

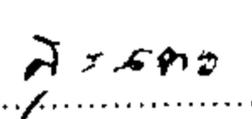
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของ
พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
หลังการปฏิรูปองค์การ พ.ศ. 2545

วราภรณ์ คล้ายประยงค์

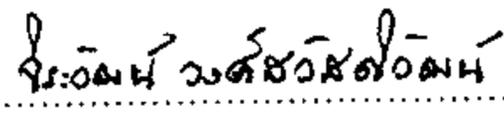
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. 2546

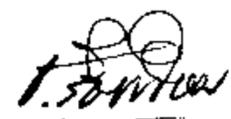
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของ
พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
หลังการปฏิรูปองค์การ พ.ศ. 2545
วราภรณ์ คล้ายประยงค์
คณะพัฒนาสังคม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........ประธานกรรมการ
(ดร.สุรสิทธิ์ วชิรจจร)

อาจารย์..........กรรมการ
(จระพร บุรณสิน)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........กรรมการ
(ดร.จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์)

ศาสตราจารย์..........รองอธิการบดี รักษาราชการแทนคณบดี
(ดร.ชาติชาย ณ เชียงใหม่)

วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2546

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	:	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์การ พ.ศ.2545
ชื่อผู้เขียน	:	วราภรณ์ คล้ายประยงค์
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
ปีการศึกษา	:	2546

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง และความเครียดของบุคคลในองค์การบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) หลังการเปลี่ยนแปลงปฏิรูประบบโครงสร้างขององค์การ 2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความคาดหวังของบุคลากรในองค์การ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการวางแผนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังการปฏิรูปองค์การ รวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 168 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษานี้เป็นเพศชาย และเพศหญิงในจำนวนเท่ากัน คือจำนวน 84 คน และส่วนใหญ่มีสัดส่วนกลุ่มอายุงานที่ใกล้เคียงกัน โดยมีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปมากที่สุด และน้อยที่สุดคือในกลุ่มอายุงาน 14-19 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานแผนงานและการเงินมากที่สุด

ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ และระดับความคาดหวังของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง

ด้านความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด ส่วนตัวแปรความก้าวหน้า

ในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวัง ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความคาดหวัง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

- 1) ควรจัดให้มีการประเมินความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์กร เป็นระยะ ๆ เพื่อให้สามารถทราบถึงความเปลี่ยนแปลงด้านภาวะความเครียดในแต่ละช่วงของการทำงาน โดยคำนึงถึงลักษณะงานเป็นหลัก
- 2) ควรจัดให้มีกิจกรรมที่เสริมสร้างจิตลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความเชื่ออำนาจในตน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความเครียดให้แก่พนักงาน
- 3) ควรส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน และกับเพื่อนพนักงานด้วยกันเองในแต่ละหน่วยงาน รวมถึงสัมพันธ์กับสายงานอื่น ๆ ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีในระดับสูงต่อไป เพื่อความสอดคล้องในการประสานงานในแต่ละฝ่าย
- 4) ควรส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานอยู่เสมอเพื่อศักยภาพ และประสิทธิภาพที่ดีในปฏิบัติงาน
- 5) ควรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อพัฒนามาตรฐานในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กร โดยคำนึงถึงความเหมาะสมในสายงาน
- 6) ควรจัดให้มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กรให้เป็นที่ยอมรับของพนักงาน
- 7) ควรมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการสอบเลื่อนตำแหน่ง ตามความเหมาะสมตามผลงาน และความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างแท้จริง

ABSTRACT

Title of Thesis : Factors related to stress and expectations of employees of the
Airports of Thailand Public Company Limited regarding privatization
in 2002

Author : Varaporn Klayprayong

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2003

This study aims to:

1. Study the factors affecting stress and expectations of employees of the Airports of Thailand Public Company Limited regarding privatization in 2002.
2. Study the relationship between stress and the expectations of employees of the Airports of Thailand Public Company Limited after privatization in 2002.

Data was collected from 168 employees of the Airports of Thailand Public Company Limited. The subjects were selected using multi-stage sampling. A questionnaire was also used in the collection of data. The data was processed using frequency, percentage, Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis. Following, are the results :

Of the 168 subjects, 84 were males and 84 were females. The most of them group with the longest period of employment had over 20 years while the group with the smallest group was 14-19 years. Most of them were in the planning and finance line.

For most subjects, the level of stress was low whereas that of expectation was high.

In terms of the correlation of variables, motivation towards accomplishments, internal locus of control, social support from colleagues, job advancement, and job satisfaction were all negatively related to stress. On the other hand, job advancement and job satisfaction were positively related to expectation.

Suggestions based on the results of this study are as follows:

1. Continually assess employees' stress based on their job characteristics to detect changes in stress in each period of work.
2. Provide activities that help reduce stress such as motivation towards accomplishments and internal locus of control. These activities can increase work effectiveness and, in turn, decrease stress.
3. Promote relationships between supervisors and subordinates and among colleagues in their own and other departments.
4. Provide new technologies for the employees to enhance their potential and work effectiveness.
5. Check work effectiveness of the employees regularly to increase working standards.
6. Promote continuous employee involvement in the administration and management of the organization so that it is made more acceptable to the employees.
7. Consider job promotion or provide the employees with fair opportunities to take promotion tests through selection based on work performance, job knowledge and expertise.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน หลังการปฏิรูปองค์การ พ.ศ.2545 สำเร็จได้ เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาให้ความช่วยเหลือให้ข้อมูล เสนอความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษา และให้กำลังใจ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ จิระพร บุรณสิน ที่ได้ให้คำชี้แนะและตรวจสอบวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอนอย่างละเอียด พร้อมทั้งให้การดูแลอย่างอบอุ่น และขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ วัชรขจร ที่กรุณาแนะนำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ขึ้น ดร.ตุจเดือน พันธมนาวิน ที่คอยให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจ รวมถึงคณาจารย์ในคณะพัฒนาสังคมทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการและประสบการณ์ในทุก ๆ ด้านให้กับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล คุณมนตรี มงคลดาว พิธีฎพร และพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและร่วมมืออย่างเต็มที่ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และบุคคลที่เป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขบใจน้องสาวที่น่ารัก ที่ทำให้ทุกวันของผู้วิจัยมีครอบครัวที่อบอุ่น ขอขอบคุณพี่ ๆ (พี่ม่วย พี่ตึก พี่อุ พี่วิน พี่เล็ก) และเพื่อน ๆ (แนน ไร่ วาว กูก แก้ว ภู ม่วย) รุ่น 32 ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และให้รอยยิ้มกับผู้วิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณค่าที่เป็นประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่สังคมอันจะนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

วราภรณ์ คล้ายประยงค์

กันยายน 2546

สารบัญ

	หน้า
<u>บทคัดย่อ</u>	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
<u>สารบัญ</u>	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญแผนภูมิ	(15)
<u>บทที่ 1</u> บทนำ	c1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตในการวิจัย	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
<u>บทที่ 2</u> แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	c2-1
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	8
<u>2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง</u>	c2-2 33
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิม	41
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม	50
<u>2.5 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทในงาน</u>	c2-3 53
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน	56
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	61
2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ	65
2.9 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	67
2.10 ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง	75

		หน้า
<u>บทที่ 3</u> กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย	c3	
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา		79
3.2 นิยามปฏิบัติการ		80
3.3 สมมติฐานทางการวิจัย		82
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง		93
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล		95
3.6 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ		104
3.7 การประมวลผลข้อมูล		105
3.8 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล		105
<u>บทที่ 4</u> ผลการวิจัย	c4	
4.1 ลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง		107
4.2 ระดับความเครียดของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง		108
4.3 ระดับปัจจัยด้านความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง		110
4.4 ระดับปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิมของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง		111
4.5 ระดับปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง		113
4.6 ระดับปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง		114
4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน		116
<u>บทที่ 5</u> สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	c5	
5.1 สรุปผลการศึกษา		132
5.2 อภิปรายผลการศึกษา		139
5.3 ข้อเสนอแนะ		146
<u>บรรณานุกรม</u>	bi	149
ภาคผนวก		
<u>ภาคผนวก ก</u>	ap-1	157
<u>ภาคผนวก ข</u>	ap-2	211
<u>ภาคผนวก ค</u>	q	226
<u>ประวัติผู้เขียน</u>	v	236

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงขนาดประชากร กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บได้จริง	94
ตารางภาคผนวก ก	
ตารางที่	
1 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง	155
2 จำนวน ร้อยละ งานอดิเรกยามว่างของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง	156
3 จำนวน ร้อยละ ระดับความเครียดทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ	157
4 จำนวน ร้อยละ ระดับความเครียดทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม	159
5 จำนวน ร้อยละ ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรายข้อ	159
6 จำนวน ร้อยละ ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรวม	161
7 จำนวน ร้อยละ ระดับความเครียดรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง	162
8 จำนวน ร้อยละ ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรายข้อ	162
9 จำนวน ร้อยละ ระดับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม	163
10 จำนวน ร้อยละ ความคาดหวังเชิงอาชีพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ	164
11 จำนวน ร้อยละ ระดับความคาดหวังเชิงอาชีพของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรวม	164
12 จำนวน ร้อยละ ระดับความคาดหวังรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม	164
13 จำนวน ร้อยละ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ	166
14 จำนวน ร้อยละ ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม	167

ตารางที่	หน้า
15 จำนวน ร้อยละความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ	168
16 จำนวน ร้อยละระดับความเชื่ออำนาจในตนของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรวม	169
17 จำนวน ร้อยละลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรายข้อ	170
18 จำนวน ร้อยละระดับลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรวม	172
19 จำนวน ร้อยละการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรายข้อ	172
20 จำนวน ร้อยละระดับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม	174
21 จำนวน ร้อยละการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรายข้อ	174
22 จำนวน ร้อยละระดับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม	176
23 จำนวน ร้อยละบทบาทในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ	176
24 จำนวน ร้อยละระดับบทบาทในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม	178
25 จำนวน ร้อยละความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรายข้อ	178
26 จำนวน ร้อยละระดับความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรวม	179
27 จำนวน ร้อยละความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรายข้อ	180
28 จำนวน ร้อยละระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างรวม	181
29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทั่วไปของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุน ทางสังคม ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวัง	182

ตารางที่	หน้า
30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการ สนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวัง	183
31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดรวมของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทาง สังคม ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวัง	184
32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดรวมของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทาง สังคม ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวังจำแนกตามเพศ	185
33 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดรวมของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทาง สังคม ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวังจำแนกตามอายุงาน	187
34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดรวมของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทาง สังคม ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวังจำแนกตามตำแหน่ง	191
35 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดรวมของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทาง สังคม ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวังจำแนกตามระดับ	194
36 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านสวัสดิการและ รายได้ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับความเครียด ปัจจัยด้านการ สนับสนุนทางสังคม และปัจจัยด้านการทำงาน	196
37 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังเชิงอาชีพของ พนักงานกลุ่มตัวอย่างกับความเครียด ปัจจัยด้านการสนับสนุนทาง สังคม และปัจจัยด้านการทำงาน	197
38 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังรวมของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างกับความเครียด ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยด้านการทำงาน	198

ตารางที่	หน้า
39 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความเครียดของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ	199
40 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความเครียดทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ	200
41 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความเครียดในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ	201
42 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความเครียดรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ	202
43 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับด้านต่างๆ	204
44 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ	205
44 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความคาดหวังเชิงอาชีพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ	206
45 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความคาดหวังรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ	207

ตารางภาคผนวก ข

ตารางที่	หน้า
1 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดความเครียดทั่วไป	209
2 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดความเครียดในการทำงาน	210
3 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	211
4 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดความเชื่ออำนาจในตน	213
5 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน	214
6 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	215

ตารางที่	หน้า
7 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดการสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้างาน	216
8 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดบทบาทในการทำงาน	217
9 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดความก้าวหน้าในการทำงาน	218
10 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดความพึงพอใจในการทำงาน	219
11 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดความคาดหวังด้านสวัสดิการ และรายได้	220
12 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดความคาดหวังเชิงอาชีพ	222

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
2.1	แสดงแบบจำลองความเครียด	12
2.2	แสดงแหล่งที่มาของความเครียด	15
2.3	แสดงความสัมพันธ์กันระหว่างระดับของผลการปฏิบัติงาน กับระดับความเครียด	21
2.4	แสดงปฏิกิริยาความเครียดที่เข้าสู่ร่างกาย	32
2.5	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจ และชัยชนะ เช่นเดียวกับ ประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจกับความพ่ายแพ้	33
2.6	แสดงแบบจำลองความคาดหวัง	35
2.7	แสดงตัวแบบตามทฤษฎีความคาดหวังของ Porter and Lawler	37
2.8	แสดงทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)	38
2.9	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความล้มเหลวทางจิต ตามแนวคิดของ Duane	44
2.10	แสดงผลกระทบของผู้กำหนดบทบาทที่มีต่องาน	55
2.11	แสดงความสัมพันธ์ของการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ และหน้าที่งานบริหาร	57

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ดังเช่นในปัจจุบันนี้ โลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องจึงทำให้การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น กับสภาพแวดล้อม โดยรอบเป็นเรื่องที่ทุกส่วนควรให้ความสนใจและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมถึงการพัฒนาศักยภาพ และเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกันอย่างสูงนั้น คงจะหนีไม่พ้นวงการธุรกิจที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานหรือองค์กร ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์โดยรอบ เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ ซึ่งได้มีการจัดตั้งมาในระยะเวลาหนึ่ง อาจจะไม่มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ เวลานั้น แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับอีกช่วงเวลาหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่สภาพแวดล้อมโดยรอบมีการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเมื่อเวลาเปลี่ยนไปการจัดการองค์กรในรูปแบบเดิมอาจจะไม่มีความเหมาะสมอีกต่อไป จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบต่าง ๆ ขององค์กรให้สามารถที่จะดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรจะเจริญเติบโต หรือดำเนินอยู่ตลอดไปได้อย่างยั่งยืนอยู่กับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ซึ่งสาเหตุของการที่จะต้องทำการเปลี่ยนแปลงองค์กร หรือปฏิรูปองค์กรนั้น มีทั้งสาเหตุจากภายนอกและภายใน ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ได้แก่ ตัวองค์กรเองที่มีการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ภายในองค์กรเกิดปัญหาไม่คล่องตัวหรือมีความซ้ำซ้อน หน้าที่การงานบางอย่างในหน่วยงานล้าสมัย ไม่มีความจำเป็นอีกต่อไป การนำเทคโนโลยีและเครื่องจักรใหม่ ๆ มาใช้แทนแรงงานคน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และบุคคลในองค์กรเปลี่ยนแปลง ปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปฏิรูปองค์กร ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ การเมือง สภาพสังคม กฎหมาย เทคโนโลยี และคู่แข่งซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมา ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งสิ้น

ซึ่งสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงอาจมาจากหลาย ๆ ปัจจัยประกอบกัน โดยจะขึ้นอยู่กับปัจจัยใด เป็นสำคัญนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงานหรือองค์การนั้น

การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงองค์การให้ได้ผลสมบูรณ์นั้น จะต้องพัฒนาทั้งระบบขององค์การ โดยถือว่าองค์การทั้งหมดเป็นเป้าหมายที่จะต้องเปลี่ยนแปลงมิใช่เปลี่ยนแปลงเฉพาะจุดใดจุดหนึ่งหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเท่านั้น เพราะองค์การมิได้ประกอบขึ้นด้วยระบบใดระบบหนึ่งเพียงระบบเดียว ในเมื่อองค์การประกอบด้วยระบบหลายระบบที่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็จะต้องแก้ไขทุกระบบที่มีปัญหา โดยมีการวิเคราะห์ถึงสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงในส่วนหนึ่ง หรือหลายส่วนขององค์การจะมีผลกระทบไม่ทางตรงก็ทางอ้อมที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในส่วนรวมขององค์การด้วย ระบบที่เป็นส่วนประกอบขององค์การ และเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาองค์การ คือ 1) การบริหารงานบุคคล 2) การจัดการทางการเงินและบัญชี 3) กระบวนการขั้นตอนและวิธีการทำงาน 4) โครงสร้างขององค์การ 5) เทคโนโลยีที่ใช้หรือที่ควรนำมาใช้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างแต่ละระบบขององค์การนั้นควรจะเปลี่ยนอย่างรวดเร็วหรือ ค่อยเป็นค่อยไป ควรพิจารณาหลัก 4 ประการ คือ 1) การขยายตัวของธุรกิจ 2) การตลาดและผลผลิต 3) ลักษณะของวัตถุดิบ 4) ต้นทุนในการปรับปรุงองค์การ (สมคิด บางโม, 2545 : 44, 46)

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ โครงสร้าง หรือหน้าที่การงานขององค์การมักจะเป็นการดำเนินงานที่ไม่เร่งด่วนนัก เว้นแต่กรณีจำเป็นเร่งด่วนจริง ๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือเร่งด่วนย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลในองค์การอย่างแน่นอน เนื่องจากองค์การนั้นประกอบด้วยมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจจึงย่อมมีการเคลื่อนไหว และรับรู้ถึงผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงไปทั้งลักษณะงาน โครงสร้างหน้าที่ต่าง ๆ ดังนั้นอาจมีทั้งผู้ที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้ไม่ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ตาม เพราะบุคคลแต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์การที่ตนทำงานอยู่ทำให้บุคคลในองค์การมีความคาดหวังต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น ด้านการปฏิบัติงานที่ตนเคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยมากน้อยเพียงใด เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นเครื่องสะท้อนถึงความไม่มั่นคงในการทำงานถ้าหากประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ไม่เป็นไปตามความคาดหวังขององค์การ หรือในด้านของผลประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ จากผลดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับบุคคลในองค์การได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานในอนาคต ดังนั้นความเครียดที่จะเกิดขึ้นดังกล่าวควรดำเนินงานวางแผนทำความเข้าใจแก่บุคคลในองค์การ รวมถึงสำรวจความคิดเห็นทั้งก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างขององค์การ สามารถดำเนินการได้ดังนี้ คือ 1) วางแผนการเปลี่ยนแปลงโดยให้บุคคลในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) ฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป 3) สร้างความรู้สึกให้เกิดแก่บุคลากรในหน่วยงานว่าความมั่นคงในการทำงานจะไม่เปลี่ยนแปลง หรือมีมากขึ้นกว่าเดิม 4) ชี้แจงความจำเป็นและผลประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงองค์การให้เข้าใจต้องแท้ (สมคิด บางโม , 2545 : 45)

การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ถือเป็น การเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ดังนั้นการพัฒนาองค์การเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน และมีผู้นำแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและปฏิรูปองค์การ ไปใช้และประสบความสำเร็จมาเป็นจำนวนมาก การรีระบบเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การที่ ตั้งมานานหรือองค์การที่บริหารโดยระบบครอบครัว หากไม่ทำการปรับเปลี่ยนระบบก็จะไม่สามารถสู้กับคู่แข่งได้ หรืออาจทำให้การบริหารองค์การให้ก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จเป็นไปได้ยาก ยิ่ง ดังนั้น องค์การภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจซึ่งถือว่าเป็นองค์การที่ก่อตั้งมานาน สมควรแก่เวลาที่ ต้องทำการเปลี่ยนแปลงปฏิรูปองค์การต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปใน ปัจจุบัน ซึ่งปัจจุบันสภาพของธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงมาก องค์การใดที่มีทุนมากมีการจัดการที่ดี ย่อมได้เปรียบและชนะคู่แข่ง ทำให้มีส่วนแบ่งทางการตลาดสูง ส่วนองค์การใดที่การจัดการไม่มี ประสิทธิภาพก็จะไม่ประสบความสำเร็จทั้งในด้านธุรกิจ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงาน ดังนั้นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ จึงต้องมีการปฏิรูปองค์การ ตาม พรบ. ทุนรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้สามารถขยายกิจการ ลดต้นทุนในการดำเนินงานค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จากการใช้สินทรัพย์และการดำเนินงานส่วนกลางร่วมกัน

การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับการก่อตั้งมานาน อีกทั้งยังเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ที่มีโครงสร้างหน่วยงานที่ค่อนข้างซับซ้อน ดำเนินกิจการด้านบริหาร งานทำอากาศยาน ทั้ง 6 แห่งของประเทศไทย อันได้แก่ ทำอากาศยานกรุงเทพ ทำอากาศยาน เชียงใหม่ ทำอากาศยานหาดใหญ่ ทำอากาศยานภูเก็ต ทำอากาศยานเชียงใหม่ และทำ อากาศยานกรุงเทพ 2 แห่งใหม่ (หนองงูเห่า) ซึ่งการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ต้องทำการ เปลี่ยนสภาพ แบบทั้งองค์การเป็นบริษัทมหาชนจำกัด โดยใช้ พรบ. ทุนรัฐวิสาหกิจ โดยให้โอนกิจการ สิทธิ หนี้ ความรับผิดชอบ สินทรัพย์ และพนักงาน รวมทั้งหุ้นในบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดของ การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) ไปเป็นของ AAT Plc. แปลง

สภาพท่าอากาศยานทั้ง 5 แห่ง เป็นหน่วยธุรกิจ (Business Unit) , ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในรูปแบบเอกชน และต้องทำการเสนอขายหุ้น AAT Plc. หลังการแปลงสภาพ ทอท.ทันที ทั้งนี้ในการแปลงสภาพดังกล่าวเพื่อให้การทำอากาศยานสามารถกำหนดทิศทางของการพัฒนาท่าอากาศยานหลักทั้ง 6 แห่ง ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นการดึงดูดนักลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังเป็นการลดต้นทุนการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายจากการใช้สินทรัพย์และการดำเนินงานส่วนกลางร่วมกัน

ในการปฏิรูปองค์การดังกล่าวของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการแปรรูปด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีการพิจารณาโครงสร้างการบริหารงานของบริษัทและการกำหนดพนักงานที่จะให้เป็นลูกจ้างของบริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการแปรสภาพ ในส่วนของโครงสร้างหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัท ได้ให้บริษัทที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล (บริษัท Hay Management Consultants (Thailand) Limited) ไปดำเนินการแก้ไขปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ให้สอดคล้องกับแนวทางการแปรสภาพ ทอท. ที่เปลี่ยนแปลงไป มีการเพิ่มและลดหน่วยงานบางหน่วยในองค์การเพื่อความเหมาะสม และให้โอนพนักงานและลูกจ้างทุกประเภทไปเป็นพนักงานของบริษัทใหม่ สำหรับเงินเดือนค่าจ้างและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ต้องไม่น้อยกว่าเดิม ซึ่งการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การและบุคลากร นั้นทางบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการจัดคณะทำงานด้านการประชาสัมพันธ์การแปรรูป เพื่อชี้แจงข้อมูล และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน จากการดำเนินการดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการปฏิรูปองค์การ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) นั้นให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เนื่องจากทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในองค์การ

ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหน้าที่ต่าง ๆ ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ดังที่ได้กล่าวมานั้น ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความคิดเห็นและพึงพอใจของพนักงาน อันจะเห็นได้จากประเด็นคำถามต่าง ๆ ที่พนักงานให้ความสนใจ จากการรับฟังปัญหาข้อเสนอแนะเพื่อนำเสนอผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของคณะทำงานแปรรูปสัญจรของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 11 - 23 มิถุนายน 2542 โดยประเด็นคำถามที่ได้รับมากที่สุดคือ ด้านโครงสร้างองค์การซึ่งพนักงานมีความประสงค์จะมีส่วนร่วมในการรับรู้การจัดโครงสร้างใหม่ และพนักงานบางส่วนต้องการให้พิจารณาโครงสร้างส่วนงานอย่างยุติธรรม และต้องมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะไม่มีการปลดพนักงานออกหลังจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างแล้ว ซึ่งพนักงานรู้สึกวิตกกังวลถึงความไม่มั่นคงในหน้าที่การงานของตน อีกทั้งพนักงานยังต้องการให้ช่วยเหลือพนักงานที่มีอัตราความเสี่ยงในการถูกปลดจากงาน นอกจากนั้นพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยาน

ยานไทย จำกัด (มหาชน) ยังมีความวิตกกังวลในด้านความมั่นคงของชาติที่อาจได้รับผลกระทบจากการปฏิรูปองค์การ อันเนื่องมาจากพันธมิตรทางธุรกิจที่จะมาซื้อกิจการท่าอากาศยาน ของ ทอท. แล้วอาจจะดึงปริมาณการจราจรทางอากาศไปลงที่ประเทศคู่แข่ง ซึ่งจะทำให้กิจการท่าอากาศยานของ ทอท. หดสั้นไปในที่สุด ในประเด็นนี้ได้รับการต่อต้านจากพนักงานเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นจะเห็นได้ว่าอัตราการออกจางานของพนักงานในช่วงก่อนการปฏิรูปองค์การในช่วงปี พ.ศ. 2544 ก็อยู่ในระดับที่มากพอสมควร จากปรากฏการณ์ที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่าพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความตื่นตัวและวิตกกังวลต่อการปฏิรูปองค์การเป็นอย่างมาก

ในการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาถึงความเครียด และความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพราะพนักงานทุกหน่วยงานจะต้องได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนี้โดยตรง อีกทั้งโครงสร้างองค์การและบุคลากรของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ก็มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งความเครียดและความคาดหวังของพนักงานที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างขององค์การ จะส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และประสิทธิภาพขององค์การในภาพรวม จึงนับได้ว่าพนักงานในองค์การเป็นกลไกและกำลังสำคัญในการบริหารจัดการขององค์การ ให้การเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิรูปองค์การเป็นไปได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่องค์การได้คาดหวังไว้

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง และความเครียดของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) หลังการเปลี่ยนแปลงปฏิรูประบบโครงสร้างขององค์การ
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดและความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

1.3 ขอบเขตในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความเครียดและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานหลังการปฏิรูปองค์การ ศึกษากรณี : พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นการศึกษาในด้านการจัดการโครงสร้างการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ส่วนของการแปรรูปทรัพยากรบุคคล ของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยพิจารณาหลังการเปลี่ยนแปลงระบบ และปฏิรูปองค์การ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะ กลุ่มพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งจะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของ การทำอากาศยานกรุงเทพ สนามบินดอนเมือง ใน 7 สายงาน ที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างโดยตรง ซึ่งได้แก่

- 1) สำนักตรวจสอบ
- 2) สำนักกรรมการผู้จัดการ
- 3) สายงานกิจการพิเศษ
- 4) สายงานแผนงานและการเงิน
- 5) สายงานอำนาจการ
- 6) สายงานวิศวกรรม
- 7) สายงานทำอากาศยาน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในช่วงหลังจากการปฏิรูป เปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างขององค์การ การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็นบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) แล้ว คือ ช่วงประมาณเดือนพฤษภาคม 2546 ถึง เดือนกันยายน 2546

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการวางแผน ให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังการปฏิรูปองค์การ
2. เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไปในอนาคต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิม
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม
5. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทในงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน
7. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
8. แนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร
9. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
10. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2.1.1 ความหมายของความเครียด

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 89-90) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเครียด ว่า หมายถึง สถานะตึงเครียด (Tension) ที่บุคคลต้องเผชิญซึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ความต้องการ ข้อจำกัดหรือสถานการณ์ต่างๆ มากเกินไป ความเครียดที่พอเหมาะจะมีส่วนช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว วางแผนอนาคต และทำงาน ซึ่งเกิดผลงานที่เป็นรูปธรรมและประโยชน์ต่อตนเอง กลุ่ม องค์กร เรียกว่า ความเครียดในด้านบวก (Unstress) แต่ความเครียดที่มากเกินไปจะส่งผลในทางลบต่อเรา โดยความเครียดจะแสดงอาการ (Symptoms of Stress) ในด้านลบ (Distress) เช่น

1. ความรู้สึกหงุดหงิดและคับข้องใจ (Feeling "Nervy" , Tense or "Up Tight")
2. ระบบย่อยอาหารทำงานไม่ปกติหรือเกิดปัญหา อาหารไม่ย่อย (Indigestion)
3. ระบบหมุนเวียนโลหิตทำงานไม่เป็นปกติ หรือเกิดปัญหา ความดันโลหิตสูง (High Blood Pressure)
4. ก่อให้เกิดความกระวนกระวาย ไม่สามารถจะรวมความสนใจได้ (Inability to Concentrate)
5. สร้างความไม่พอใจของงาน (Job Dissatisfaction) ทำให้เกิดปัญหา "การขาดงาน ลาออกจากงาน และผลิตภาพตกต่ำ"
6. อารมณ์ร้อน (Short Temper) ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ตามปกติ ก่อให้เกิด "ความขัดแย้งและความรุนแรงในที่ทำงาน"
7. การใช้ยาเสพติดและการดื่มสุรา (Drug and Alcohol Abuse) ทำให้ ขาดสติซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อสุขภาพของบุคคลและการทำงานในองค์กร ซึ่งจะเป็นสาเหตุโดยตรงของอุบัติเหตุและการทะเลาะวิวาทในที่ทำงาน

วรรณภรณ์ เต็มประยูร (2544 : 5) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจและ/หรือร่างกายที่เกิดจากการที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า ที่มาจากภายในและภายนอกร่างกาย ถ้าความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะ ก็จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลมีพลังที่จะกระทำสิ่งที่คาดหวังให้ประสบความสำเร็จ แต่ถ้าความเครียดอยู่ในระดับที่สูงหรือต่ำจนเกินไป ก็จะทำให้เกิดโทษต่อร่างกายและจิตใจ และลดประสิทธิภาพทางการแสดงพฤติกรรมที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จลงได้

ณกมล จันทร์สม และคณะ (2541 : 288) ให้คำจำกัดความ ความเครียด (Stress) ว่า หมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญ หรือความไม่แน่นอนต่างๆ ความเครียดไม่จำเป็นต้องไม่ดีเสมอไป ในบางครั้งความเครียดก็จะถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบแต่บางครั้งความความเครียดก็จะเป็นประโยชน์ได้ ยกตัวอย่างเช่น การที่ผู้บังคับบัญชาสร้างความเครียดให้เกิดขึ้นในที่ทำงานอาจจะทำให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดก็ได้ นอกจากนั้นคนบางคนสามารถทำงานได้ดีในสภาพของความเครียดแต่บางคนก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลยในขณะที่เกิดความเครียด

พะยอม อิงคตานุวัฒน์ (2525 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกุล, 2538 : 28) ได้ให้คำจำกัดความว่าความเครียดคือความขัดขวางหรือการเร้าที่ทำให้มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและอารมณ์ร่วมกัน

กองสุภาพจิต (2526 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538 : 28) ได้ให้คำจำกัดความของความเครียดว่าเป็นความกระวนกระวายใจเนื่องจากสถานการณ์อันไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ความปรารถนาไม่ได้รับการตอบสนองหรือเป็นอื่น ผิดพลาดไปจากเป้าหมายที่ต้องการ

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (ม.ป.ป : 123) ได้ให้คำจำกัดความ ความเครียดไว้ว่า ความเครียดก็คือการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อมของบุคคล แล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้นๆ ปรับตัวปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ไม่ได้ก็จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือความสิ้นหวัง

รักษา ชัยประสาธน์ (2537 : 19 อ้างถึงใน วรรณภรณ์ เต็มประยูร, 2544 : 49) กล่าวว่า ความเครียดนั้นเป็นช่วงที่ทำให้บุคคลเกิดการตื่นตัวเพื่อแก้ไขสถานการณ์ จึงเป็นช่วงที่ความเครียดจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากต้องปรับตัวเพื่อให้ความเครียดนั้นลดลงหรือหายไป ผลการทำงานจึงดีขึ้นกว่าปกติ ดังนั้น ความเครียด ที่ทำให้เกิดเช่นนี้จึงเป็นความเครียดด้านบวก ซึ่งเรียกว่า Eustress แต่ถ้าความเครียดนี้เกิดขึ้นในระยะเวลายาวนานต่อเนื่องไป กลับจะทำให้เกิดผลในด้านลบ ซึ่งจะทำให้ผลการทำงานตกต่ำลง ความเครียดในด้านลบนี้เรียกว่า Distress

Farmer และคณะ (1984 : 14 อ้างถึงใน วรรณภรณ์ เต็มประยูร, 2544 : 47) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ขึ้นเนื่องจากภาวะต่างๆ ซึ่งในสภาวะการณ์เดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน ความเครียดยังแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางบวก ซึ่งเป็นผลดีช่วยผลักดันบุคคลให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และความเครียดทางลบ ดังนั้นความเครียดทั้ง 2 ชนิด จึงแตกต่างกัน

Robinson (1983 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538 : 25) กล่าวว่า เมื่อเกิดมีสิ่งมาคุกคามจิตใจคนเราจะรู้สึกเครียดหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละคน เพราะความเครียดจะเกี่ยวข้องกับระหว่างสภาวะที่คุกคามนั้นกับการตัดสินใจรับรู้ สำหรับคนที่รู้สึกว่าสามารถเผชิญและจัดการสภาวะนั้นได้ก็ไม่เกิดความเครียด แต่ในคนที่ไม่สามารถเผชิญกับสภาวะนั้นได้ก็เกิดความเครียดขึ้น

Robert (1978 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538 : 25) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึงกลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจ มีความโกรธ ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ

Kleinmuntz (1974 : 564 อ้างถึงใน วสันต์ พันธุ์มณี, 2539 : 10) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียด คือ ความกลัว หรือความเจ็บปวดต่างๆ ที่เข้ามาแทรกซ้อนในวงจรการทำงานปกติ

ร่างกาย และจิตใจ ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพที่คนปกติพึงมีทำให้เกิดความเครียดขึ้นมา ความเครียดนี้ยังรวมถึงความบีบคั้นต่างๆ ทั้งทางกาย ทางใจ และอารมณ์ที่เกิดขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ว่า ความเครียด คือ ระดับความวิตกกังวล อันเนื่องมาจาก สภาวะความกดดันที่มาจากสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก โดยมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมที่บีบบังคับ การไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผลกระทบต่อร่างกาย ซึ่งความเครียดที่แสดงออกมาในรูปแบบของอาการทางจิต เช่น ความวิตกกังวล กระวนกระวายใจโดยไม่มีสาเหตุ หงุดหงิดง่าย ไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ และความเครียดที่แสดงออกมาในรูปแบบของอาการทางกาย เช่น นอนไม่หลับ ปวดศีรษะบ่อย ๆ ระดับฮอร์โมนในร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้หัวใจเต้นเร็วกว่าปกติ สุขภาพร่างกายอ่อนแอ ก่อให้เกิดโรคแทรกซ้อนได้ง่าย ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิตของบุคคล

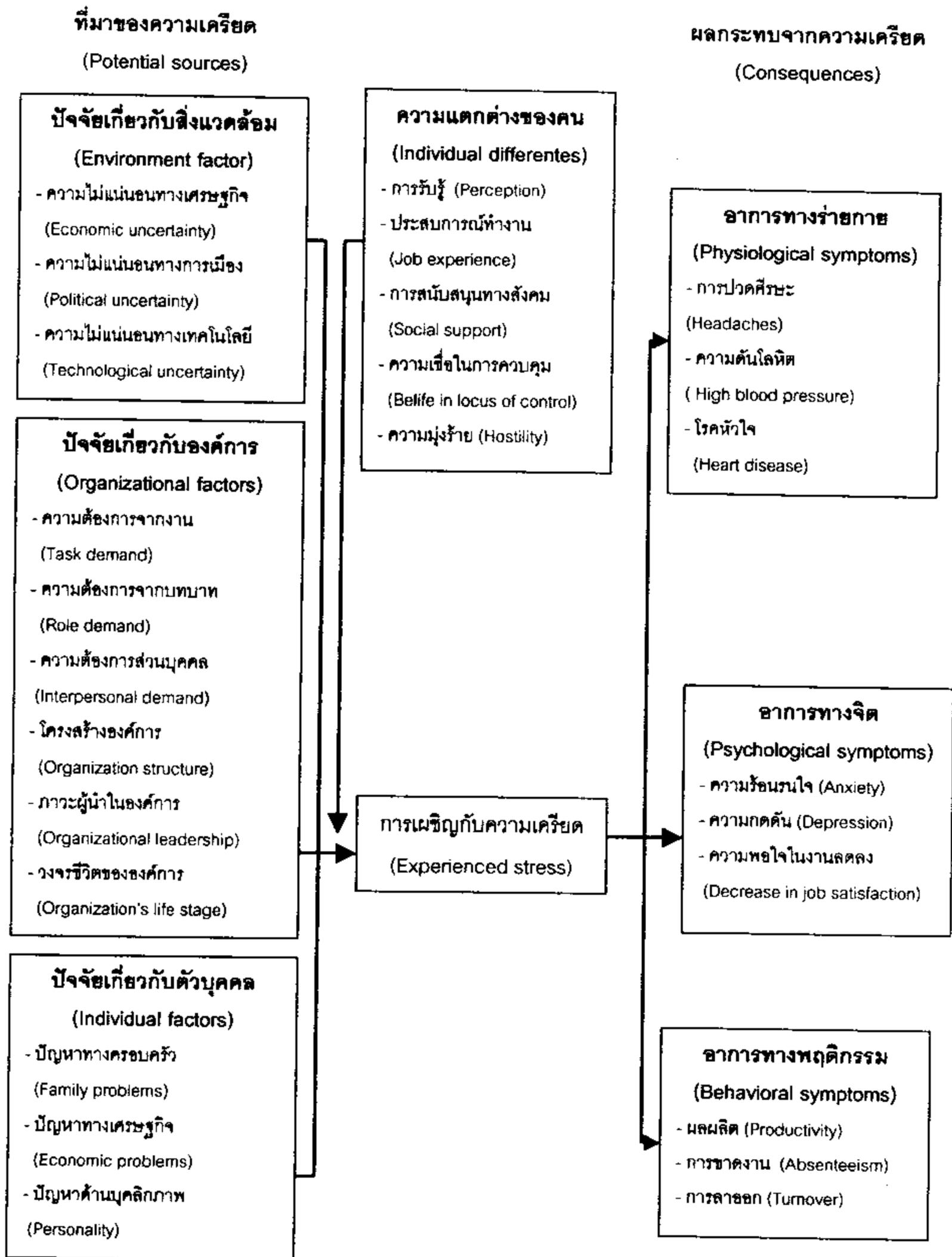
2.1.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

วรรณี ประเสริฐ (2534 อ้างถึงใน วสันต์ พันธุ์มณี, 2539 : 17-18) ได้สรุปสาเหตุความเครียดไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. สาเหตุของความตึงเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพ (Job Stesses) เป็นเงื่อนไขที่เกิดขึ้นกับงานที่มนุษย์เราต้องเผชิญอยู่ทุกวัน เช่น การมีบทบาทที่ไม่ชัดเจน พนักงานไม่ทราบถึงลักษณะงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย ไม่ทราบว่าควรจะต้องปฏิบัติอย่างไร หรือการมีบทบาทที่ขัดแย้ง หัวหน้างานต้องการแบบหนึ่ง หัวหน้ารองชอบอีกลักษณะหนึ่ง ส่วนตัวเองไม่ชอบแบบไหนเลย หรือการมีงานทำที่ยากหรือง่ายจนเกินไป หรือสภาพแวดล้อมของงานไม่มั่นคงดีพอ ฯลฯ

2. สาเหตุของความตึงเครียดที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non-Job Stesses) หรือสาเหตุของความตึงเครียดอันเกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัวของแต่ละบุคคล ได้แก่ ทะเลาะกับพ่อ-แม่ แฟนขัดใจ และเพื่อนไม่ยอมรับ เป็นต้น

ณกมล จันทรสม (2541 : 290-291) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด (Potential sources of stress) ว่าในการศึกษาถึงสาเหตุของความเครียดนั้นสามารถกำหนดได้ 3 ปัจจัยคือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม 2) ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ และ 3) ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยมีรายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2.1



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงแบบจำลองของความเครียด

แหล่งที่มา : Robbins, 1996 อ้างถึงใน ฅกมล จันทรืสม และคณะ, 2541 : 289

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ จะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์การและจะมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี

1.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainty) เมื่อเศรษฐกิจ ตกต่ำ คนส่วนใหญ่จะเกิดความไม่มั่นคงในงานของตน ในภาวะเงินเฟ้อ การลดพนักงาน การตัดเงินเดือนพนักงาน หรือการลดชั่วโมงการทำงาน

1.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainties) การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง หรือ ความไม่มั่นคงทางการเมืองก็เป็นปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมที่สำคัญประการหนึ่ง เพราะอาจจะมีผลกระทบกับการทำงานในองค์การ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล

1.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี (Technological uncertainty) เทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาพนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงกับงานของตนเนื่องจากเทคโนโลยีอาจจะมาแทนที่งานของตนในวันใดวันหนึ่ง การพัฒนาการด้านคอมพิวเตอร์ การใช้หุ่นยนต์ การใช้ระบบอัตโนมัติ และอื่นๆ จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ เช่นกัน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational factors) มีปัจจัยมากมายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด การทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ปริมาณงานมากเกินไป เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การอันก่อให้เกิดความเครียดสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

2.1 ความต้องการจากงาน (Task demand) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงานประกอบด้วย การออกแบบงานของแต่ละบุคคล (การมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน การใช้เครื่องจักรต่างๆ สภาพการทำงาน และสภาพร่างกาย เป็นต้น การที่พนักงานต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้ อุณหภูมิในห้องทำงานไม่เหมาะสม เสียงรบกวนต่าง ๆ การมีเนื้อที่การทำงานที่แออัดสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดอาการจุกเสียด หรือหงุดหงิดได้

2.2 ความต้องการจากบทบาท (Role demand) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้เกิดความเครียด ในบางกรณีพนักงานเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตน หรือมีบทบาทมากเกินไป ความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมายก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

2.3 ความต้องการส่วนบุคคล (Interpersonal demand) การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ได้ หรือการไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

2.4 โครงสร้างองค์การ (Organization structure) ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป

2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (Organizational leadership) ลักษณะการบริหารงานของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ ลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียด ความร้อนรนใจ ความกลัวให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงานสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

2.6 วงจรชีวิตขององค์การ (Organizational's life stage) วงจรชีวิตขององค์การสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน ในแต่ละขั้นตอนนี้ก็จะสร้างแรงกดดัน ปัญหาต่างๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การ ซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจ ไม่แน่นอนว่าตนเองจะถูกออกจากงานหรือถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่างๆ หรือไม่

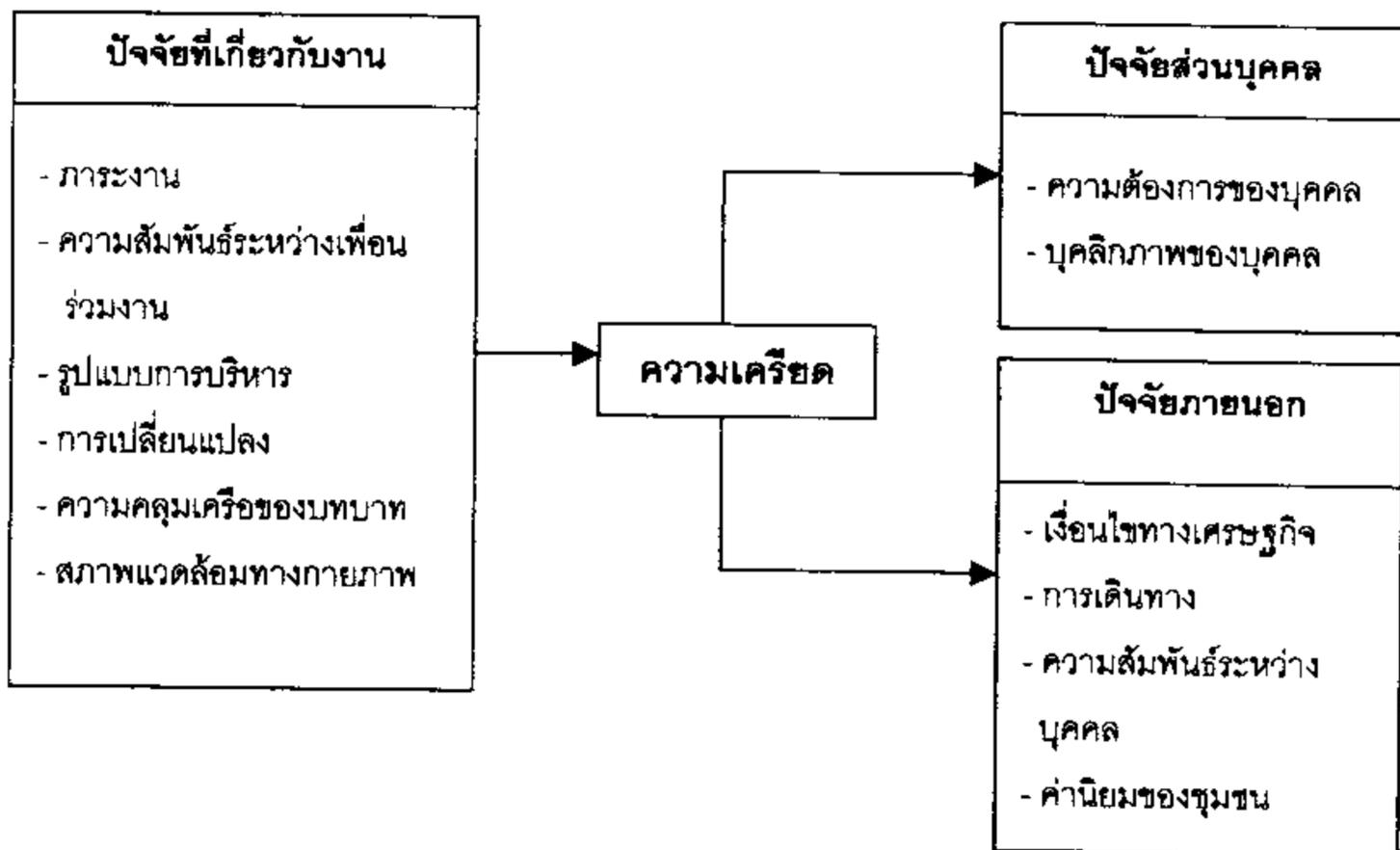
3. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล (Individual factors) มีดังนี้

3.1 ปัญหาทางครอบครัว (Family problems) ครอบครัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงาน ซึ่งจะมีผลกระทบกับการทำงาน ปัญหาการหย่าร้าง ความยุ่งยากในบุตรธิดา และปัญหาอื่นๆ อีก

3.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ (Economic problems) จะเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน ปัญหาหนี้สิน ปัญหาการผ่อนชำระค่าบ้าน รถยนต์ ปัญหาทางเศรษฐกิจนี้มักจะเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าพนักงานระดับสูง

3.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (Personality problems) การที่พนักงานมีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะมีผลกระทบกับบุคลิกภาพของพนักงานได้

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 90-92) ได้พิจารณาแหล่งที่มาของความเครียด (Sources of stress) ออกเป็น 3 ด้าน โดยมีรายละเอียดดัง แผนภูมิที่ 2.2 ได้แก่



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงแหล่งที่มาของความเครียด

แหล่งที่มา : มัลลิกา ต้นสอน, 2544 : 91

1. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล (Personal factors)

เป็นส่วนประกอบภายในบุคคลซึ่งเกิดขึ้น จากความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ บุคลิกภาพ และความต้องการของเขา โดยเฉพาะบุคลิกภาพแบบ A (Type A personality) ที่ใจร้อนและรีบเร่งทำงานต่างๆ อย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้มีความเครียดสูงและก่อให้เกิดโรคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียด เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิต และโรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น ได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ B (Type B personality) ที่ไม่เร่งร้อนกับชีวิตและทำงานตามสบาย

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Work factors)

เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดทั้งโดยตรงและแบบสะสมขึ้น โดยจะส่งผลในทันทีที่มีความเครียดขึ้นถึงระดับอันตรายหรือค่อยๆ ก่อตัวขึ้นจนถึงระดับที่มีผลกระทบต่อบุคลิกภาพและสุขภาพของเรา โดยความเครียดในงานอาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่

2.1 ภาระงาน (Work load)

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship)

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 โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่เราต่างต้องติดตอสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยสภาพแวดล้อมแต่ละอย่างจะมีความสัมพันธ์และแรงกดดันต่อเราอย่างซับซ้อน ซึ่งปัจจัยภายนอกที่สำคัญต่อความเครียด ได้แก่

3.1 เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ (Economic conditions)

3.2 การเดินทาง (Travel)

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation)

3.4 ค่านิยมของชุมชน (Community values)

Miller และ Keane (1983 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538 : 26-27) กล่าวว่า มูลเหตุของความเครียดอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกร่างกายหรือเกิดจากภาวะภายในร่างกายก็ได้

1. ความเครียดภายในร่างกาย (Internal stress) ซึ่งเกิดได้จาก

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา (Biological stress) ความเปลี่ยนแปลงทางร่างกายหรือทางชีวภาพ หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ซึ่งถ้าร่างกายได้รับไม่เพียงพอก็จะมีผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบาย เช่น หงุดหงิด ปวดศีรษะ อุนเจียว เกิดเป็นความเครียดขึ้น

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ (Developmental stress) เป็นความเครียดที่เกิดในช่วงของพัฒนาการแต่ละวัย โดยเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากเหตุสูงใจทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการมีชื่อเสียง การได้รับความยกย่องนับถือ ความต้องการมีเพื่อน เป็นต้น ซึ่งความต้องการดังกล่าวถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหมายที่ตนต้องการก็เกิดเป็นความเครียด

2. ความเครียดจากภายนอก (External stress) หรืออาจเรียกว่าความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เกิดได้จาก

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นทั้งทางด้านกายภาพ หรือสถานการณ์

หรือวิกฤตการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือการเจ็บป่วยแก่ร่างกาย จะทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความร้อน ฝุ่นละออง เชื้อโรค ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ ภาวะสงคราม เป็นต้น

2.2 ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งถ้าบุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ ก็ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจเกิดเป็นความเครียด

Engel (1962 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538 : 27-28) ได้แบ่งที่มาของความเครียดว่ามี 3 ทาง คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากความสูญเสีย เป็นการสูญเสียสิ่งมีค่า สิ่งที่เป็นของรัก หรือมีความสำคัญต่อตน หรือเป็นเพียงความรู้สึกเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่าหรือทรัพย์สินสมบัติของตนก็ทำให้เกิดความรู้สึกเครียดได้ ตัวอย่างการสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การสูญเสียญาติสนิทมิตรสหาย การสูญเสียอวัยวะร่างกาย สูญเสียหน้าที่การงานหรือบทบาทในสังคม เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากการได้รับอันตราย หรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในภาวะสงคราม อยู่ในที่ซึ่งไม่คุ้นเคยหรือไม่ปลอดภัย การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจโดยไม่คาดคิด การต้องสอบแข่งขัน การต้องรับผิดชอบในหน้าที่ที่ไม่เคยทำมาก่อน เป็นต้น

3. ความเครียดที่เกิดจากความคับข้องใจอันเนื่องมาจาก ความต้องการของสัญชาตญาณไม่สมปรารถนา โดยที่มนุษย์เรามีความต้องการทางด้านร่างกาย ทางอารมณ์และจิตใจ และทางสังคมในการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการเหล่านั้นไม่เป็นไปตามความต้องการหรือความคาดหวังก็จะเกิดเป็นความคับข้องใจแสดงออกในรูปความเครียด เช่น ความหิว ความต้องการทางเพศ ความรัก ความอยากมีชื่อเสียง ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นต้น

Brown และ Moberg (1980 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538 : 28-29) กล่าวถึงความเครียดว่าเกิดจากเรื่องต่าง ๆ หลายด้าน ได้แก่

1. เรื่องการงานอาชีพ ถ้าคนเรามีงานมากมายเกินไป หรือเป็นงานที่ยุ่งยาก กระทำได้ลำบาก หรืองานนั้นมีอุปสรรคมาก ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคมในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น บางครั้งคนคนนั้นตั้งความหวังหรือคาดหวังว่าตนจะทำอย่างนั้นให้ได้ แต่เมื่อไม่เป็นไปดังที่หวังก็เกิดความเครียด ในบางกรณีกลับเป็นผู้อื่นคาดหวังว่าตนจะต้องมีบทบาทอย่างนั้นอย่างนี้ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่บุคคลอื่นหวังว่าตนจะเป็นก็เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกัน เรื่องสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น เมื่อเรามีความขัดแย้งกัน ทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ก็จะรู้สึกไม่สบายใจ

เกิดความเครียดขึ้นได้

3. เรื่องสภาพสิ่งแวดล้อม สถานที่อยู่ถ้าแออัด คับแคบ ชาติอิสระ คนเราก็รู้สึกเครียด หรือสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน เหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดเช่นเดียวกัน

4. เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวที่แต่ละบุคคลจะต้องปรับตัวไปตามครรลองของการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากมีอุปนิสัยที่ปรับตัวยากหรือมีนิสัยที่เสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้ง ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น มีนิสัยใจร้อน โกรธง่าย หรือเป็นคนช่างวิตกกังวล เป็นคนเอาแต่ใจตัวเอง เป็นต้น ดังนั้นในชีวิตที่มีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น การเงิน การแต่งงาน การมีบุตร ฯลฯ ก็อาจปรับตัวลำบากและเกิดความเครียดได้บ่อย

2.1.3 ผลกระทบของความเครียด

Selye (1965 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกุล, 2538 : 28-33) กล่าวว่า โดยทั่วไปในสภาพที่ปกติที่ไม่มีความเครียด อวัยวะต่างๆ ในร่างกายจะทำงานอยู่ในสภาพสมดุล แต่เมื่อมีสิ่งมาคุกคาม (Stressor) ก็จะทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป เกิดการเปลี่ยนแปลงของสรีระวิทยาและชีวเคมีของร่างกาย เกิดเป็นพฤติกรรมปรับตัวที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (General adaptation syndrome) ซึ่งแยกออกได้เป็น 3 ระยะดังนี้

1. ระยะเตือนภัย (Alarming stage) เป็นระยะที่เริ่มรู้ว่ามีสิ่งคุกคามต่อตัวคน ร่างกายจะทำการปรับตัวโดยผลิตฮอร์โมนออกมาเพื่อรักษาสมดุลเอาไว้ ฮอร์โมนที่หลั่งออกมาจะส่งผลให้หัวใจเต้นเร็วและความดันโลหิตสูง

2. ระยะต่อต้าน (Resistance stage) เป็นระยะที่ร่างกายปรับตัวเพื่อต่อสู้กับสิ่งคุกคามโดยใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและไม่รู้สึกว่าการเกิดความเครียดจนทนไม่ได้

3. ระยะหมดกำลัง (Exhaustion stage) เป็นระยะที่ไม่สามารถปรับตัวได้ จะเกิดความเครียดสูง หรือเกิดความเครียดนานเกินไป บางรายอาจถึงขั้นเสียชีวิต

Sillz และ Hopping (1980 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกุล, 2538 : 32-33) อธิบายปฏิกิริยาตอบสนองเมื่อเกิดความเครียดว่ามีการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย 4 ด้าน คือ

1. การแสดงออกทางอารมณ์ คือเกิดความรู้สึกซึ่งจะเป็นในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งคุกคามที่มากระตุ้น ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ดีใจ เบิกบาน อิมเอม ส่วนในทางลบ ได้แก่ กลัว วิตกกังวล โกรธ หรือซึมเศร้า เป็นต้น

2. การแสดงออกทางกล้ามเนื้อ เพื่อเตรียมตัวต่อสู้ เช่น มือกำมัด หน้าผากย่น คิ้วขมวด กล้ามเนื้อบีบเกร็ง ฯลฯ

3. การเปลี่ยนแปลงของสรีระภายในร่างกายที่สัมพันธ์กับอารมณ์ คือ มีการหลั่งฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตคือสารเอพิเนฟริน (Epinephrine) นอร์เฟเนฟริน (Norepinephrine) และไฮโดรคอร์ติโซน (Hydrocortisone) ออกมาขึ้น มีผลกระตุ้นให้เกิดการทำงานของระบบอัตโนมัติ (Autonomic nervous system) ทำให้เกิดการทำงานของอวัยวะภายในร่างกายเพื่อเตรียมการต่อสู้ ได้แก่ หัวใจเต้นแรงขึ้น ความดันโลหิตเพิ่ม ผิวหนังร้อน ม่านตาขยาย ฯลฯ

4. มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดสมาธิ ทำให้ความสามารถในเรื่องความคิดอ่านลดลงและสมาธิเสียไป เป็นผลให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาด

นางลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (ม.ป.ป : 124) กล่าวถึงผลกระทบต่อความเครียด ว่า ความเครียดก่อให้เกิดความกังวล และในระยะยาวจะก่อให้เกิดอาการซึมเศร้า อาการปวดหัวที่เกิดจากอารมณ์รุนแรง แก๊สในกระเพาะอาหาร ความดันโลหิตสูง หัวใจ หอบ อาการตกใจ โรคผิวหนัง โรคไมเกรน หงุดหงิดไม่พึงพอใจกับการงาน

อาการที่แสดงว่าบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้นแล้ว

1. ปัสสาวะบ่อย
2. นอนไม่หลับ
3. ไม่สามารถควบคุมการรับประทานอาหารได้
4. เบื่ออาหาร
5. ถ่ายท้อง
6. หัวใจเต้นแรง
7. รู้สึกอึดอัดที่หัวใจ
8. ความดันโลหิตสูง
9. มีอาการเวียนศีรษะ
10. กระวนกระวายใจ

ทางด้านอารมณ์ คนที่มีความเครียดจะรู้สึกว่า เขาปะติดปะต่ออะไรไม่ค่อยจะได้ จับต้นชนปลายไม่ถูก และคับข้องใจ รู้สึกเศร้าอย่างแรง ตัดสินใจไม่ได้ ช่วยตนเองไม่ได้ ทำอะไรไม่ได้ รู้สึกไร้ค่าภูมิใจ จุกจิกจู้จี้ แยกตัวไม่อยากเกี่ยวข้องกับใคร ไม่ค่อยสนใจกับสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว

ณกมล จันทรสม (2541 : 291-292) กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียด (Consequences of stress) ภายในองค์การไว้ว่า พนักงานที่เผชิญกับความเครียดสามารถแสดงออกมาในหลายลักษณะ แต่ละคนก็จะแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน เป็นต้นว่า ความดัน

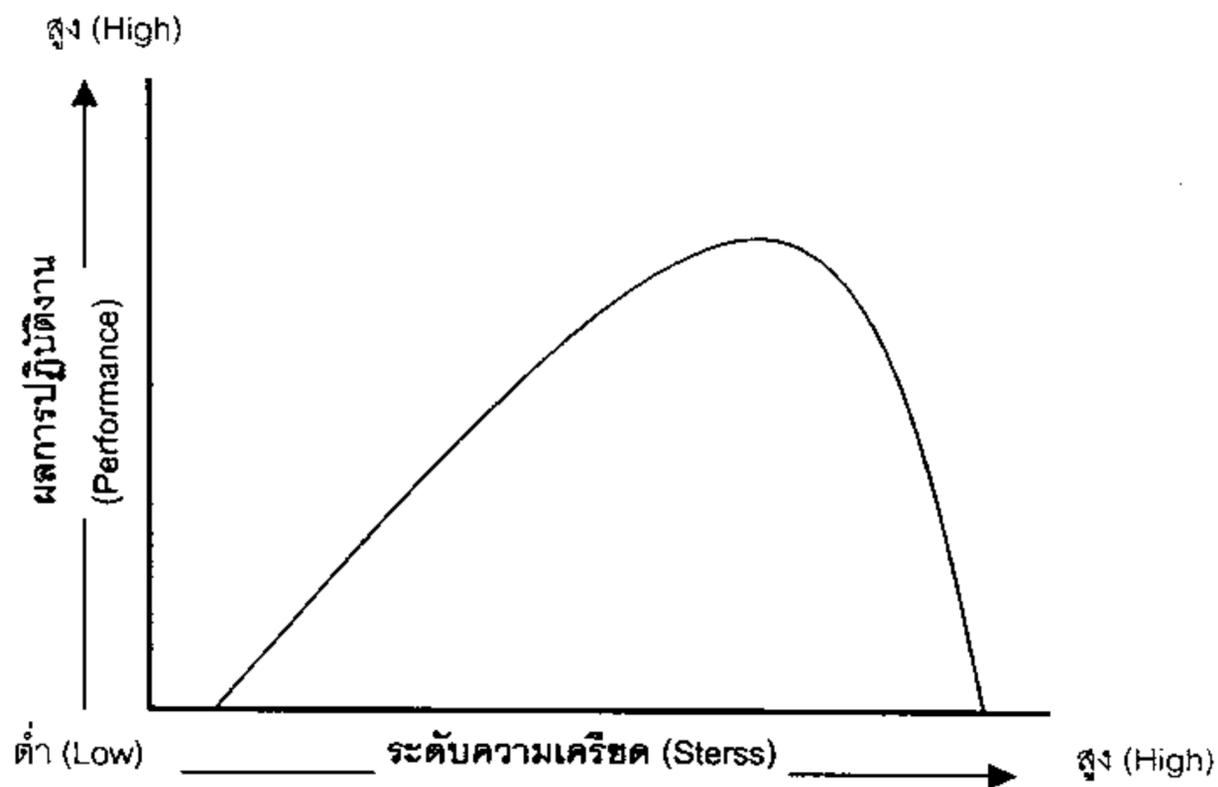
โลหิตสูง เป็นโรคหัวใจ มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารในร่างกาย โกรธง่าย มีอารมณ์ฉุนเฉียว เป็นแผลในปาก ประสิทธิภาพในการตัดสินใจลดลง และอื่นๆ ที่กล่าวมานี้ สามารถอธิบายได้ 3 ลักษณะคือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม .

1. อาการทางร่างกาย (Physiological symptoms) พนักงานที่มีความเครียดมักปรากฏอาการทางร่างกายก่อนอาการทางด้านอื่นๆ จากการวิจัยพบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางการเผาผลาญอาหารจนอาจจะทำให้เกิดโรคกระเพาะอาหารได้ มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจและจะทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้

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

3. อาการทางพฤติกรรม (Behavioral symptoms) พฤติกรรมของพนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากพนักงานเกิดความเครียด เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มีการขาดงานบ่อย จนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

จากผลการวิจัยพบที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างระดับของผลการปฏิบัติงานกับระดับความเครียด ซึ่งสามารถแสดงออกมาในรูปตัว U คว่ำหัว ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานเผชิญกับความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลางนั้นจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับความเครียดในระดับสูงแล้วผลการปฏิบัติงานจะลดลง ดังแผนภูมิภาพที่ 2.3



แผนภูมิที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์กันระหว่างระดับของผลการปฏิบัติงานกับระดับความเครียด
แหล่งที่มา : Robbins, 1996 อ้างถึงใน ณกมล จันทร์สม, 2541 : 292

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียด ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดนั้นมีทั้งทางด้านดีและไม่ดี ขึ้นอยู่กับระดับความเครียด ซึ่งถ้าบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับไม่สูงมากเกินไปอยู่ในระดับที่บุคคลสามารถรับรู้ถึงความเครียดนั้นและควบคุมได้ ความเครียดก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลมีความตื่นตัวต่อการดำเนินชีวิตได้เป็นอย่างดี แต่ถ้าความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นอยู่ในระดับสูงมากจนบุคคลไม่สามารถที่จะควบคุมตนเองได้ ความเครียดนี้ก็จะส่งผลเสียต่อบุคคลในด้านต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปแบ่งผลกระทบที่เกิดจากความเครียดได้เป็น 3 ด้าน คือ

1. ผลกระทบต่อร่างกาย ก่อให้เกิดภาวะผิดปกติต่อร่างกายและปริมาณฮอร์โมนในร่างกาย เช่น หัวใจเต้นแรง เกิดโรคหัวใจ โรคกระเพาะ เกิดอาการเจ็บป่วย ซึ่งส่งผลเสียต่อระบบต่างๆ ของร่างกาย

2. ผลกระทบต่อจิตใจ ก่อให้เกิดความวิตกกังวลใจ หงุดหงิดรำคาญใจ เกิดอาการทางจิต ซึมเศร้า หรือหวาดกลัว ซึ่งอาจจะไม่ปรากฏให้เห็นอย่างเด่นชัด

3. ผลกระทบต่อพฤติกรรม ก่อให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบน เป็นอาการที่ปรากฏให้เห็นอย่างเด่นชัด เช่น พฤติกรรมก้าวร้าว ติดสุรา สูบบุหรี่จัด

2.1.4 ชนิดและระดับของความเครียด

นิวัติ พลนิกร (2529 : 52 อ้างถึงใน วสันต์ พันธุ์มณี, 2539 : 11-12) ได้แบ่งกลุ่มชนิดของความเครียดไว้ 2 กลุ่ม คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย ซึ่งมีสาเหตุมาจาก

1.1 สภาพภายนอกร่างกาย ได้แก่ อุณหภูมิร้อน หนาว เสียงดัง เป็นต้น

1.2 สภาพภายในร่างกาย ได้แก่ ความหิว ปวดบิลสาวะ การปวดศีรษะ การเปลี่ยนแปลงทางฮอร์โมน

2. ความเครียดทางอารมณ์ ซึ่งมีสาเหตุมาจาก

2.1 ภาวะที่จะต้องตัดสินใจให้เลือก เช่น ทำหรือไม่ทำ รับหรือไม่รับ เป็นภาวะที่ยังตัดสินใจไม่ได้ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง (Conflict) อันเป็นสาเหตุความเครียด

2.2 ภาวะที่หวั่นวิตกต่อความล้มเหลว (Frustrational) แม้จะตัดสินใจเลือกเป้าหมายแล้วแต่หนทางเต็มไปด้วยอุปสรรค การยังไม่บรรลุเป้าหมายทำให้เกิดความกลัวหรือหวั่นวิตกต่อความล้มเหลว ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งของการกระทำให้เกิดความเครียด

Engel (2539 อ้างถึงใน วรรณภรณ์ เต็มประยูร, 2544 : 48-49) แบ่งความเครียดตามสิ่งที่เกิดขึ้นเป็น 2 ชนิดคือ

3.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มาคุกคามต่อเนื้อเยื่อของร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นที่สมองไฮโปทาลามัส แล้วเกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาธิค เช่น ความร้อน ความเย็น เสียงดัง เป็นต้น

3.2 ความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) เป็นกระบวนการทางด้านจิตใจ มักมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง ความคับข้องใจ ความวิตกกังวล หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างแรง เช่น เมื่อไปดูภาพยนตร์ที่ตื่นเต้น หวาดเสียว จะทำให้กล้ามเนื้อตึงเครียดและหัวใจเต้นเร็ว ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตโดยผ่านกลไกทางจิต

Gallagher (1979 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538 : 29-30) ได้จำแนกความเครียดโดยใช้เกณฑ์ตามสาเหตุการเกิดความเครียด แบ่งความเครียดออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งคุกคามต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งบุคคลใดแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือเกิดความคับข้องใจ เช่น เมื่อถูก

ให้ออกจากงานก็เป็นทุกข์ เกิดความเครียดจนรู้สึกปวดศีรษะ เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) บางครั้งคนเรามีความสุขเกิดขึ้นอย่างกระตือรือร้นหรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ดีใจจนตื่นเต้นมาก หรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไปก็จะทำให้เกิดเป็นความรู้สึกเครียดได้ ตัวอย่างเช่น เจ้าสาวจะเข้าพิธีแต่งงาน ในคืนก่อนแต่งงานอาจดีใจมากจนรู้สึกเครียดนอนไม่หลับ

Miller และ Keane (1983 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538 : 30-31) ได้จำแนกความเครียดโดยใช้เกณฑ์ตามแหล่งกำเนิดความเครียด ได้ 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย ซึ่งยังสามารถแบ่งออกตามระยะเวลาของการเกิดได้อีก 2 ชนิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่างๆ

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การตั้งครรภ์ การเข้าสู่วัยรุ่น วัยหมดประจำเดือน เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง เสียงดังรบกวนในโรงงาน

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันเพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกดูด่าก็จะรู้สึกโกรธเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่นทำให้คิดว่าตนเองมีอันตรายก็จะก่อให้เกิดความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2519 : 482 อ้างถึงใน วสันต์ พันธุ์มณี, 2539 : 12) แบ่งความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้คือ

ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติของทุกคนขณะเผชิญกับปัญหาต่างๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำรงชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือความเครียดมาก ร่างกาย ใจหายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจให้เห็นได้ชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรคทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด

Frain และคณะ (1979 อ้างถึงใน วรรณภรณ์ เต็มประยูร, 2544 : 49-50) ได้แบ่งความเครียดเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to day stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรัด การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัด การปรับตัวสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต

ระดับ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งที่คุณค้ำ เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์ที่สำคัญในสังคม ความเครียดระดับต่ำนี้ทำให้บุคคลตื่นตัว และร่างกายมีปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อย และสิ้นสุดในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับที่ 1 และ 2 อาจปรากฏเป็นระยะเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในระยะเวลารวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเข้าทำงานใหม่ ทำงานหนัก สภาพนี้ทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่าง ความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลจะไม่สามารถควบคุมได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดเป็นชั่วโมง หลาย ๆ ชั่วโมง หรืออาจจะเป็นวัน

ระดับ 4 ความเครียดสูง หรือรุนแรง (Severe stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว เกิดการขาดงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือปี

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นเกี่ยวกับชนิดของความเครียดและระดับความเครียด ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า ชนิดของความเครียดนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1)ความเครียดทั่วไป 2)ความเครียดในการทำงาน ซึ่งเป็นการแบ่งตามลักษณะของแหล่งที่มาของความเครียดตามแนวทางการวิจัยนี้ สามารถอธิบายได้ ดังนี้ คือ

1. ความเครียดทั่วไป คือ ความเครียดที่เกิดในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นภาวะบีบคั้นที่เกิดจากความวิตกกังวลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมหรือสังคมรอบตัว เช่น ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมต่างๆ ไป ได้แก่ อุณหภูมิ มลภาวะทางอากาศหรือเสียง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมดังกล่าวได้

2. ความเครียดในการทำงาน คือ ความเครียดที่เกิดจากการทำงานภายในองค์กร เช่น ปริมาณงานมากเกินไป บทบาทหน้าที่รับผิดชอบในงาน หรืออาจเกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ซึ่งความเครียดที่เกิดจากการทำงานนี้นอกจากจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลอีกด้วย

ในด้านระดับความเครียด ผู้วิจัยขอสรุปแบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดการกระตุ้น การตื่นตัวในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ความเครียดในระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่ส่งผลกระทบต่ออาการทางกายและทางจิตใจในระดับปานกลาง เช่น วิงเวียนศีรษะ นอนไม่หลับ วิตกกังวล หงุดหงิดใจ แต่อาการเหล่านี้สามารถควบคุมได้
3. ความเครียดในระดับรุนแรง เป็นความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจอย่างรุนแรง อาจถึงขั้นป่วยและเสียชีวิตได้ เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง อาการผิดปกติทางจิตขั้นรุนแรงโดยไม่สามารถควบคุมตนเองได้

2.1.5 ความเครียดในการทำงาน

ในการทำงานบุคคลต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมในองค์กรด้านต่างๆ ที่กดดัน และบีบบังคับจนก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงานนั้นมีหลายปัจจัย โดยได้มีการกล่าวไว้ดังนี้

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 93-95) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานและการดำรงชีวิต จะมีผลโดยตรงต่อทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจของเรา โดยเฉพาะในที่ทำงานที่ความเครียดก่อให้เกิดปัญหาและต้นทุนแก่องค์กรอย่างมาก จากการศึกษาพบว่า ระดับความเครียด (Level of stress) จะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งอาจจะส่งเสริมหรือกีดขวางการปฏิบัติงาน ความเครียดที่มีปริมาณมากเกินไปจะสร้างปัญหาสุขภาพแก่บุคคล และอาจทำให้เขาหมดไฟ (Burn out) ในการทำงาน ในขณะที่เดียวกันสภาพแวดล้อมที่ไม่มีความเครียดหรือมีความเครียดต่ำไม่กระตุ้นและทำลายให้บุคคลทำงาน ทำให้เขาเบื่อหน่ายและไม่ใส่ใจในงาน ซึ่งถ้าความเครียดในองค์กรไม่ได้รับการบริหารอย่างถูกต้องและอยู่ในระดับที่เหมาะสม ก็จะมีผลกระทบต่อทั้งพนักงานและองค์กร

อรุณ ภัทธรรม (2538 : 194-196) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยทางกายภาพ เช่น ความร้อน ความเย็น ความชื้น ความแห้งแล้ง เสียง การสั่นสะเทือน ภาวะมลพิษ อันตรายที่เกิดขึ้นทางกาย กัมมันตรังสี แสงแดดจ้า รังสีอุลตราไวโอเล็ต อันตรายจากเครื่องจักร อันตรายจากสัตว์ วัตถุระเบิด

2. ปัจจัยทางสังคม เช่น นายจ้าง การรวมกันของคนงาน ลูกค้ำ บุคคลที่จะเป็นภัย คณะกรรมการที่เราจะต้องรายงาน

3. ปัจจัยทางอารมณ์ เช่น กำหนดเวลา การรับรู้ถึงการเสี่ยงอันตรายทางกายภาพ ความเสี่ยงทางการเงินส่วนบุคคล ความรับผิดชอบในงานที่มีความเสี่ยงสูง ความต้องการส่วนตัว การคาดคะเนถึงความล้มเหลว การคาดคะเนถึงความไม่พอใจจากบุคคลอื่น

จุดสำคัญอื่น ๆ เกี่ยวกับความกดดันด้านกายภาพที่มีผลต่อปฏิกิริยาสะท้อนกลับภายในร่างกายของคน เช่น ระดับเสียงที่ดังไม่เพียงจะก่อให้เกิดความรำคาญใจ แต่ยังทำให้ร่างกายของคนเราต้องอดทน ซึ่งเป็นการตอบสนองโดยอัตโนมัติ และระดับกัมมันตรังสีที่สูง ถึงแม้ตัวบุคคลเองอาจไม่ทราบแต่ภายในร่างกายจะมีปฏิกิริยาสะท้อนกลับออกมา ซึ่งอาจมีอันตรายต่อชีวิต

Brown และ Moberg (1980 : 170-172 อ้างถึงใน วันเพ็ญ ว่องไวกิตติสิน, 2541 : 13) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ดังนี้คือ

1. งานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งประกอบด้วยงานที่ยาก งานที่คลุมเครือ และงานที่มากเกินไป

2. บทบาทของบุคคลอื่นเนื่องมาจากความคาดหวังของผู้อื่น ที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของคน ความคาดหวังดังกล่าวทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้

3. สิ่งแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่ สถานที่แออัด การขาดอิสระในการทำงาน การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น

4. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็น และสิ่งอื่นๆ ที่ส่งผลต่อสรีระ และสุขภาพของบุคคล

5. ชีวิตส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น เป็นคนมีความวิตกกังวลง่าย ลักษณะครอบครัว และปัญหาในครอบครัว

6. การประเมินผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

Macmillan และ Duane (1982 :444-446 อ้างถึงใน วันเพ็ญ ว่องไวกิตติสิน, 2541 : 14) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป การทำงานมากเกินไปภายใต้เวลาอันจำกัด. ความคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไป อาจทำให้เกิดความเครียด และโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
2. คุณภาพ เช่น ลักษณะงานที่ยากเกินความสามารถของบุคคล งานที่ยุงยาก
3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ได้แก่ หัวหน้าใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง วิธีการทำงานใหม่ นโยบายขององค์การ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. บทบาทของบุคคลในองค์การ บทบาทของบุคคลที่เป็นสาเหตุของความเครียด มีลักษณะคือ ความสับสนในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท
6. ความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดอาจเกิดได้เมื่อบุคคลไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตน
7. การติดต่อหรือทำงานกับบุคคลที่มีความเครียด

Beehr และคณะ (1984 อ้างถึงใน วันเพ็ญ ว่องไวภิตติสิน, 2541 : 15-16) จากสาเหตุความเครียดจากการทำงาน พบว่า ลักษณะของบทบาทในการทำงาน (Role characteristics) เป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานรวมถึงลักษณะโครงสร้างองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ได้แก่

1. ความสับสนในบทบาท (Role ambiguity) การขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงาน รวมถึงลักษณะเฉพาะของงานที่ทำ จะทำให้บุคคลเกิดความสับสนในบทบาทหรือไม่ทราบบทบาทที่แน่นอนของตน Kahnetal (1964 อ้างถึงใน วันเพ็ญ ว่องไวภิตติสิน, 2541 : 15) ได้กล่าวถึง ลักษณะองค์การที่ก่อให้เกิดความสับสนในบทบาท อันได้แก่ ความซับซ้อนขององค์การ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของ องค์การ และขาดการติดต่อสื่อสารในระดับต่างๆ ขององค์การ การมีความสับสนในบทบาทที่ อยู่ในระดับสูงจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล การเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือด

2. ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) เกิดขึ้นจากการที่บทบาทในงานของบุคคลถูกกระทบกระเทือนเนื่องจากการมีปริมาณงานที่ต้องทำมากเกินไปหรือบทบาทงานเฉพาะที่เข้าดำรงอยู่ขัดแย้งกับบทบาททางสังคม เช่น บทบาทการเป็นสามี-ภรรยา เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น Herman และ Gyllstrom (1997 : 319-333 อ้างถึงใน วันเพ็ญ ว่องไวภิตติสิน, 2541 : 15) พบว่าระดับความขัดแย้งระหว่างบทบาท ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของชายและหญิงในการทำหน้าที่ตามบทบาทที่สังคมกำหนดไว้ การมีบทบาททางสังคมมากเท่าใดดัชนีความเครียดจะสูงมากขึ้นเท่านั้น

3. บทบาทที่มากเกินไป (Role overload) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับมอบหมายจากงานมากเกินไป งานที่ใช้เวลาทำหลายชั่วโมง หรือต้องทำงานที่ยากเกินไป มีการศึกษามากมายที่พบว่าภาวะงานหรือการมีบทบาทที่มากเกินไป มีความสัมพันธ์กับการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือด เช่น Russek และ Zohman (1958 : 266-275 อ้างถึงใน วันเพ็ญ ว่องไวกิตติสิน, 2541 : 15) ได้ศึกษาผู้ป่วยที่ทำงานสัปดาห์ละ 60 ชั่วโมง หรือมากกว่านั้น นอกจากนี้การที่บุคคลมีบทบาทในลักษณะงานที่ขาดข้อมูลการตัดสินใจในงานจากการควบคุมงาน จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล

4. ความรับผิดชอบต่อบุคคล (Responsibility of people) ความรับผิดชอบต่อบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลหนึ่งมีระดับความเครียดแตกต่างไปจากคนอื่น ๆ ในองค์การ ความรับผิดชอบต่อบุคคล รวมไปถึงการรับผิดชอบในงานของบุคคลอื่น การพัฒนาความชำนาญในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัย และสวัสดิภาพต่างๆ French และ Caplan ได้ทำการศึกษาและพบว่า การปฏิบัติงาน ที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลอื่นในระดับสูงบุคคลจะมีความเครียดสูง มีโอกาสเป็นโรคหัวใจ และหลอดเลือด สุกนุหรือมากขึ้น การเพิ่มขึ้นของระดับความดันโลหิต

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with others) การขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ อาจมีสาเหตุจากสภาพความคลุมเครือในบทบาทซึ่งเกิดจากการขาดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและความรับผิดชอบ ข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ความขัดแย้ง และความไม่เข้าใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน อาจเกิดขึ้นจากสิ่งดังกล่าวและทางกลับกันจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อถือ การสนับสนุนช่วยเหลือ ความตั้งใจที่จะรับฟังปัญหาของกลุ่มสมาชิกในองค์การ

นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์การนั้น ระดับความเครียดของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไป อันเนื่องมาจากความสามารถในการยอมรับสภาพที่กดดันได้ต่างกัน หรือมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดได้ในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยที่จะทำให้บุคคลมีระดับความเครียดที่ต่างกันนั้น ฌกมล จันทรืสม (2541 : 291) ได้กล่าวไว้ว่ามีปัจจัยอยู่ 4 ประการ ที่จะเป็นตัวกำหนด คือ

1. การรับรู้ (Perception) พนักงานจะยอมรับต่อการรับรู้ของตนเองมากกว่าที่จะยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ดังนั้นการรับรู้ในเหตุการณ์เดียวกันของพนักงาน 2 คนอาจจะทำให้ปฏิกิริยาของคน 2 คนนั้นแสดงออกมาแตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น คนบางคนกลัวที่จะถูกออกจากงาน แต่ในสถานการณ์เดียวกัน คนอีกคนหนึ่งจะมองเหตุการณ์อย่างเดียวกันว่าเป็นโอกาสที่ดีในการที่จะเปลี่ยนงานใหม่ซึ่งอาจจะเป็นงานที่ทำหายมากกว่า เป็นต้น

2. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์เปรียบเสมือนครูที่คอยช่วยสอน ประสบการณ์ยังสามารถทำให้เราลดความเครียดลงได้อีกด้วย เช่น ถ้าจะย้อนกลับไปในวันแรกของการเรียนหรือครั้งแรกของการที่ต้องออกไปพูดหน้าชั้นต่อเพื่อนๆ ในวันนั้นจะเป็นวันที่เราเกิดความเครียด ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับการทำงานในองค์กร ถ้าพบปะกับผู้คนมากหน้าหลายตาเกิดขึ้นเป็นประจำทุกวัน การพูดต่อหน้าชุมชนก็จะเกิดบ่อยครั้งในการทำงาน เราจะไม่มีความเครียดเกิดขึ้นอีกเพราะมีประสบการณ์มาเพียงพอ

3. การสนับสนุนทางสังคม (Social support) การที่บุคคลมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาจะมีผลกระทบกับระดับความเครียด หากพนักงานมีความสัมพันธ์ในทางที่ดี ความเครียดที่เกิดขึ้นจะน้อยลง แต่ถ้าพนักงานไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานเท่าที่ควร หรือไม่สามารเข้ากับทีมงานได้ความเครียดในรูปแบบต่างๆ ก็เกิดขึ้น

4. ลักษณะของคน (Type of person) บุคคลที่มีลักษณะ Type A ซึ่งเป็นคนที่รีบร้อนในการทำสิ่งต่างๆ เป็นคนตรงต่อเวลา เป็นคนก้าวร้าว และอื่นๆ นักวิจัยพบว่าบุคคลที่มีลักษณะเป็นแบบ Type A จะมีความเครียดทั้งจากการทำงานและนอกเวลา งาน โอกาสที่คนประเภทนี้จะเป็โรคหัวใจมีสูง

จากปัจจัยต่างๆ ข้างต้น จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้บุคคลในองค์กร และตัวองค์กรเองในด้านหลายด้าน โดยได้มีผู้กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 94) ได้กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเครียดในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1. ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อพนักงาน

บุคคลจะได้รับผลกระทบจากความเครียดทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม โดยอาการของความเครียดจะแสดงออกในลักษณะต่างๆ ซึ่งเราสามารถจำแนกออกเป็ 3 รูปแบบ ได้แก่

- 1.1 ปัญหาสุขภาพ (Increased health problems)
- 1.2 ความเครียดทางจิตใจ (Psychological distress)
- 1.3 ความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม (Behavior changes)

2. ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อองค์กร

องค์กรเป็นระบบที่ไม่มีชีวิต โดยที่พฤติกรรมขององค์กรจะเกิดขึ้นจากผลรวมพฤติกรรมของสมาชิก ดังนั้นเมื่อสมาชิกเกิดความเครียดขึ้น เขาก็จะถ่ายทอดมันไปสู่องค์กร

การ นอกจากนี้ ความเครียดขององค์การยังเกิดจากแรงกดดันของสภาพแวดล้อมในระดับต่างๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดอาการในรูปแบบ ต่อไปนี้

- 2.1 การทำงานไม่เป็นระบบ (Disorganization)
- 2.2 เกิดปัญหาบกพร่องการปฏิบัติงานปกติ (Disruption in normal operation)
- 2.3 ผลการปฏิบัติงานและผลิตภาพตกต่ำ (Lower performance and productivity)
- 2.4 ผลกำไรลดลง (Lower profit margin)

Smith (อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2538 : 166) ได้กล่าวถึงปรากฏการณ์ผลกระทบของความเครียดที่เกิดจากการทำงานอย่างใหม่ คือการเกิดความล้มเหลวในความรู้สึกของคนทำงาน โดยมีความเครียดมากเกินไป ซึ่งเรียกว่า โรคระบาดทางจิต โดยอธิบายว่า คนงานที่มีความรู้สึกไวและอ่อนไหวง่ายมักถูกครอบงำด้วยความกังวล ซึ่งพวกเขาคิดว่าเป็นอาการที่เกิดจากการเจ็บป่วยทางกาย แต่เมื่อทำการสำรวจกลับพบว่า ไม่มีความเครียดทางกายที่ทำให้เกิดอาการ เป็นเพียงอาการโรคประสาทจากความตึงเครียดทางจิต เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากการที่คนงานทำงานโดยมีความเครียดเรื้อรังอยู่ในระดับสูง ซึ่งเกิดจากสาเหตุที่มีอยู่แล้ว ได้แก่ ความเบื่อ และการถูกจำกัดงาน อาจจะทำให้เกิดความล้มเหลวในการทำงานพร้อมกัน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายขององค์การ และส่งผลเสียต่อสุขภาพทางกายและสุขภาพจิตของพนักงาน

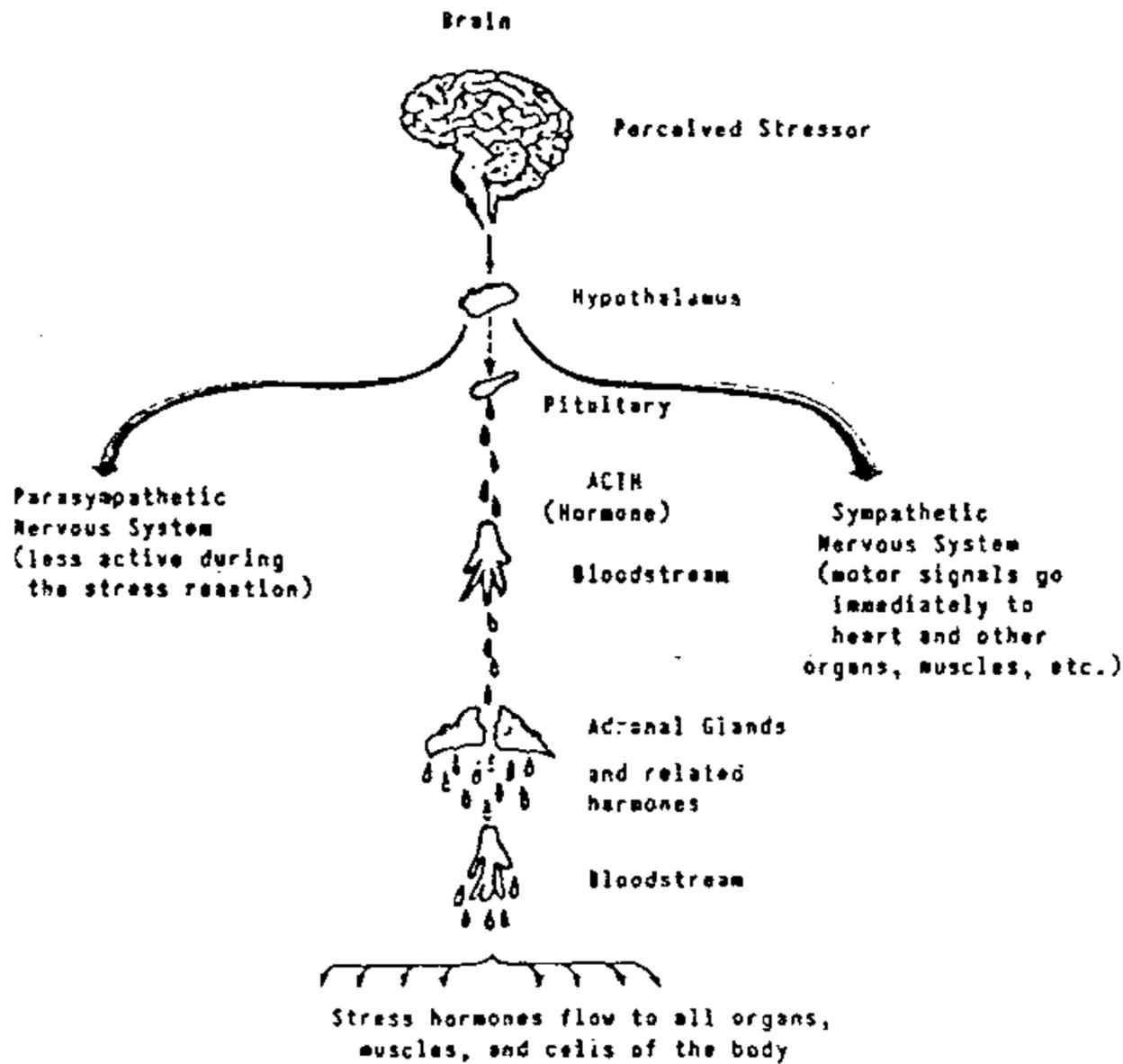
2.1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

Cannon และ Selye (1956 อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2538 : 59) ได้กล่าวว่า กระบวนการของร่างกายมนุษย์จะมีรูปแบบปฏิกิริยารักษาชีวิตของตน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในร่างกายระหว่างการกระตุ้นทางอารมณ์อย่างรุนแรง เป็นสิ่งที่เป็นมาตรฐานในรูปแบบประสบการณ์ทางอารมณ์แบบเดียวกัน โดยความเครียดเป็นสภาพทางชีวเคมีภายในร่างกายของแต่ละคน เป็นสภาพที่สะท้อนถึงความพยายามที่จะปรับตัวต่อเหตุการณ์กดดันที่เกิดขึ้น

Cannon ได้ตั้งทฤษฎีว่า สถานการณ์ที่ท้าทายใด ๆ เช่น ความหิว การเผชิญกับภาวะความร้อน ความหนาว เสียงอึกทึก ความเจ็บปวด การเสียเลือด หรือการกระตุ้นทางอารมณ์ เป็นสาเหตุให้ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงทางระบบเคมีไฟฟ้า และรับเอาภาวะเข้าสู่สงคราม เขาเรียกสภาพกระตุ้นเหล่านี้ว่า "อาการจะสู้หรือจะหนี" (Fight or flight syndrome) โดยร่างกายจะเตรียมพร้อมเองอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและปรับตัวเองที่จะต่อสู้ภายในร่างกาย หรือไม่ก็หนีจากสภาพปัญหานั้น ๆ

ปฏิกิริยาความเครียดนั้น เป็นการเปลี่ยนแปลงทางเคมีของร่างกายมนุษย์ เพื่อเผชิญกับความต้องการที่จะดิ้นรนเพื่อการมีชีวิตอยู่ หรือตาย หรือหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ ระดับของปฏิกิริยาความเครียดจะขึ้นอยู่กับการรับรู้ของสมองมนุษย์

ระบบประสาทซิมพาเทติกของมนุษย์ซึ่งเป็นหนึ่งในสองของระบบประสาทอัตโนมัติ จะมีผลต่อการแสดงออก และทำให้เกิดการดำเนินการหลังฮอร์โมนตามกระบวนการทางเคมีส่วนเล็ก ๆ ของสมองที่เรียกว่า ไฮโปทาลามัสจะกระตุ้นต่อมพิทูอิทารีซึ่งตั้งอยู่บริเวณใกล้ส่วนฐานของสมองต่อมพิทูอิทารีจะหลั่งฮอร์โมน ACTH. (Adrenocorticotropic hormone) สู่กระแสเลือด เมื่อ ACTH ไปถึงต่อมอดรีนัล ซึ่งอยู่เหนือไตของเราจะเกิดการตอบสนอง โดยต่อมอดรีนัลจะหลั่งฮอร์โมนคอร์ติซอลและคอร์ติซอลพร้อมกับฮอร์โมนที่เกี่ยวข้องกันที่เรียกว่าคอร์ติคอยด์ คาดว่าเป็นเพราะกลุ่มฮอร์โมนนี้โดยเฉพาะคอร์ติซอล ที่ทำให้ร่างกายของเราสู่สภาวะตื่นตัวเพราะว่ากระแสเลือดเป็นหนทางในการสื่อสารและระบบขนส่งสู่ส่วนต่างๆ ของร่างกาย สารเคมีเหล่านี้จะเข้าไปสู่ทุกๆ เซลล์ของร่างกาย และการเข้าไปสู่ส่วนที่ไกลที่สุดใช้เวลาน้อยกว่า 8 วินาทีเท่านั้น ในขณะที่เดียวกันคำสั่งต่างๆ จะผ่านตามหนทางของเซลล์ประสาท ที่จะไปกระตุ้นหัวใจปอดและกล้ามเนื้อให้เพิ่มการแสดงออก ซึ่งแสดงไว้ในแผนภูมิที่ 2.4



แผนภูมิที่ 2.4 แสดงปฏิกิริยาความเครียดที่เข้าสู่ร่างกาย

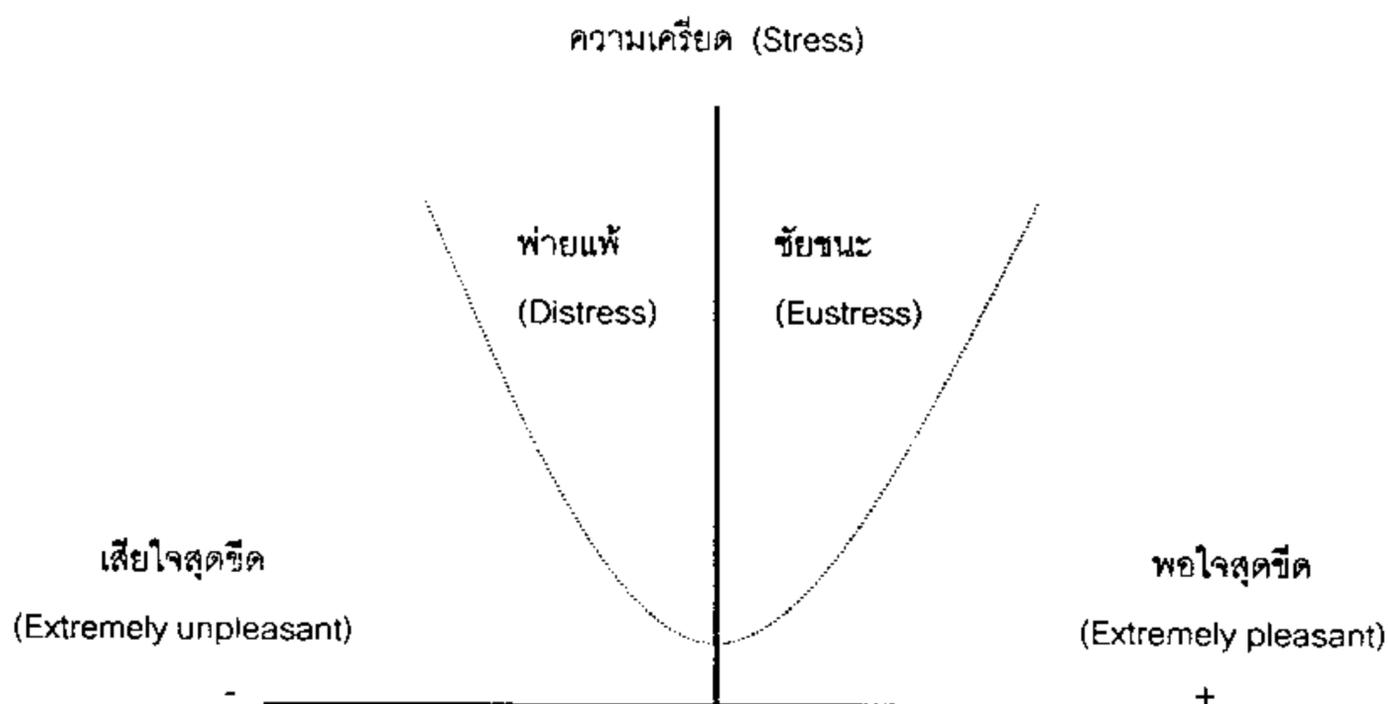
แหล่งที่มา : อรุณ วัชรธรรม, 2538 : 63

อาการตอบสนองของความเครียดเป็นกระบวนการปกติภายในร่างกาย Selye ได้อธิบายว่าเป็นรูปแบบของปฏิกิริยาเตือนภัย ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและผันแปรไปตามระดับของความรุนแรง เป็นรูปแบบการตอบสนองแบบคล้ายคลึง (Stereotyped response) เป็นการตอบสนองของร่างกายที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อทุกๆ ความต้องการที่เกิดขึ้น คือการตอบสนองอิสระต่อการก่อความเครียด เช่น แบคทีเรียก่อให้เกิดความเครียดในร่างกายเมื่อทำให้ป่วย เสียงอีกทีก็ หรือการถูกไฟลวก ก็ทำให้เกิดความเครียดเช่นเดียวกัน คือความเครียดที่ทำให้เกิดโดยตรงต่อร่างกาย

Selye (1956 อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2538 : 74) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 แนวทางคือ

1. ความเครียดจากชัยชนะ (Eustress) คือความเครียดจากความสำเร็จ ชัยชนะและความดีใจอย่างสูง
2. ความเครียดจากความพ่ายแพ้ (Distress) คือเมื่อรู้สึกว่าคุณเสียหรือขาดความปลอดภัย การขาดความช่วยเหลือหรือความผิดหวัง

เป็นการเผชิญความเครียดในทางบวกและลบ แม้ว่ารูปแบบทางเคมีของทั้ง 2 แนวทางนี้จะเหมือนกัน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.5



แผนภูมิที่ 2.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจ และชัยชนะ เช่นเดียวกับประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจกับความพ่ายแพ้

แหล่งที่มา : อรุณ รักธรรม 2538 : 7

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

2.2.1 ความหมายของความคาดหวัง

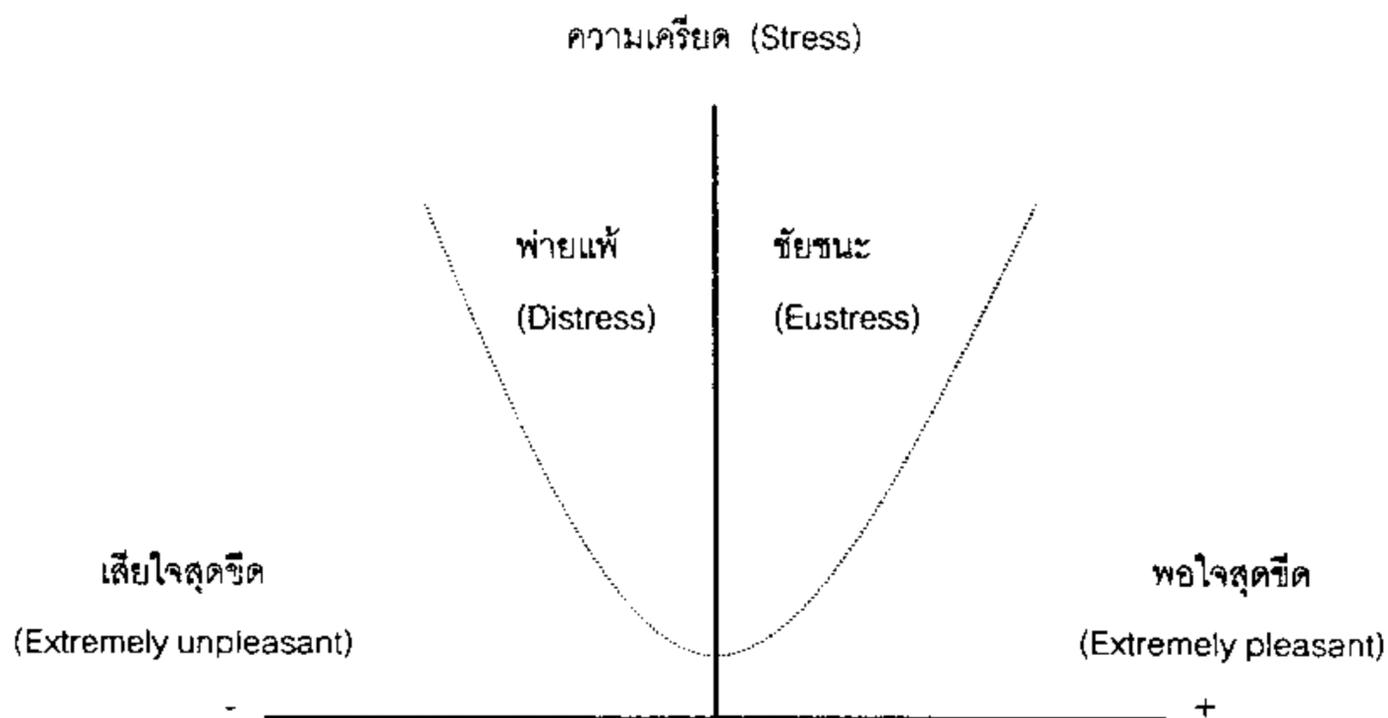
มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 41) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง (Expectancy) ว่าเป็นความเชื่อของบุคคลว่าโอกาส หรือความน่าจะเป็นของการแสดงพฤติกรรมจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ขึ้น

Selye (1956 อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2538 : 74) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 แนวทางคือ

1. ความเครียดจากชัยชนะ (Eustress) คือความเครียดจากความสำเร็จ ชัยชนะและความดีใจอย่างสูง

2. ความเครียดจากความพ่ายแพ้ (Distress) คือเมื่อรู้สึกว่าคุณเสียหรือขาดความปลอดภัย การขาดความช่วยเหลือหรือความผิดหวัง

เป็นการเผชิญความเครียดในทางบวกและลบ แม้ว่ารูปแบบทางเคมีของทั้ง 2 แนวทางนี้จะเหมือนกัน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.5



แผนภูมิที่ 2.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจ และชัยชนะ เช่นเดียวกับประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจกับความพ่ายแพ้

แหล่งที่มา : อรุณ รักธรรม 2538 : 7

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

2.2.1 ความหมายของความคาดหวัง

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 41) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง (Expectancy) ว่าเป็นความเชื่อของบุคคลว่าโอกาส หรือความน่าจะเป็นของการแสดงพฤติกรรมจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ขึ้น

ซึ่งสามารถกำหนดค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 โดย 0 จะหมายถึง ไม่มีโอกาสที่จะเกิดผลลัพธ์ ในขณะที่ 1 จะหมายถึงผลลัพธ์จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน

สุนีย์ ธีดากร (2524 อ้างถึงใน นันทพร มธุรพจนากุล, 2544: 27) ให้ความหมายของความคาดหวัง ไว้ว่า คือ การทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดอะไรขึ้นข้างหน้าบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเคยเกิดขึ้นมาก่อน

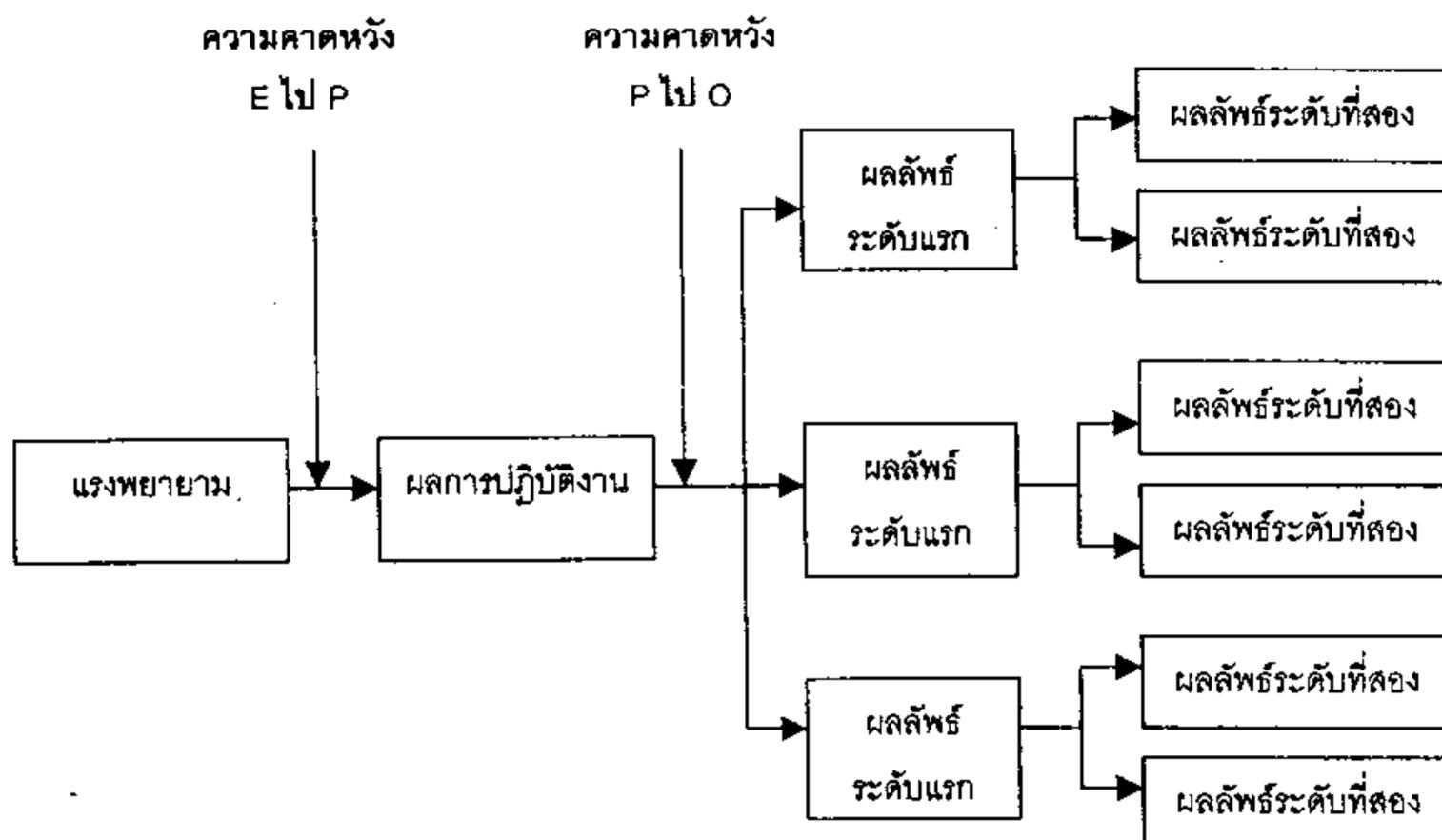
Webster's dictionary (1979 อ้างถึงใน สุภาพรรณ ลูวิระ, 2533 : 1) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง (Expectation) ไว้ ในความหมายเดียวกับ คำว่าความหวัง (Hope) ซึ่งตามธรรมชาติคนเราแล้ว ทั้งสองคำนี้มีความหมายในทางที่ดีขึ้น และพัฒนาขึ้นกว่าเดิม ความสามารถในการปรับระดับความคาดหวังของบุคคล ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลนั่นเอง รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน และทุกกระยะของชีวิต เพื่อให้เกิดผลดีต่อบุคคล ถ้าบุคคลมีความคาดหวังสูง ก็จะช่วยส่งเสริมให้เขามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลมีความคาดหวังต่ำ ก็จะเป็นผลทำให้ขาดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Murray (1968 อ้างถึงใน นันทพร มธุรพจนากุล, 2544 : 27) ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนด หรือคาดหมายว่าจะทำได้ เพื่อให้บุคคลทำงานที่ตนเคยทำ และความคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง

2.2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's expectancy theory)

Vroom ได้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) โดยเขาให้คำจำกัดความของคำว่า "การจูงใจ (Motivation)" ว่าเป็นกระบวนการในการชี้นำและตัดสินใจเลือกทางเลือกจากรูปแบบที่เป็นธรรมชาติ (Voluntary) ของกิจกรรม โดย Vroom มองว่า พฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคลจะอยู่ภายใต้การควบคุมที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ (Voluntary control) ของเขาและเป็นผลมาจากการจูงใจ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.6



แผนภูมิที่ 2.6 แสดงแบบจำลองความคาดหวัง

แหล่งที่มา : มัลลิกา ดันสอน. 2544 : 39

จากแบบจำลองความคาดหวังในแผนภูมิที่ 2.6 แสดงส่วนประกอบสำคัญในการคาดหวัง การจูงใจ และพฤติกรรมของบุคคลดังนี้

1. ผลลัพธ์ (Outcomes)

เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรม ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ระดับ

- 1.1 ผลลัพธ์ระดับแรก (First-level outcome) เป็นผลจากการแสดงพฤติกรรม ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับเนื้องาน ได้แก่ ผลผลิตภาพ คุณภาพของงาน การขาดงาน การเข้า-ออกจางาน
- 1.2 ผลลัพธ์ระดับสอง (Second-level outcomes) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ต่อจากผลลัพธ์แรก ซึ่งจะเป็นรางวัล หรือการลงโทษ ได้แก่ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ หรือปฏิเสธจากกลุ่ม หรือการให้ออกจากงาน

2. เครื่องมือ (Instrumentality)

เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับแรก และผลลัพธ์ระดับที่สองของบุคคล ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของเขาว่า ผลลัพธ์ระดับแรกจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ระดับที่สองได้อย่างไร ซึ่งอาจจะมีผลทั้งในด้านบวก (Positive) หมายถึง ถ้าเกิดผลลัพธ์ในระดับ

แรกแล้ว มีโอกาสสูงมากที่จะเกิดผลลัพธ์ระดับที่สองขึ้น หรือผลในด้านลบ (Negative) ที่ผลลัพธ์ในระดับที่สองมีโอกาสน้อยที่จะเกิดขึ้น ถึงแม้จะเกิดผลลัพธ์ระดับแรกแล้วก็ตาม (มัลลิกา ต้นสอน , 2544 : 39-40)

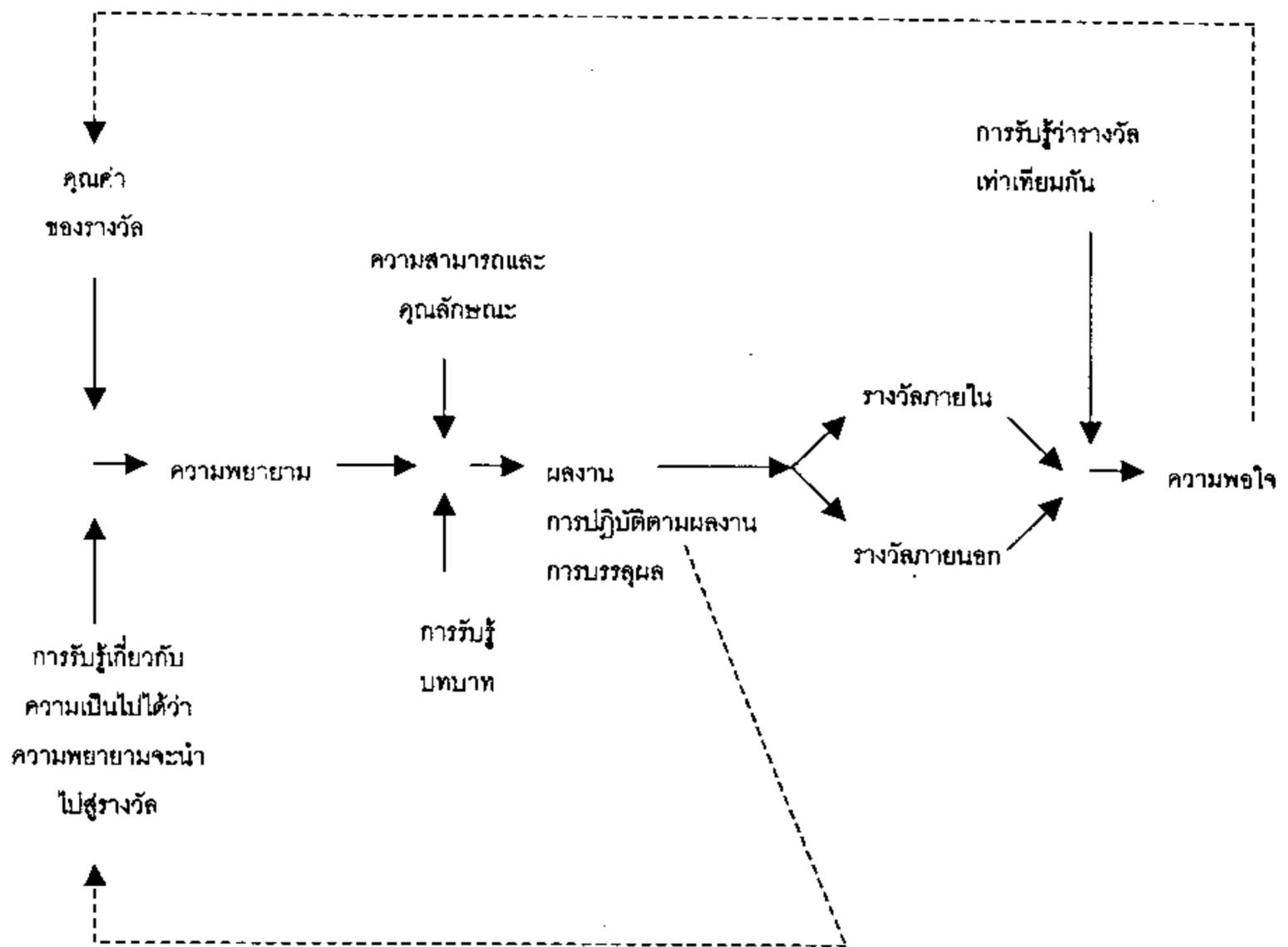
อารี พันธุ์มณี และสุพิร์ ลิ้มไทย (2541 : 121) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom นี้พัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่า ก่อนที่บุคคลจะได้รับแรงจูงใจให้กระทำการใด เขาต้องพิจารณาก่อนว่า ความสามารถและความพยายามของเขาจะทำให้ได้ผลตามที่ปรารถนาหรือไม่ การจูงใจให้ทำงานเป็นความคาดหวังที่ยึดถือของแต่ละบุคคล ทฤษฎีความคาดหวังมีส่วนประกอบ 3 ประการคือ

ประการที่ 1 ทฤษฎีความคาดหวังในส่วนแรก เป็นเรื่องเกี่ยวกับการประเมินผล การปฏิบัติงานของตนเองเพื่อโอกาสที่จะได้รับความสำเร็จในอาชีพในอนาคต โดยแต่ละบุคคลจะมีความคาดหวังว่า ถ้าใช้ความสามารถโดยมีเครื่องมือ มีทรัพยากรช่วยในการปฏิบัติงานแล้ว จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และถ้ามีการใช้ความอดทนเพิ่มขึ้นจะได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแล้วจะมีผลทำให้ท้อใจและเกิดความเบื่อ

ประการที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวังส่วนที่สอง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการประเมินผล ของงานกับระบบค่าตอบแทนโดยคาดว่าหากทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลงานปรากฏแล้ว ย่อมได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัล ซึ่งถ้าเป็นไปตามคาดหมายแล้วก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

ประการที่ 3 ทฤษฎีความคาดหวังส่วนที่สาม เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าของผล ตอตอบแทนที่ได้รับ เนื่องจากผลตอบแทนที่ได้รับอาจจะไม่ได้เป็นที่พึงพอใจทัดเทียมกัน บางคนอาจ จะคาดหวังผลตอบแทนเฉพาะอย่างไม่ต้องการอย่างอื่น แต่ละคนจะให้คุณค่าของความพอใจ ตามผลที่ได้แตกต่างกัน ถ้าได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการก็จะให้คุณค่าเป็นบวกแต่ถ้าไม่เป็นไป ตามที่ต้องการ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่ต้องการก็จะให้คุณค่าเป็นลบ

Porter และ Lawler (1998 : 126 อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2544 : 64) ได้พัฒนาและ ปรับปรุงแนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง ให้มีความสามารถในการอธิบายแรงจูงใจของบุคคล ได้มากขึ้น และสามารถทดสอบได้มากขึ้น โดยได้เสนอรูปแบบของทฤษฎีความคาดหวัง ดังแผน ภูมิที่ 2.7



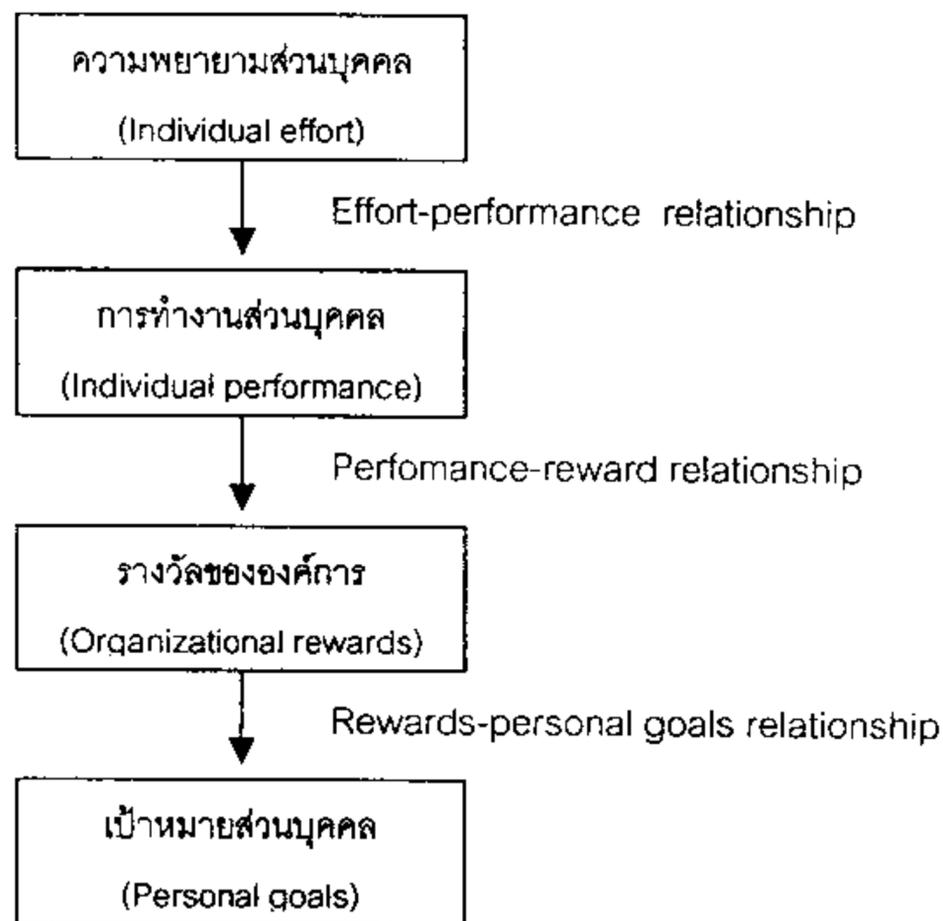
แผนภูมิที่ 2.7 แสดงตัวแบบตามทฤษฎีความคาดหวังของ Porter and Lawler

แหล่งที่มา : Porter และ Lawler (1998 : 129 อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2544 : 64)

จากแผนภูมิที่ 2.7 จะเห็นได้ว่าการจูงใจคนให้แสดงพฤติกรรมใดออกมา จะต้องเข้าใจถึงความคาดหวัง และคุณค่าของรางวัลที่บุคคลได้รับว่าบุคคลให้คุณค่าแก่รางวัลเพียงใด ความคาดหวังและคุณค่าของรางวัลจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลพยายาม และการที่บุคคลจะพยายามหรือถูกจูงใจ (มีแรงจูงใจ) มากขึ้น ยังขึ้นอยู่กับ การรับรู้บทบาทของตนเองว่ามีบทบาทและความสามารถในการปฏิบัติงานดังกล่าวได้ ประกอบกับบุคคลผู้ปฏิบัติจะต้องรู้ว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติแล้วจะนำไปสู่ผลงานที่เกิดขึ้นและรางวัลที่ต้องการ ดังนั้นรูปแบบการจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังจะเป็นแนวคิดที่ผสมผสานแนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและแนวความคิดอื่นๆ เข้ามาอธิบายพฤติกรรมของบุคคล การจะสามารถคนได้จึงจำเป็นจะต้องรู้ความต้องการ (รางวัล) ของบุคคลและคุณค่าของรางวัลแต่ละแบบที่มีต่อแต่ละบุคคล ความสามารถของบุคคล และการรับรู้

บทบาทของบุคคลในองค์การ ตลอดจนจะต้องทำให้ทุกคนทราบว่า ความพยายามที่แต่ละบุคคลปฏิบัติ นั้น จะนำไปสู่รางวัลที่พวกเขาต้องการ

อารี พันธุ์มณี และ สุพีร์ ลิ้มไทย (2541 : 121-122) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวัง นี้ เสนอว่าแต่ละบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานโดยถือเกณฑ์ความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงานและการได้รับรางวัล โดยมีข้อสมมติที่ว่า การจูงใจ (Motivation) ขึ้นกับวิธีการซึ่งบุคคลที่ต้องการ และวิธีการซึ่งบุคคลคิดว่าจะได้สิ่งนั้น ถือว่าความเชื่อของบุคคล อันนำไปสู่การเกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะทำให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมาย และเลือกพฤติกรรมที่คาดว่าจะประสบความสำเร็จสูงสุด ดังแผนภูมิที่ 2.8



แผนภูมิที่ 2.8 แสดงทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

แหล่งที่มา : อารี พันธุ์มณี และ สุพีร์ ลิ้มไทย, 2541 : 122

จากทฤษฎีความคาดหวังนี้พนักงานได้รับการจูงใจให้ใช้ความพยายามระดับสูงเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า จะได้รับการประเมินการทำงานที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การให้รางวัลต่างๆ โดยมุ่งที่ความสัมพันธ์ 3 ประการ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายาม-การทำงาน (Effort-performance relationship) ความน่าจะเป็นซึ่งรับรู้โดยบุคคล ซึ่งใช้ความพยายามที่จะนำไปสู่การทำงาน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงาน-รางวัล (Performance-reward relationship) เป็นระดับซึ่งแต่ละบุคคลเชื่อว่าการทำงานในระดับใดระดับหนึ่งจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัล-เป้าหมายส่วนบุคคล (Rewards-personal goals relationship) เป็นระดับการให้รางวัลขององค์การที่สามารถตอบสนองเป้าหมาย หรือความต้องการของบุคคลจากการจูงใจด้วยรางวัลที่มีศักยภาพ

นอกจากนั้น อารี พันธุ์มณี และสุพิร์ ลิ้มไทย (2541 : 121-123) ยังสรุปไว้ว่า สิ่งสำคัญสำหรับทฤษฎีความคาดหวังก็คือ ความเข้าใจถึงเป้าหมายส่วนบุคคลและใช้การเชื่อมโยงระหว่างความพยายามและการทำงาน ระหว่างการทำงานและรางวัล หรือระหว่างรางวัลกับเป้าหมายส่วนบุคคล ไม่เดลเชิงสถานการณ์ในทฤษฎีความคาดหวังซึ่งว่าไม่มีเกณฑ์ที่เป็นรางวัลในการอธิบายการจูงใจพนักงาน เพราะการเข้าใจถึงสิ่งที่คุณแสวงหาความพึงพอใจไม่ให้เกิดความเชื่อมั่นว่า แต่ละบุคคลรับรู้การทำงานระดับสูง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

พิกุล ทองมา (2543 : 10-11) กล่าวว่า ความคาดหวังนั้นแม้จะมีลักษณะเป็นกระบวนการคิดที่ชัดเจน แต่ไม่ได้หมายความว่าไม่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ซึ่งอารมณ์ถือเป็นผลลัพธ์ที่ตามมาของกระบวนการความคาดหวัง โดยจะออกมาในลักษณะใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังของแต่ละบุคคล บุคคลที่มีระดับความคาดหวังสูงจะมีภาวะทางอารมณ์ทางบวก มีความรู้สึกท้าทาย ส่วนบุคคลที่มีความคาดหวังต่ำ จะเกิดอารมณ์ในทางลบ และมีความรู้สึกไม่แน่ใจตามมา เมื่อบุคคลมีความคาดหวังแล้วไม่ประสบผลสำเร็จ หรือไม่ได้ผลดีตามที่คาดหวังไว้ เพราะอาจจะมีอุปสรรคบางประการ ซึ่งอาจจะคิดไม่ถึง เมื่อประสบกับความไม่สำเร็จ บุคคลย่อมจะแสดงออกใน 2 ลักษณะ

1. เกิดความย่อท้อ ท้อแท้ เบื่อหน่าย ไม่กล้าทำอีก หรือหลบหนีไม่ยอมทำอีกเลย
2. พยายามหาทางศึกษาหาข้อบกพร่องเพื่อแก้ไขแล้วพยายามค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จในใจได้

อีกนัยหนึ่งก็คือถ้าผู้ที่มีความคาดหวังต่อเรื่องต่าง ๆ ไว้สูงมาก และถ้าไม่สามารถทำได้ดังที่คาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความท้อแท้ หหมดกำลังใจ จากสภาวะทางอารมณ์ที่กล่าวมา มีความสัมพันธ์กับสภาวะทางอารมณ์ของบุคคลซึ่งสามารถพัฒนาไปเป็นความเครียดได้ในที่สุด

จากแนวคิดดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของความคาดหวังที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน จะเกิดขึ้นกับบุคคลได้ในลักษณะของ ความคาดหวังว่าจะประสบความสำเร็จในการทำงานและไม่สามารถปฏิบัติให้เป็นไปตามความคาดหวังได้ หรือความคาดหวังดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้

2.2.3 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

Lock และ Latham (1989 : 298) กล่าวว่าไว้ว่า ทฤษฎีการวางเป้าหมาย มีรากฐานมาจากความคิดที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีสติ นั้นจะมีเป้าหมาย เป้าหมาย คือสิ่งที่บุคคลพยายามที่จะทำให้สำเร็จ ซึ่งเป้าหมายอาจจะอยู่ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ มาตรฐานการปฏิบัติงาน กำหนดระยะเวลาในการทำงาน งบประมาณ คุณภาพของสินค้า หลักการของการวางเป้าหมาย คือเป้าหมายที่ชัดเจน เจาะจงและท้าทาย จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า เป้าหมายที่มีรูปแบบง่าย มีลักษณะคลุมเครือและไม่ท้าทาย

อารี พันธมณี และสุพีร์ ลิ้มไทย (2541 : 118) อธิบายว่า ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-setting theory) เป็นทฤษฎีที่ระบุเป้าหมายเฉพาะอย่างและเป็นเป้าหมายที่ยากลำบาก ซึ่งจะนำไปสู่ผลการทำงานที่สูงขึ้น หรือหมายถึง ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการทำงาน กับลักษณะของเป้าหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น

ถ้าพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงานของเขา เขาจะมีความพยายามมากขึ้น ในบางกรณีแต่ละบุคคลจะมีความทำงานที่ดีที่สุดเมื่อผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย ข้อได้เปรียบที่สำคัญของการมีส่วนร่วมก็คือ จากการศึกษาที่พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย เขาจะยอมรับเป้าหมายนั้น เหตุผลก็คือบุคคลจะมีการยอมรับในทางเลือกซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เขา กำหนด เป้าหมายที่มีความยากลำบากและเฉพาะเจาะจงจะนำไปสู่การทำงานที่สูงขึ้น

2.2.4 ทฤษฎีลำดับความต้องการ : ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

อารี พันธมณี และสุพีร์ ลิ้มไทย (2541 : 118) ได้อธิบาย ถึงทฤษฎีลำดับความต้องการของ Alderfer หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎี ERG (ย่อมาจาก Existence relatedness-growth theory) Alderfer เป็นเจ้าของทฤษฎี ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

Alderfer ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตใหม่ เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองทางกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินพิเศษ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมามีมิตรไมตรี มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงานผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ ระหว่างผู้นำและผู้ติดตาม เกิดสถานการณ์ที่ยอมรับ เกิดสถานการณ์ที่ยอมรับทางสังคม

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่งานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวสู่ความสำเร็จ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุป แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง เพื่อใช้ในการศึกษาว่า เป็นการคาดคะเนถึงเหตุการณ์ในอนาคต ซึ่งบ่งบอกถึงความต้องการของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวอาจจะเป็นการคาดหวังที่มีต่อวัตถุ หรืออาจไม่ใช่วัตถุ เช่น ความมั่นคง ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ก็ได้ ซึ่งความคาดหวังในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ บริบททางสังคมรอบด้าน และตัวบุคคลเอง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิม

2.3.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.3.1.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ศิรินันท์ เพ็ชรทองคำ (2521 : 66-67) ได้ให้คำอธิบายความหมายของ แรงจูงใจ ว่า คือ ภาวะที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับภายใน ซึ่งจะมาเร้าหรือชักนำให้อินทรีย์ทำพฤติกรรมเพื่อให้ได้ในสิ่งที่

ต้องการ และจะควบคุมทิศทางของพฤติกรรมให้ไปสู่จุดหมายปลายทาง และเมื่อจุดหมายปลายทางทำให้อินทรีย์ได้รับความพึงพอใจ พฤติกรรมก็จะสิ้นสุดลง โดย แรงจูงใจจะมาเร้าอินทรีย์ให้อยู่ในสภาพที่ตื่นตัวต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ขบวนการเหล่านี้ เป็นขบวนการที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล ซึ่งจะสัมพันธ์กับสภาพการณ์ภายนอกด้วย ในสภาพการณ์บางอย่าง บุคคลจะถูกเร้าด้วยแรงจูงใจ แต่ในบางสภาพการณ์ก็ไม่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่อธิบายถึงการริเริ่มกระทำสิ่งต่างๆ ได้ พฤติกรรมที่คนเราเลือกกระทำถือได้ว่า เกิดจากแรงจูงใจโดยตรง เพราะเราเองที่เป็นผู้เลือกทำเช่นนั้น สำหรับในเรื่องการเรียนรู้ แรงจูงใจเป็นสิ่งที่จำเป็น แต่ไม่ได้หมายความว่าแรงจูงใจอย่างเดียวยังพอแล้วสำหรับการเรียนรู้ ถ้าบุคคลไม่ได้รับการจูงใจ เขาก็อาจขาดพลังและหลีกเลี่ยงการเรียนรู้

ศิรินันท์ เพ็ชรทองคำ (2521 : 66-67) อธิบายถึง แรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ซึ่งประกอบด้วย

1. Cognitive drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการรู้ ต้องการเข้าใจ และต้องการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง
2. Ego-enhancement drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากการต้องการรักษาสถานะของตน และสิทธิของตน
3. Affiliation drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการอยากเป็นที่ยอมรับของคนอื่น

2.3.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland

McClelland (1961:100-101 อ้างถึงใน วรรณภรณ์ เต็มประยูร, 2544) สรุปว่า คนเรามีแรงจูงใจอยู่ 3 ประการ คือ

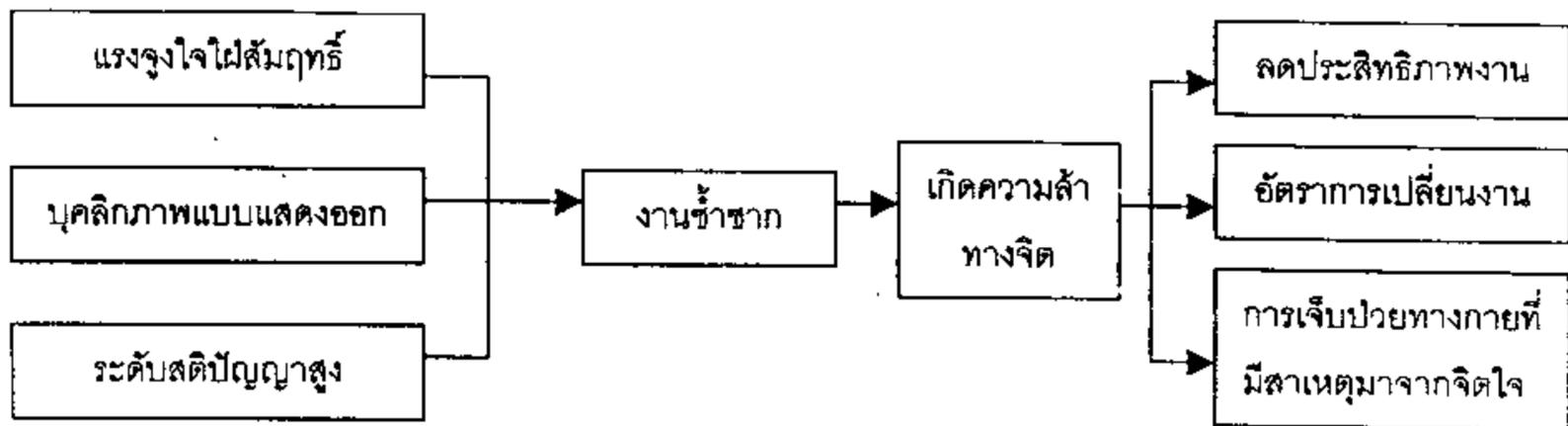
1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for achievement : nAch) หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยมพยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ รู้สึกมีความสุขสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จหรือเมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลว
2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Needs for affiliation : nAff) หมายถึง ความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และความต้องการความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Needs for power : nPow) หมายถึงความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น ให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่นได้และต้องการรับผิดชอบผู้อื่น

McClelland เชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพราะมนุษย์มีความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็ว ดังนั้น จึงให้ความสำคัญกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจอื่นๆ ผู้ที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง ซึ่งทำได้โดยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์(nAch) เป็นสำคัญ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็สามารถทำงานได้สำเร็จและช่วยให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพได้

McClelland และ Winter (1966 : 179-204 อ้างถึงใน ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2531 : 163) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เป็นผู้ที่ตั้งใจทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูง กล่าวคือเป็นผลงานที่มีลักษณะหลายประการต่อไปนี้ คือ เป็นงานที่ทำสำเร็จอย่างรวดเร็ว มีประโยชน์มาก มีคุณ สมบัติพิเศษ และสามารถนำไปใช้ได้ในระยะยาว ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเห็นรางวัลที่ตนได้รับจากการทำงานนั้น คือความชื่นใจในความสำเร็จอย่างดีของผลงานของตนมากกว่าที่จะเห็นความสำคัญของรางวัลที่เป็นเงินทอง ลาภยศ หรือคำชมเชยจากบุคคลอื่น เป็นผู้ทำงานเพื่องานเป็นหลัก และเพื่อประโยชน์อื่นเป็นรอง แต่ถ้าบุคคลเห็นว่าเงินทองหรือคำชมเชยของบุคคลอื่นเป็นเครื่องแสดงถึงมาตรฐานของผลงานของตน บุคคลเช่นนี้ก็อาจจะทำงานเพื่อรางวัลเหล่านี้ด้วยก็ได้

Duane (1982 อ้างถึงใน ปณิตดา ชำนาญสุข, 2536 : 21-22) กล่าวว่า ลักษณะตามธรรมชาติของงาน มีอิทธิพลต่อขวัญ และแรงจูงใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับสติปัญญาของคนงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผลของลักษณะงานนี้ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ความล้า และลดประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความเบื่อหน่าย กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจสูงจะเกิดความเบื่อหน่ายกับงานที่ซ้ำซากจำเจ มากกว่าคนที่แรงจูงใจต่ำ ส่วนคนที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออกจะเกิดความเบื่อหน่ายมากกว่าคนที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว และคนที่มีระดับสติปัญญาสูงจะมีความเบื่อหน่ายกับงานที่ซ้ำซากมากกว่าคนที่มีระดับสติปัญญาต่ำ ดังแผนภูมิที่ 2.9



แผนภูมิที่ 2.9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความล้าทางจิตตามแนวคิดของ Duane
แหล่งที่มา : Duane, 1982 อ้างถึงใน ปณิตดา ชำนาญสุข, 2536 : 23

จากแนวคิดดังกล่าวของ Duane จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคลส่งผลต่อความล้าทางจิตซึ่งความล้าทางจิตใจ ก็คือความเครียดในการทำงานนั่นเอง หมายความว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเกิดความเครียดในการทำงานได้สูงกว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ถ้างานที่ตนปฏิบัติอยู่นั้นเป็นงานที่ไม่ท้าทายความสามารถ หรือไม่ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เช่นงานที่มีลักษณะซ้ำซาก จำเจ จึงสามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับความเครียด

จากผลงานวิจัยที่กล่าวมา ผู้วิจัยขอสรุปเรื่องเกี่ยวกับแรงจูงใจได้ว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่ยอมรับว่ามีปัญหาอยู่ หรือเกิดขึ้นจริง และอาสาทำงานอย่างไม่หลีกเลี่ยง สามารถกำหนดเป้าหมาย ขอบเขตของงานได้อย่างเหมาะสมกับเวลา เงินและทรัพยากรที่มีอยู่ อีกทั้งยังสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้สามารถทำงานได้อย่างสำเร็จ มีการเลือกผู้ร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถ แก้ปัญหาได้อย่างริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่ซ้ำซาก ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าได้ผลน้อย ทำงานได้อย่างมีคุณภาพสูง เสร็จตามเวลาที่กำหนด

2.3.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจภายในตน

2.3.2.1 ความหมายของความเชื่ออำนาจในตน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2541 :187) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจภายในตน คือ ปริมาณความเชื่อของบุคคลว่าเหตุการณ์หรือผลที่เกิดกับตน ไม่ว่าจะเป็ผลดีหรือผลเสียนั้น มาจากการกระทำในอดีตหรือในปัจจุบันของตนเองมากกว่าเกิดจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรือขึ้นอยู่กับผู้อื่น

บุญรับ ศักดิ์มณี (2532 : 48) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความเชื่อว่าตนสามารถทำให้เกิดผลดี หรือผลเสียแก่ตนเองและผู้อื่นได้ตามที่ตนปรารถนาและมุ่งหวัง เช่นเชื่อว่าความสำเร็จ ความล้มเหลว การได้สิ่งที่ตนปรารถนา หรือสูญเสียประโยชน์เกิดจากการกระทำของตนเอง ซึ่งตรงข้ามกับความเชื่อว่าผลดี หรือผลร้ายที่เกิดขึ้นเพราะโชคเคราะห์ ความบังเอิญหรืออิทธิพลจากผู้อื่น หรืออิทธิพลของสิ่งที่ควบคุมไม่ได้

นิลบล รัศมี (2539 อ้างถึงใน สุพัทธา ไพฑูรย์, 2545 : 12) ได้ให้ความหมาย ความเชื่ออำนาจในตน (Internal Locus of Control) หมายถึง ความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลที่เชื่อว่าสิ่งแวดล้อม เหตุการณ์ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลจากความสามารถและการกระทำของตน

พจน์ จันทวีระกุล (2515 : 6 อ้างถึงใน ทศนา ทองภักดี และคณะ, 2531 : 67) กล่าวว่า ทัศนคติแบบเชื่ออำนาจภายในตน เป็นความเชื่อที่ว่า ความสำเร็จ ความล้มเหลว หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดกับตนเป็นผลมาจากความสามารถ ทักษะ หรือการกระทำของตน

Strickland (1977 : 221 อ้างถึงใน ทศนา ทองภักดี และคณะ, 2531 : 67) กล่าวว่า คนที่มีความเชื่ออำนาจในตน หมายถึงคนที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำของตน ไม่ว่าจะ เป็นในด้านดีหรือด้านร้ายก็ตาม

Rotter (1966 : 1 อ้างถึงใน ทศนา ทองภักดี และคณะ, 2531 : 67) กล่าวว่าคนที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะรับรู้ในลักษณะของผลอันเนื่องมาจาก การกระทำของตนโดยตรง หรือจากความสามารถในตัวเขา

2.3.2.2 แนวคิดและความสำคัญของความเชื่ออำนาจภายในตน

ทศนา ทองภักดี และคณะ (2531 : 68) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะเป็นผู้ที่มีความมานะพยายาม ในการควบคุมสิ่งแวดล้อมที่จะเป็นประโยชน์ต่อพฤติกรรมในอนาคตของเขา มากกว่าจะแสดงอาการต่อต้านอิทธิพลของคนอื่น รวมทั้งไม่ยอมให้ใครมาชักจูงโดยไม่มีเหตุผล นอกจากนั้นยังเป็นผู้ที่ชอบเสาะแสวงหาความรู้ มีความเชื่อในความสามารถของตน พึ่งพาตนเองมากกว่าคนอื่น ใช้เวลาไตร่ตรองเกี่ยวกับงานที่ทำมากกว่า ให้ความสำคัญกับความสำเร็จ มีการรักษาสุขภาพอนามัยและป้องกันโรคภัย มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการทำสิ่งต่างๆ ตลอดจนให้ความสำคัญกับรางวัล

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เมื่อบุคคลมีความเชื่ออำนาจภายในตน ก็จะเชื่อในความสำเร็จของตนเองว่ามาจากการกระทำของตนเอง และเนื่องจากมีความมานะพยายาม ในการควบคุมสิ่งแวดล้อม ที่จะ เป็นประโยชน์ต่อพฤติกรรมในอนาคตของตนเองมากกว่าจะแสดงอาการต่อต้านอิทธิพล

ของคนอื่น ทำให้เป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์บีบคั้นต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี บุคคลที่สามารถปรับตัว และยอมรับผลของกรรมที่เกิดขึ้นว่ามาจากการกระทำของตนเองจะเป็นผู้ที่มีความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่มีความเชื่อว่าผลกรรมต่าง ๆ เกิดจากสิ่งอื่นมากกว่าการกระทำของตนเอง เนื่องมาจากว่าบุคคลที่เชื่ออำนาจภายในตนจะใช้เวลาไตร่ตรองเกี่ยวกับสิ่งที่ทำมากกว่าให้ความสำคัญกับความสำเร็จ นอกจากนั้นยังเป็นผู้ที่รักษาสุขภาพอนามัยและป้องกันโรคภัยที่จะเกิดกับตนเองรวมถึง ความเครียดด้วย จึงสามารถสรุปได้ว่าความเชื่ออำนาจภายในตนมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคคล

จากผลงานวิจัยที่ผ่านมาผู้วิจัยขอสรุปความหมายความเชื่ออำนาจในตน เพื่อใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้ คือ ความเชื่ออำนาจในตน เป็นความเชื่อที่บุคคลเชื่อในผลการกระทำของตนเอง เชื่อว่าผลที่เกิดขึ้นกับตนเองหรือผู้อื่นนั้นเกิดจากการกระทำของตนเอง มากกว่าอิทธิพลจากสิ่งอื่น ๆ สามารถอธิบายได้ว่า ลักษณะเชื่ออำนาจภายในตนเป็นจิตลักษณะที่ส่งเสริมให้บุคคลมีความสามารถในการเรียนรู้ และมีศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน จิตลักษณะดังกล่าวสามารถที่จะฝึกฝนและส่งเสริมให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลได้ ถ้าบุคคลในสังคมเป็นผู้ที่มีลักษณะเชื่ออำนาจภายในตนสูง ก็จะเป็นผู้ที่ทำประโยชน์แก่สังคมรอบด้าน รวมถึงช่วยในการพัฒนาประเทศชาติต่อไปในอนาคต

2.3.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

2.3.3.1 ความหมายของลักษณะมุ่งอนาคต

ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจวบปัจฉิม (2520 : 35) ได้ให้ความหมายของลักษณะมุ่งอนาคต (Future orientation) หมายความว่า ความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล และแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการอดทนได้ รอได้ในสถานการณ์ต่างๆ หรือความพยายามในปัจจุบัน เพื่อจุดมุ่งหมายที่สำคัญในอนาคต ลักษณะมุ่งอนาคต ตรงกันข้ามกับลักษณะมุ่งปัจจุบัน และถือได้ว่าเป็นบุคลิกภาพของบุคคลได้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2541 : 42) ได้ให้ความหมายของลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนว่า หมายถึง ลักษณะทางจิตใจด้านหนึ่งของมนุษย์ อันประกอบด้วย ก) การรับรู้ได้ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งที่เป็นผลดีและผลเสีย ข) ยอมรับว่าสิ่งที่จะเกิดในอนาคตนั้นอาจเกิดกับตนเองได้ด้วย ค) มองเห็นความสำคัญของเวลาที่ผ่านมาไปและมองเห็นคุณค่าความสำคัญของสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ได้เทียบเท่ากับสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว

สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544 : 44) กล่าวว่า การมุ่งอนาคตควบคุมตน หมายถึง ปริมาณความสามารถในการคาดการณ์ไกลถึงเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดในอนาคต รวมทั้งความสามารถในการควบคุมบังคับตนเอง ให้รู้จักอดได้รอได้ เพื่อประโยชน์ที่มากกว่าหรือสำคัญกว่าที่จะมีมาในอนาคต

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2541 : 92-93) กล่าวว่า สำหรับความสามารถในการควบคุมตน จะประกอบไปด้วย ลักษณะทางจิตหลายประการคือ การมองเห็นความสำคัญของประโยชน์ในอนาคตที่จะมีมากกว่าในปัจจุบัน และสามารถให้รางวัลแก่ตนเอง และลงโทษตนเองได้ ซึ่งรางวัลนั้นอาจหมายถึง ความภาคภูมิใจในตนเอง ส่วนการลงโทษตนเอง ก็คือ ความไม่สบายใจวิตกกังวล และละอายใจ

2.3.3.2 เทคนิคการควบคุมตนเอง

สมโภชน์ เขียมสุภาษิต (2539 : 327-329) ได้กล่าวไว้ว่า ในระยะแรกของการพัฒนาเทคนิคการควบคุมตนเองนั้น ได้มีการเรียกชื่อเทคนิคการควบคุมตนเองไว้ในหลายลักษณะด้วยกัน คือ การเปลี่ยนแปลงตนเอง (Self-change) การจัดการตนเอง (Self-management) การปรับตนเอง (Self-modification) หรือการกำกับตนเอง (Self-regulation) ซึ่งไม่ว่าจะเรียกอย่างไรก็ตาม กระบวนการที่สำคัญของเทคนิคเหล่านั้นคือ บุคคลจะเป็นผู้ดำเนินการในการปรับพฤติกรรมด้วยตนเองทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการเลือกเป้าหมาย ตลอดจนวิธีการดำเนินการทั้งหมดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

Skinner (1953 อ้างถึงใน สมโภชน์ เขียมสุภาษิต, 2539 : 327-329) ได้กล่าวถึงวิธีในการที่คนเราใช้ในการควบคุมตนเอง ซึ่งมีวิธีการดังต่อไปนี้คือ

1. ใช้วิธีการยับยั้งทางร่างกาย เช่น การกัดริมฝีปากตนเองเพื่อไม่ให้หัวเราะหรือปิดตาตนเองเพื่อไม่ให้เห็นบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ต้องการเห็น เป็นต้น การกระทำดังกล่าวทำให้บุคคลนั้นสามารถหลีกเลี่ยงจากผลกรรมที่ไม่พึงพอใจได้
2. เปลี่ยนเงื่อนไขสิ่งเร้าหรือสัญญาณต่างๆ ที่ควบคุมพฤติกรรมที่ต้องการจะหลีกเลี่ยง เช่น การเลือกสถานที่ตากอากาศ เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงสัญญาณต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จดรายการนัดหรือจุดวันที่สำคัญลงในปฏิทิน จะเป็นสิ่งเร้าให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในเวลาต่อมา อันเป็นผลทำให้สามารถหลีกเลี่ยงจากสภาพที่ไม่พึงพอใจอันอาจจะเกิดขึ้นได้จากการลืมที่จะแสดงพฤติกรรมบางอย่างนั้นในเวลาดังกล่าว ดังนั้นการเปลี่ยนเงื่อนไขสิ่งเร้าหรือสัญญาณต่างๆ จะช่วยให้คนเราแสดงพฤติกรรมที่ปรารถนามากยิ่งขึ้น

3. ยุติการกระทำบางอย่าง เช่น การที่คนเรางดรับประทานอาหารกลางวัน เพื่อที่จะได้รับประทานอาหารเย็นที่แสนอร่อยมากขึ้น หรืองดอาหารก่อนการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

4. เปลี่ยนแปลงการสนองตอบทางอารมณ์ บางครั้งเราอาจพบว่าการแสดงพฤติกรรมตามอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้น อาจนำไปสู่ผลกรรมที่ไม่พึงพอใจได้จึงต้องเปลี่ยนแปลงการสนองตอบทางอารมณ์เสียใหม่ โดยการแสดงพฤติกรรมที่ขัดกันกับพฤติกรรมที่เคยแสดงออกเมื่อมีอารมณ์ดังกล่าวนั้นขึ้น เช่น การเห็นหัวหน้างานของตนเดินตกบันได แล้วรู้สึกขบขันจนถึงขั้นจะหัวเราะออกมา แต่ก็รู้ว่าถ้าหัวเราะออกมาอาจจะถูกหัวหน้างานลงโทษได้ ดังนั้นจึงต้องเปลี่ยนการสนองตอบใหม่โดยการกอดลิ้นตนเอง หรือหยิกขาตนเอง เป็นต้น

5. ใช้เหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อม เพื่อควบคุมพฤติกรรมตนเอง เช่น การตั้งนาฬิกาปลุก โดยที่เสียงนาฬิกาปลุกจะเป็นเหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้สามารถไปทำงานได้ตรงเวลา

6. ใช้ยา แอลกอฮอล์ หรือสิ่งกระตุ้นต่างๆ เพื่อควบคุมพฤติกรรมของตนเอง เช่น การดื่มสุรา เพื่อที่จะให้ลืมความทุกข์ หรือดื่มกาแฟ เพื่อที่จะได้ไม่เกิดอาการง่วงนอนในขณะที่อ่านหนังสือหรือขับรถ เป็นต้น

7. การให้การเสริมแรงหรือการลงโทษตนเอง บุคคลอาจจะได้สัญญากับตนเองว่า ถ้าอ่านหนังสือจบแล้วจะไปดูโทรทัศน์ หรือถ้าทำคะแนนสอบได้ไม่ดี ก็อาจจะลงโทษตนเองโดยการไม่ดูภาพยนตร์เป็นเวลา 1 เดือน

8. ทำสิ่งอื่นแทนสิ่งที่กำลังทำอยู่ โดยที่บุคคลจะเปลี่ยนไปแสดงพฤติกรรมอื่นแทนที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะนำตนเองไปสู่การได้รับผลกรรมที่ไม่พึงพอใจ เช่น การเปลี่ยนหัวข้อการสนทนาเพื่อที่จะได้หลีกเลี่ยงการโต้เถียง เป็นต้น

2.3.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการควบคุมตนเอง

การควบคุมตนเองด้วยเทคนิคในการควบคุมตนเองวิธีต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น คงไม่สามารถส่งผลต่อบุคคลได้เหมือนกันทุกคน การที่จะทำให้เทคนิคการควบคุมตนเองมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จได้มากน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยด้วยกัน

Mikulas (1986 อ้างถึงใน สมโภชน์ เขียมสุภาษิต, 2539 : 350) เชื่อว่าการควบคุมตนเองจะประสบผลสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการด้วยกัน คือ

1. ความตระหนัก (Awareness) เป็นลักษณะของจิตวิสัย เป็นการรับรู้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตสำนึกซึ่งรวมทั้งการรับรู้ความรู้สึก และความคิด ความตระหนักไม่ใช่ความคิด แต่เป็นการรู้ถึงความคิดเมื่อบุคคลเกิดความตระหนักก็จะนำมาสู่ความคิด ซึ่งก็จะมีผลต่อการควบคุมตนเอง

โดยการควบคุมตนเองนั้น คนเราจะต้องตระหนักถึงพฤติกรรม และ/หรือขั้นตอนของการเกิดพฤติกรรมที่จะต้องเปลี่ยนเพื่อนำไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งนับว่าเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญในการควบคุมตนเอง

2. การดำเนินการ (Intervention) เป็นการควบคุมการกระทำของตนเอง โดยการกระทำเพื่อควบคุมตนเองนั้น จะเริ่มต้นเมื่อบุคคลเกิดความตระหนัก และกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งการดำเนินการนั้นอาจทำโดยการเปลี่ยนความต่อเนื่องของพฤติกรรม หยุดพฤติกรรม หรือแสดงพฤติกรรมอื่นทดแทน นอกจากนี้ยังอาจทำได้โดยการใช้อารมณ์ คลาย หยุดความคิดใช้วิธีการจินตนาการ หรือการให้การเสริมแรงตนเอง เป็นต้น

3. ความรู้สึกแห่งตนเอง (Sense of self) ความรู้สึกแห่งตนเองจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการทำให้การควบคุมตนเองมีประสิทธิภาพ เนื่องจากว่าโดยปกติแล้ว คนเราไม่เพียงแค่ เห็น คิด หรือพูด เท่านั้น หากแต่เป็นความรู้สึกของ “ฉัน” ที่ เห็น คิด หรือพูด ความรู้สึกแห่งตนเองนั้นมีผลต่อการควบคุมตนเองใน 2 ประการคือ การที่ทำให้บุคคลบิดเบือนการรับรู้เพื่อที่จะให้สอดคล้องกับความรู้สึกแห่งตน ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาความตระหนักของบุคคลนั้น อีกส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับความเชื่อของบุคคลว่า เขาสามารถจะทำให้สิ่งที่เขาปรารถนาได้หรือไม่ ซึ่งความเชื่อดังกล่าวมีผลต่อการควบคุมตนเองโดยตรง

4. ความรู้สึกแห่งความปรารถนา (Sense of will) สิ่งที่มาคู่กับความรู้สึกแห่งตนคือความรู้สึกแห่งความปรารถนาซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของการกระทำ นั่นคือเมื่อทำให้คนเรามีความเชื่อว่าเขาสามารถทำได้แล้วสิ่งต่อมาที่จะทำให้บุคคลกระทำนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความรู้สึกแห่งความปรารถนาตนเอง ความปรารถนานั้นสามารถทำให้เกิดขึ้นได้โดยผ่านการสร้างแรงจูงใจภายใน ซึ่งแรงจูงใจภายในอาจเพิ่มขึ้นได้ถ้าบุคคลรับรู้ถึงความสำเร็จต่างๆ ของเขา นั้นเกี่ยวข้องกับการกำหนดสิ่งต่างๆ ด้วยตัวเขาเอง

จากผลงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยขอสรุปลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เพื่อใช้ในการศึกษาว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน หมายถึง ลักษณะทางจิตของมนุษย์ที่สามารถคาดการณ์ถึงถึงความสำคัญของอนาคต มีความอดได้รอได้เพื่อผลที่ดีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีความสามารถในการควบคุมตนเอง ซึ่งลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนนี้ ถ้ามีอยู่ในบุคคล จะทำให้บุคคลนั้นเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัวได้ เนื่องจากบุคคลจะรู้จักการควบคุมตนเองให้เผชิญกับความขัดแย้งกับสิ่งแวดล้อมรอบข้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม

2.4.1 ความหมายและแนวคิดการสนับสนุนทางสังคม

ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ (2522 :36-41 อ้างถึงใน สุพัตรา ไพฑูรย์, 2545 : 5) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม (Social support) ไว้ว่าหมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น ด้านอารมณ์ ข้อมูลข่าวสาร หรือด้านอื่นๆ เมื่อตนต้องการหรือประสบปัญหาในการทำงาน ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนที่มีคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือชุมชน การวัดใช้การระบุปริมาณของบุคคลที่ให้การสนับสนุน เช่น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า คู่สมรส เพื่อร่วมงาน เพื่อนหรือญาติ กับวัดความพึงพอใจที่ได้รับการสนับสนุนนั้นโดยประเมินค่าการรับรู้ปริมาณการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างด้านเพศ ลักษณะครอบครัว และลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่แตกต่างกัน

สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544 : 43) ให้ความหมาย การสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนร่วมงานไว้ว่า หมายถึง การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ ข้อมูลข่าวสารและความสะดวกสบายจาก เพื่อนร่วมงาน

Lin และคณะ (1997 อ้างถึงใน นวพรรษ วุฒิธรรม, 2545 : 29) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ การสนับสนุนที่บุคคลได้จากการติดต่อสัมพันธ์กับคนในสังคม ทั้งที่เป็นรายบุคคลหรือกลุ่มคนหรือชุมชนขนาดใหญ่

Hubbard และคณะ (1984 อ้างถึงใน นวพรรษ วุฒิธรรม, 2545 : 29) ได้เสนอว่า การสนับสนุนทางสังคมมีโครงสร้างหลายมิติ ประกอบด้วยการสื่อสารที่ดีทำให้มีความรู้สึกผูกพัน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมด้วย ความสัมพันธ์ของบุคคลในสังคมมีลักษณะเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก อาจมีการพึ่งพาอาศัยกัน ให้ความช่วยเหลือ ให้ความช่วยเหลือ ให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นที่ยอมรับในสังคม ชีวิตมีความหมายมากขึ้น และมีความสุข

2.4.2 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 คน ในสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งผู้ให้การสนับสนุน อาจให้ได้ใน 3 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional support) คือการเป็นห่วงเป็นใย ให้ความรักความอบอุ่น ความเห็นอกเห็นใจ

2. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) คือการช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเกิดปัญหา การให้ข้อมูลย้อนกลับ

3. การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Material support) คือการให้ความสะดวกในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน รวมทั้งเงิน และแรงงาน

ในการให้การสนับสนุนทางสังคมของบุคคลนั้นอาจจะเป็นการให้เพียงด้านใด ด้านหนึ่งจาก 3 องค์ประกอบที่กล่าวมา หรือให้พร้อมๆ ในทุกด้านก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ในแต่ละบุคคลจะมีความต้องการ การสนับสนุนในด้านที่แตกต่างกันไป

2.4.3 ชนิดของการสนับสนุนทางสังคม

การแบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมนั้นอาจใช้เกณฑ์ลักษณะต่างๆ ในการแบ่งซึ่งแตกต่างกันไป เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องการสนับสนุนทางสังคมในลักษณะที่แตกต่างกันไป โดยต้องพิจารณาจากหลากหลายองค์ประกอบ

Thoit (1982 อ้างถึงใน นวพรรษ วุฒิธรรม, 2545 : 29) ใช้เกณฑ์ในการแบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 5 ชนิด ดังนี้ คือ

1. ความใกล้ชิดซึ่งจะส่งผลต่ออารมณ์โดยส่วนรวม บุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เช่น คู่สมรส เพื่อนหรือคนในครอบครัว
2. การมีส่วนร่วมในสังคมแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมกันของคนที่มีสภาพคล้ายคลึงกันความสัมพันธ์นี้มักพบในกลุ่มเพื่อน
3. พฤติกรรมการดูแลรับผิดชอบจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่ต้องดูแลรับผิดชอบบุคคลอื่น
4. การได้รับการยอมรับเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีพฤติกรรมที่สามารถกระทำได้ตามบทบาทของตนจะทำให้เขาเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง
5. การได้รับความช่วยเหลือโดยเฉพาะที่เกิดจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด จะก่อให้เกิดการช่วยเหลือที่ยาวนานได้

ส่วน Cobb (1976 อ้างถึงใน นวพรรษ วุฒิธรรม, 2545 : 30) ได้แบ่งชนิดการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิดคือ

1. การได้รับการตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์ (Emotional support) ซึ่งทำให้บุคคลรับรู้ว่าได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่
2. การได้รับการยอมรับและมีผู้เห็นคุณค่า (Esteem support)

3. การมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially support)

เมื่อพิจารณาชนิดของการสนับสนุนทางสังคมของนักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว พบว่า บุคคลที่อยู่ในสังคมส่วนใหญ่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างในสถานต่างๆ ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง และสิ่งที่ได้รับจากการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว จะก่อให้เกิดผลทางด้านจิตใจของบุคคลแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก รัก ความภูมิใจในตนเองเมื่อได้รับการยอมรับ ดังนั้นแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมก็เป็นอีกส่วนที่มีความสำคัญ และส่งผลต่อบุคคลต่างกัน คนที่เป็นแหล่งให้การสนับสนุนทางสังคมของบุคคลส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ต้องมีความใกล้ชิดกับบุคคล ในสถานภาพต่างๆ

McElveen (1978 อ้างถึงใน นวพรรษ วุฒิชัยธรรม, 2545 : 31) ได้แบ่งกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับบุคคลเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ คือ

1. กลุ่มเครือญาติ หมายถึง สมาชิกทั้งหมดในครอบครัวเดี่ยว ครอบครัวขยาย หรือคนที่มีความสัมพันธ์กันทางชีวภาพและทางกฎหมาย สมาชิกกลุ่มนี้ใช้เวลาร่วมกันมาก ทำกิจกรรมและการปฏิสัมพันธ์หลายชนิด อาจมีความถี่ในการติดต่อกันสูง มีการแลกเปลี่ยนสิ่งของหรือข่าวสารซึ่งกันและกัน

2. กลุ่มมิตรภาพจะรวมถึงเพื่อนบ้าน คนที่อยู่ใกล้เคียง รวมถึงเพื่อนซึ่งเป็นกลุ่มคนที่บุคคลมีสิทธิในการเลือกคบด้วยเหตุผลส่วนตัว เช่น มีความสนใจหรือค่านิยมร่วมกัน เป็นต้น กลุ่มสังคมแบบนี้มักจะเป็นผู้ที่มีอายุ เพศ ระดับ หรือวิถีการดำเนินชีวิตใกล้เคียงกัน

Snyder (1944 อ้างถึงใน นภาพร วงศ์ใหญ่, 2542 : 35) กล่าวว่า แรงสนับสนุนทางสังคม เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง อันเนื่องมาจากการได้รับการสนับสนุนทางสังคมคือการที่บุคคลได้รับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น ครอบครัว เพื่อน ทำให้บุคคลได้รับความช่วยเหลือทางด้านร่างกาย การตอบสนองทางด้านจิตใจและอารมณ์ รวมถึงการยอมรับจากสังคม การสนับสนุนต่าง ๆ เหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดความคาดหวังที่ดีได้ จึงสามารถสรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อกับความคาดหวังของบุคคล

นอกจากนั้นการสนับสนุนทางสังคม ยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อความเครียดของบุคคลอันเนื่องมาจากการสนับสนุนทางสังคมมี การสนับสนุนด้านอารมณ์ เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกองค์ประกอบหนึ่งซึ่งเป็นเรื่องของการให้กำลังใจ ให้ความอบอุ่น ความเห็นอกเห็นใจ เมื่อบุคคลได้รับการสนับสนุนในด้านอารมณ์ย่อม ส่งผลให้ความเครียดลดน้อยลง จึงสามารถสรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อความเครียดของบุคคล

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน

2.5.1 ความหมายของบทบาท

พัทยา สายหู (2516 : 68 อ้างถึงใน สาริต สิงห์ชัย, 2544 : 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า บทบาท คือ สิ่งที่เกิดความเป็นบุคคลและเปรียบเสมือน "บท" ของตัวละครที่กำหนดผู้แสดงในละครนั้นๆ เป็น(ละคร)อะไร มีบทบาทจะต้องแสดงอย่างไร ถ้าแสดงพฤติกรรมหรือไม่สมบทบาทก็อาจถูกเปลี่ยนตัวไม่ให้เห็นไปเลย ในความหมายเช่นนี้ "บทบาท" ก็คือกรกระทำต่างๆ ที่ "บท" กำหนดไว้ให้ผู้แสดงต้องทำตามที่ยังอยู่ใน "บท" นี้

สุชา จันทรเอม (2520 : 46 อ้างถึงใน สาริต สิงห์ชัย, 2544 : 15) ได้กล่าวว่า บทบาท มีความหมายใกล้เคียงกับสถานภาพมาก บทบาทเป็นสิ่งที่บุคคลในสถานภาพต่างๆ พึงกระทำ นั่นคือ เมื่อสังคมกำหนดสิทธิและหน้าที่ให้สถานภาพใดอย่างไรแล้ว บุคคลในสถานภาพนั้นๆ จะต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้

อานนท์ อภาภิรมย์ (2516 อ้างถึงใน ประภาส ศิลปรัศมี, 2529 : 12) มีความเห็นว่าโดยปกติวิสัยแล้วสถานภาพและบทบาทเป็นสิ่งควบคู่กันไป แต่อย่างไรก็ดีบทบาทหรือการปฏิบัติหน้าที่ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลที่เข้าดำรงตำแหน่งนั้นๆ เพราะฉะนั้นบทบาทจึงเป็นรูปการ (aspect) ที่เคลื่อนไหว หรือรูปการทางพฤติกรรมของตำแหน่ง

อมรา พงศาพิชญ์ (2522 อ้างถึงใน ประภาส ศิลปรัศมี, 2529 : 12) ได้อธิบายไว้ว่า บทบาทคือสิทธิหน้าที่ในการประพฤติปฏิบัติที่บุคคลหนึ่งมี บุคคลอื่นในสังคมตามสถานภาพของตน เช่น บทบาทของพ่อก็คือทำหน้าที่เลี้ยงดูลูกให้เป็นคนดีและรู้จักทำมาหากิน และบทบาทของลูกก็คือเคารพเชื่อฟังพ่อแม่และทำตนเป็นคนดี

Gross และคณะ (1965 : 60) นิยามไว้ว่า บทบาทของผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งนั้นเป็นเรื่องการคาดหวังที่จะให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้นจะปฏิบัติ โดยยึดบทบาทเป็นมาตรการในการตรวจสอบที่เห็นว่า ผู้ดำรงตำแหน่งจะปฏิบัติอย่างไร ภายในขอบเขตของฐานะของตน

Stogdill (1959 อ้างถึงใน สาริต สิงห์ชัย, 2544 : 15) อธิบายว่า บทบาทเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่จะปฏิบัติ ซึ่งมีผลมาจากประสานสัมพันธ์ตามแนวทางของแต่ละบุคคลและสังคมแต่ละตำแหน่งจะมีแนวปฏิบัติกำหนดไว้

Biesanz และ Biesanz (1978 : 168) กล่าวว่า ทุกๆ สถานภาพในโครงสร้างสังคมหนึ่งๆ จะมีแบบแผนของพฤติกรรมที่ถูกคาดหวัง หรือเป็นที่ต้องการของบุคคลบางคนที่อยู่ในสถานภาพนั้น ซึ่งแบบแผนนี้ก็คือบทบาทนั่นเอง

2.5.2 ทฤษฎีบทบาท

Turner (1982 อ้างถึงใน ประภาส ศิลปรัศมี, 2529 : 15-16) กล่าวถึงทฤษฎีบทบาทในเชิงทฤษฎีทางปฏิสัมพันธ์สัญลักษณ์นิยม (Symbolic interactionism) เปรียบเทียบเหมือนกับ "การเล่นละคร" (Dramaturgical approach) ซึ่งจะประกอบด้วยลักษณะความคาดหวัง (Expectation) 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวังจาก "บท" (Expectation from the "Script") หมายถึง ภาวะความเป็นจริงต่างๆ ทางสังคม (Social reality) จะสามารถเปรียบเทียบได้เช่นเดียวกับ บทละคร (Script) ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆ ทางสังคมมากมายโดยมีบรรทัดฐาน (Norms) เป็นตัวกำหนดว่าบุคคลควรมีพฤติกรรมเช่นใดในสังคม กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ทางสังคมจะถูกจัดระบบและควบคุมโดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขทางสังคมที่แตกต่างกัน

2. ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงคนอื่นๆ (Expectation from the other "Players") หมายถึง การที่สังคมมีบรรทัดฐานซึ่งเปรียบเสมือน บท (Script) ที่จะกำหนดบทบาทของบุคคลในความสัมพันธ์กันทางสังคมดังกล่าวแล้ว บุคคลในสังคมจึงต้องมีการสวมบทบาท (Role taking) ซึ่งกันและกันเพื่อที่บุคคลจะได้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลอื่น ในสังคมที่แสดงออกและสามารถมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ที่ถูกต้องได้ตามความคาดหวังของสังคมและบุคคลอื่นๆ

3. ความคาดหวังจากผู้ชม (Expectation from the "Audience") หมายถึง เป็นความคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ในสถานภาพต่างๆ กัน ซึ่งจะต้องคาดหวังและสวมบทบาทของบุคคลอื่น เพื่อที่เป็นเครื่องนำทางไปสู่การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างถูกต้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นความคาดหวังร่วมกัน

Srabin (1972 อ้างถึงใน ประภาส ศิลปรัศมี, 2529 : 13) ได้จำแนกลักษณะที่สำคัญของบทบาทออกเป็น 2 ประเภท คือ

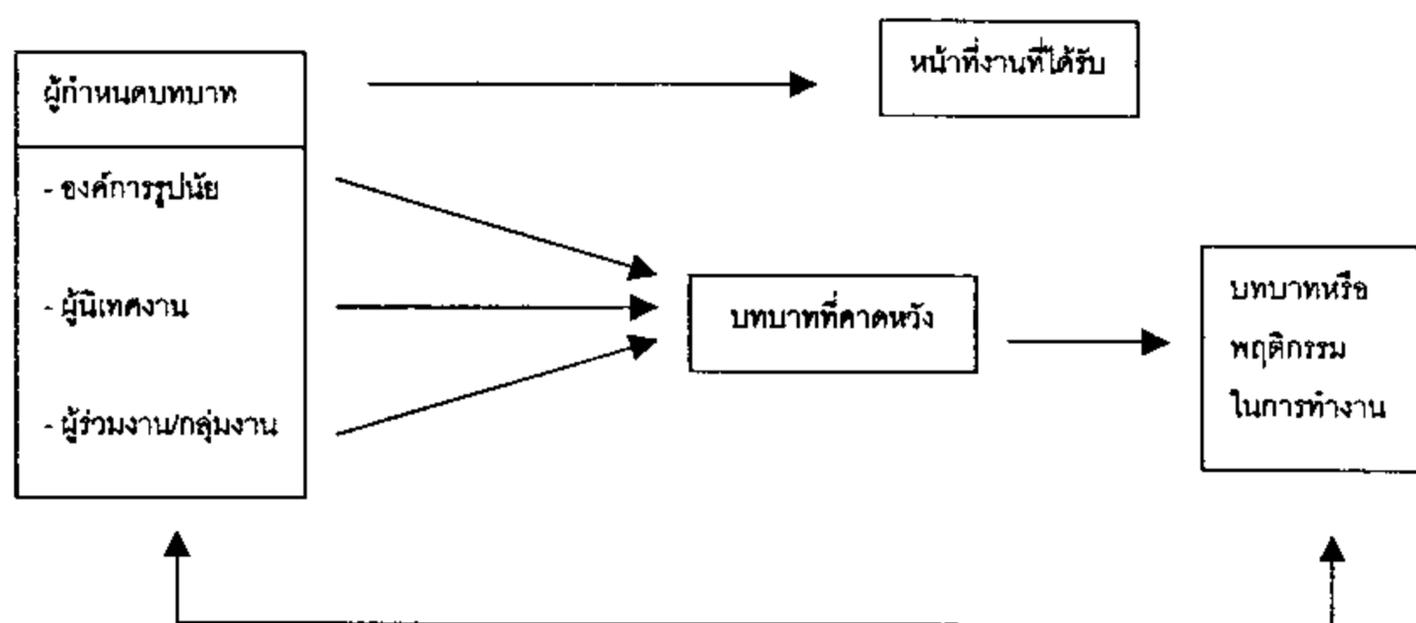
1. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นความคาดหวังของบุคคลที่ตำแหน่งนั้นๆ ว่าควรจะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้นๆ อย่างไร

2. การแสดงบทบาท (Enactment) เป็นการแสดงบทบาทของบุคคลให้สอดคล้องกับบทบาทที่ถูกกำหนดไว้

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 71) ได้อธิบายถึงทฤษฎีบทบาทในลักษณะของการบริหารงานในองค์การว่า ทฤษฎีบทบาท (Role theory) ถือว่า บทบาทเป็นรูปแบบของ

พฤติกรรมมาตรฐานที่คาดหวังว่าบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งเฉพาะตำแหน่งหนึ่ง โดยไม่คำนึงถึงความปรารถนาและข้อห้ามส่วนบุคคลที่บุคคลนั้นจะต้องประพฤติปฏิบัติในบทบาทนั้นๆ อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมงานหรือบทบาทไม่ใช่สิ่งที่จะทำได้ง่ายๆ ยังมีองค์ประกอบที่สำคัญมากมายที่มีผลต่อพฤติกรรมงานหรือบทบาทที่บุคคลยึดถือ องค์การรูปนัยหรือการบริหารที่มีการวางรูปแบบของงานไว้ตายตัว การพรรณนาลักษณะงานและบทลงโทษต่างๆ ล้วนแต่เป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ และมีอิทธิพลต่อบทบาทหรือพฤติกรรมของการทำงานของบุคคล ผู้นิเทศงานคนหนึ่งอาจจะยึดถือความคาดหวังในหน้าที่การงานและบทบาทแตกต่างไปจากความคาดหวังของระบบบริหารงานในที่อื่นๆ ในขณะที่เพื่อนร่วมงานของเขา หรือลูกจ้าง หรือกลุ่มงาน อาจจะมี ความคาดหวังของกลุ่มแตกต่างไปในด้านความหมายเมื่อเปรียบเทียบกับระบบที่เป็นทางการหรือผู้นิเทศงานคนอื่นๆ ประการสุดท้าย ความคาดหวังทางด้านหน้าที่การงานของคนคนนั้นกับความนึกคิดที่มีต่อตนเอง ก็จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้งาน ต่อการปฏิบัติงานและต่อการแปลความหมายบทบาทของคนอื่นๆ ด้วย

พฤติกรรมบทบาท (Role behavior) เป็นการตอบสนองหน้าที่งานต่อบทบาทหรือสภาวะการณ์ของงานและมีอิทธิพลต่อความหมายของผู้กำหนดบทบาท พฤติกรรมบทบาทที่บุคคลกระทำจริงอาจจะไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของบุคคลนั้น และของผู้กำหนดบทบาทหรือองค์ประกอบอื่นๆ กระบวนการของอิทธิพลต่างๆ ที่มีต่อบทบาทหรือพฤติกรรมในการทำงาน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.10



แผนภูมิที่ 2.10 แสดงผลกระทบของผู้กำหนดบทบาทที่มีต่องาน

แหล่งที่มา : เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540 : 71

ผู้กำหนดบทบาทซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม อาจจะให้รางวัลหรือให้ข้อมูลป้อนกลับด้านดี ถ้าพนักงานทำพฤติกรรมตามที่คาดหวัง ในทางตรงข้ามถ้าพนักงานทำพฤติกรรมไม่เป็นไปตามคาดหวัง ก็จะลงโทษหรือให้ข้อมูลป้อนกลับทางลบ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าความคาดหวังจะส่งผลต่อบทบาทในการทำงานของบุคคล เนื่องจากว่าถ้าหากได้รับความคาดหวังจากผู้อื่น ก็จะส่งผลให้บุคคลต้องปฏิบัติตามไปตามบทบาทที่ถูกเรียกร้องหรือตามความคาดหวังจากผู้อื่น บทบาทจึงถือว่ามีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง

นอกจากนั้นจากผลงานวิจัยที่กล่าวมายังพบว่าบทบาทมีความสัมพันธ์กับความเครียด อันเนื่องมาจากความสับสนใน บทบาทของบุคคล ไม่มีความชัดเจนในบทบาทของตน จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้ตรงตาม บทบาทที่ได้รับมอบหมาย หรือในกรณีที่เป็นบทบาทใหม่ที่ต้องรับผิดชอบทำ และบุคคลยังไม่ สามารถปรับตัวได้กับบทบาทใหม่ที่ได้รับ อาจจะมี ความกังวลว่าจะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ในบทบาทใหม่ นอกจากนั้นการที่มีบุคคลหนึ่งมีบทบาทหลายบทบาท ในขณะเดียวกันก็จะส่งผลต่อความเครียดได้เช่นกัน

จากผลงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยขอสรุปความหมายของ คำว่า บทบาทในการทำงาน เพื่อใช้ในการศึกษาว่า บทบาทในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติตามตำแหน่งที่ได้รับในสถานการณ์ต่างๆ ทางสังคม ในองค์การที่ตนทำงานอยู่ ซึ่งบทบาทในการทำงานดังกล่าวอาจจะได้รับความคาดหวังจากองค์การ หรืออาจจะเป็นการคาดหวังโดยตัวบุคคลเองที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามบทบาทนั้นๆ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน

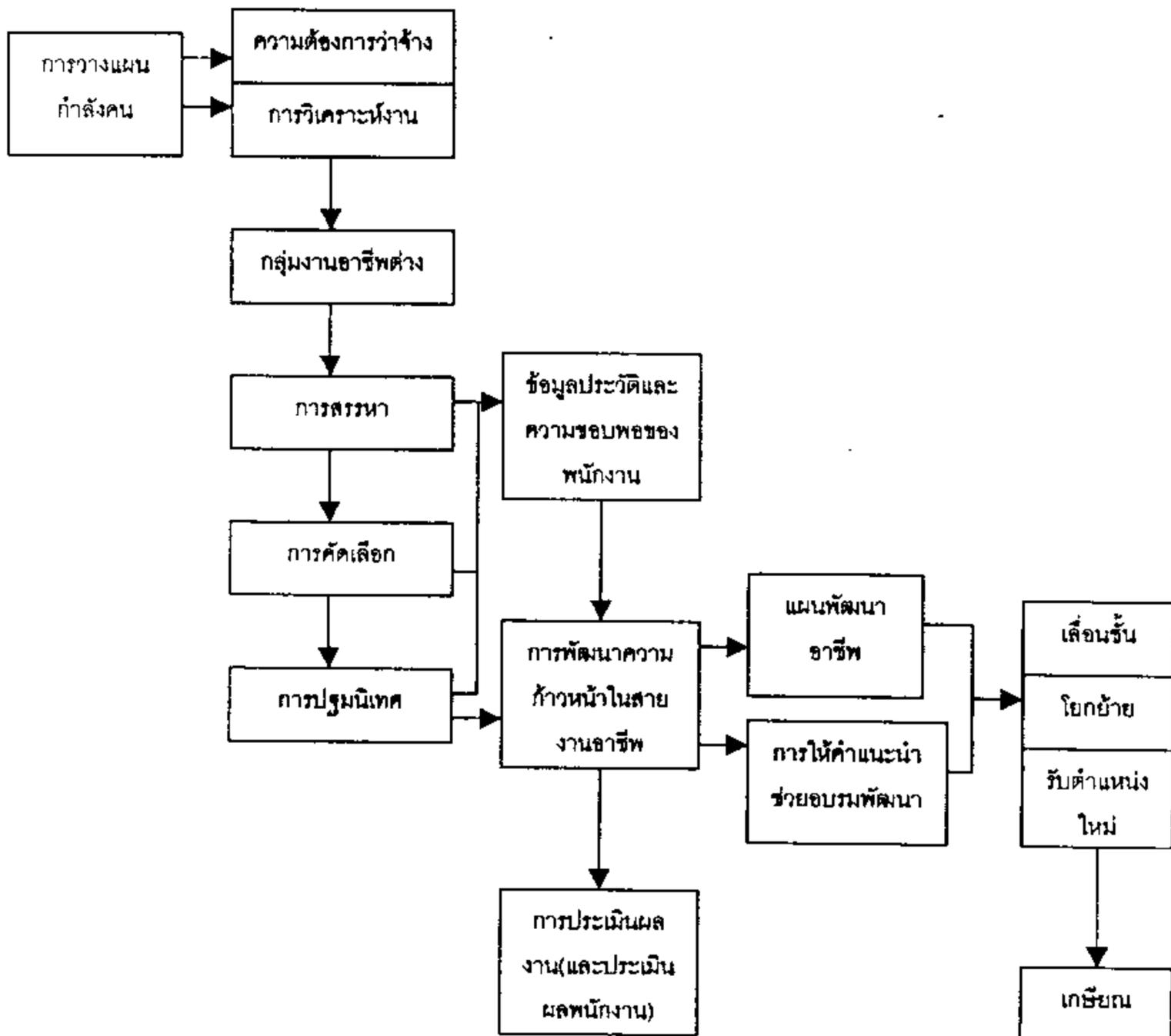
2.6.1 ความหมายและปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในงาน

2.6.1.1 ความหมายของความก้าวหน้าในงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 151) ได้ให้ความหมาย ความก้าวหน้าในสายอาชีพ (career development) ไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่มีขึ้นเพื่อที่จะช่วยให้แต่ละคนได้มีแผนสำหรับสำหรับงานอาชีพของตนเองในอนาคตภายในองค์การ ทั้งนี้เพื่อที่จะช่วยให้องค์การสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ และขณะเดียวกันพนักงานก็มีโอกาสที่จะมีผลสำเร็จในการพัฒนาตัวเองได้สูงสุด

ชาดูชัย อาจิมสมาจาร (2534 : 68) ได้กล่าวถึงการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพว่า เป็นการวางแผนอาชีพงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งและการนำแผนอาชีพงานออกปฏิบัติ โดยทางการศึกษา การฝึกอบรมและประสบการณ์ทำงาน นอกจากนั้นยังเป็นกระบวนการ การแนะนำการจัดวางตัวบุคลากร ขบวนการ (Movement) และความเจริญเติบโตของบุคลากรโดยผ่านทางผลการประเมินผล กิจกรรมการฝึกอบรม และหน้าที่งานที่ได้รับการวางแผน

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 152) อธิบายว่า การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพนั้น องค์การส่วนมากมักจะให้มีส่วนเข้ามาช่วยเหลือแต่ละบุคคลในเรื่องนี้ด้วยไม่มากนักน้อย แต่ก็มีจำนวนไม่น้อยที่หลายคนต่างก็ได้มีแผนงานอาชีพของคนที่ได้กำหนดไว้เองแล้ว ดังแผนภูมิที่ 2.11



แผนภูมิที่ 2.11 แสดงความสัมพันธ์ของการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพและหน้าที่งานบริหาร
แหล่งที่มา : ธงชัย สันติวงษ์, 2535 : 151

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 152) ซึ่งให้เห็นว่า จากแผนภูมิที่ 2.11 การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพนั้น อยู่ในใจกลางของขอบเขตงานการบริหารงานบุคคลทั้งหมด กล่าวคือ ภายหลังจากการวางแผนกำลังคนและทำการวิเคราะห์งานจนได้ตำแหน่งงานและกลุ่มอาชีพ รวมทั้งลักษณะคุณสมบัติคนที่ต้องการแล้ว เมื่อได้มาถึงขั้นของการสรรหา คัดเลือก และปฐมนิเทศ ข้อมูลต่างๆ ตลอดจนความชอบพอในทางอาชีพของคนงานก็จะถูกรวบรวมมาตลอดทาง เมื่อมาถึงจุดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพนั้น วิธีการคือ จะอาศัยผลที่ได้รับทราบจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน นำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาวางแผน และให้คำปรึกษาแก่พนักงานตลอดเวลา พร้อมกับการเสริมสร้างความสามารถด้วยการอบรม ซึ่งจะส่งผลต่อการเลื่อนขั้น โยกย้าย หรือรับตำแหน่งใหม่ โดยไม่หยุดอยู่กับที่เรื่อยไป ตามความเหมาะสมจนกระทั่งเกษียณอายุ

2.6.1.2 องค์ประกอบของการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ความก้าวหน้าในงานของบุคลากรในองค์การนั้น ต้องอาศัยการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพจากหลายฝ่ายอีกทั้งยังต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2534 : 68-69) ได้แบ่งองค์ประกอบของการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การวางแผนงานอาชีพ ถือเป็นองค์ประกอบย่อยของการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งเป็นกระบวนการส่วนบุคคลของการวางแผนชีวิตการทำงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งดังกล่าวมายรวมถึงการประเมินผลความสามารถและความสนใจของบุคลากร การตรวจสอบโอกาสทางอาชีพงาน การตั้งเป้าหมายอาชีพงานและการวางแผนกิจกรรมการพัฒนาที่เหมาะสม ถึงแม้ว่าการวางแผนอาชีพงานจะเป็นกระบวนการส่วนบุคคลก็ตาม องค์การก็สามารถช่วยเหลือ โดยการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับอาชีพงานซึ่งจัดให้โดยฝ่ายบุคลากรและหัวหน้างาน โดยการดำเนินการประชุมปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือบุคลากรต่อการประเมินผลตนเอง

2. การบริหารอาชีพงาน คือองค์ประกอบที่เพิ่งเล็งไปยังแผนและกิจกรรมที่ดำเนินการโดยองค์การมากกว่าในการบริหารอาชีพงาน การบริหารองค์การจะจัดให้แผนอาชีพของพนักงานเข้ากับความต้องการขององค์การและการนำโปรแกรมออกปฏิบัติเพื่อจุดมุ่งหมายร่วม ประสพกับผลสัมฤทธิ์ ฝ่ายบุคลากรจะมีบทบาทที่สำคัญในการดำเนินการกระบวนการดังกล่าวทั้งหมด แผนอาชีพงานของแต่ละบุคคลจะสัมพันธ์กับการสำรวจทรัพยากรมนุษย์ และการคาดคะเนขององค์การ ฝ่ายบริหารจะออกแบบเส้นทางของอาชีพงานโดยจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับงานที่เปิดรับ

และให้คำปรึกษาทางอาชีพงานแก่บุคลากร มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ฝ่ายบริหารยังสนับสนุนโปรแกรมทางการศึกษาและการฝึกอบรมอีกด้วย

2.6.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ

องชัย สันติวงษ์ (2535 : 152) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ 3 ประการ ดังนี้ คือ

1. ลักษณะของงาน ในปัจจุบันนี้การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพนี้ มักจะมีขอบเขตจำกัด ซึ่งมีการะทำกันมากภายในกลุ่มอาชีพของผู้ชำนาญการด้านวิชาชีพ ผู้ทำงานด้านเทคนิค พนักงานในตำแหน่งผู้บริหารและกับบางคนที่สนใจเท่านั้น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ นอกจากจะเป็นเพราะตัวพนักงานไม่สนใจแล้ว งานบางประเภทอาจจะมีข้อจำกัด ทำให้ยากแก่การเปลี่ยนไปทำอย่างอื่น

2. ลักษณะและความสนใจของพนักงาน เนื่องจากเรื่องนี้เป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ เป็นเรื่องที่ต้องขึ้นอยู่กับความสมัครใจด้วย ดังนั้น จึงย่อมต้องขึ้นอยู่กับความสนใจ และกระตือรือร้นของตัวพนักงานเอง ถ้าหากพนักงานคนใดคนหนึ่งสนใจเรื่องนี้เป็นพิเศษแล้ว การประจวบเหมาะกะกับหัวหน้างานสนใจ ทำให้และเก่งในเรื่องนี้ด้วยแล้ว การพัฒนาความก้าวหน้าก็จะทำได้โดยมีประสิทธิภาพสูง

3. นโยบายและเป้าหมายขององค์กร ถ้าหากองค์กรได้มีนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนที่จะส่งเสริมและให้ความสำคัญต่องานด้านนี้ และมีทรัพยากรที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรด้านบุคคลแล้ว การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพก็จะมีได้ง่าย และมีความสมบูรณ์ด้วย

2.6.2 การพัฒนาความก้าวหน้าในงาน

ในการจัดการพัฒนาให้ความก้าวหน้าในสายงานอาชีพนั้น มีบุคคลที่เกี่ยวข้องกันทั้ง 3 ฝ่าย คือ ตัวพนักงานเอง คือ พนักงานจะต้องสามารถกำหนดทิศทางเป้าหมายของตัวเองเกี่ยวกับอาชีพให้ต่อเนื่องมาจากพื้นฐานทางครอบครัว ตลอดจนขั้นตอนความก้าวหน้าของชีวิตจนถึงขั้นความก้าวหน้าในอาชีพ ฝ่ายที่สองคือผู้ชำนาญการ ทางด้านการบริหารงานบุคคล ที่จะคอยช่วยแนะนำหรือคอยชี้ช่องทางให้คำปรึกษาแก่พนักงาน นอกจากนี้ฝ่ายที่สามที่จำเป็นต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ คือผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ซึ่งนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง และเป็นผู้ใกล้ชิดกับตัวพนักงานโดยตรงที่จะเป็นผู้ให้คำแนะนำ ตลอดจนการให้การสนับสนุนเพื่อความก้าวหน้าของเขา

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 155) กล่าวถึง องค์ประกอบในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของแต่ละบุคคล ว่า จะประกอบไปด้วยกิจกรรม 4 ด้าน คือ

1. การประเมินตนเอง (Self-appraisal) อาจทำได้ด้วยการทดสอบเพื่อที่จะให้แต่ละคนได้รู้จักและประเมินถึงความสามารถตลอดจนจุดอ่อนจุดแข็งของตัวเองออกมาให้เห็นตามสมควร ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นได้มีการตระหนักถึงตนเองในแง่ที่เป็นจริงมากขึ้นก่อนที่จะกำหนดแผนงานพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพตนต่อไป

2. การเสาะแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพต่างๆ (Information gathering) คือ การต้องรู้จักสนใจค้นคว้าเสาะแสวงหาข้อมูลที่มีอยู่ และที่เป็นโอกาสในปัจจุบันซึ่งจะช่วยให้สามารถมองเห็นจากจุดของตนเอง ว่ามีทิศทางในการเติบโตไปในทางใดบ้างของอาชีพงานต่างๆ

3. การกำหนดเป้าหมาย (Goal selection) ภายหลังจากได้ข้อมูลแล้ว ผู้ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพก็ควรจะได้มีการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการในทางอาชีพของตนไว้ ความเป็นเป้าหมายเชิงปริมาณ เช่น ด้านอายุงาน รายได้ จุดเริ่มต้นที่จะออกไปมีธุรกิจของตนเอง

4. การวางแผนความก้าวหน้าของอาชีพและการดำเนินงานตามแผน หลังจากกำหนดเป้าหมายแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการวางแผนให้มีทางสำเร็จตามเป้าหมายนั้น โดยมีการแบ่งแยกเป็นระยะๆ ที่จะตรวจสอบเป็นขั้นๆ ตามความสำเร็จของงาน เรื่อยไปจนถึงเป้าหมายที่ต้องการ

Thomson และ Mabey (1993 อ้างถึงใน อุไรวรรณ จันทรสกุลถาวร , 2540 : 20) ได้เสนอขั้นตอนวิธีการของการทำการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพว่าในการจัดทำแผนความก้าวหน้าในอาชีพต้องตระหนักถึงความแตกต่างของกลุ่มคนโดยแบ่งประเภทของบุคคลไว้ 4 กลุ่ม และในกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะแบบ High flyers เป็นกลุ่มที่มีความสามารถสูง และมีผลงานโดดเด่นกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่มีความก้าวหน้าเร็วที่สุด และมีความคาดหวังสูง หากองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ก็จะออกไปองค์กรอื่น ดังนั้นการพิจารณาความก้าวหน้าในงานต้องพิจารณาถึงความคาดหวังขององค์การกับความคาดหวังของบุคคลมีความแตกต่างกัน คือ องค์การจะคาดหวังว่าการวางแผนการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานจะทำให้พนักงานมีความสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่จะนำองค์การไปสู่เป้าหมาย แต่พนักงานมีความคาดหวังว่าการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ จะสามารถทำให้ตนเองบรรลุเป้าหมายหลักของชีวิตได้ จึงสามารถสรุปได้ว่าความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของแต่ละบุคคล

นอกจากนั้นจากผลงานวิจัยที่ได้กล่าวมา พบว่าความก้าวหน้าในอาชีพของบุคคลมีผลต่อความเครียดของบุคคลเช่นเดียวกันอันเนื่องมาจากหากบุคคลไม่ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ จะ

ทำให้รู้สึกว่าเป็นบุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จ และถ้าหากบุคคลมีความคาดหวังสูงในองค์การหรือคิดว่าตนเองต้องประสบความสำเร็จในการทำงาน แต่ไม่ได้รับการตอบสนองตามที่หวังไว้หรือตนเองไม่สามารถจะดำเนินการให้ไปสู่จุดนั้นได้ ย่อมทำให้เกิดความเครียดได้

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.7.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ปานัน บุญหลง (2522 : 126 อ้างถึงใน สมหมาย งามคณะ, 2538 : 19) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความสุข เมื่อบุคคลไม่มีความพึงพอใจก็ไม่มีความสุข จึงต้องแสวงหาและก่อให้เกิดความตึงเครียดเบื้องต้นเมื่อความต้องการไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้น การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียด หากความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองน้อย จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานน้อย ยังผลให้เกิดความเครียดสูง

ลัทธิกาล ศรีระมย์ (2541 : 100) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึงทัศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่อของงาน งานของคนใดคนหนึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมายมากกว่าการเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นเท่านั้น เช่น การพิมพ์ การรอกคอยลูกค้า การขับรถส่งของ งานที่เราทำจะรวมถึงการมีปฏิริยาโต้ตอบต่อกันกับเพื่อนร่วมงาน และเจ้านาย การทำตามกฎเกณฑ์และนโยบายขององค์การ การทำงานให้มีคุณภาพเข้าขั้นมาตรฐาน การมีชีวิตอยู่กับสภาพการทำงานซึ่งบ่อยครั้งมีคุณภาพต่ำกว่าที่เราคิดและอื่นๆ ซึ่งสิ่งต่างๆ ดังที่กล่าวมาพนักงานจะมีการประเมินว่าเขาพอใจหรือไม่

กันตยา เพิ่มผล (2541 : 79) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความคิดเห็นที่ดี และทัศนคติในเชิงบวกที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อการทำงาน ต่อนายจ้างและต่อองค์การ ก่อให้เกิดผลการทำงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพนั่นเอง

Smith (1955 : 144 อ้างถึงใน สมหมาย งามคณะ, 2538 : 19-20) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีระวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจที่จะทำงาน

Strauss และ Sayles (1960 : 119 อ้างถึงใน สมหมาย งามคณะ, 2538 : 19-20) ได้ให้ทรรศนะของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะทำงานดังกล่าวนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานก็ต่อเมื่องาน

นั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และจะต้องสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้เช่นกัน

2.7.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ลัทธิกาล ศรีวะรมย์ (2541 : 102) ได้กล่าวถึง สิ่งที่จะช่วยตัดสินความพึงพอใจในงาน (What determines job satisfaction) สิ่ง que เข้ามาเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัย 5 ประการดังนี้

1. งานที่ท้าทายระดับสติปัญญา (Mentally challenging) พนักงานมีแนวโน้มที่จะชอบงานที่ให้โอกาสเขาในการใช้ทักษะและความสามารถ ตลอดงานที่ทำนั้นมีความหลากหลาย มีอิสระในงานและมีการป้อนกลับในงานที่เขาทำ ลักษณะเหล่านี้ทำให้เกิดการท้าทายในสติปัญญา สภาพที่ท้าทายระดับปานกลาง พนักงานทุกคนจะพอใจและมีความสุขในการทำงาน เพราะงานซึ่งมีการท้าทายเพียงเล็กน้อยสร้างความน่าเบื่อหน่าย

2. ความเสมอภาคในการรับรางวัล (Equitable rewards) พนักงานต้องการระบบการให้รางวัลและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม ตลอดงานอยู่ในแนวทางที่เขาคาดหวังไว้ เช่น ให้รางวัลตามระดับความชำนาญงานของพนักงาน ตามมาตรฐานค่าแรง ก็จะทำให้พนักงานพอใจ เพราะคนไม่ได้ต้องการเงินมากๆ ไปหมดทุกคน คนจำนวนมากต้องการการยอมรับ ถึงแม้จะทำงานได้เงินน้อยกว่า การรับรู้ถึงความยุติธรรมเป็นความเกี่ยวข้องระหว่างการจ่ายเงินกับความพอใจ เช่นเดียวกับพนักงานจะแสวงหานโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ ยุติธรรม และปฏิบัติได้ เพราะการเลื่อนตำแหน่งเป็นการจัดโอกาสสำหรับความก้าวหน้าให้บุคคล โอกาสแห่งความรับผิดชอบมากขึ้น และเป็นการเพิ่มสถานภาพทางสังคม เมื่อบุคคลรับรู้ว่าการเลื่อนตำแหน่ง เป็นไปด้วยความยุติธรรมเขาก็จะมีความพึงพอใจในงาน

3. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน (Supportive working conditions) พนักงานจะรู้สึกว่างานที่เขาทำเป็นงานที่ดี มีความสะดวกส่วนตัว และมีความสะดวกในที่ทำงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานชอบที่ทำงานที่มีสิ่งแวดล้อมที่ดีมากกว่าสิ่งแวดล้อมที่เป็นอันตรายไม่สะดวกสบาย เช่น ร้อนเกินไป แสงไม่พอ นอกจากนี้ พนักงานส่วนใหญ่ชอบงานที่ใกล้บ้าน มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องมืออุปกรณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

4. การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Supportive colleagues) พนักงานต้องการปฏิริยาโต้ตอบต่อกันทางสังคม ฉะนั้นมิตรภาพและการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะเพิ่มความพอใจในงานให้กับพนักงานมากขึ้น พฤติกรรมของเจ้านายคนใดคนหนึ่ง

อาจจะมีผลต่อการตัดสินใจด้านความพอใจ จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพอใจเพิ่มขึ้นทันทีที่หัวหน้าของเขามีความเข้าใจ และมีความเป็นมิตรกับเขา

5. บุคลิกภาพที่เหมาะสมงาน (The personality-job fit) บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับอาชีพที่เขาเลือกมักจะพบว่า เขาเหล่านั้นมีระดับสติปัญญาและความสามารถที่เข้าได้ดีกับงานของเขา ดังนั้นเขาจึงมักประสบความสำเร็จในงาน เพราะเขามีความพอใจในการทำงานและมีความพอใจที่จะประสบความสำเร็จในงาน ทฤษฎี Holland-job fit กล่าวว่า บุคลิกภาพของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

กันตยา เพิ่มผล (2541 : 81-82) กล่าวว่า งานไม่ใช่ปัจจัยเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นๆ อีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ดังนั้นการจะทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานได้นั้น อาจต้องทำการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงาน ดังนี้

1. งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชอบงานนั้นหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพอใจหรือไม่พอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทายถ้าเกิดความสนใจ งานทำให้มีโอกาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ นอกจากนี้งานก็ต้องมีระดับความยากง่ายที่เหมาะสมกับคนทำงานด้วย ไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็จะพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปให้ทำในเวลาจำกัดมาก งานนั้นต้องส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงิน หรือเป็นอย่างหนึ่งที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือ ในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) คือโอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่ง ที่จะทำให้ทุกคนยอมรับได้ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับ การยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับก็เป็นส่วนที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานได้บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working condition) รวมถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ นอกจากนี้ระยะเวลาการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของสภาพการทำงาน

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) เนื่องจากหัวหน้าแบบต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมจะช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตร บุคคลก็จะมี ความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น

9. องค์การการจัดการหรือการบริการ (Organization and management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารขององค์กร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างสามารถตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานได้

2.7.3 การประเมินความพึงพอใจในงาน

ลัทธิกาล ศรีวระมย์ (2541 : 101) อธิบายว่า การประเมินความพึงพอใจในงาน (Measuring job satisfaction) เป็นการประเมินความคิดของพนักงานที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง 2 วิธีด้วยกันคือ

1. การวัดแบบให้คะแนนแบบเดี่ยว (Single global rating) เป็นการถามคำถาม โดยให้พนักงานตอบเป็นรายบุคคล และให้คะแนนการตอบเป็นช่วง 1-5 โดยตอบว่าพึงพอใจมากที่สุดให้ 5 และไม่พึงพอใจมากที่สุดให้ 1 เป็นต้น

2. การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (Summation score) หมายถึง สเกลการวัดทัศนคติซึ่งถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ (โดยทั่วไปใช้ 100 คะแนน) เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์กันของคุณสมบัติต่างๆ หรือหมายถึงสเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ เช่น ประเมินคุณสมบัติของผู้บังคับบัญชา

Porter และ Lawler (1968 อ้างถึงใน พิภูล ทองมา, 2543 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ และถ้าหากได้รับตามความคาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าได้น้อยกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ และจะส่งผลทำให้เกิดเป็นความเครียดต่อไป อันเนื่องมาจากได้รับความไม่พึงพอใจต่อสิ่งที่คาดหวังไว้ จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความเครียด มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ

2.8.1 ความหมายของการเปลี่ยนแปลงองค์การ

Daft (อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ, 2542 : 45) ได้ให้ความหมายของคำว่า องค์การ หมายถึง หน่วยทางสังคม (Social entity) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อการดำเนินการให้บรรลุผล (goal directed) โดยได้ออกแบบของระบบโครงสร้าง (structured system) และระบบของการประสานกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกัน ตลอดจนการเชื่อมสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น Daft ได้ให้ความสำคัญสูงสุดขององค์การไปที่โครงสร้างของความสัมพันธ์ในเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และยังรวมไปถึงการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์การอีกด้วย

Hodge, Anthony และ Gales (อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ, 2542 : 45) ได้นิยามไว้ว่า องค์การ หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ได้ร่วมมือกันดำเนินงานภายใต้กรอบที่กำหนดไว้ ในอันที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน

Jones (อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ, 2542 : 46) ได้ให้นิยามไว้ค่อนข้างต่างออกไป คือ องค์การ หมายถึง การตอบสนอง (response) และวิธีการ (means) ในการสร้างค่านิยม (creating value) ในอันที่จะสร้างความพอใจให้กับมนุษย์ (human need) กล่าวคือ องค์การใหม่ๆ ที่ดำรงอยู่ได้เนื่องจากว่าสามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ และความต้องการใหม่ได้รับการตอบสนอง ส่วนในทางกลับกันองค์การจะล่มสลาย หรือต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบ ถ้าต้องการเต็มหมดความจำเป็น หรือมีความต้องการใหม่มาขัดเขย

Certo (อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ, 2542 : 334) ได้นิยามความหมายของ การเปลี่ยนแปลงองค์การ (Organization Change) ไว้ดังนี้ ว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การ หมายถึง กระบวนการ

ปรับปรุงสภาพปัจจุบันขององค์การ (modifying and existing organization) เพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ

Hall (อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาวี, 2542 : 334) ให้ความหมายการเปลี่ยนแปลงองค์การไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงจากสภาพที่เป็นอยู่ หรือจากสภาพเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ ให้แตกต่างจากเดิม

2.8.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ทองใบ สุดชาวี (2542 : 343-344) กล่าวถึง แรงผลักดันหลักที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Factor for Change) มีปัจจัยหลัก 4 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเปลี่ยนแปลงขององค์การ ดังนี้ คือ

1. แรงผลักดันทางด้านแรงงาน (Labor force) กำลังแรงงานในแต่ละสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกลไกต่างๆ ในองค์การมากขึ้น กล่าวคือ การที่สัดส่วนของกำลังแรงงานสตรีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และเข้าสู่ตลาดแรงงานมากขึ้นเรื่อยๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้หน่วยครอบครัวต้องการระบบบริการที่ช่วยเข้าไปดูแลเด็กๆ มากขึ้น ทั้งนี้เพราะทั้งพ่อและแม่ที่ต้องออกไปทำงานนอกบ้าน จำเป็นจะต้องมีระบบที่ช่วยเสริมสร้างความสมดุลระหว่างการจัดการครอบครัว และการออกไปทำงานนอกบ้านของแรงงานสตรี ในกรณีของผู้บริหารที่มีทั้งชายและหญิง ย่อมนำไปสู่การเกิดความขัดแย้งในการทำงานมากขึ้นกว่าปกติ

ในสังคมที่มีกำลังแรงงานที่มีชนกลุ่มน้อย (Minorities) เช่น สังคมอเมริกัน จะพบว่า สัดส่วนของชนกลุ่มน้อยที่เข้าไปมีที่นั่งในการทำงาน ของหน่วยงานต่างๆ ส่งผลให้วัฒนธรรมองค์การเปลี่ยนไป

2. แรงผลักดันจากเทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้ เทคนิควิธี และอุปกรณ์ในการทำงานที่องค์การนำไปใช้ในการผลิตสินค้า และบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อองค์การมาก เพราะว่าการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อลักษณะการทำงานขององค์การ

3. การแข่งขัน (Competition) ในขณะที่องค์การเผชิญกับแรงกดดันของสถานการณ์การแข่งขัน จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางด้านลักษณะของการแข่งขันเกิดขึ้น ขณะนี้โลกกำลังก้าวเข้าสู่โลกแห่งการแข่งขันทางเศรษฐกิจ การแข่งขันจะรุนแรงในประเทศอุตสาหกรรม เช่น ญี่ปุ่น เยอรมันนี รวมถึงประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลาย ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหลายที่นำเสนอจากบริษัทขนาดเล็กและมีความนวัตกรรมที่ดี จะทำให้บริษัทเหล่านี้สามารถปรับตัวได้รวดเร็ว ข้อถกเถียงเกิดขึ้นในกรณีนี้ พิจารณาได้ว่าองค์การที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันได้ดี จะต้องมี ความยืดหยุ่น และสามารถปรับตัวรองรับกำลังแรงงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

4. การเมืองโลก (World Politics) การเมืองโลกถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การต้องเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ การเจรจาต่อรองในเชิงผลประโยชน์ทางการเมืองระดับอภิมหาอำนาจ ส่งผลให้นานาชาติต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนเอง และผูกโยงไปสู่กลไกการปรับตัวในทางเศรษฐกิจ เช่น ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจในเอเชีย และในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ.2540-2542

2.9 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1. ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

สุรียพร กุมภาคม (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พยาบาลจำนวน 221 คน ใช้วิธีการทดสอบโดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย ที่เกิดมาจากความเครียด ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -.369^*$) ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ($r = -.183^*$) และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ($r = -.285^*$) จึงสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด

บุญรับ ศักดิ์มณี (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง "การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ ของ ที่ทำการศึกษากับข้าราชการบรรจุใหม่ในหน่วยงานต่างๆ ในกรุงเทพฯ จำนวน 120 คน ที่เข้าทำการฝึกอบรมกับข้าราชการพลเรือน พบว่า ข้าราชการที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ก็จะทำให้มีสุขภาพจิตไม่ดี คือเกิดความเครียดสูง ($r = .13$) นั้น ซึ่งอาจเป็นเพราะข้าราชการผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และได้รับการฝึกอบรมแล้ว ต้องมีความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานที่จะต้องทำให้ประสบผลสำเร็จ และอีกสาเหตุหนึ่งอาจมาจากข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นข้าราชการที่เพิ่งได้รับการบรรจุใหม่ ยังไม่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อาจมิใช่ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดได้เพียงตัวเดียว อาจจะขึ้นอยู่กับตัวแปรตัวอื่น ๆ ด้วยเช่น สภาพแวดล้อม สถานการณ์ในการทำงาน หรือลักษณะของงาน เป็นต้น

2. ด้านความเชื่ออำนาจในตน

จินตนา บิลมาศ (2529 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่องคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช่ในการวิจัยเป็นข้าราชการบรรจุใหม่ และข้าราชการระดับกลางทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีสำนักงาน ก.พ. เป็นองค์กรกลางในการบริหารงาน จำนวน 1253 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเชื่ออำนาจในตน มีความสัมพันธ์กับคะแนนสุขภาพจิตมากที่สุด กล่าวคือข้าราชการที่มีระดับความเชื่ออำนาจในตนสูง จะมีสุขภาพจิตดีกว่าข้าราชการที่มีระดับความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

Rotter (1966 : 2 อ้างถึงใน สุพัตรา ไพฑูรย์, 2545 : 13) ที่ศึกษาพบว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจนอกตนมักมีแนวโน้มที่จะมีบุคลิกภาพเฉื่อยชา ขาดความพยายาม ไม่มีความกระตือรือร้น ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง จะเป็นผู้ที่กระฉับกระเฉง ว่องไว เห็นคุณค่าของกาลเวลา สามารถปรับตัวได้ทุกสถานการณ์และมีความวิตกกังวลน้อย แต่ในทางกลับกันถ้าหากบุคคลมีความเชื่ออำนาจในตนสูงมาก อาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้อันเนื่องจากความรู้สึกที่ผิดหวังในสิ่งที่ตนเองได้กระทำลงไป และอาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงนั้น จะเป็นผู้ที่มักจะประสบความสำเร็จในการทำงาน มีหน้าที่รับผิดชอบสูง

Baron และ Jerald (1990 อ้างถึงใน อ้อมเดือน สดมณี, 2536) ได้ศึกษาความเชื่ออำนาจในตน และนอกตน พบว่า ผู้ที่เชื่ออำนาจในตนสูงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพสูงกว่าผู้เชื่ออำนาจในตนต่ำ จะเป็นผู้ที่ทำงานในระดับสูงกว่า หาเงินได้มากกว่า เป็นผู้ที่มีความพอใจในการทำงานมากกว่า แต่มีความตึงเครียดมากกว่า ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน

บุญรับ ศักดิ์มณี (2532 : บทคัดย่อ) ในการศึกษาข้าราชการบรรจุใหม่ที่เข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบันข้าราชการพลเรือน ที่พบว่า ข้าราชการที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะเป็นผู้ที่มีความเครียดสูงเช่นกัน ($r = .57^{***}$)

ธนาพร ศรีปทุม (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวง 2 กองกำกับการ 2 จังหวัดเพชรบุรี ทำการศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวง ที่ปฏิบัติงานในเขตเส้นทางหลวง จังหวัดสมุทรสงคราม เพชรบุรี ราชบุรี และกาญจนบุรี จำนวน 91 นาย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านจิตลักษณะ คือ ความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่ามีความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

3. ด้านลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

วรรณิ วรรณชาติ (2541 : บทคัดย่อ) ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการคบเพื่อนแบบเสี่ยงต่อเอดส์ของนักศึกษาชายในมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษาชายที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงจะเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี ($r = .41^{**}$) และจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมคบเพื่อนแบบเสี่ยงเอดส์ต่ำกว่านักศึกษาชายที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนต่ำ

จินตนา บิลมาศ (2529 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่องคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือนจำนวน 1253 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับสุขภาพจิตนั้น มีความสัมพันธ์กับคะแนนลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนในข้าราชการทุกกลุ่ม กล่าวคือ ข้าราชการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงจะมีสุขภาพจิตดีกว่า ข้าราชการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนต่ำ

บุญรับ ศักดิ์มณี (2532 : บทคัดย่อ) พบผลที่ต่างออกไปในการศึกษาข้าราชการบรรจุใหม่จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูง จะมีความเครียดสูง ($r = .19^*$) แสดงว่าลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเป็นตัวแปรที่มีส่งผลต่อความเครียด

สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน โดยทำการศึกษาพยาบาลประจำโรงพยาบาลศูนย์ หรือโรงพยาบาลทั่วไปเขต จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เป็นตัวแปรร่วมทำนายความแปรปรวน ความเครียดในการทำงานของพยาบาล ได้ร้อยละ 3.9

4. ด้านการสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนร่วมงาน

ศรีสวัสดิ์ นนทประเสริฐ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ทำการศึกษาเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 151 คน ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับ การสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนร่วมงานมาก จะส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ ($r = -.34^*$) และถ้าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนน้อย ก็จะมีผลให้เกิดความเครียดได้มาก

รวมชัย มานะ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ตำรวจชั้นสัญญาบัตร ยศร้อยตรี ถึง พันตำรวจโท จากสถานีตำรวจนครบาล 2 จำนวน 11 สถานีจำนวนทั้งสิ้น 130 นาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75 ของประชากร พบว่า ความเครียดของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานสูงจะมีระดับความเครียดต่ำ

จุฑามาส คล้ายทอง (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ที่ทำการศึกษาข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 364 คน พบว่า ข้าราชการที่ได้รับการสนับสนุนหรือมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ ($r = -0.123^*$) จากผลการวิจัยที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

สัญญา ประกอบผล (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษา ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างคือตำรวจสายตรวจจาก 10 สถานี สถานีละ 30 คน รวม 300 คน พบผลว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับน้อย มีความเครียดไม่แตกต่างจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง

Glaser และคณะ (1999 : 155-176 อ้างถึงใน สุพัตรา ไพฑูรย์, 2545 : 6) ที่ศึกษาเรื่องการสนับสนุนทางสังคมว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของงานและความเครียด คือเมื่อปริมาณงานที่รับผิดชอบมากจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานสูงแต่การสนับสนุนทางสังคมจะเป็นกลไกจัดความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานมากกับความเครียด นอกจากนี้คนที่มีปริมาณงานน้อยแต่มีการรับรู้ความเครียด แม้ว่าจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากหรือน้อยก็ไม่ต่างกัน สรุปได้ว่าการจัดการสนับสนุนทางสังคมขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและการเสาะหาการสนับสนุนของบุคคลเพื่อที่จะนำไปลดความเครียดในงาน

5.ด้านการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้างาน

จันทา พงษ์ศิริ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ พบว่า การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสูงก็จะส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ ในทางตรงข้ามคือ ถ้าเจ้าหน้าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานต่ำ ก็จะส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานสูง ($r = -0.24^*$)

สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน ที่ทำการศึกษาจากพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประจำตึกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลของรัฐ 6 แห่ง จำนวน 330 คน ในกลุ่มพยาบาลที่สมัคร

แล้วจำนวน 143 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมของสมาชิกในหน่วยงานคือรวมทั้งหัวหน้างานสามารถทำนายการเกิดความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 10.4

ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้าของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ($r = -0.122^*$) กล่าวคือพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าสูงจะมีความเครียดในการทำงานต่ำกว่า พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย

วิณา บุญแสง (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม และความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานระดับช่วยบังคับบัญชาจำนวน 791 คน และผู้บังคับบัญชาระดับต้นที่ควบคุมพนักงานระดับช่วยบังคับบัญชาจำนวน 267 คน โดยผลการวิจัยพบว่า หากพนักงานมีการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงก็จะมี ความเครียดในระดับต่ำ

สุดฤทัย เตชะไตรภพ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องผลของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดและการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยทำการศึกษาจากพนักงานบริษัทผลิตฝากระป๋องแห่งหนึ่ง จำนวน 238 คน โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง และครอบครัวหรือสามี ภรรยาได้รับในระดับค่อนข้างสูง ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

6. ด้านบทบาทในการทำงาน

จุฑามาส คล้ายทอง (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ที่ทำการศึกษาราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 364 คน พบว่า ข้าราชการที่มีบทบาทในการทำงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานในเชิงลบ กล่าวคือข้าราชการที่มีบทบาทในการทำงานมากจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานต่ำกว่าข้าราชการที่มีบทบาทในการทำงานน้อย ($r = -0.230^*$)

จันทา พงษ์ศิริ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทในการทำงานแตกต่างกันจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P-value = .00)

กวีดา เสหาฤทวงศ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ ในด้านบทบาทในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ โดยที่พนักงานที่มีบทบาทในการทำงานมาก จะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำกว่า พนักงานที่มีบทบาทในการทำงานน้อย ($r = -0.149^*$)

สัญญา ประกอบผล (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผลพบว่า ปัจจัยด้านบทบาทในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จิระพร อุดมกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่ทำงานในองค์การเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน พบว่าความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไปของบุคลากรคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .3424^{**}$)

7. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

จันทา พงษ์ศิริ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ จากการศึกษพบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความก้าวหน้าในอาชีพต่างกัน จะมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P-value = .05)

กวีดา เสหาฤทวงศ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ โดยที่พนักงานที่มีความก้าวหน้าในการทำงานสูงจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำกว่า พนักงานที่มีความก้าวหน้าในการทำงานน้อย ($r = -0.174^{**}$)

รวมชัย มานะ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 โดยทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจากสถานีตำรวจนครบาล 2 จำนวน 11 สถานี กลุ่มตัวอย่าง 130 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของประชากร เป้าหมาย พบว่าปัจจัยด้านระดับความก้าวหน้าในงานของพนักงานสอบสวนที่แตกต่างกัน จะทำให้มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิระพร อุดมกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่ทำงานในองค์การเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน พบว่าความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไปของบุคลากรคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .3345^{**}$)

สุชมาลย์ ศาลาโรจน์ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 318 คน พบว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ กล่าวคือ พยาบาลที่มีความก้าวหน้าในการทำงานมากจะมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ ส่วนพยาบาลที่มีความก้าวหน้าในการทำงานน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง

อารยะ คงมนต์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปบริษัทใหม่ทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ใหม่ทอง จำกัด จำนวน 160 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทัศนคติต่องาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งความเครียดรวม ความเครียดด้านร่างกาย และด้านจิตใจ กล่าวคือ พนักงานที่มีทัศนคติต่อความก้าวหน้าในอาชีพมากจะมีความเครียดต่ำ ส่วนพนักงานที่มีความก้าวหน้าในอาชีพน้อยจะมีความเครียดสูง

8. ด้านความพึงพอใจในงาน

กวีดา เสานฤทวงศ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ ในด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ โดยที่พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำกว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานน้อย

รำจวน เบญจศิริ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและความเครียดของคนในเขตเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย พบผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความเครียด ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความเครียดโดย ผู้ที่พึงพอ

ใจในงานน้อยจะมีความเครียดมากกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานมาก โดยผู้ที่พึงพอใจในงานน้อยจะมีค่าดัชนีความเครียดอยู่ที่ 2.42 และผู้ที่พึงพอใจในงานมากจะมีค่าดัชนีความเครียดอยู่ที่ 1.66

รำจวน เบญจศิริ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานและความเครียดของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ประชาชนในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 36 เขต จำนวน 1000 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในงานและความเครียดบ้าง ชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าหญิงจึงมีความเครียดน้อยกว่า และประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาค่ำ กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น และกลุ่มที่มีรายได้สูงและฐานะดีจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า และมีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มรายได้ต่ำ และฐานะยากจน กล่าวโดยสรุปคือ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับความเครียด

สุนันท์ ฤทธิมนตรี (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานศุลกากรในสังกัดส่วนตรวจสินค้าขาออก สำนักงานศุลกากรส่งออกท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าพนักงานศุลกากรในตำแหน่งต่างๆ จำนวน 130 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Quota sampling ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นความพึงพอใจในองค์กรประกอบด้านความเพียงพอของรายได้ กล่าวคือเจ้าพนักงานศุลกากรที่มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมากก็จะมีมีความเครียดต่ำ ส่วนเจ้าพนักงานศุลกากรที่มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมต่ำ ก็จะมีมีความเครียดสูง

9. ด้านความคาดหวัง

นภาพร วงศ์ใหญ่ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตของผู้สูงอายุจังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเมืองจังหวัดพะเยา จำนวน 200 คน พบว่า ความหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตโดยรวมในระดับปานกลาง ($r = .46$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือถ้าผู้สูงอายุมีความหวังสูง ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตที่ดีด้วย ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าผู้สูงอายุที่มีพฤติกรรมในการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตที่ดีก็จะเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตที่ดีคือไม่เกิดความเครียด

2.10 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

1. ด้านการสนับสนุนทางสังคม

บุญทิวา โพธิเจริญ (2539 อ้างถึงใน นภาพร วงศ์ใหญ่, 2542 : 35) พบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังในผู้ป่วยโรคเอดส์ และในผู้ป่วยโรค Multiple sclerosis

อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร (2540 : 100) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการวิเคราะห์การสื่อสารภายในองค์การต่อพนักงาน ผลการศึกษาแสดงผลทางอ้อมถึงความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างพนักงานกับหัวหน้าที่มีการให้ข้อมูลข่าวสารจากทางสถานประกอบการ ส่งผลให้พนักงานมีความคาดหวังในความก้าวหน้าในสายงาน

2. ด้านบทบาทในการทำงาน

ศรณี มโนรัตน์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมรถยนต์ไทย ในปี ค.ศ.2000-2009 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานมีต่อบทบาทหน้าที่ของทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละบทบาทต่างกันตามลำดับคือ ด้านการรักษา ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนา ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า บทบาทที่แตกต่างกันไปจะทำให้พนักงานมีความคาดหวังในแต่ละบทบาทที่แตกต่างกัน แสดงว่าบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความคาดหวัง

3. ด้านความก้าวหน้าในงาน

อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ การสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในงานจำนวน 12 ราย และออกแบบสอบถามจำนวน 300 ชุดไปยังพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยมีข้อกำหนดจะเลือกสถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานตั้งแต่ 1000 คนขึ้นไป ใน 4 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพฯ ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ จังหวัดละ 3 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความรู้และความคาดหวังในแผนการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

Hall และ Hall (1980 อ้างถึงใน อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร, 2540 : 18) ได้ศึกษาถึงการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพโดยมีการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการศึกษาโดยการตั้งเป็นคำ

ถามเพื่อเป็นแนวทาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานจะมีความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าในงาน สูงกับงานแรกที่เริ่มทำ หากไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเปลี่ยนงาน

4. ด้านความพึงพอใจในงาน

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ต่องาน ความคาดหวังในงานอาชีพ และการรับรู้ค่านิยมวิชาชีพกับความผูกพันต่อองค์การของนัก ริงส์เทคนิค กลุ่มตัวอย่างคือ นักริงส์เทคนิคที่ทำงานในประเทศไทยจำนวน 350 คน ได้แบบสอบถามคืน 263 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75.14 ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติในงาน ความคาดหวังในอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน กล่าวคือ หากนักริงส์เทคนิคมีความคาดหวังต่องานอาชีพสูงก็จะทำให้มีทัศนคติที่ดี ($r = .486$)

บัณฑิต ทิศภาค (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภออมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนจำนวน 200 คนในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนคือความพึงพอใจในงานของตำรวจ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจต่างกัน มีความต้องการด้านหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Wenner (1986 อ้างถึงใน วันทนีย์ แลนภักดี, 2533 : 18) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่แสวงหา ซึ่งก็คือความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ได้รับ ของบุคคลที่ชมรายการโทรทัศน์ 12 รายการ พบว่า ความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง โดยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน

5. ด้านการปฏิรูปองค์การ

วาสนา ชวัญใจ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่อพนักงาน ศึกษากรณีองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยใช้พนักงานองค์การโทรศัพท์สำนักงานใหญ่จำนวน 376 คน ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์ที่มีต่อผลกระทบจากการแปรรูปอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องการเข้า-ออกจางาน ที่พบว่ามีผลกระทบมาก ในความคาดหวังพนักงานองค์การโทรศัพท์หวังว่าการแปรรูปจะทำให้สภาพการดำเนินงานที่ลำช้า มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การ

สมพงษ์ วสุประสาท และคณะ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน กฟผ. ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 คน

ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานกลาง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน กฟผ.ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการแปรรูป โดยพนักงานส่วนใหญ่เกรงว่าจะได้รับผลกระทบในด้าน สวัสดิการและรายได้ รวมถึงความมั่นคงในอาชีพ

กรกนก วงศ์พันธุ์เศรษฐ์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเข้าใจตนเองและ ความคาดหวังต่อการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาตนเอง ศึกษาเฉพาะกรณี เยาวชนในสถานฝึกและ อบรมบ้านกรุณา ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากเอกสารและลงภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 185 ชุด ผลพบว่า เยาวชนที่มีที่ความพึงพอใจในตนเองค่อนข้างมาก ด้านความคาด หวังต่อสถานฝึกและอบรมบ้านกรุณา เยาวชนยอมรับต่อการฝึก และมีความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบของสถานฝึกและอบรมค่อนข้างดี ด้านความคาดหวังต่อหน่วยงานฝึกและอบรมเยาวชนมี ความเชื่อมั่นในความรู้ความชำนาญที่มีต่อหน่วยงานฝึกและอบรม ด้านความคาดหวังต่อการ พัฒนาตนเองเยาวชนยอมรับว่าต้องได้รับการพัฒนาด้านจิตใจ แต่เยาวชนต้องการปรับเปลี่ยนรูปแบบ การอบรมที่ซ้ำๆ เนื่องจากว่าขาดแรงจูงใจ ด้านความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ภายนอกที่มี ต่อครอบครัว เพื่อน บุคคลอื่น พบว่าเยาวชนต้องการได้รับการยอมรับจากคนเหล่านี้ตลอดจน สังคมที่เห็นว่าการฝึกอบรมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีในตัวเยาวชนเองและเยาวชนเชื่อ ว่าตนเองเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

นิติญาภรณ์ อิมใจ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการปรับตัวของ พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (บางรัก) ต่อนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยทำการศึกษา กลุ่มตัวอย่างพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (บางรัก) จาก 16 กอง จำนวน 160 คน พบว่า ความคาดหวังของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (บางรัก) ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในภาพ รวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านรายได้ และสวัสดิการมีความคาดหวังอยู่ใน ระดับปานกลาง และด้านความมั่นคงในอาชีพมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงมาก และพนักงานที่มี ข้อมูลด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความ คาดหวังต่อนโยบายการแปรรูปแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชณิการ์ ละเอียด (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังต่อลักษณะและรูปแบบ การจัดการสวัสดิการของบุคลากร กรณีออกนอกระบบเป็นองค์การมหาชน : ศึกษากรณีสำนักงาน ประกันสังคม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการและลูกจ้างประจำของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 322 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ต้องการลักษณะสวัสดิการที่ดีค่าเป็นตัวเงินด้านค่าครองชีพเมื่อออกจากงานมากที่สุด รองลงมาคือสวัสดิการด้านค่าตอบแทนนอกเวลา หรือไปปฏิบัติงาน อื่นใด สวัสดิการเพื่อสร้างแรงจูงใจ สวัสดิการด้านเงินกู้ยืม

บทที่ 3

กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์กร พ.ศ.2545” โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการศึกษา
2. นิยามปฏิบัติการ
3. สมมติฐานทางการศึกษา
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
7. การประมวลผลข้อมูล
8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยข้างต้น สามารถสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังนี้

3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย.

3.1.1.1 ปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิมของประชากร ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

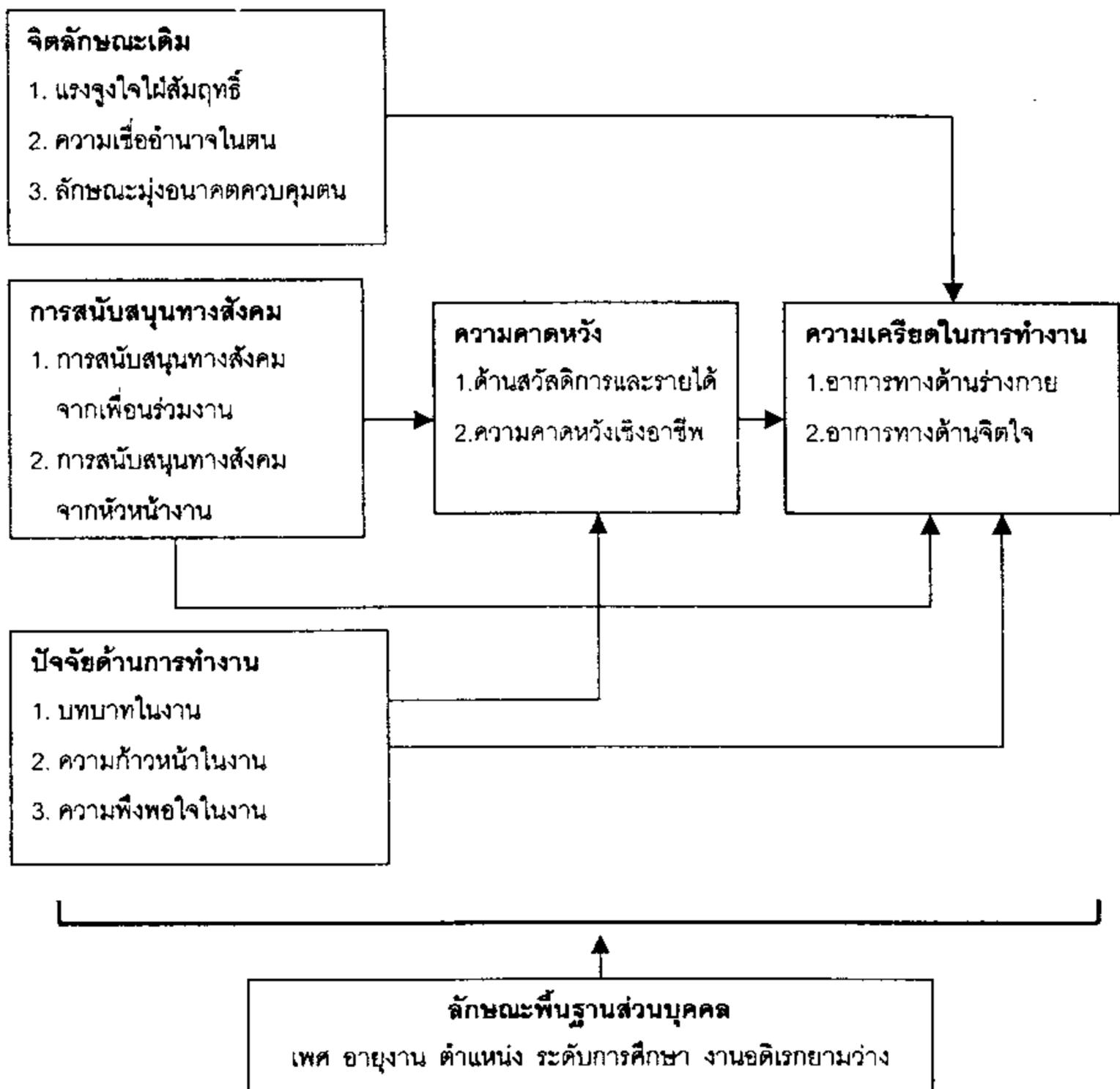
3.1.1.2 ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน

3.1.1.3 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ บทบาทในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจในงาน

3.1.2 ตัวแปรเชื่อมแทรก (Intervening Variables) ได้แก่ ความคาดหวัง แบ่งเป็น 2 ประเภท คือความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ความคาดหวังเชิงอาชีพ

3.1.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน แบ่ง 2 ด้าน คืออาการทางด้านร่างกายและอาการทางด้านจิตใจ

3.1.4 ตัวแปรแบ่งกลุ่ม (Moderating Variables) ได้แก่ ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และงานอดิเรกยามว่าง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ดังแผนภูมิที่ 3.1



แผนภูมิที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

3.2 นิยามปฏิบัติการ

พนักงานการทำอากาศยาน หมายถึง พนักงานของ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนงานต่างๆ

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง อาการที่แสดงออกอันเนื่องมาจากสาเหตุมาจากการทำงานโดยตรงของพนักงานการทำอากาศยาน ทั้ง การทำงานหนัก ความวิตกในด้านความมั่นคง ในอาชีพและรายได้ บทบาทในงานไม่เป็นไปตามที่ต้องการ รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนองค์การ โยกย้ายตำแหน่ง และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เป็นอาการที่เกิดจากการได้รับสิ่งกระตุ้น และการบีบคั้นจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเดิม เมื่อไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ

อาการความเครียดทางด้านร่างกาย หมายถึง เป็นอาการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่เกิดจากความเครียดซึ่งแสดงออกทางด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ได้ หัวใจเต้นแรง ความดันโลหิต

อาการความเครียดทางด้านจิตใจ หมายถึง เป็นอาการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่เกิดจากความเครียดซึ่งแสดงออกทางด้านจิตใจ ได้แก่ หงุดหงิด ไร้ความสนใจ วิตกกังวล ไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้

ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ การคาดคะเน ถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของพนักงานการทำอากาศยาน จากผลการเปลี่ยนแปลงองค์การ และจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ หมายถึง ความต้องการ การคาดคะเนถึงผลประโยชน์ต่างๆ ของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่หน่วยงานจะจัดให้แก่พนักงาน ซึ่งอาจจะเป็นเงินเดือน ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน อัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน รายได้พิเศษในโอกาสต่างๆ เช่น การทำงานล่วงเวลา เงินปันผลจากกำไรของบริษัท

ความคาดหวังเชิงอาชีพ หมายถึง ความต้องการ การคาดคะเนในด้านผลลัพธ์ของการทำงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นความหวังต่อการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานความคาดหวังต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่ออาชีพการงาน หรือ ตำแหน่งงานของตนเอง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ รู้สึกมีความสุขสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จหรือเมื่อประสบความล้มเหลว

ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความเชื่อของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่เชื่อในผลการกระทำของตนเอง เชื่อว่าผลที่เกิดขึ้นกับตนเองหรือผู้อื่นนั้นเกิดจากการกระทำของตัวเอง มากกว่าอิทธิพลจากสิ่งอื่น ๆ

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน หมายถึง ลักษณะทางจิตของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่สามารถคาดการณ์ถึงเห็นถึงความสำคัญของอนาคต มีความอดได้รอได้เพื่อผลที่ดีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นผู้ที่มีความสามารถในการควบคุมตนเอง

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเพื่อนร่วมงานกัน ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนกันในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งผู้ให้การสนับสนุน อาจให้ได้ใน 3 ด้าน คือการสนับสนุนทางอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการทำงาน

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่หัวหน้างานมีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนกันในสถานการณ์ต่างๆ อาจให้ได้ใน 3 ด้าน คือการสนับสนุนทางอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการทำงาน

บทบาทในงาน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านความเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเปลี่ยนตำแหน่ง การเปลี่ยนหน้าที่

ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง กิจกรรมด้านการบริหารงานบุคคล ที่ช่วยส่งเสริมและช่วยให้พนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีแผนสำหรับงานในอาชีพของตนภายใน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นโอกาสที่พนักงานจะมีผลสำเร็จในการพัฒนาตนเองได้สูงสุด รวมไปถึงความสนใจของพนักงานเองในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อของงานที่ตนปฏิบัติอยู่ เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะทำงานดังกล่าวนั้นให้สำเร็จ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ของพนักงาน ตั้งแต่ก่อนการเปลี่ยนระบบจนถึงปัจจุบัน คือในปี พ.ศ.2546

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่พนักงานดำรงอยู่ในปัจจุบัน

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน

3.3 สมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หมายถึง พนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย เช่น สุรีย์พร กุมภาคม (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พยาบาลจำนวน 221 คน ใช้วิธีการทดสอบโดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย ที่เกิดมาจากความเครียด ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -.369^*$) ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ($r = -.183^*$) และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ($r = -.285^*$) จึงสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด แต่กลับผลพบในทางตรงข้ามกับงานวิจัยในเรื่อง "การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ ของบุญรับ ศักดิ์มณี ที่ทำการศึกษากับข้าราชการบรรจุใหม่ในหน่วยงานต่าง ๆ ใน กรุงเทพฯ จำนวน 120 คน ที่เข้าทำการฝึกอบรมกับข้าราชการพลเรือน พบว่า ข้าราชการที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ก็จะทำให้มีสุขภาพจิตไม่ดี คือเกิดความเครียดสูง ($r = .13$) นั่นเอง (บุญรับ ศักดิ์มณี ,2532 :115) ซึ่งอาจเป็นเพราะข้าราชการผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และได้รับการฝึกอบรมแล้ว ต้องมีความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานที่จะต้องทำให้ประสบผลสำเร็จ และอีกสาเหตุหนึ่งอาจมาจากข้าราชการ

การที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นข้าราชการที่เพิ่งได้รับการบรรจุใหม่ ยังไม่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อาจมิใช่ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดได้เพียงตัวเดียว อาจจะขึ้นอยู่กับตัวแปรตัวอื่น ๆ ด้วยเช่น สภาพแวดล้อม สถานการณ์ในการทำงาน หรือลักษณะของงาน เป็นต้น

สมมติฐานที่ 2 ความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หมายถึง พนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา บิลมาศ (2529 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการบรรจุใหม่ และข้าราชการระดับกลางทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 1253 คน พบว่า ระดับความเชื่ออำนาจในตน มีความสัมพันธ์กับคะแนนสุขภาพจิตมากที่สุด กล่าวคือข้าราชการที่มีระดับความเชื่ออำนาจในตนสูง จะมีสุขภาพจิตดีกว่าข้าราชการที่มีระดับความเชื่ออำนาจในตนต่ำ ซึ่งเช่นเดียวกับงานวิจัยของธนาพร ศรีปทุม (2545 : 73) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวง 2 กองกำกับการ 2 จังหวัดเพชรบุรี ทำการศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวง จำนวน 91 นาย ผลการศึกษาพบว่า ความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.377^*$) กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่ามีความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำกว่า ส่วนผลการวิจัยของ Rotter (1966 : 2, อ้างถึงใน สุพัตรา ไพฑูรย์, 2545 : 13) ที่ศึกษาพบว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนมักมีแนวโน้มที่จะมีบุคลิกภาพเฉื่อยชา ขาดความพยายาม ไม่มีความกระตือรือร้น ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง จะเป็นผู้ที่กระฉับกระเฉง เห็นคุณค่าของกาลเวลา สามารถปรับตัวได้ทุกสถานการณ์และมีความวิตกกังวลน้อย แต่ในทางกลับกันถ้าหากบุคคลมีความเชื่ออำนาจในตนสูงมาก อาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้อันเนื่องมาจากความรู้สึกรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองได้กระทำลงไป และอาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงนั้น จะเป็นผู้ที่มักจะประสบความสำเร็จในการทำงาน มีหน้าที่รับผิดชอบสูง เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Baron and Jerald (1990 อ้างถึงใน อ้อมเดือน สดมณี : 2536) ได้ศึกษา

ความเชื่ออำนาจในตน และนอกตน พบว่า ผู้ที่เชื่ออำนาจในตนสูงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพสูงกว่าผู้เชื่ออำนาจในตนต่ำ จะเป็นผู้ที่ทำงานในระดับสูงกว่า หาเงินได้มากกว่า เป็นผู้ที่มีความพอใจในการทำงานมากกว่า แต่มีความตึงเครียดมากกว่า ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุญวัชร์ ศักดิ์มณี (2532 : 115) ในการศึกษาข้าราชการบรรจุใหม่ที่เข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบันข้าราชการพลเรือน ที่พบว่า ข้าราชการที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะเป็นผู้ที่มีความเครียดสูงเช่นกัน ($r = .57^{***}$)

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หมายถึง พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูง คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนต่ำ คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิ์ วรรณชาติ (2541 : 193) เรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการคบเพื่อนแบบเสี่ยงต่อเอดส์ของนักศึกษาชายในมหาวิทยาลัย ของ พบว่า นักศึกษาชายที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงจะเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี ($r = .41^{**}$) และจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมคบเพื่อนแบบเสี่ยงเอดส์ต่ากว่านักศึกษาชายที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนต่ำ ซึ่งเช่นเดียวกับงานวิจัยของ จินตนา บิลมาศ (2529 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่องคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือนจำนวน 1253 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับสุขภาพจิตนั้น มีความสัมพันธ์กับคะแนนลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนในข้าราชการทุกกลุ่ม กล่าวคือ ข้าราชการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงจะมีสุขภาพจิตดีกว่า ข้าราชการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนต่ำ

สมมติฐานที่ 4 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หมายถึง พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานสูง คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพนักงานบริษัท ทำอากาศ

ยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานต่ำ คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541 : 94) เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ทำการศึกษาเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมาก จะส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ ($r = -.34^*$) และถ้าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนน้อย ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดได้มาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ รวยชัย มานะชัย (2544 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานสูง ก็จะมีระดับความเครียดต่ำ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานต่ำ ก็จะมีระดับความเครียดสูง เช่นเดียวกับงานวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ของจุฑามาส คล้ายทอง (2545 : 95) ที่ทำการศึกษาราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 364 คน พบว่า ข้าราชการที่ได้รับการสนับสนุนหรือมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ ($r = -0.123^*$) จากผลการวิจัยที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

สมมติฐานที่ 5 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หมายถึง พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสูง คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานต่ำ คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทา พงษ์ศิริ (2541 : 119) เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ ที่ทำการศึกษากับเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ พบว่า การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสูงก็จะส่งผลให้มี

ความเครียดในการทำงานต่ำ ในทางตรงข้ามคือ ถ้าเจ้าหน้าที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานต่ำ ก็จะมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานสูง ($r = -0.24^*$) ซึ่งสอดคล้องกับ สุทัตธา ธรรมวงษ์ (2544 : 88) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน ที่ทำการศึกษาจากพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประจำที่ผู้ป่วยใน ในกลุ่มพยาบาลที่สมัครแล้ว พบว่า การสนับสนุนทางสังคมของสมาชิกในหน่วยงานคือรวมทั้งหัวหน้างาน สามารถทำนายการเกิดความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 10.4 และงานวิจัยของประณิตา ประสงค์จรรยา (2542 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้าของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ($r = -.122^*$) กล่าวคือพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าสูงจะมีความเครียดในการทำงานต่ำกว่า พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย เช่นเดียวกับ วิธนา บุญแสง (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม และความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผลการวิจัยพบว่า หากพนักงานมีการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงก็จะมีผลความเครียดในระดับต่ำ และ สุตฤทัย เตชะไตรภพ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องผลของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดและการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยทำการศึกษาจากพนักงานบริษัทผลิตฝากระป๋องแห่งหนึ่ง โดยพบผลการวิจัยว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง และครอบครัว หรือสามี ภรรยาได้รับในระดับค่อนข้างสูง ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 6 บทบาทในงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หมายถึง พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีบทบาทในการทำงานสูง คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีบทบาทในการทำงานต่ำ คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาส คล้ายทอง (2545 : 95) จากงานวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ที่ทำการ

ศึกษาข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 364 คน พบว่า ข้าราชการที่มีบทบาทในการทำงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานในเชิงลบ กล่าวคือข้าราชการที่มีบทบาทในการทำงานมากจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานต่ำกว่าข้าราชการที่มีบทบาทในการทำงานน้อย ($r = -.230^*$) ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ ของ จันทา พงษ์ศิริ (2541 : 119) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทในการทำงานแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P\text{-value} = .00$) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กวิตา เสหาฤทวงศ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ ในด้านบทบาทในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอะไรสเทลเลอร์ โดยที่พนักงานที่มีบทบาทในการทำงานมากจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำกว่า พนักงานที่มีบทบาทในการทำงานน้อย ($r = -.149^*$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญญา ประกอบผล (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผลพบว่า ปัจจัยด้านบทบาทในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ จิระพร อุตมกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่ทำงานในองค์การเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน พบว่าความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไปของบุคลากรคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .3424^{**}$)

สมมติฐานที่ 7 ความก้าวหน้าในงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หมายถึง พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความก้าวหน้าในการทำงานสูง คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ความก้าวหน้าในการทำงานต่ำ คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทา พงษ์ศิริ (2541 : 119) ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ จากการศึกษพบว่า ความก้าว

หน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความก้าวหน้าในอาชีพต่างกัน จะมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P\text{-value} = .05$) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กวิตา เสานฤทวงศ์ (2544 : 115) ที่ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ โดยที่พนักงานที่มีความก้าวหน้าในการทำงานสูง จะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีความก้าวหน้าในการทำงานน้อย ($r = -.174^{**}$) เช่นเดียวกับงานวิจัยของสุชุมาลัย ศาลาโรจน์ (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 318 คน พบว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ กล่าวคือ พยาบาลที่มีความก้าวหน้าในการทำงานมากจะมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ ส่วนพยาบาลที่มีความก้าวหน้าในการทำงานน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร ของ อารยะ คงมนต์ (2545 : 56) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ไหมทอง จำกัด จำนวน 160 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทัศนคติต่องาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งความเครียดรวม ($r = -.241^*$) ความเครียดด้านร่างกาย ($r = -.239^*$) และด้านจิตใจ ($r = -.229^*$) กล่าวคือ พนักงานที่มีทัศนคติต่อความก้าวหน้าในอาชีพมากจะมีความเครียดต่ำ ส่วนพนักงานที่มีความก้าวหน้าในอาชีพน้อยจะมีความเครียดสูง

สมมติฐานที่ 8 ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หมายถึง พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ความพึงพอใจในการทำงานต่ำ คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กวิตา เสานฤทวงศ์ (2544 :115) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ ในด้านความพึงพอใจในงาน

พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ โดยที่พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำกว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานน้อย ($r = -0.254^{***}$) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ รำจวน เบญจศิริ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและความเครียดของคนในเขตเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย พบผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความเครียดนั้น ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความเครียดโดย ผู้ที่พึงพอใจในงานน้อยจะมีความเครียดมากกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานมาก โดยผู้ที่พึงพอใจในงานน้อยจะมีค่าดัชนีความเครียดอยู่ที่ 2.42 และผู้ที่พึงพอใจในงานมากจะมีค่าดัชนีความเครียดอยู่ที่ 1.66 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งของ รำจวน เบญจศิริ (2536 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจในงานและความเครียดของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ประชาชนในกรุงเทพมหานครทั่วทั้งหมด 36 เขต จำนวน 1000 คน ผลการศึกษพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในงานและความเครียดบ้าง ชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าหญิงจึงมีความเครียดน้อยกว่า และประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาน้อย กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น และกลุ่มที่มีรายได้สูงและฐานะดีจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า และมีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มรายได้ต่ำ และฐานะยากจน กล่าวโดยสรุปคือ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับความเครียด และงานวิจัยของ สุนันท์ ฤทธิมนตรี (2543 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานศุลกากร ในสังกัดส่วนตรวจสินค้าขาออก สำนักงานศุลกากรส่งออกท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าพนักงานศุลกากร ในตำแหน่งต่างๆ จำนวน 130 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Quota sampling ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านความเพียงพอของรายได้ กล่าวคือเจ้าพนักงานศุลกากรที่มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมากก็จะมีค่าความเครียดต่ำ ส่วนเจ้าพนักงานศุลกากรที่มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมต่ำ ก็จะมีค่าความเครียดสูง

สมมติฐานที่ 9 ความคาดหวังของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หมายถึง พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับความคาดหวังสูง คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับความคาดหวังต่ำ คาดว่าจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร วงศ์ใหญ่ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตของผู้สูงอายุจังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเมืองจังหวัดพะเยา จำนวน 200 คน พบว่า ความหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตโดยรวมในระดับปานกลาง ($r = .46$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือถ้าผู้สูงอายุมีความหวังสูง ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตที่ดีด้วย ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าผู้สูงอายุที่มีพฤติกรรมในการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตที่ดี ก็จะเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตที่ดีคือไม่เกิดความเครียด

สมมติฐานที่ 10 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

หมายถึง พนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง คาดว่าจะมีความคาดหวังสูง ส่วนพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำ คาดว่าจะมีความคาดหวังต่ำเช่นกัน

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญทิศา โทธิเจริญ (2539 อ้างถึงใน นภาพร วงศ์ใหญ่ , 2542 : 35) พบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังในผู้ป่วยโรคเอดส์ และในผู้ป่วยโรค Multiple sclerosis เช่นเดียวกับงานวิจัยของอุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร (2540 : 100) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการวิเคราะห์การสื่อสารภายในองค์กรต่อพนักงาน ผลการศึกษาแสดงผลทางอ้อมถึงความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างพนักงานกับหัวหน้าที่มีการให้ข้อมูลข่าวสารจากทางสถานประกอบการ ส่งผลให้พนักงานมีความคาดหวังในความก้าวหน้าในสายงาน

สมมติฐานที่ 11 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากจากหัวหน้างานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

หมายถึง พนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากจากหัวหน้างานสูง คาดว่าจะมีความคาดหวังสูง ส่วนพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากจากหัวหน้างานต่ำ คาดว่าจะมีความคาดหวังต่ำเช่นกัน

สมมติฐานที่ 12 บทบาทในงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

หมายถึง พนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)ที่มีบทบาทในงานมาก คาดว่าจะมีความคาดหวังสูง ส่วนพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)ที่มีบทบาทในงานน้อย คาดว่าจะมีความคาดหวังต่ำ

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.ณิ มโนรัตน์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมรถยนต์ไทย ในปี ค.ศ.2000-2009 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานมีต่อบทบาทหน้าที่ของทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละบทบาทต่างกันตามลำดับคือ ด้านการรักษา ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนา ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า บทบาทที่แตกต่างกันไปจะทำให้พนักงานมีความคาดหวังในแต่ละบทบาทที่แตกต่างกัน แสดงว่าบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความคาดหวัง

สมมติฐานที่ 13 ความก้าวหน้าในงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

หมายถึง พนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)ที่มีความก้าวหน้าในงานมาก คาดว่าจะมีความคาดหวังสูง ส่วนพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)ที่มีความคาดหวังในงานน้อย คาดว่าจะมีความคาดหวังต่ำ

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้

ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ การสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในงาน จำนวน 12 ราย และออกแบบสอบถามจำนวน 300 ชุดไปยังพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยมีข้อกำหนดจะเลือกสถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานตั้งแต่ 1000 คนขึ้นไป ใน 4 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพฯ ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ จังหวัดละ 3 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความรู้และความคาดหวังในแผนการพัฒนาค่าความก้าวหน้าในอาชีพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Hall และ Hall (1980 อ้างถึงใน อุไรวรรณ จันทรสกุลถาวร ,2540 : 18) ได้ศึกษาถึงการพัฒนาค่าความก้าวหน้าในอาชีพโดยมีการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการศึกษาโดยการตั้งเป็นคำถามเพื่อเป็นแนวทาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานจะมีความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าในงานสูงกับงานแรกๆที่เริ่มทำ หากไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเปลี่ยนงาน

สมมติฐานที่ 14 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หมายถึง พนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)ที่มีความพึงพอใจในงานมาก คาดว่าจะมีความคาดหวังสูง ส่วนพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)ที่มีความพึงพอใจในงานน้อย คาดว่าจะมีความคาดหวังต่ำ

สมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อเนก สุวรรณบัณฑิต (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องาน ความคาดหวังในงานอาชีพ และการรับรู้ค่านิยมวิชาชีพกับความผูกพันต่อองค์กรของนักรังสีเทคนิค กลุ่มตัวอย่างคือ นักรังสีเทคนิคที่ทำงานในประเทศไทยจำนวน 350 คน ได้แบบสอบถามคืน 263 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75.14 ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่องาน ความคาดหวังในอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน กล่าวคือ หากนักรังสีเทคนิคมีความคาดหวังต่องานอาชีพสูงก็จะทำให้มีทัศนคติต่องานดี ($r = .486$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบัณฑิต ทิศภาค (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนจำนวน 200 คนในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนคือความพึงพอใจในงานของตำรวจ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจต่างกัน มีความต้องการด้านหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ Wenner (1986 อ้างถึงใน วันทนีย์ แสนภักดี ,2533 : 18) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่แสวงหา ซึ่งก็คือ

ความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ได้รับ ของบุคคลที่ชมรายการโทรทัศน์ 12 รายการ พบว่า ความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง โดยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน

สมมติฐานที่ 15 ตัวแปรทั้งหมด ได้แก่ อายุงาน ระดับตำแหน่ง ปัจจัยด้านจิตลักษณะ สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน บทบาทในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจในงาน และความคาดหวัง คาดว่าจะเป็นตัวแปรที่สำคัญ ที่สามารถจำแนกระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้

สมมติฐานที่ 16 ตัวแปรทั้งหมด ได้แก่ อายุงาน ระดับตำแหน่ง การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน บทบาทในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน คาดว่าจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สามารถจำแนกระดับความคาดหวังของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้

3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม 1 ชุด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนงานที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่หลังการปฏิรูป 7 สายงาน จำนวน 1,945 คน ดังตารางที่ 3.1

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในสายงานที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่หลังการปฏิรูป ประกอบด้วย สำนักตรวจสอบ สำนักกรรมการผู้จัดการ สายงานกิจการพิเศษ สายงานแผนงานและการเงิน สายงานอำนวยการ สายงานวิศวกรรม สายงานทำอากาศยานกรุงเทพ รวม 7 สายงาน ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970 : 607-619) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน ดังตารางที่ 3.1

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร (Multistage Sampling with propotional to size) โดยมีขั้นตอนดังนี้คือ

1. จำแนกพนักงานตามสายงานทั้ง 7 สายที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง
2. ในแต่ละสายงานได้กำหนดฝ่ายที่จะทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงทั้งหมด 19 ฝ่าย
3. ทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายแบบ Accidental Sampling ผลการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงขนาดประชากร กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง

สายงาน/ฝ่ายงาน	ประชากร กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง
สำนักตรวจสอบ	5	12
สำนักกรรมการผู้จัดการ	4	6
สายงานกิจการพิเศษ		
สำนักกิจการพิเศษ	3	3
สำนักบริหารการแปรรูป	3	6
สายงานแผนงานและการเงิน		
ฝ่ายแผนงาน	8	13
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	6	13
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	10	20
สายงานอำนวยการ		
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	10	14
สำนักกฎหมาย	3	3
ฝ่ายประชาสัมพันธ์	3	2
สำนักสิ่งแวดล้อม	2	4
สายงานวิศวกรรม		
สำนักพัฒนาท่าอากาศยาน	6	5
ฝ่ายสนามบินและอาคาร	42	15
ฝ่ายสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์	13	17
ฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกล	22	8

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

สายงาน/ฝ่ายงาน	ประชากร กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง
สายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ		
ฝ่ายบริการการบิน	27	6
ฝ่ายการทำอากาศยาน	35	7
ฝ่ายรักษาความปลอดภัย	119	14
รวม	321	168

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

3.5.1 โครงสร้างเนื้อหาแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ระดับการศึกษาจนถึงปัจจุบัน งานอดิเรก ยามว่าง ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และตอบลงในช่องว่างที่กำหนดรวมทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2.1 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินความเครียด อาการทางด้านร่างกาย และอาการทางด้านจิตใจ ดัดแปลงมาจากแบบวัดความเครียดด้วยตนเองของ กรมสุขภาพจิต 2538 ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบ่งเป็น 2 ช่วงในแต่ละข้อ ได้แก่ ช่วงที่ 1 คือให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกว่าอาการดังกล่าวนั้นเกิดขึ้นกับตนเองหรือไม่บ่อยครั้งเพียงใด โดยแบ่งเป็นระดับ 4 ระดับคือ เกิดบ่อยมาก เกิดบ่อย บางครั้ง และไม่เคยเกิดเลย และในช่วงที่ 2 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกระดับความหนักใจที่ตนเองรู้สึก ถ้าหากเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้น โดยแบ่งเป็นระดับความหนักใจคือ ไม่หนักใจ จนถึง หนักใจมาก เป็นระดับ 1 – 5 ได้แก่ 1 = ไม่หนักใจ 2 = หนักใจน้อย 3 = หนักใจค่อนข้างน้อย 4 = หนักใจค่อนข้างมาก 5 = หนักใจมาก รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ

- ด้านร่างกาย 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 16 และ 18, 19

- ด้านจิตใจ 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 4, 6, 8, 10, 12, 15, 17 และ 20

ส่วนที่ 2.2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินความเครียดในการทำงาน มีทั้งสิ้น 25 ข้อ และความเครียดในการทำงาน ดัดแปลงมาจากแบบวัดใน รายงานการวิจัย เรื่อง " คุณลักษณะ

ของข้าราชการพลเรือน" ของ จินตนา บิลมาส ลักษณะมาตรวัดแบ่งเป็น 2 ช่วงในแต่ละข้อ ได้แก่ ช่วงที่ 1 คือให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกว่าเหตุการณ์ดังกล่าวนั้นเกิดขึ้นกับตนเองหรือไม่บ่อยครั้ง เพียงใด โดยแบ่งเป็นระดับ 4 ระดับคือ เกิดบ่อยมาก เกิดบ่อย บางครั้ง และ ไม่เคยเกิดเลย และ ในช่วงที่ 2 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกระดับความหนักใจที่ตนเองรู้สึก ถ้าหากเกิดเหตุการณ์นั้น ขึ้น โดยแบ่งเป็นระดับคือ ไม่หนักใจ จนถึง หนักใจมาก เป็นระดับ 1 – 5 ได้แก่ 1 = ไม่หนักใจ 2 = หนักใจน้อย 3 = หนักใจค่อนข้างน้อย 4 = หนักใจค่อนข้างมาก 5 = หนักใจมาก รวมทั้งสิ้น 25 ข้อ

- ความเครียดในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับจิตลักษณะเดิม ซึ่งได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ดัดแปลงมาจากแบบวัดใน รายงานการวิจัย เรื่อง "คุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน" ของ จินตนา บิลมาส ลักษณะของแบบวัดเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตนของบุคคล และลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน โดยมีข้อคำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีระดับการประเมิน 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย มีทั้งสิ้น 30 ข้อ

- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ คำถามข้อ 1, 2, 4, 6 - 7 และ 9 - 10

ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ คำถามข้อ 3, 5 และ 8

- ความเชื่ออำนาจในตน จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ คำถามข้อ 12 และ 18

ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ คำถามข้อ 11, 13 - 17, และ 19 - 20

- ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน จำนวน 10 ข้อ

ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ คำถามข้อ 25, 26 และ 27

ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ คำถามข้อ 21 - 24 และ 28 - 30

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ดัดแปลงมาจากรายงานการวิจัย เรื่อง คุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน โดย จินตนา บิลมาส ลักษณะของแบบวัดเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนร่วมงาน มีทั้งหมด 16 ข้อ โดยมีข้อคำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีระดับการประเมิน 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย มีทั้งสิ้น 20 ข้อ

- การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ คำถามข้อ 1 และ 6 – 10
ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ คำถามข้อ 2 – 5
- การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน จำนวน 8 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ คำถามข้อ 11, 13 – 14, 16 และ 19 - 20
ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ คำถามข้อ 12, 15 และ 17 – 18

ส่วนที่ 5.1 เป็นคำถามเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ข้อคำถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ คือ มากกว่าเดิมมาก มากกว่าเดิมเล็กน้อย เท่าเดิม น้อยกว่าเดิมเล็กน้อย และ น้อยกว่าเดิมมาก มีทั้งสิ้น 10 ข้อ

- บทบาทในการทำงานจำนวน 10 ข้อ ซึ่งได้แก่ คำถามข้อ 1- 10

ส่วนที่ 5.2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ข้อคำถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับของการประเมิน 6 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ค่อนข้างมาก ค่อนข้างน้อย น้อย และ น้อยที่สุด มีทั้งสิ้น 30 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 2 ด้าน ดังนี้

- ความก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ ซึ่งได้แก่คำถามข้อ 1-10
- ความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ ซึ่งได้แก่คำถามข้อ 11-20
ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ คำถามข้อ 11-14 ,16-17 และ 19-20
ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ คำถามข้อ 15 และ 18

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ข้อคำถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามระดับของการประเมิน 6 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ค่อนข้างมาก ค่อนข้างน้อย น้อย และ น้อยที่สุด มีทั้งสิ้น 20 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 2 ด้าน ดังนี้

- ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่คำถามข้อ 1-10
- ความคาดหวังเชิงอาชีพ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่คำถามข้อ 11-20

3.5.2 เกณฑ์การให้คะแนน

ส่วนที่ 2.1 การประเมินความเครียด ทั้ง 2 ส่วน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- การประเมินความเครียด อาการทางด้านร่างกาย และอาการทางด้านจิตใจ มีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

หนักใจน้อย	ได้ 2 คะแนน
หนักใจค่อนข้างน้อย	ได้ 3 คะแนน
หนักใจค่อนข้างมาก	ได้ 4 คะแนน
หนักใจมาก	ได้ 5 คะแนน
(ช่วงที่ 2) คะแนนการเกิดเหตุการณ์ในข้อนั้น	ได้แก่
เกิดบ่อยมาก	ได้ 3 คะแนน
เกิดบ่อย	ได้ 2 คะแนน
เกิดบางครั้ง	ได้ 1 คะแนน
ไม่เกิดเลย	ได้ 0 คะแนน

นำคะแนนระดับความหนักใจ (ช่วงที่ 1) มาคูณกับคะแนนการเกิดเหตุการณ์ในข้อนั้น (ช่วงที่ 2) พิสัยของคะแนนในแต่ละข้อ 0-15 คะแนน จากนั้นให้คะแนนใหม่เป็น

ความเครียดในการทำงานรายข้อระดับต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 5 คะแนน

ความเครียดในการทำงานรายข้อระดับปานกลาง หมายถึง ได้คะแนน 6-10 คะแนน

ความเครียดในการทำงานรายข้อระดับสูง หมายถึง ได้คะแนนตั้งแต่ 11 คะแนนขึ้นไป

จากนั้นจึงให้คะแนนรายข้อเป็น

ความเครียดในการทำงานรายข้อระดับต่ำ หมายถึง ได้ 1 คะแนน

ความเครียดในการทำงานรายข้อระดับปานกลาง หมายถึง ได้ 2 คะแนน

ความเครียดในการทำงานรายข้อระดับสูง หมายถึง ได้ 3 คะแนน

ดังนั้นพิสัยคะแนนรวมคือ 25-75 คะแนน

การกำหนดระดับความเครียดในงาน 3 ระดับ ใช้วิธีนำระดับคะแนนความคิดเห็นรวมมาทำการแบ่งกลุ่มตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

ความเครียดในการทำงานระดับต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 42 คะแนน

ความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง หมายถึง ได้คะแนน 43-59 คะแนน

ความเครียดในการทำงานระดับสูง หมายถึง ได้คะแนนตั้งแต่ 60 คะแนนขึ้นไป

ส่วนที่ 3 จิตลักษณะเดิม ซึ่งได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยข้อความประกอบด้วยข้อความในเชิงบวก และเชิงลบ
วิธีการให้คะแนนแต่ละคำตอบ เป็นไป 2 ทาง คือ

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
จริงที่สุด	6	1
จริง	5	2
ค่อนข้างจริง	4	3
ค่อนข้างไม่จริง	3	4
ไม่จริง	2	5
ไม่จริงเลย	1	6

ข้อคำถามแต่ละกลุ่มตัวแปรมี 10 ข้อ จึงมีคะแนนต่ำสุดและสูงสุด คือ 60 – 100

คะแนน

การกำหนดระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 3 ระดับ ใช้วิธีนำระดับคะแนนความคิดเห็นรวมมา
ทำการแบ่งกลุ่มตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 27 คะแนน

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับปานกลาง หมายถึง ได้คะแนนระหว่าง 28 – 45 คะแนน

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับสูง หมายถึง ได้คะแนนตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป

การกำหนดระดับความเชื่ออำนาจในตน 3 ระดับ ใช้วิธีนำระดับคะแนนความคิดเห็นรวม
มาทำการแบ่งกลุ่มตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

ความเชื่ออำนาจในตนระดับต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 27 คะแนน

ความเชื่ออำนาจในตนระดับปานกลาง หมายถึง ได้คะแนนระหว่าง 28 – 45

คะแนน

ความเชื่ออำนาจในตนระดับสูง หมายถึง ได้คะแนนตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป

การกำหนดระดับลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน 3 ระดับ ใช้วิธีนำระดับคะแนนความคิดเห็นรวมมา
ทำการแบ่งกลุ่มตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนระดับต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 27 คะแนน

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนระดับปานกลาง หมายถึง ได้คะแนนระหว่าง

28 – 45 คะแนน

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนระดับสูง หมายถึง ได้คะแนนตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป

ส่วนที่ 4 การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยข้อความประกอบด้วยข้อความในเชิงบวก และเชิงลบ วิธีการให้คะแนนแต่ละคำตอบ เป็นไป 2 ทาง คือ

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
จริงที่สุด	6	1
จริง	5	2
ค่อนข้างจริง	4	3
ค่อนข้างไม่จริง	3	4
ไม่จริง	2	5
ไม่จริงเลย	1	6

ข้อคำถามแต่ละกลุ่มตัวแปรมี 10 ข้อ จึงมีคะแนนต่ำสุดและสูงสุด คือ 60 – 10 คะแนน

การกำหนดระดับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน 3 ระดับ ใช้วิธีนำระดับคะแนนความคิดเห็นรวมมา ทำการแบ่งกลุ่มตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 27 คะแนน

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานปานกลาง หมายถึง ได้คะแนนระหว่าง 28 - 45 คะแนน

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานสูง หมายถึง ได้คะแนนตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป

การกำหนดระดับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน 3 ระดับ ใช้วิธีนำระดับคะแนนความคิดเห็นรวมมา ทำการแบ่งกลุ่มตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 27 คะแนน

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานปานกลาง หมายถึง ได้คะแนนระหว่าง 28 - 45 คะแนน

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสูง หมายถึง ได้คะแนนตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป

ส่วนที่ 5.1 ด้านบทบาทในการทำงานของพนักงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการปฏิรูปองค์การ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากกว่าเดิมมาก	ได้ 5 คะแนน
มากกว่าเดิมเล็กน้อย	ได้ 4 คะแนน
เท่าเดิม	ได้ 3 คะแนน
น้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ได้ 2 คะแนน
น้อยกว่าเดิมมาก	ได้ 1 คะแนน

ข้อคำถามมี 10 ข้อ จึงมีคะแนนต่ำสุดและสูงสุด คือ 50 – 10 คะแนน

การกำหนดบทบาทในงาน 3 ระดับ ใช้วิธีนำระดับคะแนนความคิดเห็นรวมมา ทำการแบ่งกลุ่มตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

บทบาทในงานต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 23 คะแนน

บทบาทในงานปานกลาง หมายถึง ได้คะแนนระหว่าง 24 - 27 คะแนน

บทบาทในงานมาก หมายถึง ได้คะแนน ตั้งแต่ 28 คะแนนขึ้นไป

ส่วนที่ 5.2 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจในงาน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ได้ 6 คะแนน
มาก	ได้ 5 คะแนน
ค่อนข้างมาก	ได้ 4 คะแนน
ค่อนข้างน้อย	ได้ 3 คะแนน
น้อย	ได้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ได้ 1 คะแนน

ข้อคำถามแต่ละกลุ่มตัวแปรมี 10 ข้อ จึงมีคะแนนต่ำสุดและสูงสุด คือ 60 – 10 คะแนน

การกำหนดความก้าวหน้าในงาน 3 ระดับ ใช้วิธีนำระดับคะแนนความคิดเห็นรวมมา ทำการแบ่งกลุ่มตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

ความก้าวหน้าในงานต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 27 คะแนน

ความก้าวหน้าในงานปานกลาง หมายถึง ได้คะแนนระหว่าง 28 - 45 คะแนน

ความก้าวหน้าในงานสูง หมายถึง ได้คะแนนตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป

การกำหนดความพึงพอใจในงาน 3 ระดับ ใช้วิธีนำระดับคะแนนความคิดเห็นรวมมาทำการแบ่งกลุ่มตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

ความพึงพอใจในงานต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 27 คะแนน

ความพึงพอใจในงานปานกลาง หมายถึง ได้คะแนนระหว่าง 28 - 45 คะแนน

ความพึงพอใจในงานสูง หมายถึง ได้คะแนนตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป

ส่วนที่ 6 ด้านความคาดหวัง ได้แก่ ความคาดหวังด้านสวัสดิการ และ ความคาดหวังเชิงอาชีพ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ได้ 6	คะแนน
มาก	ได้ 5	คะแนน
ค่อนข้างมาก	ได้ 4	คะแนน
ค่อนข้างน้อย	ได้ 3	คะแนน
น้อย	ได้ 2	คะแนน
น้อยที่สุด	ได้ 1	คะแนน

ข้อคำถามมี 10 ข้อ จึงมีคะแนนต่ำสุดและสูงสุด คือ 60 – 10 คะแนน

การกำหนดความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ 3 ระดับ ใช้วิธีนำระดับคะแนนความคาดหวังรวมมาทำการแบ่งกลุ่มตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ระดับต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 27 คะแนน

ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ระดับปานกลาง หมายถึง ได้คะแนนระหว่าง 28 - 45 คะแนน

ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ระดับสูง หมายถึง ได้คะแนนตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป

การกำหนดความคาดหวังเชิงอาชีพ 3 ระดับ ใช้วิธีนำระดับคะแนนความคิดเห็นรวมมาทำการแบ่งกลุ่มตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

คาดหวังเชิงอาชีพระดับต่ำ หมายถึง ได้คะแนนไม่เกิน 27 คะแนน

คาดหวังเชิงอาชีพระดับปานกลาง หมายถึง ได้คะแนนระหว่าง 28 - 45 คะแนน

คาดหวังเชิงอาชีพระดับมาก หมายถึง ได้คะแนนตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป

3.6 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้พิจารณาเนื้อหาคำถามของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมทั้งด้านการใช้ภาษา ความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด

2. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความสามารถในการจำแนก (Discriminating Power) ของมาตรวัดความเครียดทั่วไป ความเครียดในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ปัจจัยด้านการทำงาน (บทบาทในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจในงาน) และความคาดหวัง โดยพิจารณาความสอดคล้องในเนื้อหา (ตารางที่ 1-12 ภาคผนวก ข)

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) มาตรวัดความเครียดทั่วไป ความเครียดในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ปัจจัยด้านการทำงาน (บทบาทในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจในงาน) และความคาดหวัง โดย หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือกับพนักงาน บริษัท ทศท.คอเปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาหลักสี่ จำนวน 30 ราย ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากพนักงาน ค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้ (ตารางที่ 1-12 ภาคผนวก ข)

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่นแอลฟา
ความเครียดทั่วไป	0.891
ความเครียดในการทำงาน	0.911
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	0.665
ความเชื่ออำนาจในตน	0.710
ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน	0.686
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	0.777
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน	0.783
บทบาทในการทำงาน	0.890

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่นแอลฟา
ความก้าวหน้าในการทำงาน	0.851
ความพึงพอใจในการทำงาน	0.810
ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้	0.942
ความคาดหวังเชิงอาชีพ	0.959

3.7 การประมวลผลข้อมูล

ในการประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้คัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์
2. ตรวจสอบและลงรหัสในแบบสอบถามทุกข้อ
3. นำข้อมูลที่ตรวจสอบและลงรหัสแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

(Statistical Package for the Social Sciences : SPSS)

3.8 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 **สถิติพรรณนา** (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

3.8.2 **สถิติอนุมาน** (Inductive Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3.8.2.1 **ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน** (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์และระดับทิศทางระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

เกณฑ์ในการวัดระดับความสัมพันธ์ของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient คือ

- | | | |
|-----------------|---------|--|
| -1 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์เต็มที่และเป็นไปในทิศทางตรงข้าม |
| -0.76 ถึง -0.99 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์สูงมากและเป็นไปในทิศทางตรงข้าม |
| -0.56 ถึง -0.75 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ระดับสูงและเป็นไปในทิศทางตรงข้าม |

-0.26 ถึง -0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางตรงข้าม
-0.01 ถึง -0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงข้าม
0	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์
0.01 ถึง 0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
0.26 ถึง 0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
0.56 ถึง 0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
0.76 ถึง 0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
1	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เต็มที่และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.8.2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวัง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของ พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์การ พ.ศ. 2545 ” ซึ่งรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร และทำอากาศยานดอนเมือง โดยมีขนาดตัวอย่าง จำนวน 168 คน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ และกำหนดการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะพื้นฐานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
2. ระดับความเครียดของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
3. ระดับของปัจจัยด้านความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
4. ระดับของปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิมของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
5. ระดับของปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
6. ระดับของปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
7. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ลักษณะพื้นฐานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 168 คน มีลักษณะพื้นฐานดังนี้ (ตารางที่ 1 ภาคผนวก ก) พบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษานี้เป็นเพศชาย และเพศหญิงในจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 84 คน (ร้อยละ 50.0)

อายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนกลุ่มอายุที่ใกล้เคียงกันโดย ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ อายุงานน้อยกว่า 8 ปี และอายุงานระหว่าง 8-13 ปี ในจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 44 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.2 และน้อยที่สุดคือ ในกลุ่มงานอายุ 14-19 ปี จำนวน 35 คน

สายงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานแผนงานและการเงิน จำนวน 46 คน (ร้อยละ 27.4) รองลงมาในจำนวนใกล้เคียงกันคือ สายงานวิศวกรรมจำนวน 45 คน (ร้อยละ 26.8) และสายงานท่าอากาศยานกรุงเทพมหานครมีจำนวนมากเป็นอันดับที่สามคือจำนวน 27 คน (ร้อยละ 16.1) ส่วนในสายงานอำนวยการ สายงานกิจการพิเศษ และสำนักตรวจสอบมีจำนวนรองลงมาตามลำดับคือจำนวน 23 คน (ร้อยละ 13.7) จำนวน 15 คน (ร้อยละ 8.9) และจำนวน 12 คน (ร้อยละ 7.1)

ตำแหน่ง พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งอยู่ในกลุ่มวิชาการ ได้แก่ นิติกร วิศวกร สถาปนิก ช่างโยธา นักวิเคราะห์และผู้ชำนาญการ จำนวน 64 คน (ร้อยละ 38.1) รองลงมาคือตำแหน่งในกลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานการเงิน นักบัญชี พนักงานธุรการ นักประชาสัมพันธ์ พนักงานตรวจค้น และพนักงานจัดจ้าง รวม 59 คน (ร้อยละ 35.1) อันดับสุดท้ายคือตำแหน่งในกลุ่มบริหาร ได้แก่ นักบริหาร ผู้จัดการ รองผู้จัดการ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 26.8)

ระดับตำแหน่ง พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับ 5-8 จำนวน 101 คน (ร้อยละ 60.1) รองลงมาคือ ระดับ 1-4 จำนวน 60 คน (ร้อยละ 35.7) และในกลุ่มที่ยังไม่มีระดับตำแหน่งมีจำนวนน้อยที่สุดคือจำนวน 7 คน (ร้อยละ 4.2) ซึ่งในกลุ่มไม่มีระดับนี้คือพนักงานจัดจ้างที่เป็นเพียงลูกจ้างชั่วคราวที่ยังไม่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำขององค์การ

งานอดิเรกยามว่าง พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีงานอดิเรกยามว่าง คิดเป็นร้อยละ 91.7 แบ่งเป็นการอ่านหนังสือ มากเป็นอันดับแรก จำนวน 71 คน (ร้อยละ 42.3) รองลงมาตามลำดับคือ การดูโทรทัศน์ หรือชมภาพยนตร์ จำนวน 44 คน (ร้อยละ 26.2) เล่นกีฬา/แต่งรถ/เล่นเครื่องบินเล็ก และฟังเพลง/เล่นอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเท่ากันคือ 41 คน (ร้อยละ 24.4) อันดับต่อมาคือปลูกต้นไม้/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 14.3) ที่เหลือคือท่องเที่ยว/ช้อปปิ้ง และการทำอาหาร/ทำงานประดิษฐ์ มีจำนวนเท่ากันคือ 13 คน (ร้อยละ 7.7) ส่วนพนักงานที่ไม่มีงานอดิเรกยามว่างเลยมีจำนวน 17 คน (ร้อยละ 10.1) (ตารางที่ 2 ภาคผนวก ก)

4.2 ระดับความเครียดของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1 ระดับความเครียดทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดทั่วไปรายข้อ จำแนกเป็นอาการทางกายและอาการทางจิต อยู่ในกลุ่มระดับต่ำ ในกลุ่มระดับปานกลางพบว่าพนักงานมีอาการความเครียดทางจิตมากที่สุดคือมีอาการเปลี่ยนแปลงง่าย (ร้อยละ 14.4) และรู้

สึกว่าไม่ค่อยมีสมาธิในการทำงาน (ร้อยละ 13.1) มีความรู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ (ร้อยละ 11.3) ส่วนในกลุ่มความเครียดระดับสูงพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอาการทางกายเกิดขึ้น ได้แก่ อาการปวดศีรษะข้างเดียว (ร้อยละ 3.6) ระบบขับถ่ายผิดปกติ (ร้อยละ 3.0) (ตารางที่ 3 ภาคผนวก ก)

เมื่อจำแนกตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ (ไม่เกิน 33 คะแนน) ระดับปานกลาง (34-66 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 67 คะแนนขึ้นไป) พบว่า ความเครียดทั่วไปในภาพรวม พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดทั่วไปอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 166 คน (ร้อยละ 98.8) รองลงมาคือมีความเครียดในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) (ตารางที่ 4 ภาคผนวก ก)

4.2.2 ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานรายชื่ออยู่ในระดับต่ำและมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำมากที่สุด ใน 3 เรื่องดังนี้คือในเรื่องของปริมาณงานไม่ค่อยมีงานให้ทำ ผู้ได้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความนับถือ และการเดินทางโยกย้ายในการทำงาน ซึ่งมีในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ จำนวน 161 คน (ร้อยละ 95.8) รองลงมาคือความเครียดในด้านสถานที่ทำงานที่มีระดับต่ำคือ ด้านความปลอดภัย จำนวน 160 คน (ร้อยละ 95.2) ด้านความสะอาด จำนวน 156 คน (ร้อยละ 92.9) ส่วนในเรื่องที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างตอบว่ามีความเครียดในการทำงานอยู่ในกลุ่มระดับสูง เป็นจำนวนมากที่สุด คือโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของตัวพนักงานเองมีจำกัด คือจำนวน 20 (ร้อยละ 11.9) ซึ่งมากที่สุดในกลุ่มความเครียดระดับสูง รองลงมาคือปริมาณงานล้นมือ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 8.9) อันดับสามคือในเรื่องของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในข้อที่ว่าผู้บังคับบัญชาไม่สนใจว่าพนักงานคนใดจะทำงานดีหรือไม่อย่างไร จำนวน 14 คน (ร้อยละ 8.3) และผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม จำนวน 12 คน (ร้อยละ 7.1)

เมื่อจำแนกตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ (ไม่เกิน 42 คะแนน) ระดับปานกลาง (43-59 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 60 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 161 คน (ร้อยละ 95.8) รองลงมาคือความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง จำนวน 7 คน (ร้อยละ 4.2) ส่วนความเครียดในการทำงานระดับสูงนั้นไม่มีเลย (ตารางที่ 6 ภาคผนวก ก)

4.2.3 ระดับความเครียดรวมของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อจำแนกตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ (ไม่เกิน 75 คะแนน) ระดับปานกลาง (76-105 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 106 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 166 คน (ร้อยละ 98.8) รองลงมาคือความเครียดในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) และไม่พบพนักงานที่อยู่ในกลุ่มความเครียดในภาพรวมระดับสูง (ตารางที่ 7 ภาคผนวก ก)

4.3 ระดับปัจจัยด้านความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

4.3.1 ระดับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายชื่อ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งมีความคาดหวังในเรื่องการจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้เหมาะสมมากจำนวน 73 คน (ร้อยละ 43.5) รองลงมาคือพนักงานหวังว่าองค์กรจะมีการให้ทุนสนับสนุนทางการศึกษาแก่พนักงาน และคาดหวังว่าจะมีการจ่ายเงินปันผลตามกำไรขององค์กรให้แก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคือ 68 คน (ร้อยละ 40.5) ส่วนในเรื่องที่พนักงานมีความคาดหวังน้อยคือเรื่องของการให้มีการลาพักผ่อนโดยได้รับค่าตอบแทนตามสมควร พนักงานมีความคาดหวังในเรื่องนี้ค่อนข้างน้อยคือ จำนวน 26 คน (ร้อยละ 15.5) รองลงมาคือหวังว่าจะมีการให้ความดูแลแก่ครอบครัวของพนักงาน และการจัดตั้งกองทุนต่าง ๆ ในจำนวนเท่ากันคือ 11 คน (ร้อยละ 6.5) (ตารางที่ 8 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน) ระดับปานกลาง (28-45 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 45 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่งมีความคาดหวังในด้านสวัสดิการและรายได้อยู่ในระดับสูง จำนวน 117 คน (ร้อยละ 69.6) รองลงมาคือความคาดหวังในด้านสวัสดิการและรายได้ระดับปานกลาง จำนวน 50 คน (ร้อยละ 29.8) และความคาดหวังในด้านสวัสดิการและรายได้ระดับต่ำ มีเพียง 1 คน (ร้อยละ 0.6) (ตารางที่ 9 ภาคผนวก ก)

4.3.2 ระดับความคาดหวังเชิงอาชีพของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพิจารณาในรายละเอียดรายชื่อในความคาดหวังเชิงอาชีพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องต่อไปนี้มากที่สุด ได้แก่

พนักงานหวังว่าองค์กรจะมีการจัดอบรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้แก่พนักงาน จำนวน 77 คน (ร้อยละ 45.8) รองลงมาคือความเสมอภาคที่เท่าเทียมกันของพนักงานทุกคน จำนวน 76 คน (ร้อยละ 45.2) และพนักงานหวังว่าองค์กรจะมีหลักประกันในความมั่นคงด้านการทำงานให้กับพนักงาน จำนวน 73 คน (ร้อยละ 43.5) ส่วนในเรื่องที่พนักงานมีความคาดหวังด้านอาชีพค่อนข้างน้อย ได้แก่ อันดับแรกคือความหวังที่จะให้มีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่พนักงาน จำนวน 17 คน (ร้อยละ 10.1) รองลงมาคือในเรื่องความหวังให้มีการจัดการบริหารที่โปร่งใสและพนักงานสามารถตรวจสอบได้ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 8.9) ลำดับต่อมาคือพนักงานหวังว่าองค์กรจะส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพให้แก่พนักงาน จำนวน 12 คน (ร้อยละ 7.1) (ตารางที่ 10 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน) ระดับปานกลาง (28-45 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 45 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังเชิงอาชีพอยู่ในระดับสูง จำนวน 125 คน (ร้อยละ 74.4) รองลงมาคือความคาดหวังเชิงอาชีพในระดับปานกลาง จำนวน 38 คน (ร้อยละ 22.6) และสุดท้ายคือความคาดหวังเชิงอาชีพระดับต่ำ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 3.0) (ตารางที่ 11 ภาคผนวก ก)

4.3.3 ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อจำแนกตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ (ไม่เกิน 53 คะแนน) ระดับปานกลาง (54-86 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 87 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับสูง จำนวน 129 คน (76.8) รองลงมาคือความคาดหวังในระดับปานกลาง จำนวน 38 คน (ร้อยละ 22.6) และในกลุ่มความคาดหวังในภาพรวมระดับสูง จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.6) (ตารางที่ 12 ภาคผนวก ก)

4.4 ระดับปัจจัยด้านจิตลักษณะของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

4.4.1 ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรายละเอียดรายชื่อ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงในเรื่องของการยกย่องบุคคลที่มีความสามารถในการทำงานและก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ จำนวน 85 คน (ร้อยละ 50.6) รองลงมาคือด้านการเห็นความสำคัญ

ของการเตรียมตัวเพื่อการทำงานสำคัญต่าง ๆ ให้ประสบผล สำเร็จจำนวน 78 คน (ร้อยละ 46.4) และพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะที่จำท้อมความพยายามเพื่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร จำนวน 70 คน (ร้อยละ 41.7) ส่วนในด้านที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ค่อนข้างต่ำนั้น ได้แก่ ในด้านของสมาธิในการทำงานที่เมื่อถูกขัดจังหวะในการทำงานก็จะไม่สามารถหันกลับมาทำงานได้อีก จำนวน 37 คน (ร้อยละ 22.0) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ต้องใช้ความสามารถสูง จำนวน 30 คน (ร้อยละ 17.9) และในด้านความอดทน ถ้างานใดไม่สามารถบอกได้ว่าผลสำเร็จของงานอยู่ที่ใดก็จะไม่อดทนทำงานนั้น จำนวน 29 คน (ร้อยละ 17.3) (ตารางที่ 13 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน) ระดับปานกลาง (28-45 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 45 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง จำนวน 114 คน (ร้อยละ 67.9) รองลงมาคือแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง จำนวน 54 คน (ร้อยละ 32.1) และแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ในระดับต่ำ นั้นไม่มีเลย (ตารางที่ 14 ภาคผนวก ก)

4.4.2 ระดับความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียด พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะความเชื่ออำนาจในตนในระดับปานกลาง โดยเกือบครึ่งหนึ่งมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะช่วยเหลือองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าได้ จำนวน 82 คน (ร้อยละ 48.8) รองลงมาคือความเชื่อในการวางแผนก่อนการทำงานที่จะส่งผลดีต่องานนั้น ๆ จำนวน 79 คน (ร้อยละ 47.0) และด้านการกระทำของตนเองจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีมากกว่าเรื่องของโชคชะตา กับเรื่องของความพยายามของบุคคลนั้นจะนำไปสู่ความสำเร็จ ในจำนวนที่เท่ากันคือ 62 คน (ร้อยละ 36.9) ส่วนในเรื่องที่พนักงานส่วนใหญ่มีลักษณะความเชื่ออำนาจในตนค่อนข้างต่ำก็คือความเชื่อเรื่องความก้าวหน้าใน ชีวิตการทำงานที่ขึ้นอยู่กับหัวหน้างานมากกว่าผลงานของตนเอง จำนวน 50 คน (ร้อยละ 29.8) (ตารางที่ 15 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน) ระดับปานกลาง (28-45 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 45 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเชื่ออำนาจในตนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง จำนวน 121 คน (ร้อยละ 72.0) รองลงมาคือความเชื่ออำนาจในตนระดับสูง

จำนวน 43 คน (ร้อยละ 25.6) และสุดท้ายคือความเชื่ออำนาจในตนระดับต่ำ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.4) (ตารางที่ 16 ภาคผนวก ก)

4.4.3 ระดับลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพิจารณารายละเอียดในรายข้อพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนปานกลางในรายข้อ ด้านการไม่ฉวยโอกาสเพื่อหาประโยชน์ใส่ตนในด้านการทำงาน จำนวน 87 คน (ร้อยละ 51.8) รองลงมาคือการควบคุมตนเองในการแสดงความคิดเห็นเมื่อโอกาสเหมาะสม จำนวน 80 คน (ร้อยละ 47.6) ลำดับต่อมาคือด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรไว้ให้ลูกหลาน จำนวน 77 คน (ร้อยละ 45.8) ด้านการทำความดีนั้นไม่ควรหวังผลตอบแทน จำนวน 58 คน (ร้อยละ 40.5) ด้านการตัดสินใจซื้อสินค้าโดยคำนึงถึงความจำเป็นและความเหมาะสมของรายได้ของตนเอง จำนวน 64 คน (ร้อยละ 38.1) ส่วนในลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนระดับต่ำที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีก็คือในเรื่องผลตอบแทนที่ดีที่สุดของพนักงานมีเพียงเงินและตำแหน่งเท่านั้น จำนวน 49 คน (ร้อยละ 29.2) และด้านการหาความสุขใส่ตัวโดยไม่คำนึงถึงอนาคต จำนวน 44 คน (ร้อยละ 26.2) (ตารางที่ 17 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับคือระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน) ระดับปานกลาง (28-45 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 45 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง จำนวน 95 คน (ร้อยละ 56.5) รองลงมาคือลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนระดับสูง จำนวน 72 คน (ร้อยละ 42.9) ซึ่งใกล้เคียงกัน และสุดท้ายคือลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนระดับต่ำ มีเพียง 1 คน (ร้อยละ 0.6) (ตารางที่ 18 ภาคผนวก ก)

4.5 ระดับปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

4.5.1 ระดับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียด พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานค่อนข้างสูงในด้านที่ เพื่อนร่วมงานมักให้ยืมอุปกรณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี จำนวน 90 คน (ร้อยละ 53.6) รองลงมาคือได้รับความจริงใจจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 85 คน (ร้อยละ 50.6) การได้รับความยอมรับและหวังดีจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 73 คน (ร้อยละ 43.5) และการที่เพื่อนร่วมงานมักเป็นที่ปรึกษาที่ดี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 42.3) ส่วนใน

ด้านที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานน้อยคือ ด้านเพื่อนร่วมงานไม่ค่อยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานต่อกัน จำนวน 37 คน (ร้อยละ 22.0) (ตารางที่ 19 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับคือระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน) ระดับปานกลาง (28-45 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 45 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 120 คน (ร้อยละ 71.4) รองลงมาคือได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานระดับสูง จำนวน 46 คน (ร้อยละ 27.4) และสุดท้ายคือได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานระดับต่ำ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) (ตารางที่ 20 ภาคผนวก ก)

4.5.2 ระดับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียด พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานค่อนข้างสูงในเรื่องของการช่วยบอกแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน จำนวน 86 คน (ร้อยละ 51.2) หัวหน้ามักจะชมเชยเมื่อทำงานถูกต้อง จำนวน 62 คน (ร้อยละ 36.9) พิจารณาความดีความชอบตามผลงาน จำนวน 58 คน (ร้อยละ 34.5) และหัวหน้างานสั่งงานได้ชัดเจนดี จำนวน 56 คน (ร้อยละ 33.3) ส่วนในเรื่องการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานที่พนักงานได้รับค่อนข้างต่ำคือการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานมาให้ จำนวน 48 คน (ร้อยละ 28.6) (ตารางที่ 21 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับคือระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน) ระดับปานกลาง (28-45 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 45 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง จำนวน 133 คน (ร้อยละ 79.2) รองลงมาคือได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานระดับสูง จำนวน 28 คน (ร้อยละ 16.7) และสุดท้ายคือได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานระดับต่ำ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 4.2) (ตารางที่ 22 ภาคผนวก ก)

4.6 ระดับปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

4.6.1 ระดับบทบาทในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบทบาทในการทำงานหลังการปฏิรูปองค์การเท่าเดิม ในด้านอำนาจในการตัดสินใจในงาน จำนวน 128 (ร้อยละ 76.2) รองลงมาคือด้านความสำคัญของพนักงานที่มีต่อองค์การ จำนวน 114 คน (ร้อยละ 67.9) และด้านตำแหน่งหน้าที่ จำนวน 106 (ร้อยละ 63.1) ส่วนบทบาทหน้าที่ของพนักงานที่เพิ่มมากกว่าเดิมหลังการปฏิรูปองค์การ ได้แก่ในด้านปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่เพิ่มขึ้น จำนวน 64 คน (ร้อยละ 38.1) การที่พนักงานนั้นให้ความสำคัญกับงานของตนเองมากขึ้น จำนวน 62 คน (ร้อยละ 36.9) และการปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ กับการได้ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากหน้าที่ของพนักงานเอง ในจำนวนที่เท่ากันคือ 61 คน (ร้อยละ 36.3) ส่วนในบทบาทหน้าที่ที่ลดลงของพนักงานหลังการปฏิรูปองค์การนั้น ส่วนใหญ่เป็นในเรื่องของการได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญ ๆ ขององค์การ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 5.4) (ตารางที่ 23 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ (ไม่เกิน 13 คะแนน) ระดับปานกลาง (14-26 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 27 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีบทบาทในการทำงานเมื่อเทียบกับก่อนการปฏิรูปองค์การอยู่ในระดับสูง จำนวน 165 คน (ร้อยละ 98.2) รองลงมาคือบทบาทในการทำงานระดับปานกลาง 3 คน (ร้อยละ 1.8) ส่วนบทบาทในการทำงานระดับต่ำนั้นไม่มีเลย (ตารางที่ 24 ภาคผนวก ก)

4.6.2 ระดับความก้าวหน้าในงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียด พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความก้าวหน้าในการทำงานมากในเรื่องของการแสวงหาความรู้เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพให้กับตนเอง จำนวน 68 คน (ร้อยละ 40.5) รองลงมาคือหัวหน้างานที่เปิดโอกาสและสนับสนุนการทำงานของพนักงาน กับการที่องค์การให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ในจำนวนที่เท่ากันคือ 66 คน (ร้อยละ 39.3) ส่วนความก้าวหน้าในการทำงานที่ค่อนข้างมากก็ในเรื่องของการวางแผนงานในอนาคตและลักษณะงานที่สามารถดัดแปลงขั้นตอนในการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพได้ ในจำนวนที่เท่ากันคือ 66 คน (ร้อยละ 39.3) ด้านของความก้าวหน้าในงานที่พนักงานมีน้อยคือ การไปศึกษาดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 33.3) (ตารางที่ 25 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน) ระดับปานกลาง (28-45 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 113 คน (ร้อยละ 67.3) รองลงมาคือความก้าวหน้าในการทำงานระดับสูง 49 คน (ร้อยละ 1.8) และความก้าวหน้าในการทำงานระดับต่ำ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 3.6) (ตารางที่ 26 ภาคผนวก ก)

4.6.3 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียด พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานมากในด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย จำนวน 73 คน (ร้อยละ 43.5) รองลงมาคือความต้องการมีส่วนร่วมในองค์การของพนักงาน จำนวน 67 คน (ร้อยละ 39.9) และความภาคภูมิใจในองค์การ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 32.7) และมีความพึงพอใจค่อนข้างมากในด้านระบบงาน กับความเป็นอิสระในการทำงาน ซึ่งเท่ากันคือ 64 คน (ร้อยละ 38.1) รองลงมาคือความพึงพอใจในอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน จำนวน 62 คน (ร้อยละ 36.9) ส่วนในเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยมากที่สุดคือการที่รู้สึกว่างงานที่ตนเองทำเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 29.2) (ตารางที่ 27 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามเกณฑ์การวัดระดับที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ 3 ระดับ คือระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน) ระดับปานกลาง (28-45 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง จำนวน 110 คน (ร้อยละ 65.5) รองลงมาคือความพึงพอใจในงานระดับสูง 56 คน (ร้อยละ 33.3) และความพึงพอใจในงานระดับต่ำ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) (ตารางที่ 28 ภาคผนวก ก)

4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีความเครียดและความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านจิตลักษณะ ประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ปัจจัย

ด้านการทำงาน ประกอบด้วย บทบาทในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ได้ผลการทดสอบดังนี้

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความเครียดโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในระดับต่ำ ($r = -.107$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 31 ภาคผนวก ก) จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ หมายความว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในภาพรวมต่ำ

เมื่อพิจารณาความเครียดในรายด้าน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดทั่วไปในระดับต่ำ ($r = -.204$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 29 ภาคผนวก ก) เพียงด้านเดียว ส่วนด้านความเครียดในการทำงาน กลับพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ ($r = -.107$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 30 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาวินิจฉัยโดยการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน (ตารางที่ 32 ภาคผนวก ก) พบว่า ในกลุ่มเพศชายและเพศหญิง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในภาพรวม ส่วนในกลุ่มอายุงาน (ตารางที่ 33 ภาคผนวก ก) พบเพียงเฉพาะในกลุ่ม 8-13 ปี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = -.450$) กับความเครียด เช่นเดียวกับในกลุ่มตำแหน่งงาน (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) ที่พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความเครียดเฉพาะในกลุ่มวิชาการ ($r = -.331$) ในกลุ่มระดับตำแหน่ง (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความเครียด ในกลุ่มระดับ 1-4 ($r = -.263$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตนกับความเครียดโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในระดับปานกลาง ($r = -.359$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 31 ภาคผนวก ก) จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ หมายความว่า พนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงมีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในภาพรวมต่ำ

เมื่อพิจารณาความเครียดในรายด้าน พบว่า ความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดทั่วไปในระดับต่ำ ($r = -.246$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 29 ภาคผนวก ก) และด้านความเครียดในการทำงาน ยังพบว่า ความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง ($r = -.345$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 30 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาวิเคราะห์โดยการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน (ตารางที่ 32 ภาคผนวก ก) พบว่า ในกลุ่มเพศชาย ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = -.445$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความเครียดในภาพรวม และพบเช่นเดียวกัน ในกลุ่มเพศหญิง โดยตัวแปรความเชื่ออำนาจในตนเพียงตัวเดียวเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด ($r = -.254$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในกลุ่มอายุงาน (ตารางที่ 33 ภาคผนวก ก) พบเพียงเฉพาะในกลุ่ม 8-13 ปี ตัวแปรความเชื่ออำนาจในตน มีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = -.531$) กับความเครียด และกลุ่มอายุงาน 20 ปีขึ้นไป พบว่า ความเชื่ออำนาจในตน มีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = -.437$) กับความเครียด ส่วนในกลุ่มตำแหน่งงานนั้น (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความเชื่ออำนาจในตน กับความเครียดในทุกกลุ่มย่อย ได้แก่ ในกลุ่มบริหาร ($r = -.330$) กลุ่มวิชาการ ($r = -.346$) และ กลุ่มปฏิบัติ ($r = -.447$) เช่นเดียวกับในกลุ่มระดับตำแหน่ง (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความเชื่ออำนาจในตน กับความเครียด ในทุกกลุ่ม ได้แก่ ในกลุ่มระดับ 1-4 ($r = -.421$) และในกลุ่มระดับ 5-8 ($r = -.298$)

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนกับความเครียดโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนมีความสัมพันธ์เชิง

ลบกับความเครียดในระดับต่ำ ($r = -.204$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 31 ภาคผนวก ก) จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ หมายความว่า พนักงานที่ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสูงมีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในภาพรวมต่ำ

เมื่อพิจารณาความเครียดในรายด้าน พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดทั่วไปในระดับต่ำ ($r = -.224$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 29 ภาคผนวก ก) ส่วนด้านความเครียดในการทำงาน กลับพบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ ($r = -.146$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 30 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาวิเคราะห์โดยการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน (ตารางที่ 32 ภาคผนวก ก) พบว่า ในกลุ่มเพศชาย ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = -.262$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความเครียดในภาพรวม แต่ไม่พบในกลุ่มเพศหญิง ส่วนในกลุ่มอายุงาน (ตารางที่ 33 ภาคผนวก ก) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองกับความเครียด ในทุกกลุ่มย่อย เช่นเดียวกับในกลุ่มตำแหน่งงาน (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) และในกลุ่มระดับตำแหน่ง (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก)

สมมติฐานที่ 4 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในระดับต่ำ ($r = -.196$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 31 ภาคผนวก ก) จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ หมายความว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานสูงมีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในภาพรวมต่ำ

เมื่อพิจารณาความเครียดในรายด้าน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดทั่วไปในระดับต่ำ ($r = -.094$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 29 ภาคผนวก ก) ส่วนด้านความเครียดในการทำงาน กลับพบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ ($r = -.212$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 30 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาวิเคราะห์โดยการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน (ตารางที่ 32 ภาคผนวก ก) พบว่า ในกลุ่มเพศชาย การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = -.294$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความเครียดในภาพรวม แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในกลุ่มเพศหญิง ในกลุ่มอายุงาน (ตารางที่ 33 ภาคผนวก ก) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียด ในทุกกลุ่มย่อย ส่วนในกลุ่มตำแหน่งงานนั้น (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดเพียงเฉพาะ ในกลุ่มวิชาการ ($r = -.398$) และในกลุ่มระดับตำแหน่ง (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียด ในทุกกลุ่ม ได้แก่ ในกลุ่มระดับ 1-4 ($r = -.348$) และในกลุ่มระดับ 5-8 ($r = -.205$)

สมมติฐานที่ 5 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานกับความเครียดโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในระดับปานกลาง ($r = -.429$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 31 ภาคผนวก ก) จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ หมายความว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสูงมีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในภาพรวมต่ำ

เมื่อพิจารณาความเครียดในรายด้าน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดทั่วไปในระดับต่ำ ($r = -.105$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 29 ภาคผนวก ก) ส่วนด้านความเครียดในการทำงาน กลับพบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง ($r = -.524$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 30 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาวิเคราะห์โดยการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน (ตารางที่ 32 ภาคผนวก ก) พบว่า ในกลุ่มเพศชาย การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = -.463$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความเครียดในภาพรวม และพบในกลุ่มเพศหญิง ว่าการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = -.400$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 ในกลุ่มอายุงาน (ตารางที่ 33 ภาคผนวก ก) พบความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานกับความเครียด ใน 3 กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่ม 8-13 ปี ($r = -.400$) กลุ่ม 14-19 ปี ($r = -.407$) และกลุ่ม 20 ปีขึ้นไป ($r = -.470$) ส่วนในกลุ่มตำแหน่งงานนั้น (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานกับความเครียด ในทุกกลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มบริหาร ($r = -.449$) กลุ่มปฏิบัติการ ($r = -.526$) กลุ่มวิชาการ ($r = -.366$) และในกลุ่มระดับตำแหน่ง (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานกับความเครียด ในทุกกลุ่ม ได้แก่ ในกลุ่มระดับ 1-4 ($r = -.457$) และในกลุ่มระดับ 5-8 ($r = -.446$)

สมมติฐานที่ 6 บทบาทในงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทในงานกับความเครียดโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า บทบาทในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในระดับต่ำ ($r = -.103$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 31 ภาคผนวก ก) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาความเครียดในรายด้าน พบว่า บทบาทในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดทั่วไปในระดับต่ำ ($r = -.100$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 29 ภาคผนวก ก) และเช่นเดียวกันกับด้านความเครียดในการทำงาน พบว่า บทบาทในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ ($r = -.082$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 30 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาวิเคราะห์โดยการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน (ตารางที่ 32 ภาคผนวก ก) พบว่าบทบาทในงานไม่มีความสัมพันธ์ความเครียดในภาพรวม ในทุกกลุ่มปัจจัยพื้นฐาน

สมมติฐานที่ 7 ความก้าวหน้าในงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในงานกับความเครียดโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในระดับปานกลาง ($r = -.296$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 31 ภาคผนวก ก)

จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ หมายความว่า พนักงานที่มีความก้าวหน้าในงานสูงมีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในภาพรวมต่ำ

เมื่อพิจารณาความเครียดในรายด้าน พบว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดทั่วไปในระดับต่ำ ($r = -.166$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 29 ภาคผนวก ก) และด้านความเครียดในการทำงาน ก็พบว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง ($r = -.306$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 30 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาวิเคราะห์โดยการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน (ตารางที่ 32 ภาคผนวก ก) พบว่า ในกลุ่มทั้งเพศชายและเพศหญิง ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = -.293$ และ $r = -.297$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในกลุ่ม อายุนาน (ตารางที่ 33 ภาคผนวก ก) พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความก้าวหน้าในงานกับความเครียด เฉพาะในกลุ่ม 20 ปีขึ้นไป ($r = -.442$) ส่วนในกลุ่มตำแหน่งงานนั้น (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความพึงพอใจในงานกับความเครียด ใน 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มบริหาร ($r = -.334$) และกลุ่มวิชาการ ($r = -.332$) ส่วนในกลุ่มระดับตำแหน่ง (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความก้าวหน้าในงานกับความเครียด ในกลุ่มระดับ 1-4 ($r = -.267$) และในกลุ่มระดับ 5-8 ($r = -.347$)

สมมติฐานที่ 8 ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความเครียดโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในระดับปานกลาง ($r = -.411$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 31 ภาคผนวก ก) จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ หมายความว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในภาพรวมต่ำ

เมื่อพิจารณาความเครียดในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดทั่วไปในระดับต่ำ ($r = -.235$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 29 ภาคผนวก ก) และด้านความเครียดในการทำงาน ก็พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์

เชิงลบกับความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง ($r = -.422$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 30 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาวิเคราะห์โดยการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน (ตารางที่ 32 ภาคผนวก ก) พบว่า ในกลุ่มทั้งเพศชายและเพศหญิง ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = -.414$ และ $r = -.408$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในกลุ่มอายุงาน (ตารางที่ 33 ภาคผนวก ก) พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความพึงพอใจในงานกับความเครียด ในทุกกลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มต่ำกว่า 8 ปี ($r = -.429$) กลุ่ม 8-13 ปี ($r = -.337$) กลุ่ม 14-19 ปี ($r = -.499$) และกลุ่ม 20 ปีขึ้นไป ($r = -.407$) ส่วนในกลุ่มตำแหน่งงานนั้น (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความพึงพอใจในงานกับความเครียด ในทุกกลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มบริหาร ($r = -.385$) กลุ่มปฏิบัติการ ($r = -.324$) และกลุ่มวิชาการ ($r = -.490$) เช่นเดียวกับในกลุ่มระดับตำแหน่ง (ตารางที่ 34 ภาคผนวก ก) พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความพึงพอใจในงานกับความเครียด ในกลุ่มระดับ 1-4 ($r = -.482$) และในกลุ่มระดับ 5-8 ($r = -.357$)

สมมติฐานที่ 9 ความคาดหวังของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความเครียดโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในระดับต่ำ ($r = -.045$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 31 ภาคผนวก ก) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้ และความคาดหวังทั้งในด้านสวัสดิการและรายได้กับความคาดหวังเชิงอาชีพ ก็พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในระดับต่ำ ($r = -.030$ และ $-.106$ ตามลำดับ) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาความเครียดในรายด้าน พบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดทั่วไปในระดับต่ำ ($r = -.050$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 29 ภาคผนวก ก) และด้านความเครียดในการทำงาน ก็พบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ ($r = -.032$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 30 ภาคผนวก ก)

สมมติฐานที่ 10 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับความคาดหวังโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังในระดับต่ำ ($r = .120$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 38 ภาคผนวก ก) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในรายด้าน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ในระดับต่ำ ($r = .101$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 36 ภาคผนวก ก) และด้านความคาดหวังเชิงอาชีพก็พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังเชิงอาชีพในระดับต่ำ ($r = .124$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 37 ภาคผนวก ก)

สมมติฐานที่ 11 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานกับความคาดหวังโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังในระดับต่ำ ($r = .107$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 38 ภาคผนวก ก) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในรายด้าน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ในระดับต่ำ ($r = .029$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 36 ภาคผนวก ก) แต่ในด้านความคาดหวังเชิงอาชีพกลับพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังเชิงอาชีพในระดับต่ำ ($r = .164$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 37 ภาคผนวก ก)

สมมติฐานที่ 12 บทบาทในงานของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทในงานกับความคาดหวังโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า บทบาทในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังในระดับต่ำ ($r = .021$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 38 ภาคผนวก ก) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในรายด้าน พบว่า บทบาทในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ในระดับต่ำ ($r = .058$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 36 ภาคผนวก ก) และด้านความคาดหวังเชิงอาชีพ ก็พบว่า บทบาทในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความคาดหวังเชิงอาชีพในระดับต่ำ ($r = -.013$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 37 ภาคผนวก ก)

สมมติฐานที่ 13 ความก้าวหน้าในงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในงานกับความคาดหวังโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังในระดับต่ำ ($r = .245$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 38 ภาคผนวก ก) จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีความก้าวหน้าในงานสูงก็มีแนวโน้มว่าจะมีความคาดหวังต่อองค์กรสูงตามไปด้วย

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในรายด้าน พบว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ในระดับต่ำ ($r = .204$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 36 ภาคผนวก ก) และด้านความคาดหวังเชิงอาชีพ ก็พบว่า บทบาทในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังเชิงอาชีพในระดับปานกลาง ($r = .255$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 37 ภาคผนวก ก)

สมมติฐานที่ 14 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความคาดหวังโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความ

คาดหวังในระดับต่ำ ($r = .251$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 38 ภาคผนวก ก) จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงก็มีแนวโน้มว่าจะมีความคาดหวังต่อองค์กรสูงตามไปด้วย

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ในระดับต่ำ ($r = .238$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 36 ภาคผนวก ก) และด้านความคาดหวังเชิงอาชีพ ก็พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังเชิงอาชีพในระดับต่ำ ($r = .236$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 37 ภาคผนวก ก)

สมมติฐานที่ 15 ตัวแปรทั้งหมด ได้แก่ อายุงาน ระดับตำแหน่ง ปัจจัยด้านจิตลักษณะ สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน บทบาทในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจในงาน และความคาดหวัง คาดว่าจะเป็นตัวแปรที่สำคัญ ที่สามารถจำแนกระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้

เมื่อพิจารณาการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบ Stepwise เพื่อคัดเลือกตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดทั่วไป ความเครียดในการทำงาน และความเครียดในภาพรวม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยตัวแปรอิสระถูกจำแนกเป็น 5 ด้านคือ ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยทางด้านการทำงาน และปัจจัยด้านความคาดหวัง แต่ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุของกลุ่มตัวแปรอิสระพบเพียงตัวแปรในปัจจัยพื้นฐานกับความเครียดแต่ละด้านและความเครียดในภาพรวม พบว่ามีเพียง อายุงานและระดับตำแหน่งเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ผู้วิจัยจึงจะจงเลือกตัวแปรดังกล่าว ร่วมกับตัวแปรตัวที่เหลือ แต่พบว่ามีตัวแปรเพียง 4 ตัวเท่านั้นที่เข้ามาในสมการ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยทางด้านการทำงาน ส่วนตัวแปรด้านความคาดหวังนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจึงไม่เข้าร่วมสมการทำนาย ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ความเครียดทั่วไป

กลุ่มตัวแปรอิสระทุกปัจจัยนั้นสามารถอธิบายความผันแปรความเครียดทั่วไปได้ร้อยละ 9.9 ($R^2 = .099$) โดยความเชื่ออำนาจในตนเองสามารถอธิบายความผันแปรได้สูงสุด ($R^2 = .055$)

รองลงมา ได้แก่ อายุงาน (R^2 เพิ่ม = .033) และตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กับความเครียดทั่วไปในระดับปานกลาง ($r = .538$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 39 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระในแต่ละชุดซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยด้านการทำงาน โดยใช้วิธี Stepwise (ตารางที่ 40 ภาคผนวก ก) พบว่า ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ อายุงาน สามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดทั่วไปได้เพียงร้อยละ 3.2 ($R^2 = .032$) ส่วนปัจจัยด้านจิตลักษณะ ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน สามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดทั่วไปได้ ร้อยละ 6.1 ($R^2 = .061$) และปัจจัยด้านการทำงาน คือ ความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 5.5 ($R^2 = .055$)

โดยสรุปผลการเปรียบเทียบความสามารถในการอธิบายความเครียดทั่วไป พบว่า ชุดปัจจัยต่าง ๆ มีความสามารถในการอธิบายความเครียดทั่วไปต่างกัน คือ กล่าวคือ ปัจจัยด้านจิตลักษณะ สามารถอธิบายความเครียดทั่วไปได้มากที่สุด (ร้อยละ 6.1) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการทำงาน (ร้อยละ 5.5) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยพื้นฐาน (ร้อยละ 3.2) สำหรับปัจจัยรวมทุกด้านมีความสามารถในการอธิบายความเครียดทั่วไปได้ร้อยละ 9.9

2. ความเครียดในการทำงาน

กลุ่มตัวแปรอิสระทุกปัจจัยนั้นสามารถอธิบายความผันแปรความเครียดในการทำงานได้ ร้อยละ 32.5 ($R^2 = .325$) โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสามารถอธิบายความผันแปรได้สูงสุด (R^2 เพิ่ม = .270) รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (R^2 เพิ่ม = .028) และอายุงาน (R^2 เพิ่ม = .015) และตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์กับความเครียดทั่วไปในระดับสูง ($r = .570$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 39 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระในแต่ละชุดซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยด้านการทำงาน โดยใช้วิธี Stepwise (ตารางที่ 41 ภาคผนวก ก) พบว่า ปัจจัยด้านจิตลักษณะ ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน สามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 11.9 ($R^2 = .119$) และปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้า สามารถอธิบายได้ ร้อยละ 27.5 ($R^2 = .275$) และปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 17.8 ($R^2 = .178$)

โดยสรุปผลการเปรียบเทียบความสามารถในการอธิบายความเครียดในการทำงาน พบว่า ชุดปัจจัยต่าง ๆ มีความสามารถในการอธิบายความเครียดในการทำงานต่างกัน คือ กล่าวคือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม สามารถอธิบายความเครียดในการทำงานได้มากที่สุด (ร้อยละ 27.5) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการทำงาน (ร้อยละ 17.8) และอันดับสุดท้ายปัจจัยด้านจิตลักษณะ

สามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในการทำงาน (ร้อยละ 11.9) สำหรับปัจจัยรวมทุกด้านมีความสามารถในการอธิบายความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 32.5

3. ความเครียดในภาพรวม

กลุ่มตัวแปรอิสระทุกปัจจัยนั้นสามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในภาพรวมได้ร้อยละ 29 ($R^2 = .290$) โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสามารถอธิบายความผันแปรได้สูงสุด (R^2 เพิ่ม = .179) รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (R^2 เพิ่ม = .045) ความเชื่ออำนาจในตน (R^2 เพิ่ม = .030) และอายุงาน (R^2 เพิ่ม = .022) ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์กับความเครียดในภาพรวมในระดับปานกลาง ($r = .538$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 39 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระในแต่ละชุดซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยด้านจิตลักษณะ และปัจจัยด้านการทำงาน โดยใช้วิธี Stepwise (ตารางที่ 42 ภาคผนวก ก) พบว่า ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ อายุงาน สามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในภาพรวมได้เพียงร้อยละ 3.3 ($R^2 = .033$) ส่วนปัจจัยด้านจิตลักษณะ ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน สามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในภาพรวมได้ร้อยละ 12.9 ($R^2 = .129$) ส่วนปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้า สามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในภาพรวมได้ร้อยละ 18.4 ($R^2 = .184$) และปัจจัยด้านการทำงาน คือ ความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 16.9 ($R^2 = .169$)

โดยสรุปผลการเปรียบเทียบความสามารถในการอธิบายความเครียดในภาพรวม พบว่า ชุดปัจจัยต่าง ๆ มีความสามารถในการอธิบายความเครียดในภาพรวมต่างกัน คือ กล่าวคือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม สามารถอธิบายความเครียดในภาพรวมได้มากที่สุด (ร้อยละ 18.4) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการทำงาน (ร้อยละ 16.9) และปัจจัยด้านจิตลักษณะ (ร้อยละ 12.9) อันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยพื้นฐาน (ร้อยละ 3.3) สำหรับปัจจัยรวมทุกด้านมีความสามารถในการอธิบายความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 29

สมมติฐานที่ 16 ตัวแปรทั้งหมด ได้แก่ อายุงาน ระดับตำแหน่ง การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน บทบาทในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน คาดว่าจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สามารถจำแนกระดับความคาดหวังของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้

เมื่อพิจารณาการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบ Stepwise เพื่อคัดเลือกตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายความผันแปรของความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ความคาดหวังเชิงอาชีพ และความคาดหวังในภาพรวม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยตัวแปรอิสระถูกจำแนกเป็น 3 ด้านคือ ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยทางด้านการทำงาน แต่ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุของกลุ่มตัวแปรอิสระพบเพียงตัวแปรในปัจจัยพื้นฐานกับความคาดหวังในแต่ละด้าน และความคาดหวังในภาพรวม พบว่ามีเพียง อายุงานและระดับตำแหน่งเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ผู้วิจัยจึงจะจึงเลือกตัวแปรดังกล่าว ร่วมกับตัวแปรตัวที่เหลือ แต่พบว่ามีตัวแปรเพียง 2 ตัวเท่านั้นที่เข้ามาในสมการ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยด้านการทำงาน ส่วนตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมนั้น เข้ามาในสมการการทำนายความคาดหวังเชิงอาชีพในการเลือกเข้าเพียงกลุ่มตัวแปรเดียวเท่านั้น ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้

กลุ่มตัวแปรอิสระทุกปัจจัยนั้นสามารถอธิบายความผันแปรความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ร้อยละ 9.4 ($R^2 = .094$) โดย ความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ได้สูงสุด ร้อยละ 5.1 (R^2 เพิ่ม = .051) รองลงมาคือ อายุงาน (R^2 เพิ่ม = .032) ซึ่งตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ในระดับปานกลาง ($r = .306$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 43 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระในแต่ละชุดซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยด้านการทำงาน โดยใช้วิธี Stepwise (ตารางที่ 44 ภาคผนวก ก) พบว่า ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ อายุงาน สามารถอธิบายความผันแปรของความคาดหวังด้าน สวัสดิการและรายได้ ได้เพียงร้อยละ 2.4 ($R^2 = .024$) ส่วนปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ได้ร้อยละ 5.7 ($R^2 = .057$)

โดยสรุปผลการเปรียบเทียบความสามารถในการความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ พบว่า ชุดปัจจัยต่าง ๆ มีความสามารถในการอธิบายความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ต่างกัน กล่าวคือ ปัจจัยด้านการทำงาน สามารถอธิบายความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ได้มากที่สุด (ร้อยละ 5.7) รองลงมาปัจจัยพื้นฐาน คือ (ร้อยละ 2.4) สำหรับปัจจัยรวมทุกด้านมีความสามารถในการอธิบายความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ได้ร้อยละ 9.4

2. ความคาดหวังเชิงอาชีพ

กลุ่มตัวแปรอิสระทุกปัจจัยนั้นสามารถอธิบายความผันแปรความคาดหวังเชิงอาชีพได้ร้อยละ 9.5 ($R^2 = .095$) โดย ความก้าวหน้าในงานสามารถอธิบายความผันแปรความคาดหวังเชิงอาชีพได้สูงสุด ร้อยละ 6 (R^2 เพิ่ม = .060) รองลงมาคือ อายุงาน (R^2 เพิ่ม = .024) ซึ่งตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังเชิงอาชีพ ในระดับปานกลาง ($r = .309$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 43 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระในแต่ละชุดซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยด้านการทำงาน โดยใช้วิธี Stepwise (ตารางที่ 45 ภาคผนวก ก) พบว่า ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ อายุงาน สามารถอธิบายความผันแปรของความคาดหวังเชิงอาชีพ ได้เพียงร้อยละ 3.1 ($R^2 = .031$) ส่วนปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า สามารถอธิบายความผันแปรของความคาดหวังเชิงอาชีพ ได้เพียงร้อยละ 2.7 ($R^2 = .027$) และปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานสามารถอธิบายความผันแปรของความคาดหวังเชิงอาชีพ ได้ร้อยละ 6.5 ($R^2 = .065$)

โดยสรุปผลการเปรียบเทียบความสามารถในการอธิบายความคาดหวังเชิงอาชีพ พบว่า ชุดปัจจัยต่าง ๆ มีความสามารถในการอธิบายความคาดหวังเชิงอาชีพต่างกัน กล่าวคือ ปัจจัยด้านการทำงาน สามารถอธิบายความคาดหวังเชิงอาชีพได้มากที่สุด (ร้อยละ 6.5) รองลงมาคือ ปัจจัยพื้นฐาน (ร้อยละ 3.1) สำหรับปัจจัยรวมทุกด้านมีความสามารถในการอธิบายความคาดหวังเชิงอาชีพ ได้ร้อยละ 9.5

3. ความคาดหวังในภาพรวม

กลุ่มตัวแปรอิสระทุกปัจจัยนั้นสามารถอธิบายความผันแปรความคาดหวังเชิงภาพรวมได้ร้อยละ 9.5 ($R^2 = .095$) โดย ความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรความคาดหวังในภาพรวมได้สูงสุด ร้อยละ 5.7 (R^2 เพิ่ม = .057) รองลงมาคือ อายุงาน (R^2 เพิ่ม = .042) ซึ่งตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังเชิงอาชีพ ในระดับปานกลาง ($r = .332$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 43 ภาคผนวก ก)

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระในแต่ละชุดซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน และปัจจัยด้านการทำงาน โดยใช้วิธี Stepwise (ตารางที่ 46 ภาคผนวก ก) พบว่า ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ อายุงาน สามารถอธิบายความผันแปรของความคาดหวังในภาพรวม ได้เพียงร้อยละ 3.1 ($R^2 = .031$) ส่วนปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความผันแปรของความคาดหวังในภาพรวมได้ร้อยละ 6.3 ($R^2 = .063$)

โดยสรุปผลการเปรียบเทียบความสามารถในการอธิบายความคาดหวังเชิงอาชีพ พบว่า ชุดปัจจัยต่าง ๆ มีความสามารถในการอธิบายความคาดหวังในภาพรวมต่างกัน กล่าวคือ ปัจจัยด้านการทำงาน สามารถอธิบายความคาดหวังเชิงอาชีพได้มากที่สุด (ร้อยละ 6.3) รองลงมาคือ ปัจจัยพื้นฐาน (ร้อยละ 3.1) สำหรับปัจจัยรวมทุกด้านมีความสามารถในการอธิบายความคาดหวังในภาพรวม ได้ร้อยละ 11

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์การ พ.ศ.2545" มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและความคาดหวังของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการเปลี่ยนแปลงปฏิรูประบบโครงสร้างขององค์การ 2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดและความคาดหวังของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพ และท่าอากาศยานดอนเมือง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร (Multistage sampling with propotional to size) จำนวน 168 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์ปัจจัย และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้วิธี Stepwise สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ปัจจัยพื้นฐาน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษานี้เป็นเพศชาย และเพศหญิง ในจำนวนเท่ากันคือจำนวน 84 คน (ร้อยละ 50.0) และส่วนใหญ่มีสัดส่วนกลุ่มอายุงานที่ใกล้เคียงกันโดยมีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 26.8) รองลงมาคือ อายุงานน้อยกว่า 8 ปี และอายุงานระหว่าง 8-13 ปี ในจำนวนเท่า (ร้อยละ 26.2) และน้อยที่สุดคือในกลุ่มอายุงาน 14-19 ปี (ร้อยละ 20.8) โดยปฏิบัติงานอยู่ในสายงานแผนงานและการเงินมากที่สุด (ร้อยละ 27.4) รองลงมาในจำนวนใกล้เคียงกันคือ สายงานวิศวกรรม (ร้อยละ 26.8) และสายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ มีจำนวนมากเป็นอันดับที่สาม (ร้อยละ 16.1) ส่วนในสายงานอำนวยการ สายงานกิจการพิเศษ และสำนักตรวจสอบมีจำนวนรองลงมาตามลำดับ (ร้อยละ 13.7 ร้อยละ 8.9 และ ร้อยละ 7.1)

ในด้านตำแหน่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งอยู่ในกลุ่มวิชาการ ได้แก่ นิติกร วิศวกร สถาปนิก ช่างโยธา นักวิเคราะห์และผู้ชำนาญการ (ร้อยละ 38.1) รองลงมาคือ ตำแหน่งในกลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานการเงิน นักบัญชี พนักงานธุรการ นักประชาสัมพันธ์ พนักงานตรวจค้น และพนักงานจัดจ้าง (ร้อยละ 35.1) อันดับสุดท้ายคือตำแหน่งในกลุ่มบริหาร ได้แก่ นักบริหาร ผู้จัดการ รองผู้จัดการ (ร้อยละ 26.8) ในกลุ่มตำแหน่งทั้ง 3 กลุ่มนี้ประกอบด้วย ระดับที่แตกต่างกันใน 2 กลุ่ม ดังนี้ อันดับแรกคือ มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับ 5-8 (ร้อยละ 60.1) และระดับ 1-4 (ร้อยละ 35.7) และในกลุ่มที่ยังไม่มีระดับตำแหน่ง (ร้อยละ 4.2) ซึ่งในกลุ่มไม่มีระดับนี้คือพนักงานจัดจ้าง ที่เป็นเพียงลูกจ้างชั่วคราวที่ยังไม่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ ขององค์การนอกจากนั้นในส่วนของงานอดิเรกยามว่าง พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีงานอดิเรกยามว่าง คิดเป็นร้อยละ 91.7 แบ่งเป็นการอ่านหนังสือ มากเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 42.3) รองลงมาตามลำดับคือ การดูโทรทัศน์ หรือชมภาพยนตร์ (ร้อยละ 26.2) เล่นกีฬา/แข่งรถ/เล่นเครื่องบินเล็ก และฟังเพลง/เล่นอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 24.4) อันดับต่อมาคือปลูกต้นไม้/เลี้ยงสัตว์ (ร้อยละ 14.3) ที่เหลือคือท่องเที่ยว/ช้อปปิ้ง และการทำอาหาร/ทำงานประดิษฐ์ (ร้อยละ 7.7) ส่วนพนักงานที่ไม่มีงานอดิเรกยามว่างเลยมีเพียง (ร้อยละ 10.1)

5.1.2 ระดับความเครียดของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ระดับความเครียดของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความเครียดในภาพรวม และ ความเครียดในรายด้าน ได้แก่ ความเครียดทั่วไป และความเครียดในการทำงาน ทั้งหมดอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 98.8, 98.8 และ 95.8)

5.1.3 ระดับความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ระดับความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความคาดหวังในภาพรวม และ ความคาดหวังในรายด้าน ได้แก่ ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ และความคาดหวังเชิงอาชีพ ทั้งหมดอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 87.8, 69.8 และ 77.4)

5.1.4 ระดับปัจจัยด้านจิตลักษณะของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ระดับปัจจัยด้านจิตลักษณะแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน พบว่า ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 67.9) ด้านความเชื่ออำนาจในตนและด้าน

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 72.0 และ 56.5 ตามลำดับ)

5.1.5 ระดับปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ระดับปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน และ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน และ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน (ร้อยละ 71.4 และ 79.2 ตามลำดับ)

5.1.6 ระดับปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ระดับปัจจัยด้านการทำงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ บทบาทในการทำงานเมื่อเทียบกับก่อนการปฏิรูปองค์การ ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบทบาทในการทำงานอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 98.2) และมีระดับความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 67.3 และ 65.5 ตามลำดับ)

5.1.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความเครียดของพนักงานระดับต่ำ ($r = -.167$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับความเครียดทั่วไป ($r = -.204$) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน จึงยอมรับสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 2 ความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความเชื่ออำนาจในตนกับความเครียดของพนักงานระดับปานกลาง ($r = -.359$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบ

ในระดับต่ำกับความเครียดทั่วไป ($r = -.246$) และมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลางกับความเครียดในการทำงาน ($r = -.345$) จึงยอมรับสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนกับความเครียดของพนักงานระดับต่ำ ($r = -.204$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับความเครียดทั่วไป ($r = -.224$) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน จึงยอมรับสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 4 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงานระดับต่ำ ($r = -.196$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดทั่วไป แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับความเครียดในการทำงาน ($r = -.212$) จึงยอมรับสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 5 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานกับความเครียดของพนักงานระดับปานกลาง ($r = -.429$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดทั่วไป แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลางกับความเครียดในการทำงาน ($r = -.524$) จึงยอมรับสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 6 บทบาทในงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 7 ความก้าวหน้าในงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความก้าวหน้าในงานกับความเครียดของพนักงานระดับปานกลาง ($r = -.296$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับความเครียดทั่วไป ($r = -.166$) และมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลางกับความเครียดในการทำงาน ($r = -.306$) จึงยอมรับสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 8 ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความพึงพอใจในงานกับความเครียดของพนักงานระดับปานกลาง ($r = -.411$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับความเครียดทั่วไป ($r = -.235$) และมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลางกับความเครียดในการทำงาน ($r = -.422$) จึงยอมรับสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 9 ความคาดหวังของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความเครียดของพนักงาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 10 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับความคาดหวังของพนักงาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 11 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานกับความคาดหวังของพนักงาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 12 บทบาทในงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทในงานกับความคาดหวังของพนักงาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 13 ความก้าวหน้าในงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความก้าวหน้าในงานกับความคาดหวังของพนักงานระดับต่ำ ($r = .245$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ($r = .204$) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความคาดหวังเชิงอาชีพ ($r = .255$) จึงยอมรับสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 14 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจในงานกับความคาดหวังของพนักงานระดับต่ำ ($r = .251$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ($r = .238$) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับความคาดหวังเชิงอาชีพ ($r = .236$) จึงยอมรับสมมติฐานนี้

สมมติฐานที่ 15 ตัวแปรทั้งหมด ได้แก่ อายุงาน ระดับตำแหน่ง ปัจจัยด้านจิตลักษณะ สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน บทบาทในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจในงาน และความคาดหวัง คาดว่าจะเป็นตัวแปรที่สำคัญ ที่สามารถจำแนกระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้

ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการทำงาน สามารถอธิบายความเครียดในการทำงานได้เป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 32.5) รองลงมาคือความเครียดในภาพรวม (ร้อยละ 29.0) และอันดับสุดท้ายคือความเครียดทั่วไป (ร้อยละ 9.9)

ความสามารถอธิบายความผันแปรความเครียดของแต่ละปัจจัย พบว่า ความเครียดในภาพรวม ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมสามารถอธิบายความผันแปรความเครียดในภาพเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 17.9) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการทำงาน (ร้อยละ 4.5) ปัจจัยด้านจิตลักษณะ (ร้อยละ 3.0) และปัจจัยพื้นฐาน (ร้อยละ 2.2) ตามลำดับ ความเครียดทั่วไป ปัจจัยด้านจิตลักษณะสามารถอธิบายความผันแปรความเครียดทั่วไปเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 5.5) รองลงมา คือ ปัจจัยพื้นฐาน (ร้อยละ 3.3) ความเครียดในการทำงาน ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมสามารถอธิบายความผันแปรความเครียดในการทำงาน เป็นอันดับแรก (ร้อยละ 27.0) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการทำงาน (ร้อยละ 2.8) และปัจจัยพื้นฐาน (ร้อยละ 1.5) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า อายุงาน ความสามารถอธิบายความผันแปรความเครียดในการทำงานได้มากที่สุด (ร้อยละ 11.3) ความพึงพอใจในงาน ความสามารถอธิบายความผันแปรความเครียดในการทำงานได้มากที่สุด (ร้อยละ 17.8) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ความสามารถอธิบายความผันแปรความเครียดในการทำงานได้มากที่สุด (ร้อยละ 27.5) ความเชื่ออำนาจในตน ความสามารถอธิบายความผันแปรความเครียดในภาพรวมได้มากที่สุด (ร้อยละ 12.9)

สมมติฐานที่ 16 ตัวแปรทั้งหมด ได้แก่ อายุงาน ระดับตำแหน่ง การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน บทบาทในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน คาดว่าจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สามารถจำแนกระดับความคาดหวังของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้

ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรทั้ง 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน และปัจจัยด้านการทำงาน สามารถอธิบายความคาดหวังในภาพรวมได้เป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 11.0) รองลงมาคือความคาด

หวังเชิงอาชีพ (ร้อยละ 9.5) และอันดับสุดท้ายคือความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ (ร้อยละ 9.4)

ความสามารถอธิบายความผันแปรความคาดหวังของแต่ละปัจจัย พบว่า ความคาดหวังในภาพรวม ปัจจัยด้านการทำงานสามารถอธิบายความผันแปรความคาดหวังในภาพเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 5.7) รองลงมา คือ ปัจจัยพื้นฐาน (ร้อยละ 4.2) ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ปัจจัยด้านการทำงานสามารถอธิบายความผันแปรความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ เป็นอันดับแรก (ร้อยละ 5.1) รองลงมา คือ ปัจจัยพื้นฐาน (ร้อยละ 3.2) ความหวังเชิงอาชีพ ปัจจัยการทำงานสามารถอธิบายความผันแปรความหวังเชิงอาชีพเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 6.0) รองลงมา คือ ปัจจัยพื้นฐาน (ร้อยละ 2.4)

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า อายุงาน ความสามารถอธิบายความผันแปรความหวังเชิงอาชีพได้มากที่สุด (ร้อยละ 3.1) ความพึงพอใจในงาน ความสามารถอธิบายความผันแปรความคาดหวังในภาพรวมได้มากที่สุด (ร้อยละ 6.3) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ความสามารถอธิบายความผันแปรความหวังเชิงอาชีพได้มากที่สุด (ร้อยละ 2.7) ความก้าวหน้าในงาน ความสามารถอธิบายความผันแปรความหวังเชิงอาชีพได้มากที่สุด (ร้อยละ 6.5)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การอภิปรายผลการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอโดยเรียงตามลำดับวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

5.2.1 ระดับความเครียดของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำทั้งในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ความเครียดทั่วไป และความเครียดในการทำงาน เป็นส่วนใหญ่

เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า ระดับความเครียดรายด้าน มีระดับเดียวกันคือ อยู่ในระดับต่ำ ทั้งความเครียดทั่วไป และความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกันเนื่องจากว่า อาการความเครียดทั่วไปจะสอดคล้องกับความเครียดในการทำงาน เพราะถ้าบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้น อาการต่าง ๆ ทางร่างกายและจิตใจจะแสดงออก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลกระทบของความเครียดที่ มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 94) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลจะได้รับผลกระทบจากความเครียด โดยตรงต่อร่างกาย และจิตใจ ซึ่งถ้าบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้น อาการความเครียดทั่วไปก็จะแสดงออกมาในระดับเดียวกันด้วย จากการศึกษาพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่มีอาการความเครียดออกมาให้เห็น

อาจเนื่องมาจากว่า ระยะเวลาในการปฏิรูปองค์การของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) นั้นเป็นช่วงที่เพิ่งจะเริ่มต้น และการปฏิรูปองค์การดังกล่าว ได้ทำการวางแผนและรับมือมาเป็น ระยะเวลาานานพอสมควร ซึ่งอาจเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานเตรียมตัวตั้งรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น อาการความเครียดที่มีจึงอยู่ในระดับต่ำ

5.2.2 ระดับความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงทั้งในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ และความคาดหวังเชิงอาชีพ เป็นส่วนใหญ่

เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า ความคาดหวังของพนักงาน ด้านความคาดหวังเชิงอาชีพ จะมีสัดส่วนที่มากกว่าความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ดังนั้นจะเห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับมาตรฐานการทำงานในสายอาชีพของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนที่ได้รับ อภิปรายได้ว่า ความคาดหวังของพนักงานไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม จะไม่ส่งผลทำให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจมีสาเหตุเนื่องมาจากความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง และความเครียดในภาพรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กลับอยู่ในระดับต่ำจึงทำให้ ไม่พบความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ตัวแปรนี้

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ในครั้งนี้ มีทั้งหมด 8 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านจิตลักษณะ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตนเอง ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ บทบาทในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านความคาดหวัง ได้แก่ ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ ความคาดหวังเชิงอาชีพ ซึ่งอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำกับความเครียด นั่นคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูงก็จะเป็นผู้ที่มีระดับความเครียดต่ำ อภิปรายได้ว่า เมื่อพนักงานเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ต้องการเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ย่อมส่งผลให้ผู้นั้นสามารถปรับตัวและเอาชนะอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี การศึกษาในครั้งนี้สอดคล้อง

คล้องกับงานวิจัยของสุริย์พร กุมภาคม (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย ที่เกิดมาจากความเครียด ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

และเมื่อทำการจำแนกหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความเครียดตามกลุ่มปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุงาน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง พบความสัมพันธ์เพียงในกลุ่มอายุงาน 8-13 ปี และกลุ่มนักวิชาการเท่านั้น

2. ความเชื่ออำนาจในตน พบว่า ความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลางกับความเครียด นั่นคือ เมื่อพนักงานมีความเชื่ออำนาจในตนในระดับสูงก็จะเป็นผู้ที่มีระดับความเครียดต่ำ อภิปรายได้ว่า พนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงนั้นจะเป็นผู้ที่เชื่อในการกระทำของตนเอง คือเชื่อว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะดีหรือ ไม่ดีล้วนแล้วแต่เกิดจากการกระทำของตน เป็นผู้ที่ยอมรับในการเปลี่ยนด้วยการกระทำตนให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมนั้น มุ่งที่จะทำงานเพื่อผลที่ดี จึงส่งผลให้สามารถปรับตัวไม่ให้เกิดความเครียดได้เพราะรู้ว่าความเครียดที่เกิดขึ้น ถ้าตนเองรักษาสภาพจิตใจไม่ให้เครียด ความเครียดเหล่านั้นก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับจินตนา บิลมาศ (2529 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่องคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเชื่ออำนาจในตน มีความสัมพันธ์กับคะแนนสุขภาพจิตมากที่สุด กล่าวคือข้าราชการที่มีระดับความเชื่ออำนาจในตนสูง จะมีสุขภาพจิตดีกว่าข้าราชการที่มีระดับความ เชื่ออำนาจในตนต่ำ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Rotter (1966 : 2 อ้างถึงใน สุพัทธราไพฑูรย์, 2545 : 13) ที่ศึกษาพบว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจนอกตนมักมีแนวโน้มที่จะมีบุคลิกภาพเฉื่อยชา ขาดความพยายาม ไม่มีความกระตือรือร้น ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง จะเป็นผู้ที่กระฉับกระเฉง ว่องไว เห็นคุณค่าของกาลเวลา สามารถปรับตัวได้ทุกสถานการณ์และมีความวิตกกังวลน้อย

และเมื่อทำการจำแนกหาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตนกับความเครียดตามกลุ่มปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุงาน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง พบว่า ความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในทุกกลุ่ม ยกเว้น กลุ่มอายุงานต่ำกว่า 8 ปี และกลุ่มอายุงาน 14-19 ปี

3. ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด อภิปรายได้ว่า ลักษณะมุ่งอนาคตของพนักงานไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในกลุ่มรวม แต่กลับส่งผลกับความเครียดของพนักงานในกลุ่มเพศชาย กล่าวคือ

พนักงานชายที่มีลักษณะมุ่งอนาคตสูงจะมีระดับความเครียดต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี วรณชาติ (2541 : บทคัดย่อ) ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการคบเพื่อนแบบเสี่ยงต่อเอดส์ของนักศึกษาชายในมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษาชายที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสูงจะเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี และงานวิจัยของ จินตนา บิลมาศ และคณะ (2529 : บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่องคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน ผลการศึกษาพบว่าระดับสุขภาพจิตนั้น มีความสัมพันธ์กับคะแนนลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองในข้าราชการทุกกลุ่ม กล่าวคือ ข้าราชการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสูงจะมีสุขภาพจิตดีกว่า ข้าราชการที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองต่ำ

และเมื่อทำการจำแนกหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองกับความเครียดตามกลุ่มปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุงาน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง พบว่าความเชื่ออำนาจในตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียด เพียงกลุ่มเดียว คือ กลุ่มเพศชาย

4. การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลางกับความเครียด นั่นคือ เมื่อพนักงานมีการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานในระดับสูงก็จะเป็นผู้ที่มีระดับความเครียดต่ำ อภิปรายได้ว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานสูงจะเป็นผู้ที่มีสามารถฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงได้ดี เนื่องจากการได้รับกำลังใจ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความเครียดต่ำแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ทำการศึกษาเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนร่วมงานมาก จะส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานต่างกัน และถ้าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนน้อย ก็จะมีผลให้เกิดความเครียดได้มาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ จุฑามาส คล้ายทอง (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า ข้าราชการที่ได้รับการสนับสนุนหรือมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ

และเมื่อทำการจำแนกหาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดตามกลุ่มปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุงาน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง พบความสัมพันธ์กับความเครียดใน 4 กลุ่ม คือ กลุ่มเพศชาย กลุ่มตำแหน่งวิชาการ และกลุ่มระดับตำแหน่งที่ 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ ระดับ 1-4 และ ระดับ 5-8

5. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลางกับความเครียด นั่นคือ เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานในระดับสูงก็จะเป็นผู้ที่มีระดับความเครียดต่ำ อภิปรายได้ว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสูงจะเป็นผู้ที่มีสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ มีกำลังใจในการพัฒนางานของตนเองให้เป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน เนื่องจากว่าได้รับความยุติธรรม ความเอื้อเฟื้อในด้านต่าง ๆ จากหัวหน้างาน พนักงานจึงพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานแม้ในสถานะที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากการได้รับกำลังใจ และความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ทำให้ความเครียดต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทา พงษ์ศิริ (2541 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ พบว่า การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานสูงก็จะส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ และประณิตา ประสงค์จรรยา (2542 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้าของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน กล่าวคือพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าสูงจะมีความเครียดในการทำงานต่ำกว่า พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย

และเมื่อทำการจำแนกหาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานกับความเครียดตามกลุ่มปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุงาน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง พบความสัมพันธ์ในทุกกลุ่ม ยกเว้น กลุ่มอายุงานต่ำกว่า 8 ปี

6. บทบาทในการทำงาน พบว่า บทบาทในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด นั่นคือ อาจเนื่องมาจากบทบาทในการทำงานที่ทำการศึกษาครั้งนี้เป็นบทบาทในการทำงานที่ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างบทบาทในการของพนักงานก่อนและหลังการปฏิรูปองค์การ ซึ่งไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมากพนักงานส่วนใหญ่มีบทบาทในการทำงานเท่าเดิม จึงไม่ส่งผลต่อความเครียด ซึ่งขัดแย้งกับจุฑามาส คล้ายทอง (2545 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า ข้าราชการที่มีบทบาทในการทำงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานในเชิงลบ กล่าวคือข้าราชการที่มีบทบาทในการทำงานมากจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานต่ำกว่าข้าราชการที่มีบทบาทในการทำงานน้อย และกวีดา เสานฤทวงศ์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรส์เทลเลอร์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่างบทบาทในการทำงานกับ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยที่พนักงานที่มีบทบาทในการทำงานมากจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำกว่า พนักงานที่มีบทบาทในการทำงานน้อย ซึ่งงานวิจัยที่กล่าวมาเป็นการศึกษาวิจัยบทบาทในการทำงาน ในสภาวะการปกติขององค์กรไม่ได้ทำการเปรียบเทียบบทบาทของกลุ่มตัวอย่าง

และเมื่อทำการจำแนกหาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทในการทำงาน กับความเครียดตามกลุ่มปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุงาน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง ไม่พบความสัมพันธ์ในทุกกลุ่ม

7. ความก้าวหน้าในงาน พบว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลางกับความเครียด นั่นคือ เมื่อพนักงานที่มีความก้าวหน้าในงานในระดับสูงก็จะเป็นผู้ที่มีระดับความเครียดต่ำ อภิปรายได้ว่า พนักงานที่มีความก้าวหน้าในงานสูง เป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ก็มีความเชื่อว่าตนเองสามารถทำให้สำเร็จได้เช่นกัน จึงส่งผลให้เกิดความเครียดต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของกวิตา เสานฤทวงศ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ พบว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์ โดยที่พนักงานที่มีความก้าวหน้าในการทำงานสูงจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำ และจิระพร อุดมกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขต พบว่าความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไปของบุคลากรคอมพิวเตอร์

และเมื่อทำการจำแนกหาความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการทำงาน กับความเครียดตามกลุ่มปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุงาน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง พบความสัมพันธ์ในทุกกลุ่ม ยกเว้น ใน 4 กลุ่มดังนี้ คือ อายุงานต่ำกว่า 8 ปี อายุงาน 8-13 ปี อายุงาน 14-19 ปี และในกลุ่มตำแหน่งงานด้านปฏิบัติการ

8. ความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลางกับความเครียด นั่นคือ เมื่อพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานในระดับสูงก็จะเป็นผู้ที่มีระดับความเครียดต่ำ อภิปรายได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานที่ตนทำอยู่ จะรู้สึกดีกับงานแม้ว่างานนั้นจะยากเพียงใด ก็จะมี ความพยายามและจะมีความพึงพอใจกับองค์กรด้วย จึงทำให้เกิดความเครียดต่ำ แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กรก็จะสามารถยอมรับได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจำจวน เบญจศิริ (2538 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและ

ความเครียดของคนในเขตเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย พบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความเครียดโดย ผู้ที่พึงพอใจในงานน้อยจะมีความเครียดมากกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานมาก และสุนันท์ ฤทธิมนตรี (2543 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานศุลกากรในสังกัดส่วนตรวจสินค้าขาออก สำนักงานศุลกากรส่งออกท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากร พบว่า พนักงานศุลกากรที่มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมากก็ จะมีความเครียดต่ำ ส่วนเจ้าพนักงานศุลกากรที่มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมต่ำ ก็จะมี ความเครียดสูง

และเมื่อทำการจำแนกหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความเครียดตามกลุ่มปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุงาน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง พบความสัมพันธ์ในทุกกลุ่มตัวแปร

9. ความคาดหวัง พบว่า ความคาดหวังไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด นั่นคือ ความคาดหวังของพนักงานทั้งในด้าน ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ และความคาดหวังเชิงอาชีพ ไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน

5.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยด้านการทำงานกับความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์กับความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ในครั้งนี้มีทั้งหมด 5 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน และปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ บทบาทในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์ในปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก ระดับต่ำกับความคาดหวัง นั่นคือ เมื่อพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานในระดับสูงก็จะเป็นผู้ที่มีระดับความคาดหวังสูง อภิปรายได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน ก็จะพึงพอใจต่อองค์การตามมาด้วย ดังนั้นทำให้พนักงานมีความคาดหวังจากองค์การตามมาด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของบัณฑิต ทิศภาค (2543 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนคือความพึงพอใจในงานของตำรวจ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจต่างกัน มีความต้องการด้านหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน และ Wenner (1986 อ้างถึงใน วันทนีย์ แสนภักดี

,2533 : 18) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่แสวงหา ซึ่งก็คือความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ได้รับ ของบุคคลที่ชมรายการโทรทัศน์ 12 รายการ พบว่า ความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง โดยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน

2. ความก้าวหน้าในงาน พบว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับความคาดหวัง นั่นคือ เมื่อพนักงานที่มีความก้าวหน้าในงานในระดับสูงก็จะเป็นผู้ที่มีระดับความคาดหวังสูง อภิปรายได้ว่า พนักงานที่มีความก้าวหน้าในงาน เป็นผู้ที่พยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อจะได้มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ดังนั้นเมื่อมีความพยายามที่ต้องการจะก้าวหน้า ก็จะมี ความคาดหวังในด้านต่าง ๆ ตามมา โดยเฉพาะในด้านความคาดหวังเชิงอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานที่มีความรู้และความคาดหวังในแผนการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพไม่แตกต่างกัน และ Hall และ Hall (1980 อ้างถึงใน อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร ,2540 : 18) ได้ศึกษาถึงการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพโดยมีการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการศึกษาโดยการตั้งเป็นคำถามเพื่อเป็นแนวทาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานจะมีความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าในงานสูงกับงานแรกๆที่เริ่มทำ หากไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเปลี่ยนงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ในทุกด้าน แต่กลับมีความคาดหวังสูงในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะความคาดหวังเชิงอาชีพ ที่พนักงานหวังว่าจะได้รับการพัฒนามาตรฐานอาชีพจากองค์กร นอกจากนั้นยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคมของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางทั้งการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร หากมีระดับต่ำเกินไป ก็อาจจะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่พนักงานจะไม่มี การตื่นตัว ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้อยู่ในระดับเหมาะสม ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1.1 ผู้บริหาร และหัวหน้างานควรจัดให้มีการประเมินความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์กร เป็นระยะ ๆ เพื่อให้สามารถทราบถึงเปลี่ยนแปลงด้านภาวะความเครียดในแต่ละช่วงของการทำงาน โดยคำนึงถึงลักษณะงานเป็นหลัก

5.3.1.2 ควรจัดให้มีกิจกรรมที่เสริมสร้างจิตลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน และลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความเครียดให้แก่พนักงาน

5.3.1.3 ควรส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน และกับเพื่อนพนักงานด้วยกันเองในแต่ละหน่วยงาน รวมถึงสัมพันธ์กับสายงานอื่น ๆ ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีในระดับสูงต่อไป เพื่อความสอดคล้องในการประสานงานในแต่ละฝ่าย

5.3.1.4 ควรส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานอยู่เสมอเพื่อศักยภาพ และประสิทธิภาพที่ดีในปฏิบัติงาน

5.3.1.5 ควรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อพัฒนามาตรฐานในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กร โดยคำนึงถึงความเหมาะสมในสายงาน

5.3.1.6 ควรสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กรให้เป็นที่ยอมรับของพนักงาน

5.3.1.7 ควรมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการสอบเลื่อนตำแหน่ง ตามความเหมาะสมตามผลงาน และความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างแท้จริง

5.3.2 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการปรับปรุงศึกษาเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

5.3.2.1 เนื่องจากระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจำกัด จึงไม่สามารถทำให้เก็บข้อมูลได้อย่างทั่วถึงในทุก ๆ สายงาน และไม่สามารถที่จะทำการวิจัยทำการเปรียบเทียบความเครียดในสายงานต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาก่อนและหลังการปฏิรูปองค์กรที่แตกต่างกันได้

5.3.2.2 ควรมีการสร้างแบบวัดความเครียดในการทำงานให้เหมาะสมกับสายงานต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับรูปแบบของการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสามารถวัดความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและแม่นยำยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาความเครียดต่อเนื่อง หลังการโอนย้ายพนักงานไปประจำที่สนามบินสุวรรณภูมิแล้ว เพื่อทำการเปรียบเทียบกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี ว่ามีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่

5.3.2.4 ควรทำการศึกษาเรื่องความเครียดกับปัจจัยตัวอื่น เพื่อขยายผลการศึกษาและหาแนวทางในการพัฒนาอบรมบุคคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่นตัวแปรด้านลักษณะงาน การประสานงานในแต่ละหน่วยงาน

ภาคผนวก ก

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละข้อมูลพื้นฐานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	84	50.0
	หญิง	84	50.0
อายุงาน	น้อยกว่า 8 ปี	44	26.2
	8 - 13 ปี	44	26.2
	14 - 19 ปี	35	20.8
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	45	26.8
สายงาน	สำนักตรวจสอบ	12	7.1
	สายงานกิจการพิเศษ	15	8.9
	สายงานแผนงานและการเงิน	46	27.4
	สายงานอำนวยการ	23	13.7
	สายงานวิศวกรรม	45	26.8
	สายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ	27	16.1
ตำแหน่ง	กลุ่มบริหาร	45	26.8
	กลุ่มปฏิบัติ	59	35.1
	กลุ่มวิชาการ	64	38.1
ระดับตำแหน่ง	ไม่มีระดับ	7	4.2
	ระดับ 1 - 4	60	35.7
	ระดับ 5 - 8	101	60.1
	รวม	168	100.0

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละงานอดิเรกยามว่างของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง (n = 168)

งานอดิเรกยามว่าง*	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีงานอดิเรก	17	10.1
ดูโทรทัศน์,ดูภาพยนตร์	44	26.2
อ่านหนังสือ	71	42.3
ฟังเพลง/เล่นอินเทอร์เน็ต	41	24.4
ปลูกต้นไม้/เลี้ยงสัตว์	24	14.3
เล่นกีฬา/แต่งรถ/เล่นเครื่องบินเล็ก	41	24.4
ท่องเที่ยว/ช้อปปิ้ง	13	7.7
ทำอาหาร/ทำงานบ้าน/งานประดิษฐ์/สะสม	13	7.7
ทำงานพิเศษ	5	3.0

* หมายถึงตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละระดับความเครียดทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ลักษณะอาการ	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1.นอนไม่หลับเพราะกังวลใจคิดมาก	151 (89.9)	15 (8.9)	2 (1.2)
2.อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย	140 (83.2)	24 (14.4)	4 (2.4)
3.มีอาการผิดปกติกับระบบขับถ่าย	147 (87.5)	16 (9.5)	5 (3.0)
4.รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ	144 (85.7)	19 (11.3)	5 (3.0)
5.ปวดศีรษะข้างเดียวหรือเวียนบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	146 (86.9)	16 (9.5)	6 (3.6)
6.รู้สึกไม่มีความสุขเศร้าหมอง	155 (92.3)	11 (6.5)	2 (1.2)
7.รู้สึกปวดเมื่อย เกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง	145 (86.3)	19 (11.3)	4 (2.4)
8.รู้สึกว่าตัวเองไม่มีสมาธิ	142 (84.5)	22 (13.1)	4 (2.4)
9.รู้สึกเบื่ออาหาร	160 (95.2)	7 (4.2)	1 (0.6)
10.กระสับกระส่ายวุ่นวายใจ	156 (92.9)	11 (6.5)	1 (0.6)
11.ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด	161 (95.8)	6 (3.6)	1 (0.6)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะอาการ	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
12. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	162 (96.4)	6 (3.6)	0 (0.0)
13. เสี่ยงล้ม ปากล้มหรือมือล้มเวลาไม่พอใจ	159 (94.6)	6 (3.6)	3 (1.8)
14. เหวี่ยงออกตามมือตามเท้า หรือล้มตัวโดยไม่มีสาเหตุ	164 (97.6)	3 (1.8)	1 (0.6)
15. เวลาทำอะไรแล้วรู้สึกหวาดกลัวไปหมด	164 (97.6)	4 (2.4)	0 (0.0)
16. รู้สึกเปลี้ยจนไม่มีแรงทำอะไร	162 (96.4)	4 (2.4)	2 (1.2)
17. ปัสสาวะบ่อย	164 (97.6)	4 (2.4)	0 (0.0)
18. ติดเชื้อง่ายหรือมักไม่สบาย เช่น เป็นหวัด	155 (92.3)	11 (6.5)	2 (1.2)
19. ความสุขทางเพศลดลง	165 (98.2)	3 (1.8)	0 (0.0)
20. ผื่นร้าย	164 (97.6)	4 (2.4)	0 (0.0)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละระดับความเครียดทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับความเครียดทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ความเครียดทั่วไประดับต่ำ (ไม่เกิน 33 คะแนน)	166	98.8
ความเครียดทั่วไประดับปานกลาง (34-66 คะแนน)	2	1.2
ความเครียดทั่วไประดับต่ำสูง (ตั้งแต่ 67 คะแนนขึ้นไป)	0	0.0
รวม	168	100.0

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ลักษณะความเครียดในการทำงาน	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1.งานล้นมือ	119 (70.8)	34 (20.2)	15 (8.9)
2.ไม่ค่อยมีงานให้ทำ	161 (95.8)	7 (4.2)	0 (0.0)
3.งานเร่งด่วนเสมอ	119 (70.8)	38 (22.6)	11 (6.5)
4.งานยุ่งยาก-สำเร็จยาก	139 (82.7)	24 (14.3)	5 (3.0)
5.งานต่อเนื่องไม่มีจุดจบหรือจุดสำเร็จ	138 (82.1)	18 (10.7)	12 (7.1)
6.ทำงานไม่เสร็จหรือไม่สำเร็จตามที่ต้องการ	151 (89.9)	16 (9.5)	1 (0.6)
7.รายได้ไม่เหมาะสมกับงาน	135 (80.4)	23 (13.7)	10 (6.0)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลักษณะความเครียดในการทำงาน	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
8.โอกาสก้าวหน้ามีจำกัด	111 (66.1)	37 (22.0)	20 (11.9)
9.ขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา	150 (89.3)	15 (8.9)	3 (1.8)
10.ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจว่าใครทำงานดีหรือไม่ดีอย่างไร	135 (80.4)	19 (11.3)	14 (8.3)
11.ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม	136 (81.0)	20 (11.9)	12 (7.1)
12.ผู้บังคับบัญชาเรียกหาแต่ข้าพเจ้า	152 (90.5)	16 (9.5)	0 (0.0)
13.ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นหลายอย่าง	144 (85.7)	18 (10.7)	6 (3.6)
14.ที่ทำงานคับแคบและไม่สะอาด	156 (92.9)	10 (6.0)	2 (1.2)
15.สถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย	160 (95.2)	7 (4.2)	1 (0.6)
16.ตนเองขาดความรู้จริงในงาน	154 (91.7)	12 (7.1)	2 (1.2)
17.ตนเองไม่มีอำนาจที่แท้จริงตามตำแหน่ง	148 (88.1)	16 (9.5)	4 (2.4)
18.ลูกน้องไม่เกรงใจไม่นับถือ	161 (95.8)	7 (4.2)	0 (0.0)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลักษณะความเครียดในการทำงาน	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
19.ต้องรับผิดชอบมากมาย	137 (81.5)	27 (16.1)	4 (2.4)
20.เพื่อนร่วมงานไม่มีความรับผิดชอบ	143 (85.1)	17 (10.1)	8 (4.8)
21.ขาดความสามัคคีในกลุ่มคนทำงานร่วมกัน	134 (79.8)	25 (14.9)	9 (5.4)
22.ลูกน้อง/เพื่อนร่วมงาน ขาดความรู้ความสามารถในงาน	144 (85.7)	22 (13.1)	2 (1.2)
23.ต้องเอางานกลับไปทำต่อที่บ้าน	150 (89.3)	16 (9.5)	2 (1.2)
24.ไม่ค่อยมีเวลาให้ครอบครัว	157 (93.5)	7 (4.2)	4 (2.4)
25.ต้องเดินทางหรือโยกย้ายบ่อย	161 (95.8)	5 (3.0)	2 (1.2)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับความเครียดในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ความเครียดในการทำงานระดับต่ำ (ไม่เกิน 42 คะแนน)	161	95.8
ความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง (43-59 คะแนน)	7	4.2
ความเครียดในการทำงานระดับต่ำสูง (ตั้งแต่ 60 คะแนนขึ้นไป)	0	0.0
รวม	168	100.0

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละระดับความเครียดรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ระดับความเครียดรวม	จำนวน	ร้อยละ
ความเครียดรวมระดับต่ำ (ไม่เกิน 75 คะแนน)	166	98.8
ความเครียดรวมระดับปานกลาง (76-105 คะแนน)	2	1.2
ความเครียดรวมระดับสูง (106 คะแนนขึ้นไป)	0	0.0
รวม	168	100.0

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ข้อคำถาม	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
1. ท่านหวังว่าจะมีการจ่ายค่าตอบแทน อย่างเหมาะสมตามผลงาน	5 (3.0)	14 (8.3)	45 (26.8)	58 (34.5)	46 (27.4)
2. ท่านหวังว่าจะมีการจัดบริการด้านสุข ภาพที่ดีแก่พนักงาน	2 (1.2)	9 (5.40)	43 (25.6)	56 (33.3)	58 (34.5)
3. ท่านหวังว่าจะมีการจัดสถานที่ในการ ทำงานให้มีความสะดวกสบาย	1 (0.6)	7 (4.2)	51 (30.4)	63 (37.5)	46 (27.4)
4. ท่านหวังว่าจะมีการให้ลาพักผ่อนโดยได้ รับค่าตอบแทนตามสมควร	6 (3.6)	26 (15.5)	45 (26.8)	60 (35.7)	31 (18.5)
5. ท่านหวังว่าจะมีการให้ความช่วยเหลือ เมื่อเกษียณอายุ	3 (1.8)	15 (8.9)	28 (16.7)	55 (32.7)	67 (39.9)
6. ท่านหวังว่าจะมีการจ่ายเงินปันผลให้แก่ พนักงานตามผลกำไรขององค์กรอย่าง เท่าเทียมกัน	1 (0.6)	7 (4.2)	34 (20.2)	58 (34.5)	68 (40.5)

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อความ	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
7.ท่านหวังว่าจะมีการให้ความดูแลแก่ ครอบครัวของพนักงาน	3 (1.8)	11 (6.5)	31 (18.5)	60 (35.7)	63 (37.5)
8.ท่านหวังว่าจะมีกองทุนสำหรับพนักงาน ในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4 (2.4)	11 (6.5)	29 (17.3)	67 (39.9)	57 (33.9)
9.ท่านหวังว่าจะมีการจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน	4 (2.4)	6 (3.6)	41 (24.4)	73 (43.5)	44 (26.2)
10.ท่านหวังว่าจะมีการสนับสนุนด้าน ทุนการศึกษาให้แก่พนักงาน	5 (3.0)	8 (4.8)	38 (22.6)	68 (40.5)	49 (29.2)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละระดับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้	จำนวน	ร้อยละ
ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน)	1	0.6
ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ระดับปานกลาง(28 - 45 คะแนน)	50	29.8
ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ระดับสูง(ตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป)	117	69.6
รวม	168	100.0

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละความคาดหวังเชิงอาชีพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ข้อคำถาม	น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
1.ท่านหวังว่าจะมีการจัดให้มีบริการ ศูนย์ช่วยแก้ไขปัญหาในการ ทำงานให้แก่พนักงาน	2 (1.2)	5 (3.0)	17 (10.1)	41 (24.4)	59 (35.1)	44 (26.2)
2.ท่านหวังว่าจะมีการส่งเสริมมาตรฐาน ในการทำงานแก่พนักงาน	0 (0.0)	2 (1.2)	11 (6.5)	37 (22.0)	71 (42.3)	47 (28.0)
3.ท่านหวังว่าจะมีความโปร่งใสใน การบริหารจัดการพนักงาน สามารถตรวจสอบได้	1 (0.6)	3 (1.8)	15 (8.9)	26 (15.5)	56 (33.3)	67 (39.9)
4.ท่านหวังว่าจะมีการให้การรับรอง ในด้านความมั่นคงในการทำงาน	0 (0.0)	2 (1.2)	12 (7.1)	27 (16.1)	54 (32.1)	73 (43.5)
5.ท่านหวังว่าจะมีการให้พนักงานมี ส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร	0 (0.0)	4 (2.4)	7 (4.2)	31 (18.5)	66 (39.3)	60 (35.7)
6.ท่านหวังว่าจะมีการพิจารณาผล งานตามมาตรฐานการทำงาน	1 (0.6)	2 (1.2)	11 (6.5)	31 (18.5)	62 (36.9)	61 (36.3)
7.ท่านหวังว่าจะมีความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการเลื่อนตำแหน่ง ภายในองค์กร	5 (3.0)	5 (3.0)	6 (3.6)	23 (13.7)	53 (31.5)	76 (45.2)
8.ท่านหวังว่าจะมีการส่งเสริมความ ก้าวหน้าในการทำงานให้แก่ พนักงาน	3 (1.8)	5 (3.0)	12 (7.1)	18 (10.7)	65 (38.7)	65 (38.7)

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อความถาม	น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
9.ท่านหวังว่าจะมีการรายงานผลการทำงาน ขององค์การให้พนักงานรับทราบ	1 (0.6)	5 (3.0)	11 (6.5)	31 (18.5)	62 (36.9)	58 (34.5)
10.ท่านหวังว่าจะจัดให้มีการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้แก่พนักงาน	2 (1.2)	4 (2.4)	5 (3.0)	23 (13.7)	57 (33.9)	77 (45.8)

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละระดับความคาดหวังเชิงอาชีพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับความคาดหวังเชิงอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ความคาดหวังเชิงอาชีพระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน)	5	3.0
ความคาดหวังเชิงอาชีพระดับปานกลาง (28 - 45 คะแนน)	38	22.6
ความคาดหวังเชิงอาชีพระดับสูง (ตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป)	125	74.4
รวม	168	100.0

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละระดับความคาดหวังรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับความเครียดรวม	จำนวน	ร้อยละ
ความคาดหวังรวมระดับต่ำ (ไม่เกิน 53 คะแนน)	1	0.6
ความคาดหวังรวมระดับปานกลาง (51-86 คะแนน)	38	22.6
ความคาดหวังรวมระดับสูง (ตั้งแต่ 87 คะแนนขึ้นไป)	129	76.8
รวม	168	100.0

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ข้อคำถาม	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ค่อนข้าง จริง	จริง	จริงที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
1.ข้าพเจ้าคิดว่าการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานสำคัญๆ นั้นเป็นสิ่งจำเป็น	1 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (7.7)	76 (45.2)	78 (46.4)
2.เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานข้าพเจ้าจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานนั้น	0 (0.0)	1 (0.6)	1 (0.6)	18 (10.7)	78 (46.4)	70 (41.7)
3.หากไม่รู้ว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะทำได้หรือไม่และทำอย่างไร ข้าพเจ้าจะไม่ยอมอดทนทำงานนั้น	15 (8.9)	78 (46.4)	27 (16.1)	29 (17.3)	18 (10.7)	1 (0.6)
4.ข้าพเจ้าเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานเพื่ออนาคตที่ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.4)	32 (19.0)	81 (48.2)	51 (30.4)
5.ข้าพเจ้าชอบงานที่ไม่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	11 (6.0)	54 (32.1)	35 (20.8)	30 (17.9)	31 (18.5)	7 (4.2)
6.ข้าพเจ้ายกย่องคนที่พยายามเต็มที่ในการทำงาน จนก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงมากๆ ได้	0 (0.0)	1 (0.6)	1 (0.6)	16 (9.5)	65 (38.7)	85 (50.6)
7.เมื่อเริ่มต้นทำสิ่งใด ข้าพเจ้าจะพยายามทำจนกระทั่งสำเร็จ	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.8)	23 (13.7)	81 (48.2)	60 (35.7)

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อความคำถาม	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
8.ขณะที่ข้าพเจ้าทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ หากข้าพเจ้าถูกเรียกให้หันไปสนใจสิ่งอื่น ข้าพเจ้าจะไม่มีสมาธิกลับไปทำงานที่ค้างอยู่ได้	9 (5.4)	59 (35.1)	35 (20.8)	37 (22.0)	20 (11.9)	8 (4.8)
9.ข้าพเจ้าพยายามพัฒนาและปรับตนให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน	0 (0.0)	2 (1.2)	8 (4.8)	48 (28.6)	70 (41.7)	40 (23.8)
10.ข้าพเจ้าเป็นคนไม่ค่อยว่างคือมีงานที่จะต้องทำอยู่ตลอดเวลา	4 (2.4)	14 (8.3)	14 (8.3)	46 (27.4)	64 (38.1)	26 (15.5)

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	จำนวน	ร้อยละ
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน)	0	0.0
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับปานกลาง (28 - 45 คะแนน)	54	32.1
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับสูง (ตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป)	114	67.9
รวม	168	100.0

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ข้อความ	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ค่อนข้าง จริง	จริง	จริงที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
1.ข้าพเจ้าเชื่อว่า การได้เลื่อน ขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งเป็น เรื่องโชคลาภมากกว่าเกิด จากความสามารถที่แท้จริง	31 (18.5)	38 (22.6)	39 (23.2)	38 (22.6)	16 (9.5)	6 (3.6)
2.ที่ว่า "ความพยายามอยู่ที่ ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น" เกิดขึ้นและเป็นจริงเสมอ สำหรับข้าพเจ้า	0 (0.0)	11 (6.5)	19 (11.3)	45 (26.8)	62 (36.9)	31 (18.5)
3.ข้าพเจ้ามองไม่เห็นวิธีการที่ ข้าพเจ้าจะช่วยให้หน่วย งานเจริญก้าวหน้าได้	16 (9.5)	82 (48.8)	43 (25.6)	18 (10.7)	7 (4.2)	2 (1.2)
4.ข้าพเจ้าอยากเป็นคนโชคดี มากกว่าคนเก่ง	28 (16.7)	63 (37.5)	36 (21.4)	23 (13.7)	9 (5.4)	9 (5.4)
5.การวางแผนล่วงหน้าไม่ทำ ให้เกิดผลดีในงาน เพราะ มักมีเหตุมาขัดขวาง	34 (20.2)	79 (47.0)	30 (17.9)	17 (10.1)	7 (4.2)	1 (0.6)
6.ในการประชุมข้าพเจ้ามัก ไม่เสนอความคิดต่างๆ เพราะแม้จะเสนอไปก็คงจะ ไม่เกิดผลอะไรขึ้น	16 (9.5)	69 (41.1)	39 (23.2)	28 (16.7)	12 (7.1)	4 (2.4)

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อความคำถาม	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
7. ในการทำงานหัวหน้าไม่ชอบเราแล้วชีวิตการทำงานก็แทบจะจบลงทีเดียว	6 (3.6)	38 (22.6)	31 (18.5)	50 (29.8)	27 (16.1)	16 (9.5)
8. การมีเงินมีทองเหลือใช้หรือร่ำรวยขึ้นอยู่กับความพยายามและการกระทำของบุคคลมากกว่าโชคหรือดวง	4 (2.4)	7 (4.2)	12 (7.1)	45 (26.8)	62 (36.9)	38 (22.6)
9. ข้าพเจ้ายอมรับว่าอะไรจะเกิดก็ต้องเกิด ตัวเราไม่อาจทำอะไรได้	3 (1.8)	36 (21.4)	40 (23.8)	35 (20.8)	39 (23.2)	15 (8.9)
10. คงจะเป็นไปไม่ได้ที่ข้าพเจ้าจะกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีในหน่วยงาน	5 (3.0)	41 (24.4)	56 (33.3)	39 (23.2)	20 (11.9)	7 (10.1)

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละระดับความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับความเชื่ออำนาจในตน	จำนวน	ร้อยละ
ความเชื่ออำนาจในตนระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน)	4	2.4
ความเชื่ออำนาจในตนระดับปานกลาง (28 - 45 คะแนน)	121	72.0
ความเชื่ออำนาจในตนระดับสูง (ตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป)	43	25.6
รวม	168	100.0

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ข้อคำถาม	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ค่อนข้าง จริง	จริง	จริงที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
1.ข้าพเจ้าจะระมัดระวังใน การทำงานเฉพาะเมื่อมี คนมากคอยจ้องจับผิด	18 (10.7)	67 (39.9)	27 (16.1)	33 (19.6)	20 (11.9)	3 (1.8)
2.เมื่ออยู่ต่างถิ่นข้าพเจ้าคิด ว่าจะทำอะไรก็ได้ เพราะ ไม่มีใครรู้จัก	17 (10.1)	85 (50.6)	35 (20.8)	18 (10.7)	9 (5.4)	4 (2.4)
3.ถ้าในการทำงานมีการหา ผลประโยชน์เพื่อส่วนตัว ได้ คนที่ไม่อวยโอกาส อย่างคนอื่นเป็นคนโง่	43 (25.6)	87 (51.8)	20 (11.9)	9 (5.4)	6 (3.6)	3 (1.8)
4.ข้าพเจ้าคิดว่าควรรหา ความสุขใส่ตัวให้มากที่สุด ในขณะนี้เพราะอนาคต เป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน	9 (5.4)	36 (21.4)	35 (20.8)	44 (26.2)	29 (17.3)	15 (8.9)
5.ข้าพเจ้าพยายามใช้เงิน อย่างประหยัด เพื่อให้ เพียงพอต่อการใช้จ่าย ตลอดเดือน	3 (1.8)	3 (1.8)	10 (6.0)	56 (33.3)	60 (35.7)	36 (21.4)
6.การทำดีไม่ควรหวังผล ตอบแทนจากผู้อื่น	0 (0.0)	2 (1.2)	8 (4.8)	27 (16.1)	68 (40.5)	63 (37.5)

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อความ	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ค่อนข้าง จริง	จริง	จริงที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
7. ข้าพเจ้าคิดว่าถึงเวลาแล้ว ที่จะรณรงค์เรื่องการ ประหยัดทรัพยากรของ ชาติเพื่อให้มีเหลือถึงเยาว ชนรุ่นหลัง	2 (1.2)	1 (0.6)	2 (1.2)	15 (8.9)	71 (42.3)	77 (45.8)
8. ถ้าข้าพเจ้าเห็นของที่ยาก ได้และราคาแพงมาก ข้าพเจ้าจะตัดสินใจซื้อทันที และยอมอดหลังจากนั้น	33 (19.6)	64 (38.1)	44 (26.2)	19 (11.3)	7 (4.2)	1 (0.6)
9. สิ่งตอบแทนที่ดีที่สุดใ การทำงานคือเงิน และ/ หรือตำแหน่ง	7 (4.2)	28 (16.7)	25 (14.9)	49 (29.2)	44 (26.2)	15 (8.9)
10. ในการประชุมถ้ามีการ พูดกันในสิ่งที่ข้าพเจ้าไม่ เห็นด้วยข้าพเจ้าจะคัด ค้านทันทีโดยไม่สนใจว่า ขณะนั้นเป็นเวลาที่เหมาะสม หรือไม่	31 (18.5)	80 (47.6)	40 (23.8)	10 (6.0)	6 (3.6)	1 (0.6)

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละระดับลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน)	1	0.6
ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนระดับปานกลาง (28 - 45 คะแนน)	95	56.5
ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนระดับสูง (ตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป)	72	42.9
รวม	168	100.0

ตารางที่ 19 จำนวน ร้อยละการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ข้อคำถาม	ไม่จริง	ไม่จริง	ค่อนข้าง	ค่อนข้าง	จริง	จริงที่สุด
	เลย		ไม่จริง	จริง		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
1. เพื่อนร่วมงานมักเข้ามาให้กำลังใจเมื่อข้าพเจ้าพบอุปสรรคในการทำงาน	2 (1.2)	9 (5.4)	23 (13.7)	62 (36.9)	68 (40.5)	4 (2.4)
2. เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยรู้สึกขอบคุณ เมื่อข้าพเจ้าช่วยแนะนำในการทำงาน	7 (4.2)	67 (39.9)	60 (35.7)	24 (14.3)	10 (6.0)	0 (0.0)
3. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับและหวังดีกับข้าพเจ้า	0 (0.0)	6 (3.6)	15 (8.9)	67 (39.9)	73 (43.5)	7 (4.2)
4. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าไม่ค่อยแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	7 (4.2)	54 (32.1)	57 (33.9)	37 (22.0)	10 (6.0)	3 (1.8)

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ไม่จริง	ไม่จริง	ค่อนข้าง	ค่อนข้าง	จริง	จริงที่สุด
	เลข		ไม่จริง	จริง		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
5.ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงาน ที่ทำตัวห่างเหินกับ ข้าพเจ้า	13 (7.7)	74 (44.0)	59 (35.1)	15 (8.9)	6 (3.6)	1 (0.6)
6.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า เป็นที่ปรึกษาที่ดีในการ ทำงาน	0 (0.0)	7 (4.2)	9 (5.4)	68 (40.5)	71 (42.3)	13 (7.7)
7.ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วม งานจริงใจกับข้าพเจ้า	1 (0.6)	6 (3.6)	18 (10.7)	85 (50.6)	49 (29.2)	9 (5.4)
8.เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า มักให้คำปรึกษาที่ดีในการ ทำงาน	0 (0.0)	6 (3.6)	14 (8.3)	69 (41.1)	65 (38.7)	14 (8.3)
9.ข้าพเจ้ารู้สึกได้ว่าเพื่อนร่วม งานให้การสนับสนุนข้าพเจ้า เสมอ	2 (1.2)	5 (3.0)	20 (11.9)	79 (47.0)	55 (32.7)	6 (3.6)
10.เพื่อนร่วมงานมักให้ ข้าพเจ้ายืมอุปกรณ์ที่จำเป็น ในการทำงานเมื่อข้าพเจ้า ต้องการ	0 (0.0)	2 (1.2)	8 (4.8)	59 (35.1)	90 (53.6)	9 (5.4)

ตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละระดับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	จำนวน	ร้อยละ
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน)	2	1.2
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานระดับปานกลาง (28 - 45 คะแนน)	120	71.4
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานระดับสูง (ตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป)	46	27.4
รวม	168	100.0

ตารางที่ 21 จำนวน ร้อยละการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ข้อคำถาม	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1.เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการ ทำงานหัวหน้างานมักจะ บอกแนวทางแก้ปัญหาให้ ข้าพเจ้าเสมอ	4 (2.4)	13 (7.7)	22 (13.1)	38 (22.6)	86 (51.2)	5 (3.0)
2.เมื่อหัวหน้างานไม่พอใจงาน ของข้าพเจ้า เขาไม่ค่อยบอก ว่าควรปรับปรุงอย่างไร	4 (2.4)	63 (37.7)	49 (29.3)	28 (16.8)	14 (8.4)	9 (5.4)
3.ข้าพเจ้ามักได้รับคำชมเชย จากหัวหน้างานเมื่อข้าพเจ้า ทำสิ่งถูกต้อง	5 (3.0)	14 (8.3)	27 (16.1)	62 (36.9)	57 (33.9)	3 (1.8)

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ข้อความ	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ค่อนข้าง จริง	จริง	จริงที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
4.หัวหน้างานมักสั่งงานได้ชัดเจนและบอกขั้นตอนการทำงานก่อน	3 (1.8)	19 (11.3)	35 (20.8)	56 (33.3)	48 (28.6)	7 (4.2)
5.ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการที่หัวหน้างานมักคอยจับผิดในการทำงานของข้าพเจ้าอยู่เสมอ	16 (9.5)	74 (44.0)	44 (26.2)	23 (13.7)	8 (4.8)	3 (1.8)
6.หัวหน้างานมักยินดีช่วยเหลือข้าพเจ้าที่มีปัญหาในการทำงาน	3 (1.8)	11 (6.5)	19 (11.3)	56 (33.3)	72 (42.9)	7 (4.2)
7.หัวหน้างานไม่สนใจว่าใครทำงานดีหรือไม่ดีอย่างไร	12 (7.1)	58 (34.5)	43 (25.6)	30 (17.9)	18 (10.7)	7 (4.2)
8.หัวหน้าไม่ค่อยให้ความรู้ในการทำงานแก่ข้าพเจ้า	6 (3.6)	67 (39.9)	46 (27.4)	35 (20.8)	9 (5.4)	5 (3.0)
9.เมื่ออุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานขาดแคลนหรือชำรุดหัวหน้ามักรีบจัดหามาให้	6 (3.6)	19 (11.3)	48 (28.6)	52 (31.0)	38 (22.6)	5 (3.0)
10.ข้าพเจ้าทราบข้อมูลในการทำงานจากผู้อื่นมากกว่าจากหัวหน้า	2 (1.2)	48 (28.6)	48 (28.6)	35 (20.8)	28 (16.7)	7 (4.2)

ตารางที่ 22 จำนวน ร้อยละระดับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน	จำนวน	ร้อยละ
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน)	7	4.2
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าระดับปานกลาง (28 - 45 คะแนน)	133	79.2
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าระดับสูง (ตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป)	28	16.7
รวม	168	100.0

ตารางที่ 23 จำนวน ร้อยละบทบาทในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ข้อคำถาม	น้อยกว่า เดิมมาก	น้อยกว่า เดิมเล็กน้อย	เท่าเดิม	มากกว่า เดิมเล็กน้อย	มากกว่า เดิมมาก
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อเทียบกับหน้าที่ก่อนการปฏิรูปองค์การ	1 (0.6)	8 (4.8)	88 (52.4)	53 (31.5)	18 (10.7)
2. เมื่อเทียบกับอำนาจหน้าที่ก่อนการปฏิรูปองค์การ ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงาน ในปัจจุบัน	3 (1.8)	2 (1.2)	128 (76.2)	25 (14.9)	10 (6.0)
3. หลังการปฏิรูปองค์การท่านให้ความสำคัญกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	1 (0.6)	3 (1.8)	65 (38.7)	62 (36.9)	37 (22.0)
4. เมื่อเทียบกับก่อนการปฏิรูปองค์การ ในปัจจุบันท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญของหน่วยงาน	2 (1.2)	9 (5.4)	84 (50.0)	55 (32.7)	18 (10.1)

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ข้อความ	น้อยกว่า เต็มมาก	น้อยกว่า เต็มเล็ก น้อย	เท่าเต็ม	มากกว่า เต็มเล็ก น้อย	มากกว่า เต็มมาก
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
5.เมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานก่อนการ ปฏิรูปองค์การ ในปัจจุบันท่านจะ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	0 (0.0)	2 (1.2)	76 (45.2)	57 (33.9)	33 (19.6)
6.ปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของท่านเมื่อเทียบกับปริมาณงาน ของท่านก่อนการปฏิรูปองค์การ	1 (0.6)	6 (3.6)	61 (36.3)	64 (38.1)	36 (21.4)
7.หลังการปฏิรูปองค์การท่านสามารถ ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อเทียบกับก่อนการปฏิรูปองค์การ	1 (0.6)	7 (4.2)	74 (44.0)	61 (36.3)	25 (14.9)
8.ในปัจจุบันท่านได้ปฏิบัติงานอื่น นอกเหนือจากงานในหน้าที่ของตน เมื่อเทียบกับหน้าที่ก่อนการปฏิรูป องค์การ	5 (3.0)	5 (3.0)	78 (46.4)	61 (36.3)	19 (11.3)
9.เมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ของ ท่านก่อนการปฏิรูปองค์การใน ปัจจุบันตำแหน่งหน้าที่ของท่าน เปลี่ยนแปลงไป	2 (1.2)	6 (3.6)	106 (63.1)	38 (22.6)	16 (9.5)
10.เมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนและ หลังการปฏิรูปองค์การตัวท่านมี ความสำคัญต่อหน่วยงาน	1 (0.6)	1 (0.6)	114 (67.9)	40 (23.8)	12 (7.1)

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละระดับบทบาทในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับบทบาทในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
บทบาทในการทำงานระดับต่ำ (ไม่เกิน 13 คะแนน)	0	0.0
บทบาทในการทำงานระดับปานกลาง (14 - 26 คะแนน)	3	1.8
บทบาทในการทำงานระดับสูง (ตั้งแต่ 27 คะแนนขึ้นไป)	165	98.2
รวม	168	100.0

ตารางที่ 25 จำนวน ร้อยละความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ข้อคำถาม	น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
1.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมพัฒนาคุณภาพในการทำงาน	3 (1.8)	11 (6.5)	37 (22.0)	57 (33.9)	47 (28.0)	13 (7.7)
2.ท่านสนใจเข้าร่วมการสอบเลื่อนตำแหน่งงานในองค์กร	8 (4.8)	11 (6.5)	33 (19.6)	51 (30.4)	53 (31.5)	12 (7.1)
3.ท่านมีโอกาสไปดูงานยังสถานที่ต่างๆ	35 (20.8)	34 (20.2)	56 (33.3)	27 (16.1)	14 (8.3)	2 (1.2)
4.ลักษณะงานที่ทำอยู่สามารถัดัดแปลงขั้นตอนในการทำงานได้ตามความเหมาะสม	3 (1.8)	10 (6.0)	49 (29.2)	66 (39.3)	38 (22.6)	2 (1.2)
5.หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้	4 (2.4)	9 (5.4)	27 (16.1)	52 (31.0)	55 (32.7)	21 (12.5)

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ข้อความถาม	น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
6.หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	2 (1.2)	4 (2.4)	27 (16.1)	48 (28.6)	65 (38.7)	22 (13.1)
7.ท่านสนใจหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	1 (0.6)	4 (2.4)	13 (7.7)	52 (31.0)	68 (40.5)	30 (17.9)
8.ท่านมีการวางแผนงานให้ไปทำตามเป้าหมาย	1 (0.6)	3 (1.8)	19 (11.3)	66 (39.3)	63 (37.5)	16 (9.5)
9.หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสและสนับสนุนในด้านการทำงาน	2 (1.2)	9 (5.4)	30 (17.9)	50 (29.8)	66 (39.3)	11 (6.5)
10.หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับงานในด้านต่างๆ ขององค์กร	1 (0.6)	6 (3.6)	33 (19.6)	44 (26.2)	66 (39.3)	18 (10.7)

ตารางที่ 26 จำนวน ร้อยละระดับความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับความก้าวหน้าในงาน	จำนวน	ร้อยละ
ความก้าวหน้าในงานระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน)	6	3.6
ความก้าวหน้าในงานระดับปานกลาง (28 - 45 คะแนน)	113	67.3
ความก้าวหน้าในงานระดับสูง (ตั้งแต่ 46 คะแนนขึ้นไป)	49	29.2
รวม	168	100.0

ตารางที่ 27 จำนวน ร้อยละความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรายข้อ

ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานใน หน่วยงานนี้	1 (0.6)	4 (2.4)	11 (6.5)	47 (28.0)	55 (32.7)	50 (29.8)
2. ท่านรู้สึกพอใจรายได้ที่ท่าน ได้รับกับลักษณะของงานมี ความเหมาะสมกัน	2 (1.2)	8 (4.8)	23 (13.7)	57 (33.9)	44 (26.2)	34 (20.2)
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการ ทำงานที่หน่วยงานจัดไว้ให้	6 (3.6)	6 (3.6)	28 (16.7)	62 (36.9)	51 (30.4)	15 (8.9)
4. เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น แล้วท่านรู้สึกพอใจต่อระบบ การทำงานในหน่วยงานท่าน	2 (1.2)	3 (1.8)	42 (25.0)	64 (38.1)	42 (25.0)	15 (8.9)
5. ถ้าท่านมีโอกาสท่านรู้สึก ต้องการย้ายไปทำงานกับ หน่วยงานอื่น	13 (7.7)	26 (15.5)	68 (40.5)	34 (20.2)	11 (6.5)	16 (9.5)
6. ท่านต้องการมีส่วนร่วมในการ พัฒนาหน่วยงานของท่าน	1 (0.6)	1 (0.6)	13 (7.7)	64 (38.1)	67 (39.9)	22 (13.1)
7. ท่านเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้ บรรลุเป้าหมาย	1 (0.6)	0 (0.0)	4 (2.4)	41 (24.4)	73 (43.5)	49 (29.2)
8. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็น งานที่ซ้ำซากจำเจ	5 (3.0)	18 (10.7)	49 (29.2)	54 (32.1)	25 (14.9)	17 (10.1)

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ข้อความถาม	น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
9. ท่านมีความเป็นอิสระในการทำงาน	2 (1.2)	6 (3.6)	29 (17.3)	64 (38.1)	55 (32.7)	12 (7.1)
10. ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน	2 (1.2)	9 (5.4)	23 (13.7)	58 (34.5)	46 (27.4)	30 (17.9)

ตารางที่ 28 จำนวน ร้อยละระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างรวม

ระดับความพึงพอใจในงานรวม	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจในงานระดับต่ำ (ไม่เกิน 27 คะแนน)	2	1.2
ความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง (28 - 45 คะแนน)	110	65.5
ความพึงพอใจในงานระดับสูง (ตั้งแต่ 45 คะแนนขึ้นไป)	56	33.3
รวม	168	100.0

ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม
ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวัง (n = 168)

ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ความเครียดทั่วไป	1	-.204**	-.246**	-.224**	-.094	-.105	-.100	-.235**	-.166**	-.022	-.069	-.050
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	2		.474**	.447**	.242**	.200**	.265**	.250**	.280**	.245**	.253**	.265**
เชื่ออำนาจในตน	3			.430**	.251**	.445**	.206**	.334**	.455**	.001	.057	.033
มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				.033	.147	.098	.228**	.254**	.048	.102	.081
การสนับสนุนจากเพื่อน	5					.481**	.116	.352**	.367**	.101	.124	.120
การสนับสนุนหัวหน้า	6						.162*	.516**	.549**	.029	.164*	.107
บทบาทในการทำงาน	7							.332**	.359**	.058	-.013	.021
ความพึงพอใจในงาน	8								.650**	.238**	.236**	.251**
ความก้าวหน้าในงาน	9									.204**	.255**	.245**
คาดหวังด้านรายได้	10										.775**	.934**
คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.950**
ความคาดหวังรวม	12											

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวัง (n = 168)

ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ความเครียดในการทำงาน	1	-.107	-.345**	-.146	-.212**	-.524**	-.082	-.422**	-.306**	.054	-.104	-.032
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	2		.474**	.447**	.242**	.200**	.265**	.250**	.280**	.245**	.253**	.265**
เชื่ออำนาจในตน	3			.430**	.251**	.445**	.206**	.334**	.455**	.001	.057	.033
มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				.033	.147	.098	.228**	.254**	.048	.102	.081
การสนับสนุนจากเพื่อน	5					.481**	.116	.352**	.367**	.101	.124	.120
การสนับสนุนจากหัวหน้า	6						.162*	.516**	.549**	.029	.164*	.107
บทบาทในการทำงาน	7							.332**	.359**	.058	-.013	.021
ความพึงพอใจในงาน	8								.650**	.238**	.236**	.251**
ความก้าวหน้าในงาน	9									.204**	.255**	.245**
คาดหวังด้านรายได้	10										.775**	.934**
คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.950**
ความคาดหวัง	12											

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม
ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวัง (n = 168)

ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ความเครียดรวม	1	-.167*	-.359**	-.204**	-.196*	-.429**	-.103	-.411**	-.296**	.030	-.106	-.045
แรงจูงใจ	2		.474**	.447**	.242**	.200**	.265**	.250**	.280**	.245**	.253**	.265**
เชื่ออำนาจในตน	3			.430**	.251**	.445**	.206**	.334**	.455**	.001	.057	.033
มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				.033	.147	.098	.228**	.254**	.048	.102	.081
การสนับสนุนจากเพื่อน	5					.481**	.116	.352**	.367**	.101	.124	.120
การสนับสนุนจากหัวหน้า	6						.162*	.516**	.549**	.029	.164*	.107
บทบาทในการทำงาน	7							.332**	.359	.058	.013	.021
ความพึงพอใจในงาน	8								.650**	.238**	.236**	.251**
ความก้าวหน้าในงาน	9									.204**	.255**	.245**
คาดหวังด้านรายได้	10										.775**	.934**
คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.950**
ความคาดหวัง	12											

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม
ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวังจำแนกตามเพศ

กลุ่ม	ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(n = 84)	ชาย ความเครียดรวม	1	-.205	-.445**	-.262*	-.294**	-.463**	-.213	-.414**	-.293**	.073	-.100	-.022
	แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์	2		.641**	.453**	.337**	.295**	.234*	.223*	.360**	.265*	.288**	.298**
	เชื่ออำนาจในตน	3			.612**	.465**	.526**	.192	.357**	.476**	-.015	.159	.085
	มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				.179	.350**	.049	.322**	.381**	.031	.145	.100
	สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.425**	.267*	.329**	.422**	.153	.218*	.202
	สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.287**	.573**	.595**	.000	.192	.111
	บทบาทในการทำงาน	7							.343**	.445**	.045	-.012	.015
	ความพึงพอใจในงาน	8								.697**	.334**	.404**	.399**
	ความก้าวหน้าในงาน	9									.237**	.332**	.310**
	คาดหวังด้านรายได้	10										.736**	.919**
	คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.943**
	ความคาดหวัง	12											

ตารางที่ 32 (ต่อ)

กลุ่ม	ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(n = 84)	ความเครียดรวม	1	-.118	-.254**	-.126	-.099	-.400**	-.002	-.408**	-.297**	-.022	-.119	-.076
	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	2		.315**	.435**	.132	.123	.302**	.327**	.209	.218*	.201	.219*
	เชื่ออำนาจในตน	3			.236*	.070	.338**	.295*	.257**	.381	.042	-.036	.002
	มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				-.135	-.061	.148	.132	.109	.066	.041	.055
	สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.544**	-.014	.393**	.337**	.051	.027	.040
	สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.093	.449**	.490**	.065	.154	.117
	บทบาทในการทำงาน	7							.366**	.328**	.063	-.025	.018
	ความพึงพอใจในงาน	8								.581**	.160	.075	.121
	ความก้าวหน้าในงาน	9									.188	.190	.198
	คาดหวังด้านรายได้	10										.818**	.949**
	คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.958**
	ความคาดหวัง	12											

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 33 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวังจำแนกตามอายุงาน

กลุ่ม	ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ต่ำกว่า 8 ปี (n = 44)	ความเครียดรวม	1	-.133	-.178	-.015	-.095	-.276	-.010	-.429**	-.242	-.188	-.254	-.230
	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	2		.372*	.195	.186	.170	.178	.099	.077	.163	.177	.177
	เชื่ออำนาจในตน	3			.348*	.085	.241	.006	.189	.307*	-.122	-.034	-.082
	มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				-.090	-.046	-.332	-.033	-.013	.011	.133	.074
	สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.323*	.080	.424**	.414**	.262	.172	.227
	สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.171	.506**	.514**	.007	.174	.093
	บทบาทในการทำงาน	7							.240	.051	.082	-.052	.017
	ความพึงพอใจในงาน	8								.655**	.239	.254	.257
	ความก้าวหน้าในงาน	9									.227	.322**	.285
	คาดหวังด้านรายได้	10										.840**	.960**
	คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.958**
	ความคาดหวัง	12											

ตารางที่ 33 (ต่อ)

กลุ่ม	ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
8-13 ปี (n = 44)	ความเครียดรวม	1	-.450**	-.531**	-.277	-.291	-.479**	-.155	-.337*	-.271	.027	-.177	-.100
	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	2		.687**	.625**	.464**	.408**	.290	.355*	.386**	.124	.138	.145
	เชื่ออำนาจในตน	3			.628**	.303*	.583**	.320*	.460**	.593**	.012	.084	.059
	มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				.321*	.413**	.171	.309*	.426**	-.111	-.046	-.081
	สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.504**	.021	.498**	.338*	.195	.172	.200
	สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.175	.675**	.660**	.108	.320*	.254
	บทบาทในการทำงาน	7							.242	.413**	.002	.077	.050
	ความพึงพอใจในงาน	8								.714**	.181	.295	.272
	ความก้าวหน้าในงาน	9									.161	.272	.248
	คาดหวังด้านรายได้	10										.644**	.873**
	คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.935**
	ความคาดหวัง	12											

ตารางที่ 33 (ต่อ)

กลุ่ม	ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
14-19 ปี (n = 35)	ความเครียดรวม	1	.240	-.164	-.109	-.267	-.407*	.085	-.499**	-.245	.200	.023	.115	
	แรงจูงใจ	2		.427**	.149	.120	.157	.279	-.047	.061	.121	-.022	.050	
	เชื่ออำนาจในตน	3			.487**	.160	.197	.320	.220	.288	-.056	.014	-.021	
	มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				-.054	.010	.206	.262	.311	-.047	.054	.005	
	สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.714**	.308	.317	.330	-.156	-.021	-.091	
	สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.136	.498**	.445**	-.042	-.005	-.024	
	บทบาทในการทำงาน	7							.062	.400*	-.149	-.259	-.216	
	ความพึงพอใจในงาน	8								.382*	.088	.088	.092	
	ความก้าวหน้าในงาน	9									-.101	-.081	-.095	
	คาดหวังด้านรายได้	10											.818**	.951**
	คาดหวังเชิงอาชีพ	11												.956**
	ความคาดหวัง	12												

ตารางที่ 33 (ต่อ)

กลุ่ม	ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
20 ปีขึ้นไป (n = 45)	ความเครียดรวม	1	-.161	-.437**	-.132	-.287	-.470**	-.196	-.407**	-.442**	-.008	-.112	-.065
	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	2		.371*	.606**	.303*	.030	.323*	.457**	.438**	.424**	.503**	.487**
	เชื่ออำนาจในตน	3			.324*	.391**	.569**	.228	.493**	.545**	.114	.075	.098
	มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				.104	-.013	.144	.258	.240	.354*	.374*	.382**
	สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.489**	.181	.447**	.527**	.096	.150	.130
	สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.251	.453**	.556**	.027	.042	.037
	บทบาทในการทำงาน	7							.561**	.460**	.244	.136	.196
	ความพึงพอใจในงาน	8								.752**	.457**	.373*	.433**
	ความก้าวหน้าในงาน	9									.421**	.413**	.436**
	คาดหวังด้านรายได้	10										.823**	.950**
	คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.959**
	ความคาดหวัง	12											

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวังจำแนกตามตำแหน่ง

กลุ่ม	ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(n = 45)	บริหาร ความเครียดรวม	1	-.011	-.330*	-.058	-.200	-.449**	-.216	-.385**	-.334*	.102	.109	.110
	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	2		.362*	.463**	.206	.196	.215	.196	.180	.302*	.380*	.358*
	เชื่ออำนาจในตน	3			.376*	.067	.431**	.282	.203	.416**	-.066	-.071	-.072
	มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				.105	.238	.122	.250	.230	.179	.193	.194
	สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.519**	.263	.398**	.406**	.046	.146	.103
	สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.196	.564**	.581**	.129	.099	.118
	บทบาทในการทำงาน	7							.236	.469**	.125	.041	.084
	ความพึงพอใจในงาน	8								.705**	.383**	.301*	.355*
	ความก้าวหน้าในงาน	9									.088	.092	.094
	คาดหวังด้านรายได้	10										.836**	.954**
	คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.963**
	ความคาดหวัง	12											

ตารางที่ 34 (ต่อ)

กลุ่ม	ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(n = 59)	ปฏิบัติ	1	-.017	-.447**	-.162	-.103	-.526**	-.003	-.324*	-.245	.179	-.155	.000
	ความเครียดรวม	2		.409**	.395**	.180	.070	.351**	.238	.259*	.042	-.022	.009
	แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์	3			.309*	.309*	.449**	.182	.495**	.432**	-.052	.001	-.025
	เชื่ออำนาจในตน	4				-.045	.079	.006	.133	.012	-.093	-.107	-.108
	มุ่งอนาคตควบคุมตน	5					.489**	.039	.337**	.542**	.039	-.042	-.004
	สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	6						.027	.403**	.541**	-.222	-.017	-.121
	สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	7							.363**	.231	.096	.124	.120
	บทบาทในการทำงาน	8								.639**	.185	.093	.146
	ความพึงพอใจในงาน	9									.317*	.275*	.317*
	ความก้าวหน้าในงาน	10										.725**	.918**
	คาดหวังด้านรายได้	11											.939**
	คาดหวังเชิงอาชีพ	12											
ความคาดหวัง													

ตารางที่ 34 (ต่อ)

กลุ่ม	ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(n = 64)	วิชาการ	1											
	ความเครียดรวม	1	-.331**	-.346**	-.241	-.398**	-.366**	-.136	-.490**	-.332**	-.088	-.160	-.134
	แรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์	2		.613**	.500**	.403**	.319*	.242	.318*	.372**	.350**	.375**	.386**
	เชื่ออำนาจในตน	3			.589**	.415**	.458**	.175	.305*	.509**	.092	.196	.156
	มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				.108	.152	.151	.263*	.428**	.071	.180	.138
	สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.493**	.059	.369**	.193	.217	.261*	.256*
	สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.268*	.595**	.548**	.156	.345**	.273*
	บทบาทในการทำงาน	7							.353**	.386**	-.017	-.163	-.101
	ความพึงพอใจในงาน	8								.627**	.183	.277*	.248*
	ความก้าวหน้าในงาน	9									.200	.324**	.283*
	คาดหวังด้านรายได้	10										.768**	.931**
	คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.948**
ความคาดหวัง	12												

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 35 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านจิตลักษณะ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม
ปัจจัยด้านการทำงานและความคาดหวังจำแนกตามระดับ

กลุ่ม	ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ระดับ 1-4 (n = 60)	ความเครียดรวม	1	-.263*	-.421**	-.217	-.348**	-.457**	-.108	-.482**	-.267*	.011	-.186	-.098
	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	2		.482**	.257*	.452**	.283*	.286*	.264*	.342**	.128	.203	.180
	เชื่ออำนาจในตน	3			.486**	.514**	.544**	.002	.350**	.491**	-.151	.086	-.032
	มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				.279*	.336**	-.196	.207	.404**	-.109	.124	.012
	สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.449**	.081	.431**	.356**	.034	.008	.022
	สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.102	.584**	.613**	-.022	.274*	.141
	บทบาทในการทำงาน	7							.168	.090	-.143	-.052	-.104
	ความพึงพอใจในงาน	8								.698**	.022	.101	.068
	ความก้าวหน้าในงาน	9									.055	.278*	.183
	คาดหวังด้านรายได้	10										.710**	.920**
	คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.929**
	ความคาดหวัง	12											

ตารางที่ 35 (ต่อ)

กลุ่ม	ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(n = 101)	ระดับ 5-8 ความเครียดรวม	1	-.064	-.298**	-.138	-.205*	-.446**	-.092	-.357**	-.347**	.058	-.062	-.007
	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	2		.469**	.555**	.248*	.153	.283**	.251*	.296**	.309**	.295**	.317**
	เชื่ออำนาจในตน	3			.398**	.195	.391**	.301**	.324**	.456**	.050	.007	.028
	มุ่งอนาคตควบคุมตน	4				.053	.047	.196*	.254*	.224*	.165	.138	.158
	สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.562**	.168	.352**	.349**	.110	.145	.136
	สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.225*	.509**	.531**	.052	.094	.079
	บทบาทในการทำงาน	7							.384**	.491**	.132	.001	.064
	ความพึงพอใจในงาน	8								.620**	.338**	.293**	.330**
	ความก้าวหน้าในงาน	9									.276**	.224*	.261**
	คาดหวังด้านรายได้	10										.803**	.940**
	คาดหวังเชิงอาชีพ	11											.958**
	ความคาดหวัง	12											

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 36 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับความเครียด ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยด้านการทำงาน (n = 168)

ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9
คาดหวังด้านรายได้	1	-.216	.054	.030	.101	.029	.058	.238**	.204**
ความเครียดทั่วไป	2		.435**	.752**	-.094	-.105	-.100	-.235**	-.166*
ความเครียดจากการทำงาน	3			.921**	-.212**	-.524**	-.082	-.422**	-.306**
ความเครียดรวม	4				-.196*	-.429**	-.103	-.411**	-.296**
สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	5					.481**	.116	.352**	.367**
สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน	6						.162	.516**	.549**
บทบาทในงาน	7							.332**	.359**
ความพึงพอใจในงาน	8								.650**
ความก้าวหน้าในงาน	9								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 37 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังเชิงอาชีพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับความเครียด ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และ ปัจจัยด้านการทำงาน (n = 168)

ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9
คาดหวังเชิงอาชีพ	1	-.069	-.104	-.106	.124	.164*	-.013	.236**	.255**
ความเครียดทั่วไป	2		.435**	.752**	-.094	-.105	-.100	-.235**	-.166*
ความเครียดจากการทำงาน	3			.921**	-.212**	-.524**	-.082	-.422**	-.306**
ความเครียดรวม	4				-.196*	-.429**	-.103	-.411**	-.296**
สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.481**	.116	.352**	.367**
สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.162*	.516**	.549**
บทบาทในงาน	7							.332**	.359**
ความพึงพอใจในงาน	8								.650**
ความก้าวหน้าในงาน	9								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 38 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับความเครียด ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยด้านการทำงาน (n = 168)

ตัวแปร	รหัส	2	3	4	5	6	7	8	9
ความคาดหวัง	1	-0.050	-0.032	-0.045	.120	.107	.021	.251**	.245**
ความเครียดทั่วไป	2		.435**	.752**	-.094	-.105	-.100	-.235**	-.166**
ความเครียดจากการทำงาน	3			.921**	-.212**	-.524**	-.082	-.422**	-.306**
ความเครียดรวม	4				-.196**	-.429**	-.103	-.411**	-.296**
สนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน	5					.481**	.116	.352**	.367**
สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	6						.162*	.516**	.549**
บทบาทในงาน	7							.332**	.359**
ความพึงพอใจในงาน	8								.650**
ความก้าวหน้าในงาน	9								

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 39 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความเครียดของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ (n = 168)

ปัจจัย	ความเครียดรวม				ความเครียดทั่วไป				ความเครียดในการทำงาน			
	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม
ปัจจัยพื้นฐาน												
อายุงาน	-1.370	-0.181	-2.670**	0.022	-0.643	-0.196	-2.650**	0.033	-0.780	-0.141	-2.144**	0.015
ปัจจัยด้านจิตลักษณะ												
ความเชื่ออำนาจในตน	-1.750	-0.196	-2.622**	0.030	-1.007	-0.260	-3.510**	0.055				
ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม												
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า	-2.207	-0.256	-3.102**	0.179					-2.794	-0.443	-5.834**	0.270
ปัจจัยด้านการทำงาน												
ความพึงพอใจในงาน	-1.613	-0.186	-2.328*	0.045					-1.096	-0.172	-2.247**	0.028
Constant		333.355				80.954				223.809		
R		0.538				0.315				0.570		
R ²		0.290				0.099				0.325		
F		16.607**				9.068**				26.311**		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 40 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความเครียดทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ (n = 168)

ปัจจัย	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม
ปัจจัยพื้นฐาน												
อายุงาน	-0.583	-0.178	-2.332**	0.026								
ปัจจัยด้านจิตลักษณะ												
ความเชื่ออำนาจในตน					-0.954	-0.246	-3.274**	0.055				
ปัจจัยด้านการทำงาน												
ความพึงพอใจในงาน									-0.883	-0.235	-3.111**	0.049
Constant		38.719				70.226				68.470		
R		0.178				0.246				0.235		
R ²		0.032				0.061				0.055		
F		5.436**				10.718**				9.679**		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 41 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความเครียดในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ (n = 168)

ปัจจัย	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม
ปัจจัยด้านจิตลักษณะ												
ความเชื่ออำนาจในตน	-2.255	-0.345	-4.729**	0.113								
ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม												
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า					-3.307	-0.524	-7.926**	0.270				
ปัจจัยด้านการทำงาน												
ความพึงพอใจในงาน									-2.687	-0.422	-6.005**	0.174
Constant		149.268				187.243				170.510		
R		0.345				0.524				0.422		
R ²		0.119				0.275				0.178		
F		22.361**				62.825**				36.064**		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 42 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความเครียดรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ (n = 168)

ปัจจัย	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม
ปัจจัยพื้นฐาน												
อายุงาน	-1.376	-0.182	-2.385*	0.027								
ปัจจัยด้านจิตลักษณะ												
ความเชื่ออำนาจในตน					-3.209	-0.359	-4.957**	0.124				
ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม												
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า									-3.699	-0.429	-6.122**	0.179
Constant		105.718				219.494				233.712		
R		0.182				0.359				0.429		
R ²		0.033				0.129				0.184		
F		5.687*				24.567**				37.482**		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 42 (ต่อ)

ปัจจัย	b	beta	t	R ² เพิ่ม
ปัจจัยด้านการทำงาน				
ความพึงพอใจในงาน	-3.570	-0.411	-5.810**	0.164
Constant		238.979		
R		0.411		
R ²		0.169		
F		33.761**		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 43 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความคาดหวังของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับ ปัจจัยด้านต่างๆ (n = 168)

ปัจจัย	ความคาดหวังรวม				ความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้				ความคาดหวังเชิงอาชีพ			
	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม
ปัจจัยพื้นฐาน												
อายุงาน	-0.464	-0.219	-2.395**	0.042	-0.204	-0.195	-2.596*	0.032	-0.208	-0.174	-2.348*	0.024
ปัจจัยด้านการทำงาน												
ความก้าวหน้าในงาน									0.325	0.254	3.428**	0.060
ความพึงพอใจในงาน	0.695	0.285	3.832*	0.057	0.323	0.268	3.569**	0.051				
Constant		75.379				37.908				39.266		
R		0.332				0.306				0.309		
R ²		0.110				0.094				0.095		
F		10.240**				8.521**				8.696**		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 44 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ
(n = 168)

ปัจจัย	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม
ปัจจัยพื้นฐาน								
อายุงาน	-0.161	0.154	-2.005*	0.018				
ปัจจัยด้านการทำงาน								
ความพึงพอใจในงาน					0.287	0.238	3.155**	0.051
Constant		51.035				36.720		
R		-0.154				0.238		
R ²		0.024				0.057		
F		4.021*				9.956**		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 45 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความคาดหวังเชิงอาชีพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ (n = 168)

ปัจจัย	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม
ปัจจัยพื้นฐาน												
อายุงาน	-0.211	-0.176	-2.302*	0.025								
ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม												
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า					0.224	0.164	2.143*	0.021				
ปัจจัยด้านการทำงาน												
ความก้าวหน้าในงาน									0.327	0.255	3.401**	0.060
Constant		52.527				40.873				36.431		
R		0.176				0.164				0.255		
R ²		0.031				0.027				0.065		
F		5.297*				4.594*				11.566**		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 46 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความคาดหวังรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านต่างๆ (n = 168)

ปัจจัย	b	beta	t	R ² เพิ่ม	b	beta	t	R ² เพิ่ม
ปัจจัยพื้นฐาน								
อายุงาน	-0.372	-0.176	-2.299*	0.025				
ปัจจัยด้านการทำงาน								
ความพึงพอใจในงาน					0.611	0.251	3.345**	0.057
Constant		103.562				72.679		
R		0.176				0.251		
R ²		0.031				0.063		
F		5.286*				11.187**		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ภาคผนวก ข

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรวัดความเครียดทั่วไป

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1.นอนไม่หลับเพราะกังวลใจคิดมาก	.457**	.531**	5.848	.000	.887
2.อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย	.626**	.692**	8.046	.000	.881
3.มีอาการผิดปกติกับระบบขับถ่าย	.322**	.420**	6.704	.000	.892
4.รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ	.616**	.681**	6.805	.000	.881
5.ปวดศีรษะหรือเวียนบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	.506**	.591**	6.575	.000	.886
6.รู้สึกไม่มีความสุขเศร้าหมอง	.733**	.773**	7.239	.000	.878
7.รู้สึกปวดเมื่อย เกร็งกล้ามเนื้อบริเวณ ท้ายทอย หลังไหล	.476**	.561**	6.843	.000	.887
8.รู้สึกว่าตัวเองไม่มีสมาธิ	.446**	.529**	5.962	.000	.888
9.รู้สึกเบื่ออาหาร	.441**	.507**	4.992	.000	.887
10.กระสับกระส่ายวุ่นวายใจ	.743**	.776**	8.001	.000	.879
11.ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด	.595**	.640**	5.360	.000	.883
12.รู้สึกหมดหวังในชีวิต	.592**	.634**	4.918	.000	.883
13.เสียงสั่น ปากสั่นหรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ	.587**	.646**	4.960	.000	.882
14.เหงื่อออกตามมือตามเท้า โดยไม่มีสาเหตุ	.393**	.447**	4.456	.000	.888
15.เวลาทำอะไรแล้วรู้สึกหวาดกลัวไปหมด	.543**	.580**	5.529	.000	.885
16.รู้สึกเพลียจนไม่มีแรงทำอะไร	.547**	.595**	5.038	.000	.884
17.ปัสสาวะบ่อย	.618**	.654**	6.062	.000	.883
18.ติดเชื่อง่ายหรือมักไม่สบาย เช่น เป็นหวัด	.445**	.521**	4.360	.000	.887
19.ความสุขทางเพศลดลง	.341**	.391**	3.772	.000	.889
20.ฝันร้าย	.474**	.519**	4.445	.000	.887
ค่าความเชื่อมั่น .890					

**มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรวัดความเครียดในการทำงาน

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1.งานล้นมือ	.696**	.741**	10.051	.000	.903
2.ไม่ค่อยมีงานให้ทำ	.072*	.114*	2.456	.017	.912
3.งานเร่งด่วนเสมอ	.694**	.736**	10.892	.000	.903
4.งานยุ่งยาก-สำเร็จยาก	.652**	.690**	8.368	.000	.904
5.งานต่อเนื่องไม่มีจุดจบหรือจุดสำเร็จ	.580**	.634**	8.024	.000	.905
6.ทำงานไม่เสร็จหรือไม่สำเร็จตามที่ต้องการ	.549**	.587**	7.520	.000	.906
7.รายได้ไม่เหมาะสมกับงาน	.484**	.550**	7.173	.000	.908
8.โอกาสก้าวหน้ามีจำกัด	.483**	.565**	9.159	.000	.909
9.ขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา	.704**	.739**	7.170	.000	.903
10.ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจว่าใครทำงานดีหรือไม่ดี อย่างไร	.626**	.683**	7.151	.000	.904
11.ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม	.654**	.708**	7.033	.000	.904
12.ผู้บังคับบัญชาเรียกหาแต่ข้าพเจ้า	.564**	.597**	6.596	.000	.907
13.ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นหลายอย่าง	.471**	.526**	5.618	.000	.907
14.ที่ทำงานคับแคบและไม่สะอาด	.358**	.405**	3.603	.000	.909
15.สถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย	.444**	.478**	4.857	.000	.908
16.ตนเองขาดความรู้จริงในงาน	.353**	.406**	5.171	.000	.909
17.ตนเองไม่มีอำนาจที่แท้จริงตามตำแหน่ง	.507**	.555**	5.975	.000	.907
18.ลูกน้องไม่เกรงใจไม่นับถือ	.442**	.474**	4.905	.000	.908
19.ต้องรับผิดชอบมากมาย	.613**	.656**	8.189	.000	.905
20.เพื่อนร่วมงานไม่มีความรับผิดชอบ	.455**	.513**	6.993	.000	.908
21.ขาดความสามัคคีในกลุ่มคนทำงานร่วมกัน	.540**	.601**	7.272	.000	.906
22.ลูกน้อง/เพื่อนร่วมงาน ขาดความรู้ความ สามารถในงาน	.526**	.570**	6.412	.000	.907

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
23.ต้องเอางานกลับไปทำต่อที่บ้าน	.473**	.517**	6.273	.000	.908
24.ไม่ค่อยมีเวลาให้ครอบครัว	.540**	.584**	5.101	.000	.906
25.ต้องเดินทางหรือโยกย้ายบ่อย	.383**	.427**	3.594	.000	.909
ค่าความเชื่อมั่น .910					
** มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01					
* มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05					

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1.ข้าพเจ้าคิดว่าภาระเตรียมตัวอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำงานสำคัญๆ นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น	.495**	.598**	7.091	.000	.620
2.เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน ข้าพเจ้าจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานนั้น	.561**	.655**	8.445	.000	.610
3.หากไม่รู้ว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะทำได้สำเร็จหรือไม่และทำอย่างไร ข้าพเจ้าจะไม่ยอมอดทนทำงานนั้น	.225**	.446**	5.140	.000	.666
4.ข้าพเจ้าเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานเพื่ออนาคตที่ดี	.540**	.644**	8.502	.000	.610
5.ข้าพเจ้าชอบงานที่ไม่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	.313**	.545**	6.535	.000	.650
6.ข้าพเจ้ายกย่องคนที่พยายามเต็มที่ในการทำงาน จนก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงมากๆ ได้	.211**	.349**	4.312	.000	.660

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
7.เมื่อเริ่มต้นทำสิ่งใด ข้าพเจ้าจะพยายามทำจนกระทั่งสำเร็จ	.509**	.626**	7.503	.000	.612
8.ขณะที่ข้าพเจ้าทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ หากข้าพเจ้าถูกเรียกให้หันไปสนใจสิ่งอื่น ข้าพเจ้าจะไม่มีสมาธิกลับไปทำงานที่ค้างอยู่ได้	.180**	.424**	5.348	.000	.681
9.ข้าพเจ้าพยายามพัฒนาและปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน	.533**	.652**	9.301	.000	.604
10.ข้าพเจ้าเป็นคนไม่ค่อยว่าง คือมีงานที่จะต้องทำอยู่ตลอดเวลา	.117**	.355**	4.484	.000	.691
ค่าความเชื่อมั่น .665					

**มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรวัดความเชื่ออำนาจในตน

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1. ข้าพเจ้าเชื่อว่า การได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งเป็นเรื่องโชคลาภมากกว่าเกิดจากความสามารที่แท้จริง	.464**	.625**	8.917	.000	.670
2. ที่ว่า "ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น" เกิดขึ้นและเป็นจริงเสมอสำหรับข้าพเจ้า	.290**	.443**	6.171	.000	.700
3. ข้าพเจ้ามองไม่เห็นวิธีการที่ข้าพเจ้าจะช่วยให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้าได้	.459**	.577**	5.973	.000	.676
4. ข้าพเจ้าอยากเป็นคนโชคดี มากกว่าคนเก่ง	.414**	.579**	8.982	.000	.680
5. การวางแผนล่วงหน้าไม่ทำให้เกิดผลดีในงาน เพราะมักมีเหตุมาขัดขวาง	.480**	.601**	6.904	.000	.672
6. ในการประชุมข้าพเจ้ามักไม่เสนอความคิดต่างๆ เพราะแม้จะเสนอไปก็คงจะไม่เกิดผล	.472**	.605**	7.844	.000	.671
7. ในการทำงานหัวหน้าไม่ชอบเราแล้วชีวิตการทำงานก็แทบจะจบลงทีเดียว	.319**	.492**	5.824	.000	.698
8. การมีเงินมีทองเหลือใช้หรือร่ำรวยขึ้นอยู่กับความพยายาม และการกระทำของบุคคลมากกว่าโชคหรือดวง	.048	.229**	2.709	.000	.737
9. ข้าพเจ้ายอมรับว่าจะอะไรจะเกิดก็ต้องเกิด ตัวเราไม่อาจทำอะไรได้	.271**	.458**	5.283	.000	.706
10. คงจะเป็นไปไม่ได้ที่ข้าพเจ้าจะกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีในหน่วยงาน	.535**	.658**	9.978	.000	.661
ค่าความเชื่อมั่น					.710

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1. ข้าพเจ้าจะระมัดระวังในการทำงานเฉพาะเมื่อมีคนมาคอยจ้องจับผิด	.398**	.576**	8.575	.000	.652
2. เมื่ออยู่ต่างถิ่นข้าพเจ้าคิดว่าจะทำอะไรก็ได้ เพราะไม่มีใครรู้จัก	.536**	.672**	9.844	.000	.626
3. ถ้าในการทำงานมีการหาผลประโยชน์เพื่อส่วนตัวได้ คนที่ไม่ช่วยโอกาสอย่างคนอื่นเป็นคนโง่	.524**	.660**	8.004	.000	.630
4. ข้าพเจ้าคิดว่าควรหาความสุขใส่ตัวให้มากที่สุด ในขณะที่เพราะอนาคตเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน	.322**	.531**	7.013	.000	.670
5. ข้าพเจ้าพยายามใช้เงินอย่างประหยัดเพื่อให้เพียงพอต่อการใช้จ่ายตลอดเดือน	.135**	.307**	3.971	.000	.697
6. การทำดีไม่ควรหวังผลตอบแทนจากผู้อื่น	.298**	.437**	6.015	.000	.671
7. ข้าพเจ้าคิดว่าถึงเวลาแล้วที่จะรณรงค์เรื่องการประหยัดทรัพยากรของชาติเพื่อให้มีเหลือถึงเยาวชนรุ่นหลัง	.365**	.479**	4.396	.000	.662
8. ถ้าข้าพเจ้าเห็นของที่ยากได้และราคาแพงมาก ข้าพเจ้าจะตัดสินใจซื้อทันทีและยอมอดหลังจากนั้น	.524**	.655**	9.154	.000	.629
9. สิ่งตอบแทนที่ดีที่สุดในการทำงานคือเงิน และ/หรือตำแหน่ง	.091	.324**	4.019	.000	.716
10. ในการประชุมถ้ามีการพูดกันในสิ่งที่ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วยข้าพเจ้าจะคัดค้านทันทีโดยไม่สนใจว่าขณะนั้นเป็นเวลาที่เหมาะสมหรือไม่	.376**	.522**	5.196	.000	.658
ค่าความเชื่อมั่น	.686				

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ตารางที่ 6 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1. เพื่อนร่วมงานมักเข้ามาให้กำลังใจเมื่อ ข้าพเจ้าพบอุปสรรคในการทำงาน	.539**	.658**	8.883	.000	.744
2. เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยรู้สึกขอบคุณ เมื่อ ข้าพเจ้าช่วยแนะนำในการทำงาน	.502**	.630**	11.061	.000	.750
3. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ และหวังดีกับข้าพเจ้า	.680**	.762**	11.290	.000	.729
4. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าไม่ค่อยแลกเปลี่ยน ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	-.518**	-.356**	-3.545	.000	.878
5. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานทำตัวห่างเหิน กับข้าพเจ้า	.440**	.572**	8.464	.000	.758
6. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าเป็นที่ปรึกษาที่ดี ในการทำงาน	.621**	.719**	8.916	.000	.735
7. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานจริงจังกับ ข้าพเจ้า	.720**	.795**	8.929	.000	.722
8. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามักให้คำปรึกษาที่ ดีในการทำงาน	.732**	.799**	11.259	.000	.720
9. ข้าพเจ้ารู้สึกได้ว่าเพื่อนร่วมงานให้การ สนับสนุนข้าพเจ้าเสมอ	.647**	.745**	10.702	.000	.729
10. เพื่อนร่วมงานมักให้ข้าพเจ้ายืมอุปกรณ์ที่ จำเป็นในการทำงานเมื่อข้าพเจ้าต้องการ	.535**	.624**	10.094	.000	.750
ค่าความเชื่อมั่น .777					

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ตารางที่ 7 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1.เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการทำงานหัวหน้างานมักจะบอกแนวทางแก้ปัญหาให้ข้าพเจ้าเสมอ	.735**	.800**	13.433	.000	.728
2.เมื่อหัวหน้างานไม่พอใจงานของข้าพเจ้า เขาไม่ค่อยบอกว่าจะปรับปรุงอย่างไร	.574**	.689**	9.798	.000	.748
3.ข้าพเจ้ามักได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานเมื่อข้าพเจ้าทำสิ่งถูกต้อง	.599**	.702**	11.153	.000	.746
4.หัวหน้างานมักสั่งงานได้ชัดเจนและบอกขั้นตอนการทำงานก่อน	.576**	.681**	9.036	.000	.749
5.ข้าพเจ้ารู้สึกว้าหว้าหัวหน้างานมักคอยจับผิดในการทำงานของข้าพเจ้าอยู่เสมอ	.565**	.671**	9.547	.000	.750
6.หัวหน้างานมักยินดีช่วยเหลือเมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการทำงาน	.758**	.820**	12.414	.000	.728
7.หัวหน้างานไม่สนใจว่าใครทำงานดีหรือไม่ดีอย่างไร	.599**	.714**	11.055	.000	.743
8.หัวหน้าไม่ค่อยให้ความรู้ในการทำงานแก่ข้าพเจ้า	.700**	.779**	13.500	.000	.733
9.เมื่ออุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานขาดแคลนหรือชำรุดหัวหน้ามักรีบจัดหามาให้	.541**	.650**	8.645	.000	.753
10.ข้าพเจ้าทราบข้อมูลในการทำงานจากผู้อื่นมากกว่าจากหัวหน้า	-.706**	-.602**	-8.383	.000	.889
ค่าความเชื่อมั่น	.783				

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ตารางที่ 8 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรวัดบทบาทในการทำงาน

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเมื่อเทียบกับหน้าที่ก่อนการปฏิรูปองค์การ	.632**	.731**	10.103	.000	.879
2. เมื่อเทียบกับอำนาจหน้าที่ก่อนการปฏิรูปองค์การท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานในปัจจุบัน	.568**	.644**	5.447	.000	.883
3. หลังการปฏิรูปองค์การท่านให้ความสำคัญกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	.622**	.709**	13.091	.000	.880
4. เมื่อเทียบกับก่อนการปฏิรูปองค์การในปัจจุบันท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญของหน่วยงาน	.790**	.842**	14.469	.000	.867
5. เมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานก่อนการปฏิรูปองค์การในปัจจุบันท่านจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	.551**	.647**	11.950	.000	.885
6. ปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านเมื่อเทียบกับปริมาณงานของท่านก่อนการปฏิรูปองค์การ	.683**	.761**	15.103	.000	.875
7. หลังการปฏิรูปองค์การท่านสามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เมื่อเทียบกับก่อนการปฏิรูปองค์การ	.728**	.793**	14.482	.000	.872
8. ในปัจจุบันท่านได้ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานในหน้าที่ของตน เมื่อเทียบกับหน้าที่ก่อนการปฏิรูปองค์การ	.534**	.642**	7.565	.000	.887

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
9.เมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ของท่านก่อน การปฏิรูปองค์การในปัจจุบันตำแหน่งหน้าที่ ของท่านเปลี่ยนแปลงไป	.546**	.639**	7.664	.000	.885
10.เมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการ ปฏิรูปองค์การตัวท่านมีความสำคัญต่อ หน่วยงาน	.656**	.720**	8.489	.000	.878
ค่าความเชื่อมั่น .890					

**มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรวัดความก้าวหน้าในการทำงาน

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมพัฒนาคุณ ภาพในการทำงาน	.550**	.655**	8.379	.000	.837
2.ท่านสนใจเข้าร่วมการสอบเลื่อนตำแหน่งงาน ในองค์กร	.347**	.496**	6.437	.000	.858
3.ท่านมีโอกาสไปดูงานยังสถานที่ต่างๆ	.375**	.522**	7.253	.000	.855
4.ลักษณะงานที่ทำอยู่สามารถดัดแปลงขั้นตอน ในการทำงานได้ตามความเหมาะสม	.490**	.590**	7.390	.000	.842
5.หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้พนักงานเพิ่ม พูนความรู้	.729**	.802**	11.516	.000	.820
6.หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติ งานของพนักงาน	.663**	.743**	11.070	.000	.827

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
7. ท่านสนใจหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการทำงาน	.552**	.645**	8.883	.000	.837
8. ท่านมีการวางแผนงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย	.556**	.642**	8.685	.000	.837
9. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสและสนับสนุน ในด้านการทำงาน	.674**	.752**	11.561	.000	.826
10. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับงานในด้านต่างๆ ของ องค์กร	.675**	.752**	11.454	.000	.826
ค่าความเชื่อมั่น .851					

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ตารางที่ 10 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรฐานวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้	.643**	.732**	12.193	.000	.776
2. ท่านรู้สึกพอใจว่ารายได้ที่ท่านได้รับกับ ลักษณะของงานมีความเหมาะสมกัน	.536**	.656**	11.370	.000	.788
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ในการทำงานที่หน่วยงานจัดไว้ให้	.431**	.566**	6.861	.000	.800
4. เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นแล้วท่านรู้สึกพอใจ ต่อระบบการทำงานของหน่วยงานของท่าน	.572**	.671**	9.055	.000	.785

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
5.ถ้าท่านมีโอกาสท่านรู้สึกต้องการย้ายไปทำงานกับหน่วยงานอื่น	.428**	.583**	7.587	.000	.803
6.ท่านต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานของท่าน	.377**	.489**	6.260	.000	.804
7.ท่านเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย	.404**	.510**	7.181	.000	.802
8.ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ	.302**	.465**	5.122	.000	.816
9.ท่านมีความเป็นอิสระในการทำงาน	.539**	.642**	8.740	.000	.788
10.ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน	.709**	.791**	13.612	.000	.767
ค่าความเชื่อมั่น .810					

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรวัดความคาดหวังด้านสวัสดิการและรายได้

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1.ท่านหวังว่าจะมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมตามผลงาน	.630**	.751**	12.290	.000	.962
2.ท่านหวังว่าจะมีการจัดบริการด้านสุขภาพที่ดีแก่พนักงาน	.770**	.792**	14.046	.000	.959
3.ท่านหวังว่าจะมีการจัดสถานที่ในการทำงานให้มีความสะดวกสบาย	.854**	.816**	15.758	.000	.953
4.ท่านหวังว่าจะมีการให้ลาพักผ่อนโดยได้รับค่าตอบแทนตามสมควร	.826**	.758**	16.141	.000	.953

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
5.ท่านหวังว่าจะมีการให้ความช่วยเหลือเมื่อ เกษียณอายุ	.852**	.880**	15.339	.000	.953
6.ท่านหวังว่าจะมีการจ่ายเงินปันผลให้แก่ พนักงานตามผลกำไรขององค์กรอย่างเท่า เทียมกัน	.892**	.839**	17.074	.000	.951
7.ท่านหวังว่าจะมีการให้ความดูแลแก่ครอบครัว ของพนักงาน	.806**	.853**	11.813	.000	.955
8.ท่านหวังว่าจะมีกองทุนสำหรับพนักงานในด้าน ต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	.882**	.837**	15.461	.000	.951
9.ท่านหวังว่าจะมีการจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน	.872**	.823**	14.648	.000	.952
10.ท่านหวังว่าจะมีการสนับสนุนด้านทุนการ ศึกษาให้แก่พนักงาน	.799**	.819**	11.938	.000	.955
ค่าความเชื่อมั่น .958					

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ตารางที่ 12 แสดงผลการทดสอบคุณภาพมาตรวัดความคาดหวังเชิงอาชีพ

ข้อคำถาม	r กับ Scale ย่อย	r กับ Scale รวม	ค่า t	P-value	Alpha if item Deleted
1. ท่านหวังว่าจะมีการจัดให้มีบริการศูนย์ช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่พนักงาน	.641**	.702**	12.123	.000	.942
2. ท่านหวังว่าจะมีการส่งเสริมมาตรฐานในการทำงานแก่พนักงาน	.740**	.811**	16.336	.000	.937
3. ท่านหวังว่าจะมีความโปร่งใสในการบริหารจัดการพนักงานสามารถตรวจสอบได้	.772**	.885**	18.336	.000	.935
4. ท่านหวังว่าจะมีการให้การรับรองในด้านความมั่นคงในการทำงาน	.690**	.889**	11.405	.000	.939
5. ท่านหวังว่าจะมีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร	.844**	.880**	20.690	.000	.932
6. ท่านหวังว่าจะมีการพิจารณาผลงานตามมาตรฐานการทำงาน	.799**	.914**	18.580	.000	.934
7. ท่านหวังว่าจะมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร	.812**	.851**	18.540	.000	.933
8. ท่านหวังว่าจะมีการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่พนักงาน	.792**	.909**	18.200	.000	.934
9. ท่านหวังว่าจะมีการรายงานผลการทำงานขององค์กรให้พนักงานรับทราบ	.780**	.899**	16.232	.000	.935
10. ท่านหวังว่าจะจัดให้มีการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้แก่พนักงาน	.771**	.839**	15.995	.000	.935
ค่าความเชื่อมั่น					.942

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) ทั้งนี้ข้อมูลในแบบสอบถามที่ท่านกรอกทั้งหมดนี้จะเป็นประโยชน์ในการเขียนรายงานวิทยานิพนธ์

😊 ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลพื้นฐานของบุคคล

กรุณาเติมข้อความในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องหน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุการทำงานที่ บ. ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) รวมระยะเวลาก่อนการปฏิรูปองค์กร.....ปี
(นับจำนวนปีเต็ม ถ้าเกิน 6 เดือนให้ปัดขึ้นเป็น 1 ปี)

3. ตำแหน่ง.....ระดับ.....

4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
 อื่น ๆ ระบุ

5. งานอดิเรกในยามว่างของท่านคือ (โปรดระบุ)

.....

ส่วนที่ 2.1 ความรู้สึกเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน

โปรดวงกลมล้อมรอบตัวเลข เพื่อระบุว่าเหตุการณ์นั้น เกิดขึ้นกับท่าน หรือไม่บ่อยครั้ง เพียงใด และ วงกลมล้อมรอบตัวเลขที่แสดงถึงระดับความหนักใจของท่านต่อเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น โดยกำหนดให้ 1 = ไม่นักใจ 2 = นักใจน้อย 3 = นักใจค่อนข้างน้อย 4 = นักใจค่อนข้างมาก 5 = นักใจมาก

วงกลม 2 แห่ง ในแต่ละข้อ กรุณาตอบทุกข้อ

ข้อคำถาม	การเกิดเหตุการณ์				ระดับความหนักใจ				
	เกิดบ่อยมาก	เกิด บ่อย	บางครั้ง	ไม่เลย	ไม่หนักใจ				หนักใจมาก
1. นอนไม่หลับ เพราะกังวลใจคิดมาก	3	2	1	0	1	2	3	4	5
2. อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย	3	2	1	0	1	2	3	4	5
3. มีอาการผิดปกติกับระบบขับถ่าย	3	2	1	0	1	2	3	4	5
4. รู้สึกหงุดหงิด ไร้ความพอใจ	3	2	1	0	1	2	3	4	5
5. ปวดศีรษะข้างเดียว หรือเวียนศีรษะมึน	3	2	1	0	1	2	3	4	5
6. รู้สึกไม่มีความสุข เศร้าหมอง	3	2	1	0	1	2	3	4	5
7. รู้สึกปวดเมื่อย เกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หรือหลัง	3	2	1	0	1	2	3	4	5
8. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ จดจ่อกับสิ่งที่ทำอยู่	3	2	1	0	1	2	3	4	5
9. รู้สึกเบื่ออาหาร	3	2	1	0	1	2	3	4	5
10. กระสับกระส่าย วุ่นวายใจ	3	2	1	0	1	2	3	4	5
11. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด	3	2	1	0	1	2	3	4	5
12. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	3	2	1	0	1	2	3	4	5
13. เสี่ยงสั้น ปากสั้น มือสั้นเวลาไม่พอใจ	3	2	1	0	1	2	3	4	5
14. เหนือออกตามมือตามเท้า หรือลำตัวโดยไม่มีสาเหตุ	3	2	1	0	1	2	3	4	5
15. เวลาทำอะไรแล้วรู้สึกหวาดกลัวไปหมด	3	2	1	0	1	2	3	4	5
16. รู้สึกเหนื่อยจนไม่มีแรงจะทำอะไร	3	2	1	0	1	2	3	4	5
17. ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ และตัดสินใจได้ อย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	3	2	1	0	1	2	3	4	5
18. คิดเรื่องง่ายหรือมักไม่สบาย	3	2	1	0	1	2	3	4	5
19. ความสุขทางเพศลดลง	3	2	1	0	1	2	3	4	5
20. ผื่นร้าย	3	2	1	0	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 2.2 ความรู้สึกต่อเหตุการณ์ในที่ทำงาน

ข้อความ	การเกิดเหตุการณ์				ระดับความหนักใจ				
	เกิดบ่อย มาก	เกิด บ่อย	บางครั้ง	ไม่เลย	ไม่หนักใจ				หนักใจมาก
1. งานล้นมือ	3	2	1	0	1	2	3	4	5
2. ไม่ค่อยมีงานให้ทำ	3	2	1	0	1	2	3	4	5
3. งานเร่งด่วนเสมอ	3	2	1	0	1	2	3	4	5
4. งานยุ่งยาก-สำเร็จยาก	3	2	1	0	1	2	3	4	5
5. งานต่อเนื่องไม่มีจุดจบหรือจุดสำเร็จ	3	2	1	0	1	2	3	4	5
6. ทำงานไม่เสร็จหรือไม่สำเร็จตามที่ต้องการ	3	2	1	0	1	2	3	4	5
7. รายได้ไม่เหมาะสมกับงาน	3	2	1	0	1	2	3	4	5
8. โอกาสก้าวหน้ามีจำกัด	3	2	1	0	1	2	3	4	5
9. ขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา	3	2	1	0	1	2	3	4	5
10. ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจว่าใครทำงาน ดีหรือไม่ดีอย่างไร	3	2	1	0	1	2	3	4	5
11. ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม	3	2	1	0	1	2	3	4	5
12. ผู้บังคับบัญชาเรียกหาแต่ข้าพเจ้า	3	2	1	0	1	2	3	4	5
13. ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นหลายอย่าง	3	2	1	0	1	2	3	4	5
14. ที่ทำงานคับแคบและไม่สะอาด	3	2	1	0	1	2	3	4	5
15. สถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย	3	2	1	0	1	2	3	4	5
16. ตนเองขาดความรู้จริงในงาน	3	2	1	0	1	2	3	4	5
17. ตนเองไม่มีอำนาจที่แท้จริงตามตำแหน่ง	3	2	1	0	1	2	3	4	5
18. ลูกน้องไม่เกรงใจไม่นับถือ	3	2	1	0	1	2	3	4	5
19. ต้องรับผิดชอบมากมาย	3	2	1	0	1	2	3	4	5
20. เพื่อนร่วมงานไม่มีความรับผิดชอบ	3	2	1	0	1	2	3	4	5
21. ขาดความสามัคคีในกลุ่มคนทำงาน	3	2	1	0	1	2	3	4	5
22. ลูกน้อง/เพื่อนร่วมงานขาดความรู้ ความสามารถในงาน	3	2	1	0	1	2	3	4	5
23. ต้องเอางานกลับไปทำต่อที่บ้าน	3	2	1	0	1	2	3	4	5
24. ไม่ค่อยมีเวลาให้ครอบครัว	3	2	1	0	1	2	3	4	5
25. ต้องเดินทางหรือโยกย้ายบ่อย	3	2	1	0	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3 รูปแบบและเป้าหมายการทำงาน

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่า ท่านมีคุณลักษณะหรือความคิดเห็นต่อการทำงานดังข้อความนี้หรือไม่ มีปริมาณมากน้อยเพียงใด แล้วให้ขีดเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านเอง เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อคำถาม	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. ข้าพเจ้าคิดว่า การเตรียมตัวอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานสำคัญ ๆ นั้น เป็นสิ่งที่จำเป็น						
2. เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน ข้าพเจ้าจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานนั้น						
3. หากไม่รู้ว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายนั้น จะทำสำเร็จได้หรือไม่ และทำอย่างไร ข้าพเจ้าจะไม่ยอมอดทนทำงานนั้น						
4. ข้าพเจ้าเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานเพื่ออนาคตที่ดี						
5. ข้าพเจ้าชอบงานที่ไม่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง						
6. ข้าพเจ้ายกย่องคนที่พยายามเต็มที่ในการทำงาน จนก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงมาก ๆ ได้						
7. เมื่อเริ่มต้นทำสิ่งใด ข้าพเจ้าจะพยายามทำจนกระทั่งสำเร็จ						
8. ขณะที่ข้าพเจ้าทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ หากข้าพเจ้าถูกเรียกให้หันไปสนใจสิ่งอื่น ข้าพเจ้าจะไม่มีสมาธิกลับไปทำงานที่ค้างอยู่ได้						
9. ข้าพเจ้าพยายามพัฒนาและปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน						
10. ข้าพเจ้าเป็นคนไม่ค่อยว่าง คือมีงานที่จะต้องทำตลอดเวลา						
11. ข้าพเจ้าเชื่อว่า การได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง เป็นเรื่องโชคลาภ มากกว่าเกิดจากความสามารถ						
12. ที่ว่า "ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น" เกิดขึ้น และเป็นจริงเสมอสำหรับข้าพเจ้า						

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
13. ข้าพเจ้ามองไม่เห็นวิธีการที่ข้าพเจ้าจะช่วยให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้าได้						
14. ข้าพเจ้าอยากเป็นคนโชคดี มากกว่าคนเก่ง						
15. การวางแผนล่วงหน้า ไม่ทำให้เกิดผลดีในงาน เพราะมักมีเหตุมาขัดขวาง						
16. ในการประชุม ข้าพเจ้ามักไม่เสนอความคิด เพราะแม้จะเสนอไป ก็คงจะไม่เกิดผลอะไรขึ้น						
17. ในการทำงานหัวหน้าไม่ชอบเราแล้ว ชีวิตการทำงานก็แทบจะจบลงทีเดียว						
18. การมีเงินมีทองเหลือใช้หรือร่ำรวย ขึ้นอยู่กับ ความ พยายาม และการกระทำของบุคคลมากกว่าโชคหรือดวง						
19. ข้าพเจ้ายอมรับว่า อะไรจะเกิดก็ต้องเกิด ตัวเราไม่อาจทำอะไรได้						
20. คงจะเป็นไปไม่ได้ ที่ข้าพเจ้าจะกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีในหน่วยงาน						
21. ข้าพเจ้าจะระมัดระวังในการทำงาน เฉพาะเมื่อมีคนมาคอยจ้องจับผิด						
22. เมื่ออยู่ต่างถิ่น ข้าพเจ้าคิดว่าจะทำอะไรก็ได้ เพราะไม่มีใครรู้จัก						
23. ถ้าในการทำงานมีการหาผลประโยชน์เพื่อส่วนตัวได้ คนที่ไม่อวยโอกาสอย่างคนอื่นเป็นคนโง่						
24. ข้าพเจ้าคิดว่า ควรหาความสุขใส่ตัวให้มากที่สุด ในขณะนี้ เพราะอนาคตเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน						
25. ข้าพเจ้าพยายามใช้เงินอย่างประหยัด เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้จ่ายตลอดเดือน						
26. การทำดีไม่ควรหวังผลตอบแทนจากผู้อื่น						
27. ข้าพเจ้าคิดว่าถึงเวลาแล้วที่จะรณรงค์เรื่องการประหยัดทรัพยากรของชาติ เพื่อให้มีเหลือถึงเยาวชนรุ่นหลัง						

ข้อคำถาม	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
28. ถ้าข้าพเจ้าเห็นของที่อยากได้และราคาแพงมาก ข้าพเจ้า จะตัดสินใจซื้อทันที และยอมอด						
29. สิ่งตอบแทนที่ดีที่สุดในการทำงาน คือ เงิน และ/หรือตำแหน่ง						
30. ในการประชุมถ้ามีการพูดกันในสิ่งที่ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วย ข้าพเจ้าจะคัดค้านทันทีโดยไม่สนใจว่าขณะนั้นเป็นจังหวะที่เหมาะสมหรือไม่						

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

ทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านเอง เพียงแห่งเดียวในแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. เพื่อนร่วมงานมักเข้ามาให้กำลังใจเมื่อข้าพเจ้าพบอุปสรรคในการทำงาน						
2. เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยรู้สึกขอบคุณ เมื่อข้าพเจ้าช่วยแนะนำในการทำงาน						
3. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับและหวังดีกับข้าพเจ้า						
4. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าไม่ค่อยแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือ แสดงความคิดเห็นในการทำงาน						
5. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานทำตัวห่างเหินกับข้าพเจ้า						
6. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าเป็นที่ปรึกษาที่ดีในการทำงาน						
7. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานจริงใจ กับข้าพเจ้า						
8. เพื่อนร่วมงานมักให้คำปรึกษาแก่ข้าพเจ้า เมื่อข้าพเจ้าพบอุปสรรคในการทำงาน						
9. ข้าพเจ้ารู้สึกได้ว่าเพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนข้าพเจ้าเสมอ						

ข้อคำถาม	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
10. เพื่อนร่วมงานมักให้ข้าพเจ้ายืมอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานเมื่อข้าพเจ้าต้องการ						
11. เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานมักจะบอกแนวทางแก้ปัญหาให้ข้าพเจ้าเสมอ						
12. เมื่อหัวหน้างานไม่พอใจงานของข้าพเจ้า เขาไม่ค่อยบอกว่าควรปรับปรุงอย่างไร						
13. ข้าพเจ้ามักได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน เมื่อข้าพเจ้าทำสิ่งที่ถูกต้อง						
14. หัวหน้ามักสั่งงานได้ชัดเจน และบอกขั้นตอนการทำงานก่อน						
15. ข้าพเจ้ารู้สึกหัวหน้างานคอยจับผิดในการทำงานของข้าพเจ้าอยู่เสมอ						
16. หัวหน้างานมักยินดีช่วยเหลือเมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการทำงาน						
17. ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจว่าใครทำงานดีหรือไม่ดีอย่างไร						
18. หัวหน้างานไม่ช่วยแนะนำขั้นตอนการทำงานให้ข้าพเจ้าก่อนที่ข้าพเจ้าจะลงมือปฏิบัติ						
19. เมื่ออุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานขาดแคลนหรือชำรุดหัวหน้ามักรีบจัดหามาให้						
20. ข้าพเจ้าทราบข้อมูลในการทำงานจากผู้อื่นมากกว่าจากหัวหน้า						

ส่วนที่ 5 ข้อมูลในด้านการทำงาน

ทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านเอง เพียงแห่งเดียวในแต่ละข้อ

ส่วนที่ 5.1 การปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับก่อนการปฏิรูปองค์การ

ข้อคำถาม	มากกว่า เดิมมาก	มากกว่า เดิมเล็กน้อย	เท่าเดิม	น้อยกว่า เดิมเล็กน้อย	น้อยกว่า เดิมมาก
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อเทียบกับหน้าที่ก่อนการปฏิรูปองค์การ					
2. เมื่อเทียบกับอำนาจหน้าที่ก่อนการปฏิรูปองค์การ ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงาน ในปัจจุบัน					
3. หลังการปฏิรูปองค์การท่านให้ความสำคัญกับงานที่ท่าน ปฏิบัติอยู่					
4. เมื่อเทียบกับก่อนการปฏิรูปองค์การ ในปัจจุบันท่าน ได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญของหน่วยงาน					
5. เมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานก่อนการปฏิรูปองค์การ ในปัจจุบันท่านจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ					
6. ปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านในปัจจุบัน เมื่อเทียบกับปริมาณงานของท่านก่อนการปฏิรูปองค์การ					
7. หลังการปฏิรูปองค์การท่านสามารถทำงานได้ตรงตามเป้า หมายที่ตั้งไว้ เมื่อเทียบกับก่อนการปฏิรูปองค์การ					
8. ในปัจจุบันท่านได้ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานในหน้าที่ ของตน เมื่อเทียบกับหน้าที่ก่อนการปฏิรูปองค์การ					
9. เมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ของท่านก่อนการปฏิรูปองค์การ ในปัจจุบันตำแหน่งหน้าที่ของท่านเปลี่ยนแปลงไป					
10. เมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการปฏิรูปองค์การ ตัวท่านมีความสำคัญต่อหน่วยงาน					

ส่วนที่ 5.2 ท่านกับองค์การของท่าน

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย	น้อยที่สุด
1.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมพัฒนาคุณภาพในการทำงาน						
2.ท่านสนใจเข้าร่วมการสอบเลื่อนตำแหน่งงาน						
3.ท่านมีโอกาสไปดูงานยังสถานที่ต่างๆ						
4.ลักษณะงานที่ทำอยู่สามารถดัดแปลงขั้นตอนในการทำงานได้ตามความเหมาะสม						
5.หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้						
6.หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน						
7.ท่านสนใจหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน						
8.ท่านมีการวางแผนงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย						
9.หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสและสนับสนุนในด้านการทำงาน						
10.หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับงานในด้านต่างๆ ขององค์การ						
11.ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้						
12.ท่านรู้สึกพอใจว่ารายได้ที่ท่านได้รับกับลักษณะของงานมีความเหมาะสมกัน						
13.ท่านรู้สึกพึงพอใจกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่หน่วยงานจัดไว้ให้						
14.เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นแล้วท่านรู้สึกพอใจต่อระบบการทำงานของหน่วยงานของท่าน						
15.ถ้าท่านมีโอกาสท่านรู้สึกต้องการย้ายไปทำงานกับหน่วยงานอื่น						

บรรณานุกรม

- กรกนก วงศ์พันธุ์เศรษฐ์. 2535. ความเข้าใจตนเองและความคาดหวังต่อการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาตนเอง : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานฝึกอบรมบ้านกรุณา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กวิตา เสาศฤทวงศ์. 2544. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์โรสเทเลอร์.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กันตยา เพิ่มผล. 2541. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร :
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- จันทา พงษ์ศิริ. 2541. ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จินตนา บิลมาศ และคณะ. 2529. คุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน รายงานการวิจัย.
กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ
พลเรือน.
- จิระพร อุดมกิจ. 2539. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จุฑามาศ คล้ายทอง. 2545. ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายก
รัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรชัย อินทสุวรรณ. 2538. ขจัดและป้องกันความเครียด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :
ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชนิการ์ ละเอียด. 2543. ความคาดหวังต่อลักษณะและรูปแบบการจัดสวัสดิการของบุคลากร
กรณีออกนอกกระบบเป็นองค์กรมหาชน : ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคม. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาญชัย อาจินสมাজার. 2534. การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ. วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยหอการค้า. 12 (ก.ย.-ธ.ค.) : 68-69

- ณกมล จันทร์สม และคณะ. 2541. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์
 นิติยาภรณ์ อิมใจ. 2544. ความคาดหวังและการปรับตัวของพนักงานการสื่อสาร
 แห่งประเทศไทย (บางรัก) ต่อนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ. ภาคนิพนธ์ปริญญา
 มหำบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดรณี มโนรัตน์. 2544. ความคาดหวังของพนักงานต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากร
 มนุษย์ในอุตสาหกรรมรถยนต์ไทย ในปี ค.ศ.2000-2009. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหำบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน และเพ็ญแข ประจวบปัจฉิม. 2520. จริยธรรมชาวชนไทย. รายงานการ
 วิจัยฉบับที่ 21 สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. 2541. ตำราชันสูง เรื่อง ทฤษฎี การวัด และงานวิจัย เอกลักษณะ
 แห่งอีโก้ในคนไทยและเทศ. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
 ศาสตร์.
- _____ ม.ป.ป. ตำราชันสูง เรื่อง สติปัญญา และความสามารถทางการรู้คิด
 เพื่อวิถีชีวิตที่ดีกว่า. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทองใบ สุดซารี. 2542. ทฤษฎีองค์กร : วิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์.
 กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทัศนากองกักดี และคณะ. 2531. ประมวลบทความวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์.
 กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2.
 กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช .
- ธงชัย สันติวงษ์. 2535. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาพร ศรีปฐม. 2545. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 ทางหลวง 2 กองกำกับการ 2 จังหวัดเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหำบัณฑิต สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. ม.ป.ป. ตำราวิชาการ ความรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางจิต
 ความเครียดและสุขภาพจิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นันทพร มธุรพจนากุล. 2544. ทักษะคติและความคาดหวังของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์และผู้บริหารอื่น ๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นภาพร วงศ์ใหญ่. 2542. ความคาดหวังและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตของผู้สูงอายุจังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นลินี ธรรมอำนวยสุข. 2541. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาโรงเรียนกีฬา จ.สุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ วิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- นพพรช วุฒิธรรม. 2545. การสนับสนุนทางสังคมต่อการมีส่วนร่วมในกลุ่มผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาชมรมผู้สูงอายุ โรงพยาบาลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิตยา เงินประเสริฐ. 2544. ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บรียงค์ โตจินดา. 2541. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- บัณฑิต ทิศภาค. 2543. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อำนวยความสะดวก จังหวัดสระบุรี ในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุณรับ ศักดิ์มณี. 2535. การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปนัดดา ชำนาญสุข. 2536. ความล้าทางจิตของพนักงานในการทำงานประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประนิดา ประสงค์จรรยา. 2542. ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประภาส ศิลปรัศมี. 2529. บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสภาตำบล ในทรรณะของกรมการสภาตำบล. กองวิจัยและประเมินผล. กรมสุขภาพจิต.

- ปิยะสุดา แคว้นนนทรีย์. 2544. ความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคลต่อการบริการ
ด้านทรัพยากรมนุษย์จากแหล่งธุรกิจภายนอก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิบูล ทองมา. 2543. ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปฏิญญา สาทร. 2517. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัท วัฒนาพานิช.
- มนตรี นามมงคล และคณะ. 2540. การเปรียบเทียบความเครียด ความคิดอยากฆ่าตัวตาย
และความคิดอยากฆ่าผู้อื่นของข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่. กรุงเทพฯ :
กระทรวงสาธารณสุข.
- มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท ชีระฟิล์ม และโซเทกซ์ จำกัด.
- รวมชัย มานะ. 2544. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี
กองบังคับการตำรวจนครบาล 2. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- رأจวน เบญจศิริ. 2536. ความพึงพอใจในการทำงานและความเครียดของคนใน
กรุงเทพมหานคร. เอกสารงานวิจัย 9078. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- _____ . 2538. ความพึงพอใจในการทำงานและความเครียดของประชาชนในเขตเมือง
ตะวันออกเชียงใหม่. เอกสารงานวิจัย 9099. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลัทธிகาล ศรีวะรมย์ และคณะ. 2542. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและเท็กซ.
- วรรณภรณ์ เต็มประยูร. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ และ
ความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารชั้นต้น ธนาคารพาณิชย์ไทย
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วรรณิ วรรณชาติ. 2541. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการคบเพื่อนแบบเสี่ยง
เอดส์ของนักศึกษาชายในมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วสันต์ พันธุ์ณี. 2539. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี
ของสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวน ในสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วันชัย มีชาติ. 2544. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันतीय แสนภักดี. 2533. ความคาดหวัง ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อมวลชน และความต้องการทางการเมืองของนักศึกษาวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วันเพ็ญ ว่องไวกิตติสิน. 2541. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานเรือนจำฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีทัณฑสถานในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วาสนา ขวัญใจ. 2539. ผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่อพนักงาน : ศึกษากรณีองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีณา บุญแสง. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองการสนับสนุนทางสังคม และความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ. 2541. ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริพันธ์ เพ็ชรทองคำ. 2521. จิตวิทยาพัฒนาการและการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริพร วลัยเพชร. 2543. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ ในเขต 4. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุภชัย สุพรรณทอง. 2544. ปัจจัยทางจิตสังคมและสถานการณ์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกตั้งอย่างมีจริยธรรมของนักศึกษาสถาบันราชภัฏ. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมคิด บางโม. 2545. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพงษ์ วสุประสาธ และคณะ. 2540. การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน กฟผ. ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ. รายงานการวิจัยหลักสูตรปริญญา มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2539. ทฤษฎีและเทคนิค : การปรับพฤติกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหมาย งามคณะ. 2538. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถม
ศึกษา จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- สัญญา ประกอบผล. 2544. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามอาชญา
กรรมของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 กองบัญชาการตำรวจ
นครบาล. ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สาธิต สิงห์ชัย. 2544. ความรู้และบทบาทจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการทำงานร่วมกับองค์การ
บริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุขุมาลัย ศาลาโรจน์. 2542. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลโรง
พยาบาลชุมชนจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุดฤทัย เตชะไตรภพ. 2541. ผลของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดและการปฏิบัติ
งานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตร
ศาสตร์.
- สุนันท์ ฤทธิ์นมตรี. 2543. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานศุลกากรใน
สังกัดส่วนตรวจสินค้าขาออก สำนักงานกรมศุลกากรส่งออกท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากร.
ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพัทธรา ธรรมวงษ์. 2544. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชน
ในงานพยาบาลผู้ป่วยใน. ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพัทธรา ไพฑูรย์. 2545. รายงานการศึกษา ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลแห่ง
ตน. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภาพรรณ ลูวีระ. 2533. ความคาดหวังของนักศึกษาต่อการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. รายงานการวิจัย คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

- สมิตรา เจริมพันธ์. 2545. จิตลักษณะและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้
คณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพล พยอมแย้ม. 2541. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุรียพร กุมาคาม. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน
ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องาน ความคาดหวังในงานอาชีพ
และการรับรู้ค่านิยมวิชาชีพกับความผูกพันต่อองค์กรของนักรังสีเทคนิค. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณ รักรธรรม. 2538. พฤติกรรมความเครียดในองค์กร. เอกสารประกอบการสอน
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อ้อมเดือน สดมณี. 2536. ลักษณะทางพุทธศาสนาและจิตสังคมของครูมัธยมศึกษาที่เกี่ยวข้อง
ข้องกับการถ่ายทอดทางศาสนา. รายงานการวิจัยฉบับที่ 58 สถาบันวิจัยพฤติกรรม
ศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อัมพร ไอตระกูล. 2538. สุขภาพจิต. กรุงเทพมหานคร : กรมสุขภาพจิต
- อารยะ คงมนต์. 2545. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิต
เสื้อผ้าสำเร็จรูปบริษัท ไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อารี พันธมณี และสุพีร์ ลิมไทย. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อิศรัตน์ ศรีวัฒนา. 2540. ความคาดหวังของครูที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน
เอกชน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุมาพร รามสินธุ์. 2545. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ :
ศึกษากรณีข้าราชการและลูกจ้างประจำ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุไรวรรณ จันทรสกุลถาวร. 2540. การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- Biesanz, Mavis, H. and Biesanz, John. 1978. **Introduction to Sociology**. New Jersey : Prentice Hall.
- Gross Neal. and Alexander, W. McEachern. 1965. **Explanation in Role Analysis Study of the School Intendency Role**. New York : John Wiley & Sons.
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. 1970. Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological MeasureMent** : 607-610.
- Lathem, G.P., and Locke, E.A. 1975. Increasing productivity with decreasing time limits : field replication of Parkinson's law. **Journal of Applied Psychology**, 60, 524-526.
- Lawrence, A. Pervin. 1989. **Goal Concepts in Personality and Social Psychology**. New York : Lawrence Erlbaum Associates.

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – นามสกุล นางสาววราภรณ์ คล้ายประยงค์
- ประวัติการศึกษา นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2542
- ที่อยู่ปัจจุบัน 108/666 หมู่บ้านคงไทย แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220
โทร. 02 –552-3381