอยู่ในแผนกภายนอก จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6
- 2. ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ** พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีบุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนนุ่ม

และบุคลิกภาพแบบหัวน้ำใหวอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 3.50 3.39 3.25 และ 3.01 ตามลำดับ)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย

3.1 พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านอารมณ์ และด้านวัตถุ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 3.34 และ 3.22 ตามลำดับ)

3.2 พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านอารมณ์ และด้านวัตถุ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 2.87 และ 2.48 ตามลำดับ)

3.3 พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านอารมณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.74 ตามลำดับ) และด้านวัตถุ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58) ส่วนความเครียดด้านด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 และ 2.10 ตามลำดับ)

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วิริบเบอร์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบหัวนั้ ไหว อายุ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้าน ข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความเครียดโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดย สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมได้ร้อยละ 33 ($R^2_{adj} = .330$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .582

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบหัวนั้ ไหว การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้าน ข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ อายุงาน และการสนับสนุนทาง สังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่าย ผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียด ทางร่างกายได้ร้อยละ 20.6 ($R^2_{adj} = .206$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .468

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบหัวนั้ ไหว อายุ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้าน อารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียด ทางจิตใจของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถ ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางจิตใจได้ร้อยละ 34.5 ($R^2_{adj} = .345$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .594

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบ เบอร์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบหัวนั้ ไหว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ การ สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านวัตถุ บุคลิกภาพแบบมีสติ อายุ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านวัตถุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทาง

พฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทางพฤติกรรมได้ร้อยละ 29.6 ($R^2_{adj} = .296$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .558

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะบางประการ ที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว สามารถพยากรณ์ความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้ดีที่สุด โดยบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดโดยรวมและรายด้าน (ทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม) เนื่องจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว จะเป็นคนที่มีความวิตกกังวล ความโกรธ ความท้อแท้ ความประหม่า ความไม่สามารถควบคุมความต้องการของตนเองได้ และมีอารมณ์แปรปรวน (Howard and Howard, 2004: 3-19) จากลักษณะบุคลิกภาพข้างต้น สามารถพยากรณ์ได้ว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์จะเกิดความเครียดได้ ซึ่งคนในองค์กรสามารถช่วยให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวเกิดภาวะความเครียดลดลงได้ โดยหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่มีความใกล้ชิดกับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์โดยตรงนั้น ควรให้ความสนใจ สนใจ ดูแล และรับฟังความคิดเห็นพนักงานเป็นอย่างมาก เพื่อให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความสบายใจในการที่ได้ระบายความรู้สึกให้กับคนรอบข้างได้รับฟัง ซึ่งจะเป็นการลดความวิตกกังวล และความท้อแท้ให้กับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้ เพราะถ้าหากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานใช้คำพูดที่รุนแรง หรือปกครองพนักงานอย่างเผด็จการนั้น จะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความวิตกกังวล ความโกรธ ความท้อแท้ และความประหม่าในการทำงานมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดได้สูง ซึ่งผลที่ตามมาพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์อาจจะเกิดความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ ทำให้ส่งผลต่อผลการผลิตที่มีประสิทธิภาพลดน้อยลง พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์จะไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์อาจมีอัตราการลาออกเพิ่มสูงขึ้นได้ ซึ่งต่อมาก่อทำให้องค์กรต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมงานให้กับพนักงานใหม่ และในส่วนของฝ่ายบุคคลนั้น

สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการสรรหาคัดเลือกพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้ โดยดูว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ใหว่มากน้อยเพียงใด แล้วถ้ารับบุคคลนั้นเข้าทำงาน องค์กรควรจัดวางบุคคลนั้นให้ไปทำงานอยู่ในแผนกใด เพื่อให้เหมาะสมกับคนที่มีแบบบุคลิกภาพแบบหัวน้ใหว ซึ่งจะช่วยทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่เข้ามาทำงานใหม่เกิดความสุขในการทำงาน และส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย นอกจากนี้ฝ่ายบุคคลอาจนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการฝึกอบรมให้กับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ โดยที่ฝ่ายบุคคลควรนำเทคนิควิธีการลดความเครียดหรือการปรับตัวเมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ต้องเผชิญความเครียดให้เหมาะสมกับคนที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ใหว เช่น คนที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ใหวจะเป็นคนที่วิตกกังวล โกรธ และมีอารมณ์แประบาง ฝ่ายบุคคลอาจจะทำการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้กำลังใจตัวเอง หรือการคิดบวกเมื่อตัวเองอยู่ในภาวะดังกล่าว

2. ผลการวิจัยพบว่า อายุมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดความเครียดโดยรวมและรายด้าน (ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม) ของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุมากจะมีความเครียดโดยรวมและรายด้าน (ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม) อยู่ในระดับน้อย และพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดโดยรวมและรายด้าน (ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม) อยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อยยังมีวุฒิภาวะในการแก้ปัญหาต่างๆยังไม่มากพอ ทำให้เมื่อเจอปัญหาในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตจึงไม่สามารถเผชิญปัญหาได้ดีเหมือนกับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุมาก ดังนั้นเพื่อให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์สามารถแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ควรหาวิธีการเผชิญความเครียด โดย ผ่องพักตร์ พิทยพันธุ์ (2542) ได้เสนอแนวทางการเผชิญความเครียดด้วยการมองโลกในแง่ดี เป็นพฤติกรรมทางความคิดที่บุคคลใช้เพื่อควบคุมความรู้สึกต่างๆ ที่จะเป็นอันตรายต่อตนเอง เช่น การเปรียบเทียบที่ให้ผลทางบวก หรือค้นหาคุณค่าในทางบวกจากสถานการณ์หรือการปฏิเสธความจริง เป็นต้น นอกจากนี้จะสังเกตเห็นว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุมากจะมีความเครียดทางร่างกายอยู่ในระดับน้อย เนื่องด้วยลักษณะงานขององค์กรที่เป็นลำดับขั้น กล่าวคือ คนที่มีอายุมากจะมีระดับความอาวุโสและประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าคนที่มีอายุน้อย ทำให้เมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อยเข้ามาทำงานในช่วงแรกต้องเผชิญกับภาระงานที่หนักกว่าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุมาก ส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ที่มีอายุน้อยเกิดความเครียดทางร่างกายได้สูงกว่า ดังนั้นเพื่อเป็นการลดระดับความเครียดทางร่างกายของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ วันชัย ไชยสิทธิ์ (2540: 76-89) ได้เสนอแนวทางการผ่อนคลายร่างกาย ไว้ว่า การฝึกผ่อนคลายนับเป็นวิธีการเดิมและเพิ่มพลังงานให้กับตัวเองได้ดีมากทางหนึ่ง ซึ่งทำได้โดยการหาเวลาสำหรับกิจกรรมที่สร้างความรู้สึกที่เป็นสุข

ให้เกิดขึ้น นับตั้งแต่การเดินทางในที่ที่สงบหรือการอ่านหนังสือที่เพลิดเพลินสักเล่มหนึ่ง รวมไปถึงการทำกิจกรรมที่สนุกสนาน

3. ผลการวิจัยพบว่าถ้าพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์จะมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทางจิตใจ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านวัตถุจะมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดทั้งโดยรวมและรายด้าน (ทางร่างกาย และทางจิตใจ) และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสารจะมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดโดยรวม แสดงให้เห็นว่า ครอบครัวถือว่าเป็นสถาบันที่มีความสำคัญต่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เป็นอย่างมาก การที่พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวจะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นองค์กรควรจัดกิจกรรมที่ให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์และครอบครัวได้ใช้เวลาในการอยู่ร่วมกันมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ เช่น องค์กรจัดสวัสดิการ โดยการพาพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์และครอบครัวไปเที่ยวต่างจังหวัดร่วมกัน การจัดการแข่งขันกีฬาภายในองค์กร โดยให้ครอบครัวมาร่วมกิจกรรม หรือการจัดงานสังสรรค์ตามวาระโอกาสอัน โดยเชิญครอบครัวของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มาร่วมงานด้วย เป็นต้น สิ่งต่างๆเหล่านี้จะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความรัก และผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์จะรู้ว่านอกจากองค์กรจะเห็นความสำคัญของพวกเขาแล้ว ยังให้ความสำคัญต่อครอบครัวของพวกเขาด้วย เนื่องจากพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มองว่าครอบครัวก็เหมือนเป็นเป้าหมายชีวิตของพวกเขาเช่นกัน

4. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย แสดงว่าไม่น่ากังวลใจมากนัก แต่เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ว่าองค์กรควรจะนำผลมาพิจารณา เพื่อหาแนวทางป้องกันมิให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์เกิดความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับที่เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม ผลที่ตามมาคือ องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาสุขภาพของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ในระยะยาว และเมื่อพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีอัตราการเจ็บป่วยเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้สายการผลิตมีประสิทธิภาพลดน้อยลงไป และอาจจะต้องรับพนักงานชั่วคราวมาทำงานแทน ทำให้องค์กรต้องเสียเวลา และเสียงบประมาณในการฝึกอบรมพนักงานใหม่อีกด้วย ดังนั้นองค์กรก็ควรหาวิธีการผ่อนคลายความเครียดให้กับพนักงานเพื่อเป็นแนวทางหนึ่งให้พนักงานมีระดับความเครียดที่ลดน้อยลง เช่น สมยศ นาวิกาน (2543: 15-21) ได้เสนอวิธีการจัดการความเครียด ไว้ว่า การออกกำลังกายสามารถช่วยให้บุคคลสร้างแรงต้านทานความเครียดได้ สามารถปรับปรุงทั้งสุขภาพให้ดีขึ้นและลดความอ่อนเพลียลงได้ และการผ่อนคลาย

เมื่ออยู่ภายใต้ความกดดันอย่างรุนแรง กล้ามเนื้อของร่างกายหลายแห่งจะตึง การผ่อนคลายจะมุ่ง
 กำจัดการตึงของกล้ามเนื้อที่สำคัญ เช่น มือ คอ หลัง เท้า และข้อเท้า การผ่อนคลายกลุ่ม
 กล้ามเนื้อเหล่านี้จะทำให้ความดันโลหิตลดลง และลดความเครียดทางร่างกายอย่างอื่นได้ วิธีการ
 อย่างหนึ่งของการผ่อนคลาย คือ การหยุดพักเป็นระยะในระหว่างวันทำงาน

และถึงแม้ว่าระดับความเครียดด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมจะอยู่ในระดับน้อยก็ตาม แต่
 องค์กรก็ไม่ควรมองข้ามในส่วนนี้ไป เพราะผลกระทบของความเครียดด้านจิตใจ คือ สมาธิไม่ดี
 ไม่สามารถตัดสินใจแม้แต่เรื่องง่ายๆ ได้ สูญเสียความมั่นใจ หงุดหงิด โกรธง่าย มีอาการวิตกกังวล
 (Johnson, 1986: 17-19) ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน เนื่องด้วยพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์
 ต้องทำงานกับเครื่องจักรเป็นเวลานาน การที่พนักงานขาดสมาธิในการทำงาน หรือมีความวิตก
 กังวลง่าย จะทำให้พนักงานเกิดอาการใจลอยในขณะที่เครื่องจักรกำลังทำงานอยู่ ซึ่งอาจส่งผลให้
 เกิดอุบัติเหตุกับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ได้ และผลกระทบของความเครียดด้านพฤติกรรม ก็คือ
 ปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อยๆ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหาย ลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ลักษณะ
 สิริวัฒน์, 2544) ซึ่งผลกระทบทั้งสองด้านนี้อันจะนำมาสู่ผลกระทบต่อตัวพนักงานเอง ครอบครัว
 ของพนักงาน และองค์กรอีกด้วย สำหรับแนวทางการป้องกันความเครียดให้อยู่ในระดับที่
 เหมาะสมนั้น ส่วนตัวของพนักงานเองนั้น ควรพิจารณาตัวเองว่ามีความเครียดอยู่ในระดับที่
 เหมาะสมหรือไม่ และโดยปกติแล้วเมื่อตนเองเครียด จะมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้ตนเองมีอาการ
 ผ่อนคลายความเครียด ประกอบกับครอบครัวของพนักงาน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ก็เป็น
 ปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยลงได้ โดยการหัน
 มาใส่ใจ รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ให้กำลังใจกัน ช่วยเหลือกันเพื่อจัดปัญหาที่เกิดขึ้นกับ
 พนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ให้ลดน้อยลงไปได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการ
 ดำเนินชีวิตของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ นอกจากนี้องค์กรควรมีบทบาทในการช่วยให้
 พนักงานมีความเครียดลดน้อยลงได้ กล่าวคือ องค์กรอาจจะจัดการฝึกอบรมหรือมีการติดย
 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการจัดการความเครียดให้กับพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ เพื่อเป็น
 ช่องทางหนึ่งในการให้ความรู้เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้กับพนักงาน ประกอบกับองค์กรควรมีการ
 ผลัดเปลี่ยนเวลาในการทำงานเป็นกะให้เกิดความเหมาะสมกับพนักงาน เพราะการที่พนักงาน
 ต้องทำงานเป็นกะนั้น พนักงานต้องมีการปรับตัวในเรื่องการนอน ซึ่งอาจจะส่งผลต่อความเครียด
 ทางด้านร่างกายได้ โดย Cooper and Cartwright (1997: 13-21) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นกะที่ต้อง
 หมุนเวียนตามตารางเวลาการทำงานที่องค์กรกำหนด มีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือด
 สูงขึ้น สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานลดน้อยลง มีผลกระทบต่อเวลานอน ครอบครัว
 และการเข้าสังคมอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรที่อาจจะมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตของรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด เพิ่มเติม ระดับการศึกษา การทำงานเป็นกะ (Shift Work) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และปัจจัยในการทำงาน เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางหรือข้อเสนอแนะต่อองค์กร ในการป้องกัน และพัฒนาความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตของรถยนต์ได้ดียิ่งขึ้น

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะพนักงานฝ่ายผลิตของรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร เท่านั้น ควรขยายขอบเขตการวิจัยโดยทำกับพนักงานฝ่ายผลิตของรถยนต์ ของบริษัท วีรับเบอร์ จำกัด ที่ทำงานอยู่ในสถานที่ตั้งอื่นหรือจังหวัดอื่น เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาศึกษาในเชิงเปรียบเทียบและจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทในภาพรวม

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานตำแหน่งอื่น หรือฝ่ายอื่นของบริษัท วีรับเบอร์ จำกัด เช่น พนักงานในสำนักงาน พนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่ามีความสอดคล้อง หรือแตกต่างกันอย่างไร และจะได้ทราบว่าสิ่งใดที่มีอิทธิพลทำให้พนักงานเกิดความเครียด เพื่อบริษัทสามารถนำผลที่ได้มาส่งเสริมหรือป้องกันความเครียดในพนักงาน

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กนกกาญจน์ บุปผาชาติ. 2548. ความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และ
ความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2539. รายงานการวิจัยเรื่องความเครียดและสุขภาพจิตของ
คนไทย: ทบทวนองค์ความรู้ สถานการณ์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องภายใต้โครงการสืบสาน
วัฒนธรรมไทยสู่สุขภาพที่ยั่งยืน. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต
กระทรวงสาธารณสุข.

กองยุทธศาสตร์และนโยบายการลงทุน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. 2550.
นโยบายส่งเสริมกิจการเกษตร (Online).

http://chiangmai.boi.go.th/MainSite/index.php?option=com_content&task=view&id=67&Itemid=63., 28 พฤศจิกายน 2552.

ข่าวสด. 2550. บัส นักเรียน ยางระเบิด ชนวินาศและ 10 คัน (Online).

<http://highlight.kapook.com/view/17560>., 2 สิงหาคม 2551.

ฉันทนิช อัสวนนท์. 2545. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

ชวัลญา ชีวะพุกษ์. 2547. ปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีต่อความเครียด
ของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ตรอง ศิริวรรณ. 2550. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจนคร
จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงทอง สังกข์แก้ว. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง การ
สนับสนุนทางสังคม กับความเครียด: กรณีศึกษาระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต1. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ทัศนีย์ อัญมณีเจริญ. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาธุรกิจโรงเลื่อยไม้สัก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชยาน์ อมรสิงห์. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. 2542. ความรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางจิต, ความเครียดและสุขภาพจิต. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นราเดช ทิพย์รักษ์. 2544. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด. 2550. ข้อมูลบริษัท วีริบเบอร์ จำกัด. สมุทรสาคร: ม.ป.ท.
- ปราณี สุวรรณทิพย์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียด กับความเครียดของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผ่องพักตร์ พิทยพันธุ์. 2542. กระบวนการการประเมินสถานการณ์ความเครียด การเผชิญความเครียด และผลลัพธ์การปรับตัวของผู้ป่วยมดลูกระหว่างการเข้ารับรังสีรักษา. วิทยานิพนธ์พยาบาลดุสิตมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- พงศ์เทพ ศิริสวัสดิ์. 2547. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของนักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. 2541. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. ปทุมธานี: ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มธุรส สว่างบำรุง. 2542. จิตวิทยาทั่วไป. เชียงใหม่: กิตติการพิมพ์.
- มรรยาท รุจิวิทย์. 2548. การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต. ปทุมธานี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ด้านสุทธาการพิมพ์ จำกัด.
- รณชัย คงสกนธ์. 2548. ภาวะผิดปกติทางจิตใจจากเหตุการณ์วินาศภัย. กรุงเทพมหานคร: สหประชาพานิชย์.
- รัชดาภรณ์ นาถอัจฉลา. 2549. บุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัตนา จิตโสภากา. 2550. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลักขณา ศิริวัฒน์. 2544. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- วันชัย ไชยสิทธิ์. 2540. คู่มือการดำเนินงานในคลินิกกายเครียด. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

ศิริกุล ตันฑูลาลักษณ์. 2542. **ทฤษฎีบุคลิกภาพ**. กาญจนบุรี: สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.

สมยศ นาวิการ. 2543. **การบริหาร และพฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บรรณกิจ.

สิริพร เสียวกิตติกุล. 2545. **ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สินวล จำคำ. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับกลวิธีเผชิญความเครียด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุชา จันทน์เอม. 2541. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2548. **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: หจก.สามลดดา.

สุดฤทัย เตชะไตรภพ. 2541. **ผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2549. **พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรีย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพัยพันธ์. 2545. **รายงานการวิจัยเรื่อง ความเครียด สุขภาพ และความเจ็บป่วย**. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

เสถียร ชูระชัย. 2546. **สุขภาพจิต**. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

เสาวรส อรุณคง. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภากร เป็รียนั่ม. ม.ป.ป. เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ.

สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาลัยนครราชสีมา.

Aamodt, M. G. 2004. **Applied Industrial/Organizational Psychology**. 4th ed. California: Brooks/Cole-Wadsworth.

Auerbach, S. M. and S. E. Gramling. 2006. **Stress Management: Psychological Foundations**. New Jersey: Prentice-Hall.

Avery, G. and E. Baker. 1990. **Psychology at Work**. 2nd ed. Australia: Prentice-Hall.

Baggley, D. L., M. Preece, and A. DeLongis. 2005. "Coping with interpersonal stress: Role of big five traits." **Journal of Personality** 73(5): 1141-1180.

Burger, J. M. 2000. **Personality**. 5th ed. Canada: Wadsworth Thomson Learning.

Burns, M. J. 1992. **Relationship between Types and sources of Social Support, Stress and Job Satisfaction in Head Nurse** (Online).

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2834.2008.00879.x/full#b7>,

February 24, 2011.

Caltabiano, M. L. and E. P. Sarafino. 2002. **Health Psychology: Biopsychosocial Interactions**. 4th ed. New York: John Wiley & Sons Australia, Ltd.

Carrell M. R., D. F. Jennings, and C. Heavrin. 1997. **Fundamentals of Organizational Behavior**. London: Prentice-Hall International.

Cattell, R. B. 1970. **Handbook for the Sixteen Personality Factor Questionnaire**. Illinois: Institution for Personality and Ability Testing.

Cloninger, S. C. 2000. **Theories of Personality: Understanding Person**. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.

- Cohen, S. 2000. **Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists.** New York: Oxford University Press.
- Cooper, L. C. and S. Cartwright. 1997. **Managing Workplace Stress.** London: SAGE Publications.
- Cooper, L. C., P. J. Dewe and M. P. O’Driscoll. 2001. **Organizational Stress: A Review and Critique of Theory Research, and Applications.** Thousand Oaks: Sage Publications.
- Davis, R. T. 1992. **Occupational Stress Among Nurse Administrations in General Hospital in Tennessee** (Online). <http://www.cdc.gov/niosh/topics/healthcare>, Sep 26, 2008.
- Denton, M. *et al.* 2002. **International Journal of Health Service** (Online). www.pascenter.org/publications/publication_home.php?id=45#bodynav, Sep 22, 2008.
- Fehr, L. A. 1983. **Introduction to Personality.** New York: MacMillan Publishing Company.
- Geick, E. G. 1998. **Occupational Stress of Female Police Officers: An Empirical Investigation.** [CD-ROM (ACC 9830908)]. UMI Company.
- Gottlieb, B. H. 1985. “Social network and social support: An overview of research, proactive and policy implication.” **Health Education Quarterly** 12(1): 5-22.
- Grant, S. and J. L. Fox. 2006. “Occupational stress, coping and strain: The combined/interactive effect of the Big Five traits.” **Personality and Individual Differences** (Online). www.sciencedirect.com, Sep 10, 2008.
- Greenberg, J. and R. A. Baron. 2000. **Behavior in Organizations.** 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Gurung, A. R. 2006. **Health Psychology : A Cultural Approach.** Australia: Thomson/ Wadsworth.

Hellriegel, D., J. W. Slocum and R. W. Woodman. 2001. **Organization Behavior**. 9th ed. New York: West Publishing.

Howard, P. J. and J. M. Howard. 1995. "The big five quickstart: An introduction to the five-factor model of personality for human resource professionals." **Center for Applied Cognitive Studies** (Online). <http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets>, August 1, 2008.

_____. 2004. "The big five quickstart: An introduction to the five-factor model of personality for human resource professionals." **Center for Applied Cognitive Studies** (Online). <http://www.centaacs.com/quickstart.htm>, August 25, 2008.

Janis, I. L. 1952. **Psychological Stress**. New York: John Wiley & Sons.

Johnson, J. H. 1986. **Life Events as Stressors in Childhood and Adolescence**. California: Sage Publications.

Kanbara, S. *et al.* 2008. "Comparison of social support, self-efficacy and psychological stress response between diabetes type2 patients in Jogjakarta, Indonesia and Kobe." **Diabetes Research and Clinical Practice** 79(1): S124-130.

Kaplan, B. H., J. C. Cassel and S. Gore. 1977. "Social support and health." **Medical Care** 15(1): 50 – 51.

Larsen, R. J. and D.M.Buss. 2005. **Personality Psychology**. New York: McGraw-Hill.

_____. 2008. **Personality Psychology: Domains of Knowledge about Human Nature**. 3rd ed. New Jersey: McGraw-Hill.

Lazarus, R. S. 1976. **Pattern of Adjustment**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

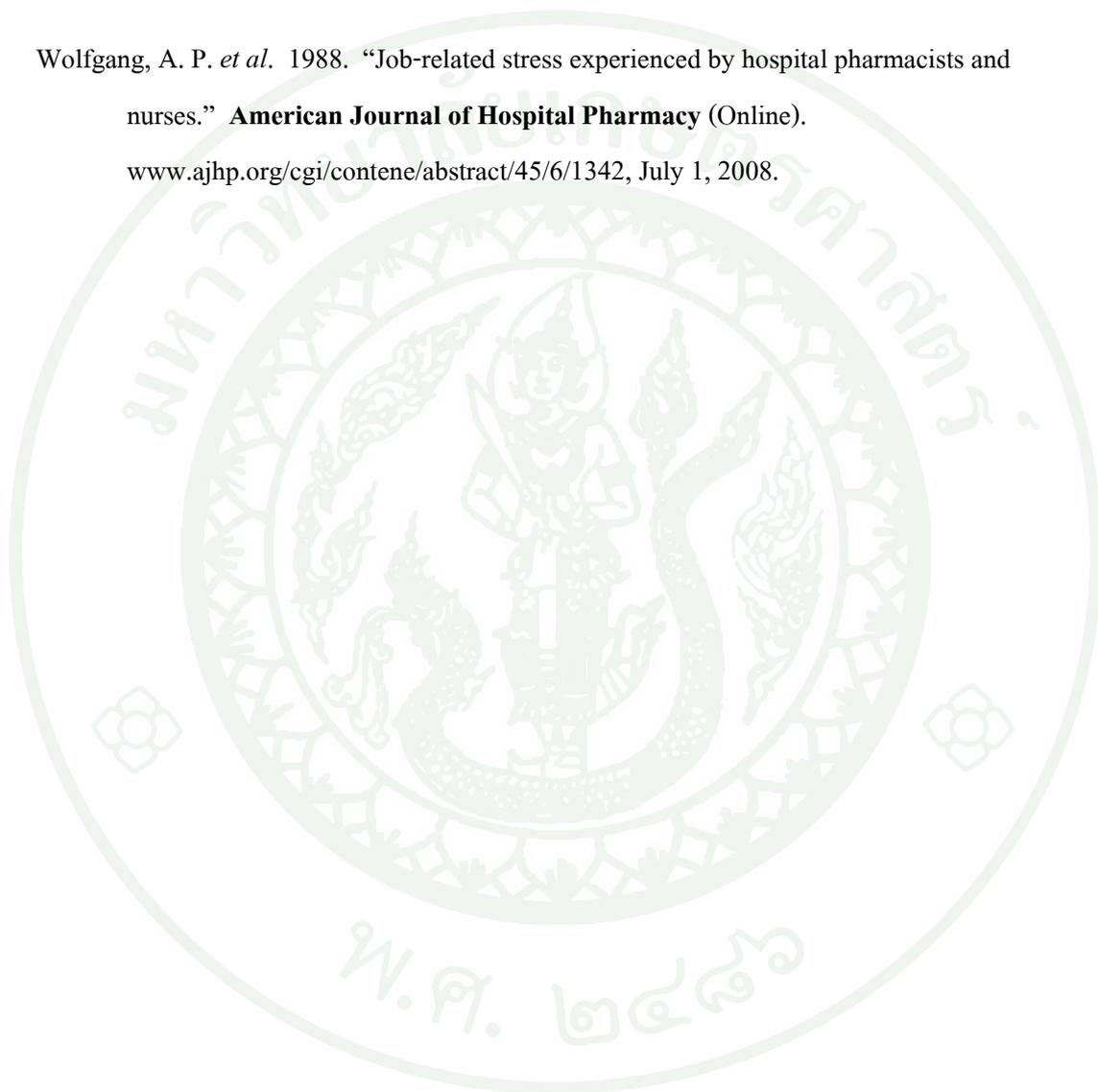
McConnell, J. V. 1989. **Understanding Human Behavior**. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.

- Muchinsky, M. P. 2006. **Psychology Applied to Work**. 8th ed. California: Thomson.
- Nelson, D. L. and J. C. Quick. 2006. **Organizational Behavior: Foundations, Realities and Challenges**. 5th ed. Australia: Thomson/South-Western.
- Regan, A. R. G. 2006. **Health Psychology: A Cultural Approach**. Canada: Wadsworth.
- Salovey, P. and A. J. Rothman. 2003. **Social Psychology of Health: Key Readings**. New York: Psychology Press.
- Savage, J. S. 1987. "Social support and personality hardiness as mediators of stress in professional women." **Dissertation Abstract International** 48(1): 49-A.
- Schultz, P. D. and S. E. Schultz. 2006. **Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Selye, H. 1956. **The Stress of Life**. New York: McGraw-Hill.
- _____. 1976. **The Stress of Life**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Streeter, C. L. and C. Franklin. 1992. "Defining and measuring social support: Guidelines for social work practitioners." **Research on Social Work Practice** 2(1): 81-98.
- Stroebe, W. 2000. **Social Psychology and Health**. 2nd ed. Buckingham: Open University Press.
- Takashi, S. *et al.* 2002. "Job stress among Japanese full-time occupational physicians." **Journal Occupation Health** (Online). www.joh.med.uoeh-u.ac.jp/e/E/44/E44_5_11.htm, July 1, 2008.
- Thoits, P. A. 1982. "Conceptual methodological and theoretical problem in studying social support as buffer against life stress." **Journal of Health and Social Behavior** 23(2): 145-159.

Torsheim, T., L. Aaroe, and B. Wold. 2003. "School-related stress, social support, and distress: prospective analysis of reciprocal and multilevel relationships." **Scandinavian Journal of Psychology** 44(1): 153–159.

Weiss, R. 1974. **The Provision of Social Relationships**. New Jersey: Prentice-Hall.

Wolfgang, A. P. *et al.* 1988. "Job-related stress experienced by hospital pharmacists and nurses." **American Journal of Hospital Pharmacy** (Online).
www.ajhp.org/cgi/content/abstract/45/6/1342, July 1, 2008.





ภาคผนวก



แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง

อิทธิพลของบุคลิกภาพห้องค้ประกอบและการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อ
ความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ท่านไม่ต้องระบุชื่อ-นามสกุล คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงด้วยตัวของท่านเอง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่ออาชีพของท่าน และไม่มีเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากสรุปผลเป็นภาพรวมเพื่อนำผลรวมต่างๆ ไปใช้ในงานวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพห้องค้ประกอบ

ส่วนที่ 3 การสนับสนุนทางสังคม

ส่วนที่ 4 ความเครียด

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เนื่องจากคำตอบของท่านมีคุณค่า มีคุณประโยชน์และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

นางสาวชินานาฏ นิจจะยะ

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. อายุงานในบริษัท ปี

4. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หม้าย/หย่าร้าง

() 4. แยกกันอยู่

() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้ (หมายถึง เงินเดือน เงินค่ากะ เงินค่าล่วงเวลาพิเศษ หรือเงินพิเศษอื่น ๆ ที่ได้จากการปฏิบัติงาน) บาทต่อเดือน

6. แผนกงาน

() 1. แผนกภายใน

() 2. แผนกภายนอก

ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ข้าพเจ้าเป็นคนชีวิตก้งวลง่าย					
2	ข้าพเจ้าไม่สบอารมณ์ต่อสิ่งต่างๆรอบตัวอยู่เสมอ					
3	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกท้อ					
4	เมื่อนึกถึงอาหารอร่อยๆ ข้าพเจ้าก็อดไม่ได้ที่จะไปซื้อมารับประทาน					
5	ข้าพเจ้าตกใจเมื่อเกิดปัญหา					
6	ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลใจต่อสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น					
7	ข้าพเจ้าเป็นคนขี้หงุดหงิด					
8	ข้าพเจ้าถอดใจเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา					
9	ข้าพเจ้าสะเทือนใจง่ายเมื่อได้ฟังข่าวร้าย					
10	เมื่อเจอปัญหาข้าพเจ้ากังวลว่าจะแก้ปัญหาไม่ได้					
11	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกโกรธกับการที่ผู้อื่นปฏิบัติต่อข้าพเจ้า					
12	ข้าพเจ้าเงินเมื่อต้องแสดงความคิดเห็นต่อหน้าผู้อื่น					
13	เวลาข้าพเจ้าเห็นเพื่อนร้องไห้ ข้าพเจ้าจะรู้สึกเศร้าไปด้วย					
14	ส่วนใหญ่ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจโดยไม่มีสาเหตุ					
15	ข้าพเจ้าอารมณ์ฉุนเฉียวง่ายถ้ามีใครทำให้ไม่พอใจ					
16	ข้าพเจ้ารู้สึกประหม่าในการเข้าสังคม					
17	ข้าพเจ้าคิดอยู่เสมอๆ ว่า จะทำอะไรกับชีวิตดี					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
18	ข้าพเจ้ารู้สึกไม่ค่อยมั่นใจเวลาไปในงานเลี้ยง ต่างๆ					
19	ข้าพเจ้าชอบโมโหกับเรื่องที่ไม่เป็นเรื่อง					
20	ถ้าไปอยู่ในที่ทำงานใหม่ข้าพเจ้าไม่รู้จะทำตัว อย่างไรดี					
21	ข้าพเจ้ารู้สึกสบายใจที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น					
22	ข้าพเจ้าชอบทำงานเป็นทีม					
23	ข้าพเจ้าชอบความท้าทาย					
24	ข้าพเจ้าเป็นคนเปิดเผย					
25	ข้าพเจ้าทำงานอย่างแคล่วคล่องว่องไว					
26	ข้าพเจ้าเป็นคนมีอารมณ์ขัน					
27	ข้าพเจ้ายอมรับผู้อื่นอย่างที่เขาเป็น					
28	ข้าพเจ้าชอบชวนเพื่อนๆ ไปเที่ยวด้วยกัน					
29	ข้าพเจ้าสนุกกับการใช้ชีวิตที่ตื่นเต้น					
30	ข้าพเจ้ากล้าแสดงความคิดเห็น					
31	ข้าพเจ้าเป็นคนกระฉับกระเฉง					
32	ข้าพเจ้าเป็นคนสนุกสนาน					
33	ข้าพเจ้าชอบพบปะพูดคุยกับคนอื่น					
34	ข้าพเจ้าพยายามหากิจกรรมใหม่ๆ มาทำเสมอ					
35	ข้าพเจ้าเป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใส					
36	เพื่อนๆ ส่วนใหญ่มองว่าข้าพเจ้าอารมณ์ดี					
37	ข้าพเจ้าเป็นคนร่าเริง					
38	ข้าพเจ้าไม่ชอบเสียเวลาไปกับการเพื่อฝัน					
39	ข้าพเจ้าสนใจงานศิลปะ					
40	ข้าพเจ้ารับรู้ได้ว่าตนเองอยู่ในอารมณ์ใด					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
41	ข้าพเจ้าแสวงหาความรู้ใหม่ๆมาใช้ในการทำงาน					
42	ข้าพเจ้าชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆมาปรับใช้ใน ดำเนินชีวิต					
43	ข้าพเจ้าไม่ยึดติดกับความเชื่อเดิมๆ					
44	ข้าพเจ้าทำวันนี้ให้ดีที่สุด ไม่ชอบหวัง ถึงวันข้างหน้า					
45	ข้าพเจ้ามีอารมณ์ร่วมไปกับเนื้อเพลงต่างๆ					
46	ข้าพเจ้าเป็นคนไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น					
47	ข้าพเจ้าอยากรู้อยากเห็นในเรื่องที่ประเทือง ปัญญา					
48	ข้าพเจ้านำข้อคิดดีๆที่ได้จากคนรอบข้างมา พัฒนาตนเอง					
49	ข้าพเจ้าคิดว่าแนวคิดใหม่ๆเป็นสิ่งที่น่าลองทำ					
50	ข้าพเจ้าเชื่อว่าจินตนาการนำไปสู่สิ่งที่สร้างสรรค์					
51	ข้าพเจ้าชอบดูจิตตกรรม ภาพวาดตามโบสถ์ วัด					
52	ข้าพเจ้ายอมรับฟังข้อโต้แย้งจากเพื่อนร่วมงาน					
53	ข้าพเจ้าไม่หยุดนิ่งกับการหาข้อมูลใหม่ๆมา ปรับปรุงแก้ไขตนเองให้ดีขึ้น					
54	ข้าพเจ้ามักกวาดฝันถึงอนาคตของตัวเองในวัน ข้างหน้า					
55	ข้าพเจ้าชอบฟังมุมมองใหม่ๆจากแนวคิดของ ผู้อื่น					
56	ข้าพเจ้าระมัดระวังตัวในการคบผู้อื่น					
57	ข้าพเจ้าคิดเช่นไรพูดเช่นนั้น					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
58	เมื่อเห็นผู้อื่นเดือดร้อน ข้าพเจ้าก็อดไม่ได้ ที่ต้องเข้าไปช่วยเหลือ					
59	เมื่อผู้อื่นเจอปัญหา ข้าพเจ้ายินดี ช่วยเหลืออย่างเต็มที่					
60	ข้าพเจ้าทำตามใจตัวเองดีกว่าฝืนทำ ตามหลักของสังคม					
61	ข้าพเจ้าให้เกียรติผู้อื่น					
62	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มที่					
63	หากเพื่อนร่วมงานเจอปัญหาในการทำงาน ข้าพเจ้าจะเข้าไปช่วยแก้ไขให้					
64	ข้าพเจ้าชอบดำเนินชีวิตตามแนวคิด ที่ตนเองว่าดีแล้ว					
65	ข้าพเจ้าชอบเห็นใจผู้อื่น					
66	ข้าพเจ้ามีความชำนาญในงานที่ทำ					
67	ข้าพเจ้าใช้ชีวิตสบายๆ					
68	ข้าพเจ้าปฏิบัติตามหลักคำสอนของศาสนา					
69	ข้าพเจ้าเต็มที่ในการทำงานแต่ละครั้ง					
70	ข้าพเจ้าเป็นคนมีวินัยในตนเอง					
71	ข้าพเจ้าคิดก่อนพูด					
72	ข้าพเจ้าสามารถทำงานต่างๆให้สำเร็จได้					
73	ข้าพเจ้าจัดเก็บสิ่งของ อย่างเป็นระเบียบ					
74	ข้าพเจ้ามุ่งมั่นในการทำงาน					
75	ข้าพเจ้าสามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด					
76	ข้าพเจ้าไตร่ตรองก่อนจะทำอะไร					
77	ข้าพเจ้ามีระเบียบแบบแผนในการดำเนินชีวิต					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
78	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานให้สำเร็จแม้มีอุปสรรค					
79	ข้าพเจ้าเคร่งครัดต่อสัญญาที่ให้ไว้กับตนเอง					
80	ข้าพเจ้าเป็นคนละเอียดถี่ถ้วน					
81	ข้าพเจ้าต้องวางแผนก่อนที่จะทำสิ่งต่างๆ					
82	ถ้าข้าพเจ้าจะทำอะไรแล้วต้องทำให้ดีที่สุด					
83	ข้าพเจ้าบังคับตนเองได้ว่าตอนนี้ต้องทำอะไร					
84	ข้าพเจ้าพยายามทำสิ่งต่างๆเพื่อไปสู่เป้าหมายที่วางไว้					

ส่วนที่ 3 การสนับสนุนทางสังคม

3.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว และในที่นี่

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคคลที่พนักงานทำงานอยู่ในแผนกเดียวกันหรือทำงานคนละแผนกก็ตาม แต่บุคคลนั้นพนักงานมีความใกล้ชิดสนิทสนม และมีการติดต่อพูดคุยกันอยู่เสมอ

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	เพื่อนร่วมงานดูแลเอาใจใส่ข้าพเจ้าเป็นอย่างดี					
2	เพื่อนร่วมงานใส่ใจความรู้สึกของข้าพเจ้า					
3	เพื่อนร่วมงานรู้จักนิสัยของข้าพเจ้าเป็นอย่างดี					
4	เพื่อนร่วมงานคอยถามสารทุกข์สุกดิบ ข้าพเจ้าอยู่เสมอ					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
5	เพื่อนร่วมงานเป็นห่วงความรู้สึกของข้าพเจ้า					
6	เพื่อนร่วมงานห่วงใยข้าพเจ้า เวลาที่ข้าพเจ้าไม่สบาย					
7	เพื่อนร่วมงานทำให้ข้าพเจ้าไม่รู้สึก โดดเดี่ยวอ้างว้าง					
8	เพื่อนร่วมงานให้กำลังใจข้าพเจ้า ยามเมื่อข้าพเจ้า มีปัญหาในการดำเนินชีวิต					
9	เมื่อข้าพเจ้ากระทำสิ่งใด เพื่อนร่วมงานจะแสดง ความชื่นชมข้าพเจ้า					
10	เพื่อนร่วมงานพูดคุยให้ข้าพเจ้าสบายใจได้					
11	เพื่อนร่วมงานคอยปกป้องเวลาที่ข้าพเจ้ารู้สึก ท้อ					
12	เพื่อนร่วมงานเห็นความสำคัญในตัวข้าพเจ้า					
13	ถึงข้าพเจ้าจะเป็นอย่างไร เพื่อนร่วมงานก็ยอมรับ ในตัวข้าพเจ้า					
14	เมื่อมีปัญหาในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงานถามความ คิดเห็นข้าพเจ้า					
15	เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า					
16	ข้าพเจ้าสามารถคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน ได้					
17	เพื่อนร่วมงานเข้าใจในตัวข้าพเจ้า					
18	เพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจในตัวข้าพเจ้า					
19	เมื่อข้าพเจ้าเดือดร้อนในเรื่องเงิน ข้าพเจ้าสามารถ ขอกู้เงินจากเพื่อนร่วมงานได้					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
20	เมื่อข้าพเจ้าจำเป็นต้องใช้เงิน เพื่อนร่วมงานจะให้ ข้าพเจ้ายืม					
21	เมื่อข้าพเจ้าต้องกู้ยืมเงิน เพื่อนร่วมงานยินดี เป็นผู้ค้ำประกันให้ข้าพเจ้าได้					
22	เพื่อนร่วมงานออกเงินสำรองให้ข้าพเจ้าก่อน เมื่อข้าพเจ้ายัง ไม่มีเงินซื้อสิ่งของ					
23	เพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ให้กับข้าพเจ้าได้					
24	เมื่อเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานของ ข้าพเจ้าชำรุด ข้าพเจ้าสามารถขอยืมใช้จากเพื่อน ร่วมงานได้ก่อน					
25	เมื่อเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานของ ข้าพเจ้าเสีย เพื่อนร่วมงานช่วยหาชิ้นใหม่มาให้					
26	ข้าพเจ้าได้รับสิ่งของในโอกาสสำคัญต่าง ๆ จาก เพื่อนร่วมงานเสมอ					
27	เวลาเพื่อนร่วมงานซื้อขนมมา ก็จะแบ่งให้ ข้าพเจ้าด้วย					
28	เมื่อข้าพเจ้าทำงานไม่เสร็จตามกำหนด เพื่อนร่วมงานยินดีช่วยข้าพเจ้า					
29	เพื่อนร่วมงานให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์ต่อ ข้าพเจ้าในการใช้ชีวิต					
30	เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำข้าพเจ้าได้					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
31	เพื่อนร่วมงานคอยสอนเทคนิควิธีการทำงาน ให้กับข้าพเจ้า					
32	เพื่อนร่วมงานจะให้มุมมองที่มีค่าในการ แก้ปัญหาต่างๆ ของข้าพเจ้า					
33	เพื่อนร่วมงานถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้กับข้าพเจ้า					
34	ถ้าข้าพเจ้าทำสิ่งใดไม่ถูกต้อง เพื่อนร่วมงาน จะบอกข้าพเจ้า					
35	เพื่อนร่วมงานชี้จุดผิดพลาดเพื่อให้ข้าพเจ้านำไป แก้ไขให้ดีขึ้น					
36	เมื่อข้าพเจ้าวางตัวไม่เหมาะสม เพื่อนร่วมงาน คอยเตือนข้าพเจ้า					
37	หากข้าพเจ้าทำงานผิด เพื่อนร่วมงานจะบอกว่า ข้าพเจ้าทำผิดพลาดอย่างไร					
38	เพื่อนร่วมงานจะคอยเตือนข้าพเจ้า ถ้าข้าพเจ้า แต่งตัวไม่เหมาะสม					

3.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว และในที่นี่

หัวหน้างาน หมายถึง ผู้ที่ควบคุม สั่งงาน และมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานโดยตรง เมื่องานมีปัญหาบุคคลนี้จะเข้ามาจัดการ และดูแลงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	หัวหน้างานดูแลเอาใจใส่ข้าพเจ้าเป็นอย่างดี					
2	หัวหน้างานใส่ใจความรู้สึกของข้าพเจ้า					
3	หัวหน้างานรู้จักนิสัยของข้าพเจ้าเป็นอย่างดี					
4	หัวหน้างานคอยถามสารทุกข์สุกดิบข้าพเจ้าอยู่เสมอ					
5	หัวหน้างานเป็นห่วงความรู้สึกของข้าพเจ้า					
6	หัวหน้างานห่วงใยข้าพเจ้า เวลาที่ข้าพเจ้าไม่สบาย					
7	หัวหน้างานทำให้ข้าพเจ้าไม่รู้สึกโดดเดี่ยวอ้างว้าง					
8	หัวหน้างานให้กำลังใจข้าพเจ้า ยามเมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการดำเนินชีวิต					
9	เมื่อข้าพเจ้ากระทำสิ่งใด หัวหน้างานจะแสดงความชื่นชมข้าพเจ้า					
10	หัวหน้างานพูดคุยให้ข้าพเจ้าสบายใจได้					
11	หัวหน้างานพร้อมที่จะอภัยให้ข้าพเจ้าเสมอ หากข้าพเจ้าทำผิดพลาดไป					
12	หัวหน้างานคอยปลอบโยนเวลาที่ข้าพเจ้ารู้สึกท้อ					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
13	หัวหน้างานเห็นความสำคัญในตัวข้าพเจ้า					
14	ถึงข้าพเจ้าจะเป็นอย่างไร หัวหน้างานก็ยอมรับในตัวข้าพเจ้า					
15	เมื่อมีปัญหาในที่ทำงาน หัวหน้างานถามความคิดเห็นเห็นข้าพเจ้า					
16	หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า					
17	ข้าพเจ้าสามารถคุยเรื่องส่วนตัวกับหัวหน้างานได้					
18	หัวหน้างานเข้าใจในตัวข้าพเจ้า					
19	หัวหน้างานให้ความไว้วางใจในตัวข้าพเจ้า					
20	เมื่อข้าพเจ้าเดือดร้อนในเรื่องเงิน ข้าพเจ้าสามารถขอกู้เงินจากหัวหน้างานได้					
21	เมื่อข้าพเจ้าจำเป็นต้องใช้เงิน หัวหน้างานจะให้ข้าพเจ้ายืม					
22	เมื่อข้าพเจ้าต้องกู้ยืมเงิน หัวหน้างานยินดีเป็นผู้ค้ำประกันให้ข้าพเจ้าได้					
23	หัวหน้างานออกเงินสำรองให้ข้าพเจ้าก่อน เมื่อข้าพเจ้ายังไม่มีเงินซื้อสิ่งของ					
24	หัวหน้างานเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับข้าพเจ้าได้					
25	ข้าพเจ้าได้รับของฝากจากหัวหน้างาน					
26	ข้าพเจ้าได้รับสิ่งของในโอกาสสำคัญต่าง ๆ จากหัวหน้างานเสมอ					
27	เวลาหัวหน้างานซื้อขนมมา ก็จะแบ่งให้ข้าพเจ้าด้วย					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
28	เมื่อข้าพเจ้าทำงานไม่เสร็จตามกำหนด หัวหน้างานยินดีช่วยข้าพเจ้า					
29	หัวหน้างานดูแลงานแทนข้าพเจ้า เมื่อข้าพเจ้าไม่สามารถมาทำงานได้					
30	เมื่อมีข่าวใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ หัวหน้างานบอกให้ข้าพเจ้าทราบ					
31	หัวหน้างานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อข้าพเจ้าในการใช้ชีวิต					
32	เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานให้คำแนะนำข้าพเจ้าได้					
33	หัวหน้างานคอยสอนเทคนิควิธีการทำงานให้กับข้าพเจ้า					
34	หัวหน้างานจะให้มุมมองที่มีค่าในการแก้ปัญหาต่างๆ ของข้าพเจ้า					
35	หัวหน้างานถ่ายทอดประสบการณ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้กับข้าพเจ้า					
36	ถ้าข้าพเจ้าทำสิ่งใดไม่ถูกต้อง หัวหน้างานจะบอกข้าพเจ้า					
37	หัวหน้างานชี้จุดผิดพลาดเพื่อให้ข้าพเจ้านำไปแก้ไขให้ดีขึ้น					
38	เมื่อข้าพเจ้าวางตัวไม่เหมาะสม หัวหน้างานคอยเตือนข้าพเจ้า					
39	หัวหน้างานจะคอยเตือนข้าพเจ้า ถ้าข้าพเจ้าแต่งตัวไม่เหมาะสม					

3.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว และในที่นี่

ครอบครัว หมายถึง พ่อแม่ พี่น้อง สามีนุภรรยา หรือบรรดาญาติพี่น้องซึ่งต้องเป็นบุคคลที่พนักงานอาศัยด้วยหรือไม่อาศัยด้วยกันก็ตาม แต่พนักงานมีความใกล้ชิดสนิทสนม และมีการติดต่อพูดคุยกันอยู่เสมอ

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ครอบครัวดูแลเอาใจใส่ข้าพเจ้าเป็นอย่างดี					
2	ครอบครัวใส่ใจความรู้สึกของข้าพเจ้า					
3	ครอบครัวรู้จักนิสัยของข้าพเจ้าเป็นอย่างดี					
4	ครอบครัวคอยถามสารทุกข์สุขดิบข้าพเจ้าอยู่เสมอ					
5	ครอบครัวเป็นห่วงความรู้สึกของข้าพเจ้า					
6	ครอบครัวดูแลข้าพเจ้าเป็นอย่างดี เวลาที่ข้าพเจ้าไม่สบาย					
7	ครอบครัวให้กำลังใจข้าพเจ้า ยามเมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการดำเนินชีวิต					
8	เมื่อข้าพเจ้ากระทำสิ่งใด ครอบครัวจะแสดงความชื่นชมข้าพเจ้า					
9	ครอบครัวพูดคุยให้ข้าพเจ้าสบายใจได้					
10	ครอบครัวพร้อมที่จะอภัยให้ข้าพเจ้าเสมอ หากข้าพเจ้าทำผิดพลาดไป					
11	ครอบครัวคอยปลอบโยนเวลาที่ข้าพเจ้ารู้สึกท้อ					
12	ครอบครัวยินดีให้ข้าพเจ้าตัดสินใจเรื่องต่างๆด้วยตัวเอง					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
13	ครอบครัวรับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า					
14	ถึงข้าพเจ้าจะเป็นอย่างไร ครอบครัวก็ยอมรับในตัวข้าพเจ้า					
15	ข้าพเจ้าสามารถคุยเรื่องส่วนตัวกับครอบครัวได้					
16	ครอบครัวเข้าใจในตัวข้าพเจ้า					
17	ครอบครัวให้ความไว้วางใจในตัวข้าพเจ้า					
18	เมื่อข้าพเจ้าเดือดร้อนในเรื่องเงิน ครอบครัวให้เงินช่วยเหลือข้าพเจ้า					
19	เมื่อข้าพเจ้าจำเป็นต้องใช้เงิน ครอบครัวจะให้ข้าพเจ้ายืม					
20	เมื่อข้าพเจ้าต้องกู้ยืมเงิน ครอบครัวยินดีเป็นผู้ค้ำประกันให้ข้าพเจ้าได้					
21	ครอบครัวออกเงินสำรองให้ข้าพเจ้าก่อนเมื่อข้าพเจ้ายังไม่มีเงินซื้อสิ่งของ					
22	ครอบครัวเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับข้าพเจ้าได้					
23	ครอบครัวจัดหาสิ่งของที่ใช้ในชีวิตประจำวันให้กับข้าพเจ้า					
24	ครอบครัวให้ข้าพเจ้ายืมสิ่งของที่ข้าพเจ้ามีความจำเป็นต้องรีบใช้					
25	เมื่อสิ่งของที่ข้าพเจ้าใช้อยู่เสีย ครอบครัวช่วยหาชิ้นใหม่มาให้					
26	ถ้าข้าพเจ้าอยากได้อะไร ครอบครัวก็จะจัดสิ่งของนั้นมาให้					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
27	เมื่อข้าพเจ้าไปทำงานไม่ทัน ครอบครัวยินดี ไปส่งข้าพเจ้าที่ทำงาน					
28	ครอบครัวช่วยข้าพเจ้าทำงานบ้าน					
29	เมื่อข้าพเจ้ามีธุระ ครอบครัวยินดีรับภาระงาน ภายในบ้านแทนข้าพเจ้า					
30	เมื่อข้าพเจ้ากลับมาจากที่ทำงาน ครอบครัว จะจัดอาหารมาให้					
31	ครอบครัวให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์ ต่อข้าพเจ้าในการใช้ชีวิต					
32	เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการทำงาน ครอบครัว ให้คำแนะนำข้าพเจ้าได้					
33	เมื่อมีข่าวใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ ครอบครัว บอกให้ข้าพเจ้าทราบ					
34	ครอบครัวจะให้มุมมองที่มีค่าใน การแก้ปัญหาต่างๆ ของข้าพเจ้า					
35	ครอบครัวถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตให้กับข้าพเจ้า					
36	ครอบครัวบอกข้าพเจ้าในสิ่งที่ทำอยู่ว่าดีหรือไม่ดี					
37	ครอบครัวชี้จุดผิดพลาดเพื่อให้ข้าพเจ้า นำไปแก้ไขให้ดีขึ้น					
38	เมื่อข้าพเจ้าวางตัวไม่เหมาะสม ครอบครัว คอยเตือนข้าพเจ้า					
39	ถ้าข้าพเจ้าแต่งตัวไม่เหมาะสม ครอบครัวจะบอกข้าพเจ้า					

ส่วนที่ 4 ความเครียด

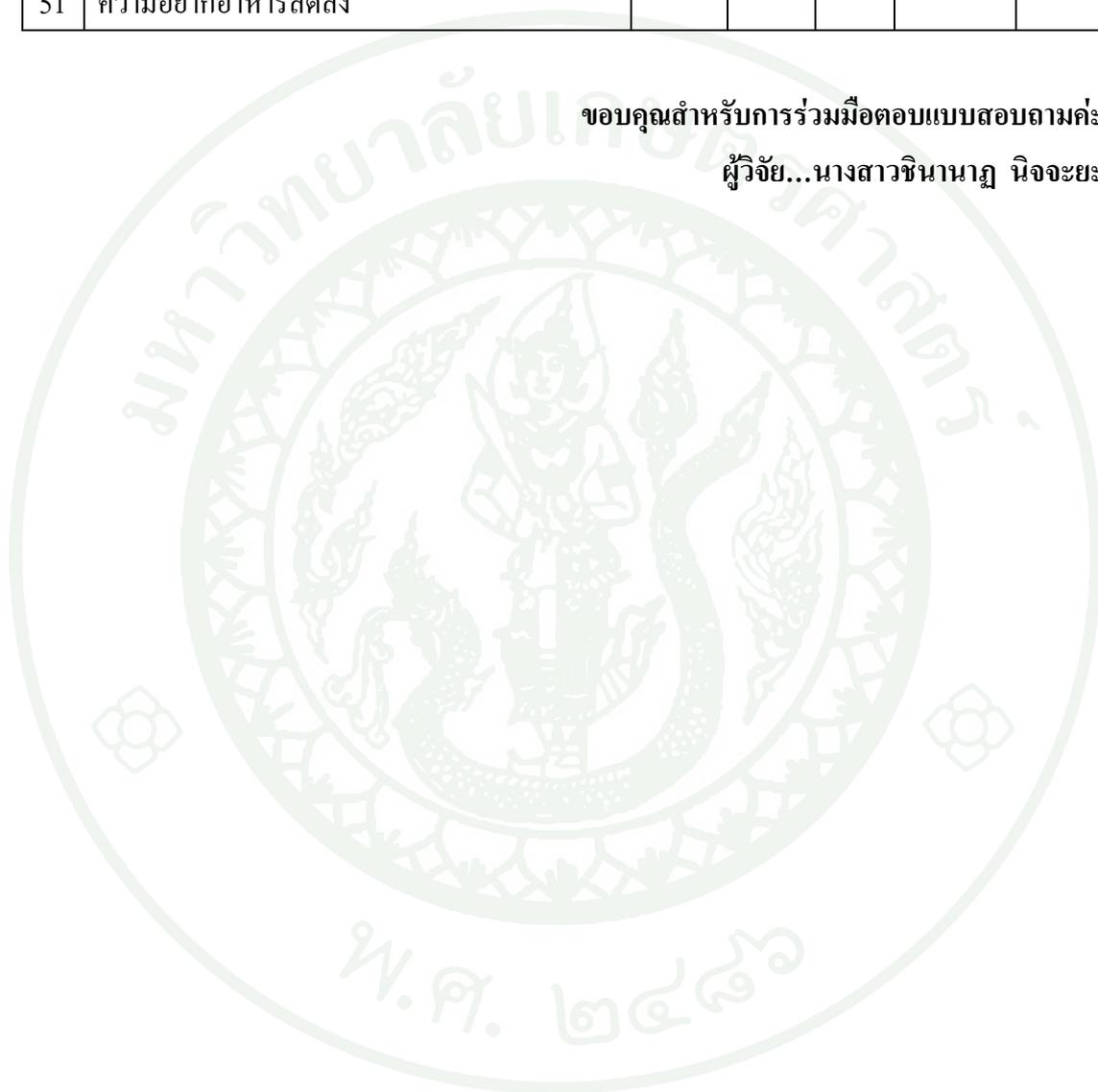
คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่าในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความ

ข้อ ที่	ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่าน.....	ไม่เคย เลย	นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็น ประจำ
1	หัวใจเต้นแรงกว่าปกติ					
2	เป็นหวัดง่าย					
3	ปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง					
4	คลื่นไส้ อาเจียน					
5	เหนื่อยง่าย อ่อนเพลีย					
6	รู้สึกหนาวๆ ร้อนๆ เหมือนจะเป็นไข้					
7	มีอาการเกร็งตามมือและเท้า					
8	มีอาการหายใจถี่					
9	ไม่มีสมาธิ					
10	เมื่อยล้า					
11	รู้สึกว่าร่างกายอ่อนแรง					
12	ปวดหลัง คอและไหล่					
13	ติงกล้ามเนื้อ เช่น คีวขมวด กำหมัดแน่น และขบกราม					
14	เบื่ออาหาร					
15	วิตกกังวลในเรื่องเล็กๆน้อยๆ					
16	รู้สึกชีวิตไม่มีคุณค่า					
17	คิดเรื่องเดิมๆ วนไปวนมา					
18	รู้สึกหมดหวังในชีวิต					
19	หงุดหงิดง่าย					
20	รู้สึกว่าตนเองโกรธง่าย					
21	รู้สึกว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น					
22	รู้สึกฟุ้งซ่านง่ายขึ้น					

ข้อ ที่	ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่าน.....	ไม่เคย เลย	นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็น ประจำ
23	รู้ว่าตนเองอยู่ในภาวะที่หาทางออกไม่ได้					
24	ขาดความมั่นใจในการทำสิ่งต่างๆ					
25	รู้สึกกลัว					
26	มองโลกในแง่ร้าย					
27	รู้สึกหดหู่ใจ					
28	จิตใจเศร้าหมองโดยไม่มีเหตุผล					
29	รู้สึกว่าถูกผู้อื่นจับผิดตลอดเวลา					
30	รู้สึกอายที่จะทำสิ่งต่างๆ					
31	รู้สึกว่าตนเองอยู่ในภาวะที่กดดัน					
32	รู้สึกขายหน้า					
33	หวาดระแวงโดยไม่มีเหตุผล					
34	รู้สึกกระสับกระส่าย กระวนกระวาย					
35	อยากอยู่เฉยๆ ไม่อยากทำอะไร					
36	จดจำสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ค่อยได้					
37	คิดอะไรไม่ออก					
38	นอนไม่หลับ					
39	ทำงานผิดพลาดบ่อย					
40	ขาดสมาธิในการทำงาน					
41	ตัดสินใจในการทำสิ่งต่างๆช้าลง					
42	หลงๆลืมๆในสิ่งที่เคยทำอยู่เป็นประจำ					
43	สับสนในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ					
44	ไม่ชอบพบปะผู้คน					
45	สนใจความรู้สึกของผู้อื่นน้อยลง					
46	แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวต่อผู้อื่น					
47	ใช้ยาคลายเครียด					
48	งุ่มง่าม ไม่กระฉับกระเฉง					

ข้อ ที่	ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่าน.....	ไม่เคย เลย	นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็น ประจำ
49	อยากเข้าห้องน้ำต่างๆที่ไม่จำเป็น					
50	คิดในเรื่องไร้สาระ					
51	ความอยากอาหารลดลง					

ขอบคุณสำหรับการร่วมมือตอบแบบสอบถามค่ะ
ผู้วิจัย...นางสาวชินานาฏ นิจจะยะ





ภาคผนวก ข

ค่า Item-Total Correlation ของแบบสอบถามการวิจัย

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์
บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

(n =309)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
1. บุคลิกภาพแบบ หัวน้ไหว	1	ข้าพเจ้าเป็นคนชีวิตก้งวลง่าย	.479
	2	ข้าพเจ้าไม่สขอรรมณ์ต่อสิ่งต่างๆรอบตัวอยู่ เสมอ	.371
	3	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกท้อ	.505
	4	เมื่อนึกถึงอาหารร่อยๆ ข้าพเจ้าก็อดไม่ได้ที่ จะไปซื้อมารับประทาน	.365
	5	ข้าพเจ้าตกใจเมื่อเกิดปัญหา	.589
	6	ข้าพเจ้ารู้สึกก้งวลงใจต่อสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น	.649
	7	ข้าพเจ้าเป็นคนขี้หุนคหงิด	.508
	8	ข้าพเจ้าอดใจเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา	.508
	9	ข้าพเจ้าสะเทือนใจง่ายเมื่อได้ฟังข่าวร้าย	.339
	10	เมื่อเจอปัญหาข้าพเจ้าก้งวลงว่าจะแก้ปัญห ไม่ได้	.674
	11	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกโกรธกับการที่ผู้อื่น ปฏิบัติต่อข้าพเจ้า	.358
	12	ข้าพเจ้าเงินเมื่อต้องแสดงความคิดเห็นต่อหน้า ผู้อื่น	.520
	13	เวลาข้าพเจ้าเห็นเพื่อนร้องไห้ ข้าพเจ้าจะรู้สึก เศร้าไปด้วย	.476

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

(n =309)				
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation	
1. บุคลิกภาพแบบ หวั่นไหว (ต่อ)	14	ส่วนใหญ่ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจโดยไม่มีสาเหตุ	.661	
	15	ข้าพเจ้าอารมณ์ฉุนเฉียวง่ายถ้ามีใครทำให้ไม่พอใจ	.371	
	16	ข้าพเจ้ารู้สึกประหม่าในการเข้าสังคม	.408	
	17	ข้าพเจ้าคิดอยู่เสมอๆ ว่า จะทำอย่างไรกับชีวิตดี	.414	
	18	ข้าพเจ้ารู้สึกไม่ค่อยมั่นใจเวลาไปในงานเลี้ยงต่างๆ	.458	
	19	ข้าพเจ้าชอบโมโหกับเรื่องที่ไม่เป็นเรื่อง	.589	
	20	ถ้าไปอยู่ในที่ทำงานใหม่ข้าพเจ้าไม่รู้จะทำตัวอย่างไรดี	.469	
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .879			
	2. บุคลิกภาพแบบ แสดงออก	21	ข้าพเจ้ารู้สึกสบายใจที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น	.359
		22	ข้าพเจ้าชอบทำงานเป็นทีม	.499
23		ข้าพเจ้าชอบความท้าทาย	.598	
24		ข้าพเจ้าเป็นคนเปิดเผย	.441	
25		ข้าพเจ้าทำงานอย่างแคล่วคล่องว่องไว	.437	
26		ข้าพเจ้าเป็นคนมีอารมณ์ขัน	.718	
27		ข้าพเจ้ายอมรับผู้อื่นอย่างที่เขาเป็น	.389	
28		ข้าพเจ้าชอบชวนเพื่อนๆ ไปเที่ยวด้วยกัน	.417	

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

(n = 309)			
บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ	ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
2. บุคลิกภาพแบบ แสดงออก (ต่อ)	29	ข้าพเจ้าสนุกกับการใช้ชีวิตที่ตื่นเต้น	.574
	30	ข้าพเจ้ากล้าแสดงความคิดเห็น	.657
	31	ข้าพเจ้าเป็นคนกระฉับกระเฉง	.615
	32	ข้าพเจ้าเป็นคนสนุกสนาน	.348
	33	ข้าพเจ้าชอบพบปะพูดคุยกับคนอื่น	.493
	34	ข้าพเจ้าพยายามหากิจกรรมใหม่ๆ มาทำเสมอ	.442
	35	ข้าพเจ้าเป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใส	.581
	36	เพื่อนๆ ส่วนใหญ่มองว่าข้าพเจ้าอารมณ์ดี	.557
	37	ข้าพเจ้าเป็นคนร่าเริง	.670
			ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .878
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับ ประสบการณ์	38	ข้าพเจ้าไม่ชอบเสียเวลาไปกับการเพื่อฝัน	.378
	39	ข้าพเจ้าสนใจงานศิลปะ	.332
	40	ข้าพเจ้ารับรู้ได้ว่าตนเองอยู่ในอารมณ์ใด	.461
	41	ข้าพเจ้าแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในการ ทำงาน	.430
	42	ข้าพเจ้าชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มาปรับใช้ใน ดำเนินชีวิต	.404
	43	ข้าพเจ้าไม่ยึดติดกับความเชื่อเดิมๆ	.384
	44	ข้าพเจ้าทำวันนี้ให้ดีที่สุด ไม่ชอบหวังถึงวัน ข้างหน้า	.397
	45	ข้าพเจ้ามีอารมณ์ร่วมไปกับเนื้อเพลงต่างๆ	.377

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

(n =309)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับ ประสบการณ์ (ต่อ)	46	ข้าพเจ้าเป็นคนไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น	.454
	47	ข้าพเจ้าอยากรู้ อยากเห็นในเรื่องที่ประเทือง ปัญญา	.585
	48	ข้าพเจ้านำข้อคิดดีๆที่ได้จากคนรอบข้างมา พัฒนาตนเอง	.416
	49	ข้าพเจ้าคิดว่าแนวคิดใหม่ๆเป็นสิ่งที่น่าลองทำ	.318
	50	ข้าพเจ้าเชื่อว่าจินตนาการนำไปสู่สิ่งที่ สร้างสรรค์	.348
	51	ข้าพเจ้าชอบดูจิตกรรม ภาพวาดตามโบสถ์ วัด	.487
	52	ข้าพเจ้ายอมรับฟังข้อโต้แย้งจากเพื่อนร่วมงาน	.374
	53	ข้าพเจ้าไม่หยุดนิ่งกับการหาข้อมูลใหม่ๆมา ปรับปรุงแก้ไขตนเองให้ดีขึ้น	.333
	54	ข้าพเจ้ามักกวาดฝุ่นถึงอนาคตของตัวเองในวัน ข้างหน้า	.458
	55	ข้าพเจ้าชอบฟังมุมมองใหม่ๆจากแนวคิดของ ผู้อื่น	.425
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .817			
4. บุคลิกภาพแบบ อ่อนน้อม	56	ข้าพเจ้าระมัดระวังตัวในการคบผู้อื่น	.401
	57	ข้าพเจ้าคิดเช่นไรพูดเช่นนั้น	.384
	58	เมื่อเห็นผู้อื่นเดือดร้อน ข้าพเจ้าก็อดไม่ได้ที่ ต้องเข้าไปช่วยเหลือ	.350

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

(n =309)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
4. บุคลิกภาพแบบ อ่อนน้อม (ต่อ)	59	เมื่อผู้อื่นเจอปัญหา ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือ อย่างเต็มที่	.592
	60	ข้าพเจ้าทำตามใจตัวเองดีกว่าฝืนทำตามหลัก ของสังคม	.363
	61	ข้าพเจ้าให้เกียรติผู้อื่น	.525
	62	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ	.491
	63	หากเพื่อนร่วมงานเจอปัญหาในการทำงาน ข้าพเจ้าจะเข้าไปช่วยเหลือให้	.454
	64	ข้าพเจ้าชอบดำเนินชีวิตตามแนวคิดที่ตนเอง ว่าดีแล้ว	.421
	65	ข้าพเจ้าชอบเห็นใจผู้อื่น	.534
		ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .775	
5. บุคลิกภาพแบบมีสติ	66	ข้าพเจ้ามีความชำนาญในงานที่ทำ	.608
	67	ข้าพเจ้าใช้ชีวิตสบายๆ	.340
	68	ข้าพเจ้าปฏิบัติตัวตามหลักคำสอนของศาสนา	.357
	69	ข้าพเจ้าเต็มที่ในการทำงานแต่ละครั้ง	.344
	70	ข้าพเจ้าเป็นคนมีวินัยในตนเอง	.737
	71	ข้าพเจ้าคิดก่อนพูด	.395
	72	ข้าพเจ้าสามารถทำงานต่างๆให้สำเร็จได้	.539
	73	ข้าพเจ้าจัดเก็บสิ่งของ อย่างเป็นระเบียบ	.649
	74	ข้าพเจ้ามุ่งมั่นในการทำงาน	.589
	75	ข้าพเจ้าสามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่ กำหนด	.516
	76	ข้าพเจ้าไตร่ตรองก่อนจะทำอะไร	.686

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

(n =309)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ข้อ ที่	ข้อความคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
5. บุคลิกภาพแบบมีสติ (ต่อ)	77	ข้าพเจ้ามีระเบียบแบบแผนในการดำเนินชีวิต	.556
	78	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานให้สำเร็จแม้มีอุปสรรค	.496
	79	ข้าพเจ้าเคร่งครัดต่อสัญญาที่ให้ไว้กับตนเอง	.555
	80	ข้าพเจ้าเป็นคนละเอียดถี่ถ้วน	.398
	81	ข้าพเจ้าต้องวางแผนก่อนที่จะทำสิ่งต่างๆ	.495
	82	ถ้าข้าพเจ้าจะทำอะไรแล้วต้องทำให้ดีที่สุด	.476
	83	ข้าพเจ้าบังคับตนเองได้ว่าตอนนี้ต้องทำอะไร	.414
	84	ข้าพเจ้าพยายามทำสิ่งต่างๆเพื่อไปสู่เป้าหมายที่วางไว้	.561
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .885			

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์
บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากเพื่อนร่วมงาน	ข้อ ที่	ข้อความคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
1. การสนับสนุนทาง ด้านอารมณ์	1	เพื่อนร่วมงานดูแลเอาใจใส่ข้าพเจ้าเป็นอย่างดี	.558
	2	เพื่อนร่วมงานใส่ใจความรู้สึกของข้าพเจ้า	.702
	3	เพื่อนร่วมงานรู้จักนิสัยของข้าพเจ้าเป็นอย่างดี	.684

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากเพื่อนร่วมงาน	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
1. การสนับสนุนทาง ด้านอารมณ์ (ต่อ)	4	เพื่อนร่วมงานคอยถามสารทุกข์สุกดิบข้าพเจ้า อยู่เสมอ	.561
	5	เพื่อนร่วมงานเป็นห่วงความรู้สึกของข้าพเจ้า	.583
	6	เพื่อนร่วมงานห่วงใยข้าพเจ้า เวลาที่ข้าพเจ้าไม่ สบาย	.643
	7	เพื่อนร่วมงานทำให้ข้าพเจ้าไม่รู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง	.492
	8	เพื่อนร่วมงานให้กำลังใจข้าพเจ้า ยามเมื่อ ข้าพเจ้ามีปัญหาในการดำเนินชีวิต	.684
	9	เมื่อข้าพเจ้ากระทำสิ่งใด เพื่อนร่วมงานจะ แสดงความชื่นชมข้าพเจ้า	.576
	10	เพื่อนร่วมงานพูดคุยให้ข้าพเจ้าสบายใจได้	.498
	11	เพื่อนร่วมงานคอยปลอบโยนเวลาที่ข้าพเจ้า รู้สึกท้อ	.583
	12	เพื่อนร่วมงานเห็นความสำคัญในตัวข้าพเจ้า	.702
	13	ถึงข้าพเจ้าจะเป็นอย่างไร เพื่อนร่วมงานก็ ยอมรับในตัวข้าพเจ้า	.439
	14	เมื่อมีปัญหาในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงานถาม ความคิดเห็นข้าพเจ้า	.559
	15	เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า	.608
	16	ข้าพเจ้าสามารถคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อน ร่วมงานได้	.461

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากเพื่อนร่วมงาน	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
1. การสนับสนุนทาง ด้านอารมณ์ (ต่อ)	17	เพื่อนร่วมงานเข้าใจในตัวข้าพเจ้า	.546
	18	เพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจในตัวข้าพเจ้า	.750
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .911			
2. การสนับสนุนทาง ด้านวัตถุ	19	เมื่อข้าพเจ้าเดือดร้อนในเรื่องเงิน ข้าพเจ้า สามารถขยืมเงินจากเพื่อนร่วมงานได้	.646
	20	เมื่อข้าพเจ้าจำเป็นต้องใช้เงิน เพื่อนร่วมงานจะ ให้ข้าพเจ้ายืม	.771
	21	เมื่อข้าพเจ้าต้องขยืมเงิน เพื่อนร่วมงานยินดี เป็นผู้ค้ำประกันให้ข้าพเจ้าได้	.578
	22	เพื่อนร่วมงานออกเงินสำรองให้ข้าพเจ้าก่อน เมื่อข้าพเจ้ายังไม่มีเงินซื้อสิ่งของ	.748
	23	เพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับ ข้าพเจ้าได้	.765
	24	เมื่อเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานของ ข้าพเจ้าชำรุด ข้าพเจ้าสามารถขอยืมใช้จาก เพื่อนร่วมงานได้ก่อน	.590
	25	เมื่อเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานของ ข้าพเจ้าเสีย เพื่อนร่วมงานช่วยหาชิ้นใหม่มา ให้	.680

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากเพื่อนร่วมงาน	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
2. การสนับสนุนทาง ด้านวัตถุ (ต่อ)	26	ข้าพเจ้าได้รับสิ่งของในโอกาสสำคัญต่างๆ จากเพื่อนร่วมงานเสมอ	.579
	27	เวลาเพื่อนร่วมงานชื่อขนมมา ก็จะแบ่งให้ ข้าพเจ้าด้วย	.436
	28	เมื่อข้าพเจ้าทำงานไม่เสร็จตามกำหนด เพื่อน ร่วมงานยินดีช่วยข้าพเจ้า	.414
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .887		
3. การสนับสนุนทาง ด้านข้อมูลข่าวสาร	29	เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อ ข้าพเจ้าในการใช้ชีวิต	.585
	30	เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการทำงาน เพื่อน ร่วมงานให้คำแนะนำข้าพเจ้าได้	.617
	31	เพื่อนร่วมงานคอยสอนเทคนิควิธีการทำงาน ให้กับข้าพเจ้า	.704
	32	เพื่อนร่วมงานจะให้มุมมองที่มีค่าในการ แก้ปัญหาต่างๆ ของข้าพเจ้า	.757
	33	เพื่อนร่วมงานถ่ายทอดประสบการณ์ต่างๆที่ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้กับข้าพเจ้า	.610
	34	ถ้าข้าพเจ้าทำสิ่งใดไม่ถูกต้อง เพื่อนร่วมงาน จะบอกข้าพเจ้า	.454
	35	เพื่อนร่วมงานชี้จุดผิดพลาดเพื่อให้ข้าพเจ้า นำไปแก้ไขให้ดีขึ้น	.390

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากเพื่อนร่วมงาน	ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
3. การสนับสนุนทาง ด้านข้อมูลข่าวสาร(ต่อ)	36	เมื่อข้าพเจ้าวางตัวไม่เหมาะสม เพื่อนร่วมงาน คอยเตือนข้าพเจ้า	.579
	37	หากข้าพเจ้าทำงานผิด เพื่อนร่วมงานจะบอก ว่าข้าพเจ้าทำผิดพลาดอย่างไร	.528
	38	เพื่อนร่วมงานจะคอยเตือนข้าพเจ้า ถ้าข้าพเจ้า แต่งตัวไม่เหมาะสม	.427
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .849			

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์
บริษัท วีริบเบอร์ จำกัด

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้างาน	ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
1. การสนับสนุนทาง ด้านอารมณ์	1	หัวหน้างานดูแลเอาใจใส่ข้าพเจ้าเป็นอย่างดี	.678
	2	หัวหน้างานใส่ใจความรู้สึกของข้าพเจ้า	.669
	3	หัวหน้างานรู้จักนิสัยของข้าพเจ้าเป็นอย่างดี	.568
	4	หัวหน้างานคอยถามสารทุกข์สุขดิบข้าพเจ้า อยู่เสมอ	.735
	5	หัวหน้างานเป็นห่วงความรู้สึกของข้าพเจ้า	.702

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้างาน	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
1. การสนับสนุนทาง ด้านอารมณ์(ต่อ)	6	หัวหน้างานห่วงใยข้าพเจ้า เวลาที่ข้าพเจ้าไม่ สบาย	.650
	7	หัวหน้างานทำให้ข้าพเจ้าไม่รู้สึกละโดดเดี่ยว อ้างว้าง	.528
	8	หัวหน้างานให้กำลังใจข้าพเจ้า ยามเมื่อ ข้าพเจ้ามีปัญหาในการดำเนินชีวิต	.650
	9	เมื่อข้าพเจ้ากระทำสิ่งใด หัวหน้างานจะแสดง ความชื่นชมข้าพเจ้า	.514
	10	หัวหน้างานพูดคุยให้ข้าพเจ้าสบายใจได้	.799
	11	หัวหน้างานพร้อมที่จะอภัยให้ข้าพเจ้าเสมอ หากข้าพเจ้าทำผิดพลาดไป	.620
	12	หัวหน้างานคอยปลอบ โยนเวลาที่ข้าพเจ้ารู้สึก ท้อ	.723
	13	หัวหน้างานเห็นความสำคัญในตัวข้าพเจ้า	.750
	14	ถึงข้าพเจ้าจะเป็นอย่างไร หัวหน้างานก็ ยอมรับในตัวข้าพเจ้า	.656
	15	เมื่อมีปัญหาในที่ทำงาน หัวหน้างานถาม ความคิดเห็นข้าพเจ้า	.493
	16	หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า	.489

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้างาน	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
1. การสนับสนุนทาง ด้านอารมณ์ (ต่อ)	17	ข้าพเจ้าสามารถคุยเรื่องส่วนตัวกับหัวหน้า งานได้	.619
	18	หัวหน้างานเข้าใจในตัวข้าพเจ้า	.750
	19	หัวหน้างานให้ความไว้วางใจในตัวข้าพเจ้า	.665
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .937			
2. การสนับสนุนทาง ด้านวัตถุ	20	เมื่อข้าพเจ้าเดือดร้อนในเรื่องเงิน ข้าพเจ้า สามารถขอกู้เงินจากหัวหน้างานได้	.815
	21	เมื่อข้าพเจ้าจำเป็นต้องใช้เงิน หัวหน้างานจะ ให้ข้าพเจ้ายืม	.795
	22	เมื่อข้าพเจ้าต้องกู้ยืมเงิน หัวหน้างานยินดีเป็น ผู้ค้ำประกันให้ข้าพเจ้าได้	.704
	23	หัวหน้างานออกเงินสำรองให้ข้าพเจ้าก่อน เมื่อข้าพเจ้ายังไม่มีเงินซื้อสิ่งของ	.732
	24	หัวหน้างานเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับ ข้าพเจ้าได้	.760
	25	ข้าพเจ้าได้รับของฝากจากหัวหน้างาน	.402
	26	ข้าพเจ้าได้รับสิ่งของในโอกาสสำคัญต่าง ๆ จากหัวหน้างานเสมอ	.703
	27	เวลาหัวหน้างานซื้อขนมมา ก็จะแบ่งให้ ข้าพเจ้าด้วย	.441
	28	เมื่อข้าพเจ้าทำงานไม่เสร็จตามกำหนด หัวหน้างานยินดีช่วยข้าพเจ้า	.453

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้างาน	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
2. การสนับสนุนทาง ด้านวัตถุ (ต่อ)	29	หัวหน้างานดูแลงานแทนข้าพเจ้า เมื่อข้าพเจ้า ไม่สามารถมาทำงานได้	.428
	30	เมื่อมีข่าวใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ หัวหน้างาน บอกให้ข้าพเจ้าทราบ	.413
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .886			
3. การสนับสนุนทาง ด้านข้อมูลข่าวสาร	31	หัวหน้างานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อ ข้าพเจ้าในการใช้ชีวิต	.401
	32	เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการทำงาน หัวหน้างาน ให้คำแนะนำข้าพเจ้าได้	.647
	33	หัวหน้างานคอยสอนเทคนิควิธีการทำงาน ให้กับข้าพเจ้า	.672
	34	หัวหน้างานจะให้มุมมองที่มีค่าในการ แก้ปัญหาต่างๆ ของข้าพเจ้า	.619
	35	หัวหน้างานถ่ายทอดประสบการณ์ต่างๆ ที่ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้กับข้าพเจ้า	.702
	36	ถ้าข้าพเจ้าทำสิ่งใดไม่ถูกต้อง หัวหน้างานจะ บอกข้าพเจ้า	.430
	37	หัวหน้างานชี้จุดผิดพลาดเพื่อให้ข้าพเจ้านำไป แก้ไขให้ดีขึ้น	.665
	38	เมื่อข้าพเจ้าวางตัวไม่เหมาะสม หัวหน้างาน คอยเตือนข้าพเจ้า	.548
	39	หัวหน้างานจะคอยเตือนข้าพเจ้า ถ้าข้าพเจ้า แต่งตัวไม่เหมาะสม	.329
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .825		

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์
บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากครอบครัว	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
1. การสนับสนุนทาง ด้านอารมณ์	1	ครอบครัวดูแลเอาใจใส่ข้าพเจ้าเป็นอย่างดี	.845
	2	ครอบครัวใส่ใจความรู้สึกของข้าพเจ้า	.877
	3	ครอบครัวรู้จักนิสัยของข้าพเจ้าเป็นอย่างดี	.840
	4	ครอบครัวคอยตามสารทุกข์สุขดิบข้าพเจ้าอยู่เสมอ	.628
	5	ครอบครัวเป็นห่วงความรู้สึกของข้าพเจ้า	.841
	6	ครอบครัวดูแลข้าพเจ้าเป็นอย่างดี เวลาที่ ข้าพเจ้าไม่สบาย	.685
	7	ครอบครัวให้กำลังใจข้าพเจ้า ยามเมื่อข้าพเจ้า มีปัญหาในการดำเนินชีวิต	.768
	8	เมื่อข้าพเจ้ากระทำสิ่งใด ครอบครัวจะแสดง ความชื่นชมข้าพเจ้า	.734
	9	ครอบครัวพูดคุยให้ข้าพเจ้าสบายใจได้	.726
	10	ครอบครัวพร้อมที่จะอภัยให้ข้าพเจ้าเสมอ หากข้าพเจ้าทำผิดพลาดไป	.654
	11	ครอบครัวคอยปลอบ โยนเวลาที่ข้าพเจ้ารู้สึก ท้อ	.798
	12	ครอบครัวยินดีให้ข้าพเจ้าตัดสินใจเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง	.582

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากครอบครัว	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
1. การสนับสนุนทาง ด้านอารมณ์ (ต่อ)	13	ครอบครัวรับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า	.743
	14	ถึงข้าพเจ้าจะเป็นอย่างไร ครอบครัวก็ยอมรับ ในตัวข้าพเจ้า	.636
	15	ข้าพเจ้าสามารถคุยเรื่องส่วนตัวกับครอบครัว ได้	.656
	16	ครอบครัวเข้าใจในตัวข้าพเจ้า	.842
	17	ครอบครัวให้ความไว้วางใจในตัวข้าพเจ้า	.814
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .958			
2. การสนับสนุนทาง ด้านวัตถุ	18	เมื่อข้าพเจ้าเดือดร้อนในเรื่องเงิน ครอบครัว ให้เงินช่วยเหลือข้าพเจ้า	.770
	19	เมื่อข้าพเจ้าจำเป็นต้องใช้เงิน ครอบครัวจะให้ ข้าพเจ้ายืม	.759
	20	เมื่อข้าพเจ้าต้องกู้ยืมเงิน ครอบครัวยินดีเป็น ผู้ค้ำประกันให้ข้าพเจ้าได้	.845
	21	ครอบครัวออกเงินสำรองให้ข้าพเจ้าก่อนเมื่อ ข้าพเจ้ายังไม่มีเงินซื้อสิ่งของ	.757
	22	ครอบครัวเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับ ข้าพเจ้าได้	.825
	23	ครอบครัวจัดหาสิ่งของที่ใช้ในชีวิตรประจำวัน ให้กับข้าพเจ้า	.708
	24	ครอบครัวให้ข้าพเจ้ายืมสิ่งของที่ข้าพเจ้ามี ความจำเป็นต้องรีบใช้	.594
	25	เมื่อสิ่งของที่ข้าพเจ้าใช้อยู่เสีย ครอบครัวช่วย หาชิ้นใหม่มาให้	.687

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากครอบครัว	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
2. การสนับสนุนทาง ด้านวัตถุ (ต่อ)	26	ถ้าข้าพเจ้าอยากได้อะไร ครอบครัวก็จะจัด สิ่งของนั้นมาให้	.711
	27	เมื่อข้าพเจ้าไปทำงานไม่ทัน ครอบครัวยินดี ไปส่งข้าพเจ้าที่ทำงาน	.687
	28	ครอบครัวช่วยข้าพเจ้าทำงานบ้าน	.494
	29	เมื่อข้าพเจ้ามีธุระ ครอบครัวยินดีรับภาระงาน ภายในบ้านแทนข้าพเจ้า	.560
	30	เมื่อข้าพเจ้ากลับมาจากที่ทำงาน ครอบครัวจะ จัดอาหารมาให้	.658
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .932		
3. การสนับสนุนทาง ด้านข้อมูลข่าวสาร	31	ครอบครัวให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อ ข้าพเจ้าในการใช้ชีวิต	.606
	32	เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการทำงาน ครอบครัว ให้คำแนะนำข้าพเจ้าได้	.530
	33	เมื่อมีข่าวใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ ครอบครัว บอกให้ข้าพเจ้าทราบ	.746
	34	ครอบครัวจะให้มุมมองที่มีค่าในการแก้ปัญหา ต่างๆ ของข้าพเจ้า	.803
	35	ครอบครัวถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตให้กับข้าพเจ้า	.696
	36	ครอบครัวบอกข้าพเจ้าในสิ่งที่ทำอยู่ว่าดี หรือไม่ดี	.783

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

(n =309)

การสนับสนุนทางสังคม จากครอบครัว	ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
3. การสนับสนุนทาง ด้านข้อมูลข่าวสาร (ต่อ)	37	ครอบครัวที่จุดผิดพลาดเพื่อให้ข้าพเจ้านำไป แก้ไขให้ดีขึ้น	.747
	38	เมื่อข้าพเจ้าวางตัวไม่เหมาะสม ครอบครัวคอย เตือนข้าพเจ้า	.739
	39	ถ้าข้าพเจ้าแต่งตัวไม่เหมาะสม ครอบครัวจะ บอกข้าพเจ้า	.318
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .884			

ตารางผนวกที่ 5 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม

ความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิตยางรถยนต์ บริษัท วีรับเบอร์ จำกัด

(n =309)

ความเครียด	ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
1. ความเครียดทางร่างกาย	1	หัวใจเต้นแรงกว่าปกติ	.551
	2	เป็นหวัดง่าย	.544
	3	ปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	.545
	4	คลื่นไส้ อาเจียน	.381
	5	เหนื่อยง่าย อ่อนเพลีย	.659
	6	รู้สึกหนาวๆ ร้อนๆ เหมือนจะเป็นไข้	.571
	7	มีอาการเกร็งตามมือและเท้า	.687
	8	มีอาการหายใจถี่	.841
	9	ไม่มีสมาธิ	.555

ตารางผนวกที่ 5 (ต่อ)

(n =309)

ความเครียด	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
1. ความเครียดทางร่างกาย (ต่อ)	10	เมื่อยล้า	.743
	11	รู้สึกว่าร่างกายอ่อนแรง	.782
	12	ปวดหลัง คอและไหล่	.365
	13	ตึงกล้ามเนื้อ เช่น คิ้วขมวด กำหมัดแน่นและ ขบกราม	.635
	14	เบื่ออาหาร	.443
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .895			
2. ความเครียดทางจิตใจ	15	วิตกกังวลในเรื่องเล็กๆน้อยๆ	.734
	16	รู้สึกชีวิตไม่มีคุณค่า	.696
	17	คิดเรื่องเดิมๆกลับไปวนมา	.757
	18	รู้สึกหมดหวังในชีวิต	.822
	19	หงุดหงิดง่าย	.765
	20	รู้สึกว่าตนเองโกรธง่าย	.651
	21	รู้สึกว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น	.737
	22	รู้สึกฟุ้งซ่านง่ายขึ้น	.717
	23	รู้ว่าตนเองอยู่ในภาวะที่หาทางออกไม่ได้	.758
	24	ขาดความมั่นใจในการทำสิ่งต่างๆ	.662
	25	รู้สึกกลัว	.694
	26	มองโลกในแง่ร้าย	.710
	27	รู้สึกหดหู่ใจ	.697
	28	จิตใจเศร้าหมองโดยไม่มีเหตุผล	.777
	29	รู้สึกว่าถูกผู้อื่นจับผิดตลอดเวลา	.477
	30	รู้สึกอายนที่จะทำสิ่งต่างๆ	.622

ตารางผนวกที่ 5 (ต่อ)

			(n =309)
ความเครียด	ข้อ ที่	ข้อความ	ค่า Item-Total Correlation
2. ความเครียดทางจิตใจ (ต่อ)	31	รู้สึกว่าคุณอยู่ในภาวะที่กดดัน	.617
	32	รู้สึกขายน้ำ	.574
	33	หวาดระแวงโดยไม่มีเหตุผล	.558
	34	รู้สึกกระสับกระส่าย กระวนกระวาย	.775
	35	อยากอยู่เฉยๆ ไม่อยากทำอะไร	.388
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .951			
3. ความเครียดทาง พฤติกรรม	36	จดจำสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ค่อยได้	.584
	37	คิดอะไรไม่ออก	.717
	38	นอนไม่หลับ	.711
	39	ทำงานผิดพลาดบ่อย	.334
	40	ขาดสมาธิในการทำงาน	.696
	41	ตัดสินใจในการทำสิ่งต่างๆ ช้าลง	.532
	42	หลงๆ ลืมๆ ในสิ่งที่เคยทำอยู่เป็นประจำ	.813
	43	สับสนในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ	.650
	44	ไม่อยากพบปะผู้คน	.573
	45	สนใจความรู้สึกของผู้อื่นน้อยลง	.617
	47	ใช้ยาคลายเครียด	.444
	48	งุ่มง่าม ไม่กระฉับกระเฉง	.721
	49	อยากเข้าห้องน้ำต่างๆ ที่ไม่จำเป็น	.488
	50	คิดในเรื่องไร้สาระ	.544
	51	ความอยากอาหารลดลง	.616
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .913			

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวชินานาฏ นิจจะยะ
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 15 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรสงคราม
ประวัติการศึกษา	ศึกษาศาสตรบัณฑิต (การแนะแนว) เกียรตินิยมอันดับ 2 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครูแนะแนว
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา ๒
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	