

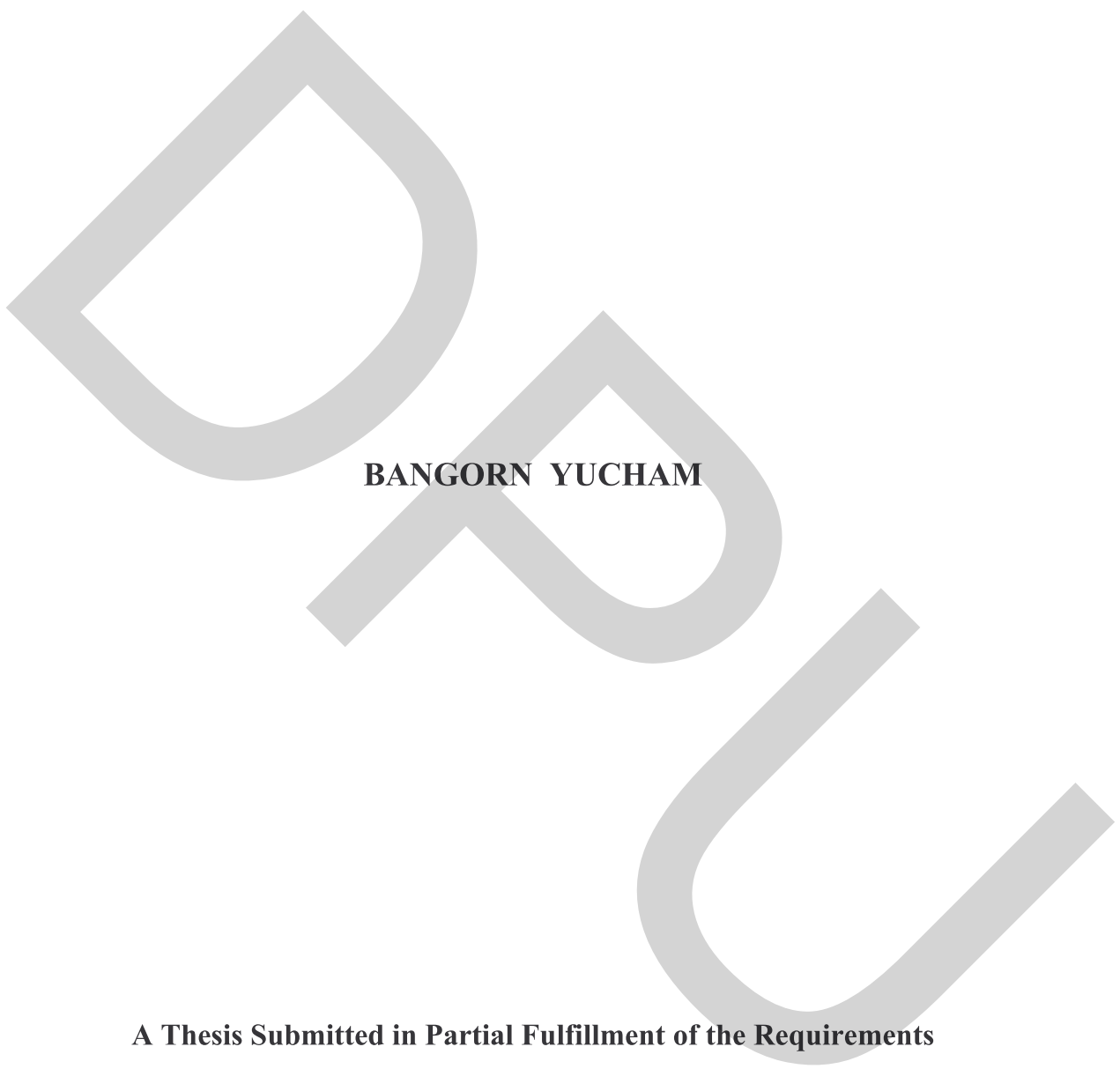
ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

บังอร อยู่คำ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2552

**Factors affecting stress at work of operation Staff of
Metropolitan Waterworks Authority**



BANGORN YUCHAM

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Degree of Master of Business Administration
Department of Business Administration
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง
ชื่อผู้เขียน	บังอร อยู่หน้า
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ (การจัดการ)
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานและเพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประชากรเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ระดับปฏิบัติการ 1-5 โดยผู้วิจัยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากประชากรทั้งหมดจำนวน 2,158 คน การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าทางสถิติในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติภาคบรรยาย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคลิกภาพระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม หรือมากกว่า ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพและปัจจัยในการทำงานต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์หาค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) และใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการการประปานครหลวง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน

มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการการประสานรหลวง ด้าน
ลักษณะงาน ด้านความคลุมเครือในบทบาท ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ
ภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001



Thesis Title : Factors Affecting Stress at Work of Operation Staff of Metropolitan Waterworks Authority

Author : Bangorn Yucham

Thesis Advisor : Professor Dr. Sermsak Wisalaporn

Department : Business Administration (Management)

Academic Year : 2008

ABSTRACT

The purposes of the study on “Factors Affecting Stress at Work of Operation Staff of Metropolitan Waterworks Authority” were to study the different factors relating to personalities, working, and stress at work which may affect staff while they were working.

The survey was conducted from 400 samplings out of 2,158 staff from level 1 – 5 of Metropolitan Waterworks Authority. Questionnaire was used as a tool for this survey. Data was analyzed by using descriptive statistics which include frequency, percentage, mean, and standard deviation. t-test was applied to compare the difference of personalities between 2 sampling groups while One-way Analysis of Variance was used to compare the means of 3 sampling groups or more. A Pearson product-moment correlation coefficient and t-test were used to measure the correlation between personality factor and working environment towards stress.

The result of analysis revealed that staff with different personalities had same level of stress while staff with different working environments showed statistically significant differences at .001level. The relationship between work factors affecting work stress among operation personnel at Metropolitan Waterworks Authority showed the significant level at .001 in job descriptions, unclear roles, career development, relationship inside organization, working environments and in general.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ซึ่งผู้เขียนมีความรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่าน ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ราชบัณฑิต ประธานกรรมการคณบดี อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาและกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำแนะนำ เอกสารทาง วิชาการ และตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ให้ดำเนินด้วยความถูกต้องและเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิสรณ์ พงศ์ยี่หล้า ผู้อำนวยการโครงการ บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต รองศาสตราจารย์วิรัช สงวนวงษ์วาน กรรมการ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ กรรมการ และ ดร.เขวาลักษณ์ ราชแพทยาคม กรรมการ ที่กรุณาให้ คำแนะนำทางด้านวิชาการ แก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ 1-5 การประสานคร หลวง ที่กรุณาให้ความร่วมมือให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ถ้าหากไม่ได้รับความร่วมมือจากท่าน วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ คงจะไม่ประสบผลสำเร็จได้

ขอน้อมระลึกถึงความกตัญญูคุณเวทิตายิ่ง ในคุณความดีและความเพียรของ นายสุชาติ-นางอนงค์ กลุสมิตร บิดา-มารดา และ สิบเอกสมชาย อยู่ท่า ผู้ให้การสนับสนุนทางด้านการ ศึกษา ตลอดจนเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณท่านหัวหน้าส่วนพัสดุสาขา และ เพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้กำลังใจมาโดยตลอด สุดท้ายผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงครู-อาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

อนึ่ง หากวิทยานิพนธ์นี้ มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้สนใจ ผู้วิจัย ขออุทิศให้แก่บุพการี และผู้มีพระคุณทุกท่าน ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องใด ๆ ผู้วิจัย ขอน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

บ้งอร อยู่ท่า

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมุติฐานในการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติการประปานครหลวง.....	9
2.2 ความเครียด	
2.2.1 ความหมายของความเครียด.....	11
2.2.2 ชนิดของความเครียด.....	15
2.2.3 สาเหตุของความเครียด.....	18
2.2.4 ระดับของความเครียด.....	26
2.2.5 องค์ประกอบของความเครียด.....	27
2.2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	29
2.3 บุคลิกภาพ	
2.3.1 ความหมายของบุคลิกภาพ.....	30
2.3.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ.....	31
2.3.3 แบบของบุคลิกภาพ.....	33
2.3.4 บุคลิกภาพกับความเครียด.....	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 ปัจจัยในการทำงาน	
2.4.1 ความหมายของปัจจัยในการทำงาน.....	38
2.4.2 องค์ประกอบของปัจจัยในการทำงาน.....	39
2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน.....	42
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.5.1 ผลงานวิจัยในประเทศ.....	47
2.5.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ.....	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	59
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
3.4 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	65
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของ พนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง.....	68
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน.....	70
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดซึ่งเกิดจาก การปฏิบัติงานและมีได้เกิดจากการปฏิบัติการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง.....	86
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	88
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย.....	92

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	95
5.2 อภิปรายผล.....	98
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย.....	100
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	101
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	112
แบบสอบถาม.....	113

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	59
3.2 ค่าความเชื่อมั่นในด้านปัจจัยในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน.....	61
4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง	66
4.2 จำนวนร้อยละของบุคลิกภาพของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง.....	68
4.3 จำนวนร้อยละของบุคลิกภาพของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง.....	69
4.4 จำนวนร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ที่มีเพศต่างกันจำแนกตามบุคลิกภาพ.....	69
4.5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านลักษณะงาน.....	70
4.6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านความขัดแย้งในบทบาท.....	71
4.7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านความคลุมเครือในบทบาท.....	72
4.8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ.....	73
4.9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

4.10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน.....	75
4.11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง.....	77
4.12 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในด้านปัจจัย ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง.....	77
4.13 วิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง.....	78
4.14 เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตามอายุ กับด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร.....	79
4.15 วิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง.....	80
4.16 เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงานกับสัมพันธภาพภายในองค์กร.....	81
4.17 วิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งต่างกัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง.....	82
4.18 เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตาม ระดับตำแหน่งกับสัมพันธภาพภายในองค์กร.....	83
4.19 วิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

4.20	เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับด้านความขัดแย้งในบทบาท.....	85
4.21	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความเครียดในการทำงาน ของพนักงานการประปานครหลวง.....	86
4.22	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ กลุ่มตัวอย่างที่มีบุคลิกภาพต่างกันต่อระดับความเครียด ในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง.....	88
4.23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบพนักงาน ที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดต่างกัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง.....	89
4.24	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง.....	90
4.25	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง.....	91

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2.1 ความเครียดแบบตอบสนอง.....	13
2.2 ความเครียดแบบปฏิสัมพันธ์.....	14
2.3 ระดับของความเครียด.....	17
2.4 โครงสร้างของความเครียด.....	22
2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อ ความเครียดในการทำงานและผลที่ได้รับ.....	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะปัจจุบันมนุษย์ต้องมีการต่อสู้ดิ้นรนเพื่อให้ตนเองสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้ จึงต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือปรับตัวไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว การดำรงชีวิตประจำวัน รวมถึงบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้ต่อไป ซึ่งในการปรับเปลี่ยนดังกล่าวที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เช่น งานที่ต้องปฏิบัติร่วมกับผู้อื่น ซึ่งอาจเกิดปัญหาในการทำงาน งานที่ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือโครงสร้างในการทำงานที่สลับซับซ้อนก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาและก่อให้เกิดความเครียด (STRESS)

โรคเครียดที่พบเห็นโดยทั่วไปจะเกิดกับบุคคลในวัยทำงาน เนื่องจากมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบทั้งในแง่หน้าที่การงานและการหาเลี้ยงชีพ ช่วงอายุที่มีความเครียดมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 25 ปี ขึ้นไปจนถึง 50 ปี (สมชาย จักรพันธ์, 2541: 1) ความเครียดจึงเกิดจากปัญหา การทำงานภายในองค์กร ซึ่งได้แก่บรรยากาศในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความต้องการที่จะให้ตนเองประสบความสำเร็จในการทำงาน ความทะเยอทะยานในการประกอบอาชีพ รวมทั้งสภาวะทางจิตใจของตนเอง ตลอดจนสถานะทางครอบครัว ซึ่งเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดความเครียดได้ ความเครียดจึงมีความสำคัญและสัมพันธ์กับพฤติกรรมมนุษย์ โดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และ ความเครียดยังเป็นปัญหาที่ได้รับความสนใจในการศึกษาของทุกสาขาอาชีพ เพื่อหาทางป้องกัน แก้ไข หรือให้เกิดผลกระทบต่อตนเองหรือส่วนรวมให้น้อยที่สุด (วารสารณ์เนื่องภิรมย์, 2544 :1)

การบริหารองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ผู้บริหารต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจและการดำเนินการ การที่ผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญและปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมภายในให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงย่อมก่อให้เกิดโอกาสที่จะวางแผนสิ่งต่าง ๆ ในอนาคต หากผู้บริหารละเลยเพิกเฉย ไม่สนใจสภาพแวดล้อมภายใน อาจจะทำให้เกิดความเสียหายและทำให้กิจการล้มเหลวได้ (Bovee and Others, 1993 :33) สภาพแวดล้อมภายในยังเป็นแรงผลักดัน ทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการบริหาร ซึ่งกระทบต่อประสิทธิผลและเป้าหมายขององค์กร (Robbins, 1998 :1) ดังนั้น เพื่อให้การได้ผลและดำเนินไปสู่เป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารจึงต้องเข้าใจและเอาใจใส่สภาพแวดล้อมภายในอย่างใกล้ชิดและจริงจัง ผู้บริหารจึงจะสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมภายในให้เป็นไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (จักรกฤษณ์ ปืออาทิตย์, 2550 :2)

ความเครียดนั้นเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ความเครียดของแต่ละบุคคลจะเป็นแรงผลักดันที่จะทำให้บุคคลเหล่านั้นประสบความสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้าม ความเครียดก็เป็นเหมือนสิ่งที่ทำลายความสำเร็จในชีวิต ความเครียดยังมีลักษณะเฉพาะ ซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกของบุคคล เหตุการณ์หนึ่งอาจสร้างความเครียดให้กับอีกบุคคลหนึ่งอย่างรุนแรง และเหตุการณ์ที่เหมือนกันอาจจะไม่สร้างความเครียดให้กับอีกบุคคลหนึ่งเลย Luckmann และ Sorenson (1980, อ้างถึงในพรชัยงามสคติ, 2540: 2) กล่าวว่าไว้ว่า เมื่อเกิดความเครียด ความเครียดจะผลักดันให้บุคคลมีปฏิกิริยาโต้ตอบเพื่อลดความเครียดและความคับข้องใจ ซึ่งแสดงออกได้หลายแบบ เช่น การหยุดอยู่กับที่ (Fixation) มักแสดงออกในลักษณะหยุดนิ่งไม่ทำอะไร มีความก้าวร้าว (Aggression) มีท่าทีไม่เป็นมิตร การถดถอย (Regression) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมหรือมีพฤติกรรมเสี่ยงอื่น ๆ เช่น สูบบุหรี่ ดื่มสุรา ดิฉยาเสพติด หรือเกิดโรคภัยไข้เจ็บ เป็นต้น ความเครียดยังเป็นตัวทำลาย เป็นต้นเหตุของโรคต่าง ๆ เช่น นอนไม่หลับ แผลในกระเพาะอาหาร หลอดเลือดอุดตันและมะเร็ง ความเครียดยังทำให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงานและผลของการทำงานลดน้อยลง นอกจากนี้ ยังอาจส่งผลกระทบต่อจิตใจ เกิดอารมณ์หงุดหงิดคับข้องใจ ไม่พึงพอใจในการทำงาน ชอบใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลและวิจรรณญาณ ถ้ามีความเครียดสะสมไว้นาน ๆ อาจจะทำให้เกิดความบกพร่องต่อการประสานงานของระบบประสาทและสมอง ผลเสียเหล่านี้ มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง การทำงานล่าช้ากว่าปกติ และส่งผลเสียต่อองค์กรโดยรวมได้ (ปราศรัย เอี่ยมสอาด, 2546 :8)

เนื่องจากการประปานครหลวง (กปน.) เป็นองค์กรประเภทรัฐวิสาหกิจทางด้านสาธารณูปโภคขนาดใหญ่มีพนักงานจำนวน 3,953 คน ให้บริการด้านจัดหาแหล่งน้ำ ผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปาแก่ประชาชน ในเขตกรุงเทพฯ นนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในพื้นที่ ดังกล่าว อีกทั้งการบริหารจัดการต้องให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในแต่ละยุคสมัย ความคาดหวังของประชาชนในเรื่องน้ำสะอาดที่นับวันจะหายากและมีราคาแพงขึ้น การประปาฯ นครหลวงจึงเป็นทางเลือกเดียวของประชาชนที่จะพึ่งพาอาศัยได้ (วารสารน้ำก๊อก , 2549:ธันวาคม)

ภาวะความเครียดเป็นปัญหาที่พบได้ทั่วไปในสภาพสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะความเครียดในอาชีพ หรือการทำงานเป็นเรื่องที่กำลังได้รับความสนใจในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพต่างๆ ทั้งในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างตลอดจนผู้ใช้แรงงานต่าง ๆ ทุกอาชีพไม่ว่าจะมีความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ การศึกษาหรือประสบการณ์การทำงาน ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่ต้องเผชิญกับความเครียดในการดำรงชีพอย่างแน่นอน หากแต่จะมากบ้างน้อยบ้างแตกต่างกันไป

(ดวงหทัย เลหาะเวชรานันท์, 2548 :1) ปัจจุบันนักจิตวิทยาองค์การให้ความสนใจวิจัยในเรื่องความเครียดในการทำงาน เนื่องจากผลของความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อทั้งตัวบุคคลและต่อองค์กรที่พวกเขาทำงานอยู่และเป็นที่เชื่อกันว่าการบริหารความเครียดในการทำงานนี้เป็นปัจจัยตัวหนึ่ง ที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น Warr (1996 อ้างถึงใน นุชรินทร์ สิริประภาวรรณ, 2542:2)

ดังนั้น การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวงนั้น เป็นการศึกษจาก ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน เพราะความเครียดจากที่ทำงานทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานไม่เต็มประสิทธิภาพเกิดผลเสียกับงาน และเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการลดหรือขจัดสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือการจัดการกับความเครียดอย่างถูกวิธี อันจะทำให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น อันเป็นประโยชน์ทั้งแก่ตัวพนักงานเองและการประปานครหลวงด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่าง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด

ในการปฏิบัติงาน

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความเครียดต่างกัน
2. พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดต่างกัน
3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการ

ปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากร เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง จำนวน 2,158 คน โดยแบ่งตามพื้นที่การให้บริการสำนักงานประปาสาขา จำนวน 16 สาขา
- 2) กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการการประปานครหลวง จำนวน 400 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95% ของยามาเน่ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากจำนวนประชากร โดยใช้ระดับปฏิบัติการเป็นตัวแบ่งชั้น

2. ตัวแปรที่ศึกษา

- 1) ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน ได้แก่
 - (1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย
 - บุคลิกภาพแบบ A
 - บุคลิกภาพแบบ B
 - (2) ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย
 - ลักษณะงาน
 - ความขัดแย้งในบทบาท
 - ความคลุมเครือในบทบาท
 - โอกาสพัฒนาทางอาชีพ
 - สัมพันธภาพภายในองค์กร
 - สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียด

1.5 นิยามศัพท์

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคำและความหมายของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล เนื่องมาจากสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้เกิดความทุกข์ ส่งผลทำให้ร่างกายเกิดความเครียดขึ้นมา และเป็นสัญญาณเตือนให้ร่างกายต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดภาวะที่สมดุล
2. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงาน ส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งในทางบวก

และทางลบ ในทางบวกทำให้เกิดผลผลิตประสิทธิภาพขององค์กร ในทางลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุลรบกวนต่อบุคคล

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ หมายถึง การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์อันเป็นปฏิกริยาร่วมของระบบต่าง ๆ ในร่างกายมนุษย์ที่สะสมมาตั้งแต่เกิด ซึ่งแสดงออกมาไม่ว่าด้านดี หรือด้าน ไม่ดี ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี ดังนี้

1) บุคลิกภาพแบบเอ (type A) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความตื่นตัวตลอดเวลา เร่งร้อน ทำงานรวดเร็ว ไม่เคยผัดผ่อน ชอบแข่งขันกับคนอื่น ทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน เก็บความรู้สึก

2) บุคลิกภาพแบบบี (type B) เป็นบุคลิกภาพที่มีลักษณะตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบเอ คือ ไม่รีบร้อน ทำงานช้า ไม่ค่อยตรงต่อเวลา ไม่ชอบแข่งขันกับใคร และแสดงออกทันทีที่มีความรู้สึก

4. ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลบวกหรือผลลบต่อนักงาน

1) ลักษณะงาน หมายถึง เนื้อหาสาระของงาน ความยากง่ายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปริมาณงานและระยะเวลาที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ การจัดให้พนักงานทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถหรือไม่ ซึ่งอาจเป็นเหตุให้เกิดความเครียดแก่พนักงานได้

2) ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง การรับรู้ถึงความเชื่อความคิดเห็นหรือค่านิยมของตนเองมีความขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ที่กระทำหรือที่ได้รับมอบหมาย

3) ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง การรับรู้ว่ามี ความไม่เข้าใจหรือไม่ชัดเจนกับงานที่ได้รับมอบหมาย วิธีการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเกณฑ์ที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงาน

4) โอกาสพัฒนาทางอาชีพ หมายถึง การรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนางานที่เหมาะสมตลอดจนมีโอกาสศึกษาต่อ

5) สัมพันธภาพภายในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กรได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

6) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์กรหรือโรงงาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ผู้วิจัยได้กำหนดประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับต่อการดั่งต่อไปนี้

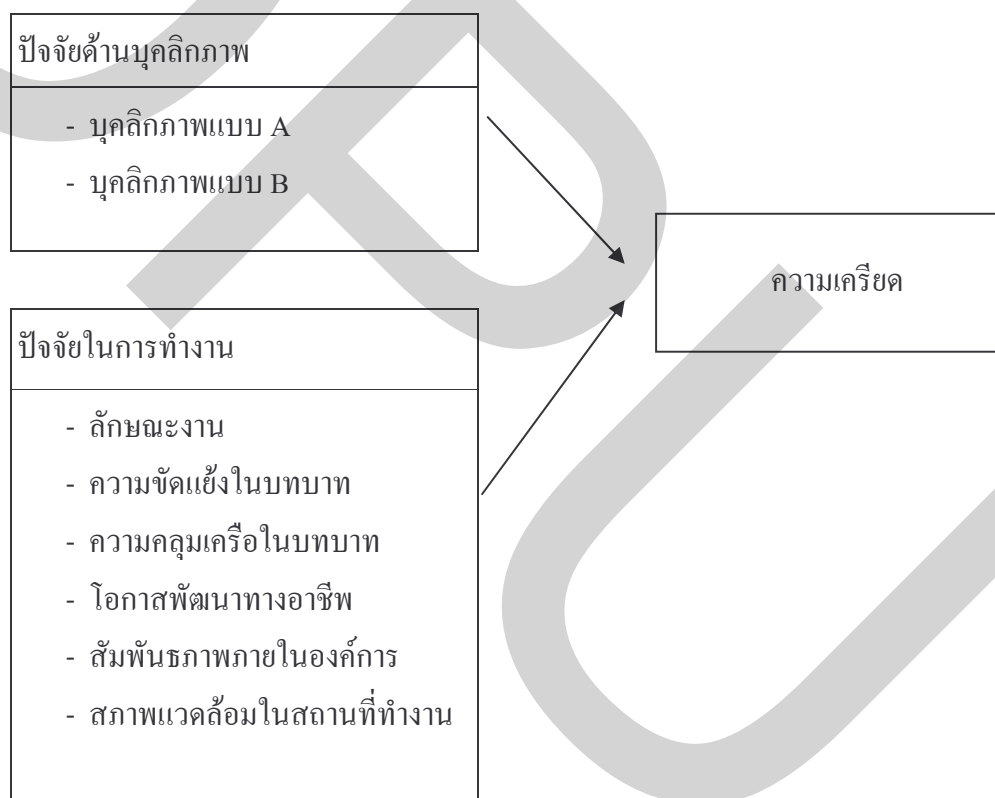
1. ทำให้ทราบระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง เพื่อนำไปปรับระดับให้มีความเหมาะสม
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการวางแผนจัดการความเครียดในองค์กร
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางสำหรับวางแผนป้องกันหรือแก้ไขปัญหที่เกิดจากความเครียด และยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร ให้เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปได้ด้วย

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การนิยามความหมายของความเครียด ที่ Selye (1956 อ้างใน วรากรณ์ เนื่องภิรมย์, 2544 :7) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบชีวิต ซึ่งแสดงให้เห็นได้โดยมีกลุ่มเฉพาะเกิดขึ้น อันเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย ส่วนด้านบุคลิกภาพนั้นผู้วิจัยได้นำการศึกษาบุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B ของ Robbins, Stephen P. (1998: 657) ซึ่งรอบบิอธิบายว่า บุคลิกภาพแบบ A จะเป็นบุคลิกที่มีความก้าวร้าว ต้องการความสำเร็จอย่างไม่หยุดหย่อน ในเวลาที่สั้น ๆ และถ้าจำเป็นก็พร้อมจะตอบโต้กับอุปสรรคที่มากกระทบ คนกลุ่มนี้จะทำงานภายใต้ความกดดันสูง จึงคำนึงถึงเวลาที่ใช่ และปริมาณงานที่ทำได้ การตัดสินใจจึงรวดเร็วเกินไป และพัฒนาการการแก้ปัญหาไม่ค่อยดี เพราะไม่ใช้เวลาในการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผิดพลาดของตนเอง ส่วนบุคลิกภาพแบบ B เป็นกลุ่มตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบ A คือคนที่ ไม่ค่อยเดือดร้อนกับความเร่งด่วน ไม่กระตือรือร้นที่จะแสดงออก หรือวิพากษ์ความสำเร็จของตนเอง นอกจากสถานการณ์จะเอื้ออำนวย พร้อมที่จะพักผ่อน หรือสนุกสนานโดยไม่กังวลใด ๆ ดังนั้น ความก้าวหน้าในการทำงาน จะเป็นของคนกลุ่ม B ทั้ง ๆ ที่ในตอนสัมภาษณ์งาน กลุ่ม A จะสร้างความประทับใจได้ดีกว่า เพราะกลุ่ม B จะมีความฉลาด รอบคอบ และสร้างสรรค์ได้ดีกว่าและนอกจากนั้นผู้วิจัยยังได้ปรับใช้องค์ประกอบปัจจัยในการทำงานของ Cooper และ Cartwright (1997: 13-21) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ประกอบไปด้วย ลักษณะงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท โอกาสพัฒนาทางอาชีพ สัมพันธภาพภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ยกเว้นองค์ประกอบด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งนี้เพราะ

องค์กรไม่ได้มีการปรับหรือโครงสร้างขององค์กรใหม่ ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ภายในองค์กรมีเพียงเล็กน้อย และองค์ประกอบปัจจัยในการทำงานของ Kahn และ Byosiore (1992 Cited in Muchinsky, 2000:309-311) ได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงาน ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งในบทบาทและปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรมา ทำการศึกษาเนื่องจากเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร การ ประสานครหลวง

จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดัง รูปภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

2.1 ประวัติการประปานครหลวง

2.2 ความเครียด

2.2.1 ความหมายของความเครียด

2.2.2 ชนิดของความเครียด

2.2.3 สาเหตุของความเครียด

2.2.4 ระดับของความเครียด

2.2.5 องค์ประกอบของความเครียด

2.2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

2.3 บุคลิกภาพ

2.3.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

2.3.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

2.3.3 แบบของบุคลิกภาพ

2.3.4 บุคลิกภาพกับความเครียด

2.4 ปัจจัยในการทำงาน

2.4.1 ความหมายของปัจจัยในการทำงาน

2.4.2 องค์ประกอบของปัจจัยในการทำงาน

2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 ผลงานวิจัยในประเทศ

2.5.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

2.1 ประวัติการประปานครหลวง

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งกรมสุขาภิบาลขึ้น เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2452 เพื่อทำหน้าที่ในการจัดการที่จะนำน้ำมาใช้ในเขตพระนคร ซึ่งสิ่งที่จะต้องจัดทำ คือ

1. ให้ตั้งทำที่น้ำซึ่งที่คลองเชียงราก แขวงเมืองปทุมธานี อันเป็นที่พื้นเขตน้ำเค็มขึ้นถึงทุกฤดู
2. ให้ขุดคลองแยกจากที่ขังน้ำนั้น เป็นทางลงมาถึงคลองสามเสนฝั่งเหนือตามแนวทางรถไฟ
3. ตั้งโรงสูบน้ำ ณ ที่ตำบลนั้น สูบน้ำขึ้นยังที่เกราะกรอง ตามวิธีให้น้ำสะอาดบริสุทธิ์ปราศจากสิ่งซึ่งจะเป็นเชื้อโรค แล้วจำหน่ายไปในที่ต่าง ๆ ตามควรแก่ท้องที่ของเขตพระนคร

พระองค์ทรงเรียกกิจการอย่างนี้เป็นภาษาสันสกฤตว่า “การประปา” ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว กิจการประปามีความเจริญก้าวหน้าและมีการขยายการจำหน่ายไปยังฝั่งธนบุรี โดยใช้ชื่อใหม่ว่า “การประปากรุงเทพ” เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2457 โดยมีการวางท่อตามแนวสะพานพระพุทธยอดฟ้า ไปยังถนนประชาธิปไตย และถนนสมเด็จพระเจ้าอยุธยา ต่อมาเมื่อเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 สะพานพระพุทธยอดฟ้าถูกทำลาย เป็นเหตุให้ท่อประปาที่วางไว้เกิดชำรุดเสียหายไปด้วย ทำให้การจ่ายน้ำย่านฝั่งธนบุรีต้องหยุดชะงัก เทศบาลนครธนบุรี จึงได้เริ่มกิจการประปาของตนเองโดยขุดเจาะบ่อบาดาลในการให้บริการน้ำในฝั่งธนบุรี

เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลงในปี พ.ศ. 2489 โรงผลิตน้ำซึ่งมีเพียงแห่งเดียว คือ โรงผลิตน้ำสามเสน ซึ่งผลิตน้ำได้น้อยไม่พอกับความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดสภาพน้ำไหลอ่อนและไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าก็มีสภาพปิด ๆ เปิด ๆ รัฐบาลจึงตั้งคณะกรรมการพัฒนาปรับปรุงกิจการไฟฟ้าและประปาขึ้น โดยมีหลวงบุรกรรมโกวิท อธิบดีกรมโยธาในสมัยนั้นเป็นประธานในการแก้ไขปัญหาน้ำไฟไม่พอใช้ โดยมีนโยบายให้ระงับการขุดติดตั้งไฟฟ้าและประปาเป็นการชั่วคราว จนกว่าจะมีการปรับปรุงกิจการทั้ง 2 ชนิดนี้ให้เพียงพอ

ต่อมาได้มีการรวมและโอนกิจการ ประปาและไฟฟ้าให้เป็นรัฐวิสาหกิจ โดยรวมกิจการประปากรุงเทพ กรมโยธาเทศบาล การประปานครบุรี การประปาเทศบาลนครธนบุรีและประปาเทศบาลสมุทรปราการเข้าเป็นกิจการเดียวกัน เรียกว่า “การประปานครหลวง” เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2510 โดยมี พล.อ.ประกาศ จารุเสถียร เป็นประธานกรรมการการประปานครหลวงเป็นท่านแรก และแต่งตั้งนายดำรงค์ ชลวิจารณ์ อธิบดีกรมโยธาเทศบาลในขณะนั้น เป็นผู้ว่าการ

การประปานครหลวงเป็นท่านแรก

พ.ศ.2513 การประปานครหลวงได้ว่าจ้าง บริษัทวิศวกรรมที่ปรึกษา แคมป์ เดรสเซอร์ แอนด์ แมคกี จากสหรัฐอเมริกา จัดทำโครงการปรับปรุงกิจการประปาแผนหลักระยะยาว 30 ปี โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็นช่วง ๆ ช่วงละ 5 ปี เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตและขยายระบบส่งน้ำให้ไปถึงประชาชนมากขึ้น อาทิเช่น การปรับปรุงคลองส่งน้ำ การก่อสร้างโรงสูบน้ำดิบใหม่ที่ตำบลลำไทร จังหวัดปทุมธานี ก่อสร้างโรงกรองน้ำบางเขน ก่อสร้างโรงสูบน้ำและถังเก็บน้ำส้มเมืองคือ โรงสูบน้ำท่าพระ โรงสูบน้ำสวนลุมพินี โรงสูบน้ำคลองเตย และโรงสูบน้ำพหลโยธิน นอกจากนี้ยังได้ทำการแก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำ ด้วยการขุดเจาะบ่อบาดาลในพื้นที่ที่ขาดแคลนน้ำ

ตั้งแต่ปี พ.ศ.2529 เป็นต้นมา ประเทศไทยเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ทำให้การประปานครหลวงต้องทำการปรับแผนและชะลอการลงทุน เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการณที่แปรเปลี่ยนไป สำหรับการบริหารภายในนั้นได้มีการรณรงค์ให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในทุก ๆ ด้าน ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการประชาชนเป็นเชิงรุกมากขึ้น สร้างภาพลักษณ์ของการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจ โดยเฉพาะในเรื่องของความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้ รวมทั้งสร้างความมั่นใจในคุณภาพของน้ำประปาว่า มีคุณภาพได้มาตรฐาน สามารถดื่มได้ในทุกพื้นที่ นอกจากนี้ยังได้เพิ่มศักยภาพของการทำงานในองค์กร ให้เป็นที่ยอมรับของสากลจนได้รับการรับรองมาตรฐานการผลิต ISO 9002 ในโรงผลิตน้ำบางเขนและมีนโยบายจะจัดทำมาตรฐาน ISO 9002 ในงานบริการประชาชนที่สำนักงานประปาสภาต่าง ๆ ต่อไปอีกด้วย โดยมีเป้าหมายของการดำเนินงานขององค์กร คือ พัฒนางค์การให้เข้มแข็ง บริการสังคมอย่างต่อเนื่อง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ปัจจุบันนี้การประปานครหลวงแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็น 16 สาขา ประกอบด้วย

1. สำนักงานประปาสภาบางกอกน้อย
2. สำนักงานประปาสภาตากสิน 1
3. สำนักงานประปาสภาตากสิน 2
4. สำนักงานประปาสภาพญาไท
5. สำนักงานประปาสภานนทบุรี
6. สำนักงานประปาสภาทุ่งมหาเมฆ
7. สำนักงานประปาสภาแม่น้ำศรี
8. สำนักงานประปาสภาสุขุมวิท
9. สำนักงานประปาสภาภาษีเจริญ
10. สำนักงานประปาสภาบางเขน
11. สำนักงานประปาสภาพระโขนง

12. สำนักงานประชาสัมพันธ์
13. สำนักงานประชาสัมพันธ์
14. สำนักงานประชาสัมพันธ์
15. สำนักงานประชาสัมพันธ์
16. สำนักงานประชาสัมพันธ์

2.2 ความเครียด

2.2.1 ความหมายของความเครียด

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (2551) ได้แสดงความหมายของความเครียดว่า ความเครียดสามารถเกิดได้ทุกแห่งทุกเวลาอาจเกิดจากสาเหตุภายนอก เช่น การย้ายบ้าน การเปลี่ยนงาน ความเจ็บป่วย การหย่าร้าง ภาวะว่างงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ครอบครัว หรืออาจเกิดจากภายในผู้ป่วยเอง เช่นความต้องการเรียนดี ความต้องการเป็นหนึ่งหรือความเจ็บป่วย ความเครียดเป็นระบบเตือนภัยของร่างกายให้เตรียมพร้อมที่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การมีความเครียดน้อยเกินไปและมากเกินไปไม่เป็นผลดีต่อสุขภาพ ส่วนใหญ่เข้าใจว่าความเครียดเป็นสิ่งไม่ดีมันก่อให้เกิดอาการปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นเร็ว แน่นท้อง มือเท้าเย็น แต่ความเครียดก็มีส่วนดี เช่น ความตื่นตัว ความท้าทายและความสนุก (http://www.Siamhealth.net/public_html/Disease/news/psy/stress.htm)สรุปแล้วความเครียดคือสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสีย ซึ่งมีผู้ให้ความหมายกับความเครียดไว้ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2533 :2) ได้แสดงความหมายของความเครียดว่า ความเครียดคือการที่จิตใจของบุคคลตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นซึ่งบุคคลคาดว่าเป็นเรื่องยาก เรื่องที่ไม่มั่นใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากต่อบุคคลโดยที่ต้องมีการทุ่มเทกำลังกายกำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่แก้ไขปัญหานั้น ๆ

ภาวะขาดความสมดุลทางร่างกายและจิตใจ เนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกิดจากภายในร่างกายและภายนอกร่างกาย อาการของความเครียดที่เกิดขึ้นคือ มีการแสดงออกทั้งทางกายและทางใจเช่น รู้สึกหงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ (สิริพร เลียวกิตติกุล,2545:11)

หม่อมหลวงนายแพทย์สมชาย จักรพันธุ์ (2551) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึงปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ ที่มีต่อสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งคำว่าปฏิกิริยาก็ไม่ได้จำเพาะเจาะจงว่าส่วนใดส่วนหนึ่ง อาจจะเป็นการตอบสนองของร่างกายบางส่วน เช่น ปวดหัว หัวใจเต้นแรง เหงื่อออกหรือเป็นความรู้สึกกระวนกระวาย และสิ่งที่มากระตุ้น หรือสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดความเครียดก็แตกต่างกันไปในแต่ละคน (<http://www.thaimental.com/modules.php?name=news>)

สมชาย จักรพันธ์ (2541 :36) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาพที่จิตใจ ร่างกาย อารมณ์ ความคิด ความรู้สึกทำงานมากเกินไป

อุบล พงษ์พัฒน์ (อ้างใน สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์, 2550:10) กล่าวว่า ความเครียดเป็นประสบการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนเรา หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็ตามที่คนเราจะต้องปรับตัวต่อสิ่งนั้น ที่สำคัญเป็นเรื่องของจิตใจที่มีผลต่อร่างกาย

ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกที่ตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่เกิดโดยไม่เจازจงต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นตัวมากระตุ้น หรือการเกิดความเครียดเป็นภาวะหนึ่งที่ร่างกายและจิตใจปรับสภาพ นับเป็นส่วนหนึ่งของระบบป้องกันร่างกาย ความเครียดจะทำให้กล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายเกิดการหดตัวซึ่งจะต้องมีอยู่ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน เมื่อคนเหล่านั้นมีปัญหากระทบอารมณ์หรือจิตใจ เช่น เมื่อมนุษย์ต้องอยู่ในภาวะอันตราย ร่างกายจะทำงานหนักเพื่อที่จะเอาตัวรอด หัวใจจะเต้นเร็วมีการสูบน้ำโลหิตที่รุนแรงเพื่อให้ร่างกายตื่นตัวมีพลังเหนือศัตรูแต่การหดตัวก็ก่อโทษแก่ร่างกาย เนื่องจากการหดตัวนั้นมากเกินไปจนเป็นนิสัยจะทำให้ร่างกายอ่อนแอ ขาดภูมิคุ้มกันทางโรค เพราะร่างกายทำงานหนักโดยไม่จำเป็น (อรุณ รัชธรรม อ้างใน วรินทร์ แวสว่างวงศ์, 2549 :10)

ความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกายโดยทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นสัญญาณเตือนให้รู้ถึงความจำเป็นที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดความเหมาะสม เพื่อให้กลับสู่ภาวะปกติ ส่วนความเครียดในระดับที่สูงนั้นจะก่อให้เกิดปัญหาทางด้านร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ เป็นต้น (สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์, 2550:11)

Selye ผู้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด (1956 อ้างใน วราภรณ์ เนื่องภิรมย์, 2544:7) ได้ให้ความหมายของความเครียด ไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบชีวิต ซึ่งแสดงให้เห็นได้โดยมีกลุ่มเฉพาะเกิดขึ้น อันเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย

Farmer และ other (1984 อ้างใน สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์, 2550:10) กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากภาวะการณ์ต่าง ๆ ซึ่งในภาวะการณ์เดียวกันนี้ จะทำให้บุคคลมีความเครียดต่างกัน ความเครียดยังแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางบวก ซึ่งมีผลดีช่วยผลักดันบุคคลให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และความเครียดทางลบซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความท้อแท้ สิ้นหวัง ดังนั้นความเครียดทั้ง 2 ชนิดจึงแตกต่างกัน

Campbell (1981 อ้างใน สมโภชน์ ทศนา, 2538:8) ให้ความหมายไว้ว่า ความเครียดเป็นสิ่งใด ๆ ก็ตามที่รบกวนต่อการทำหน้าที่ของสิ่งมีชีวิต และผลกระทบจะชัดเจนขึ้นเมื่อมี

ตัวกระตุ้นความเครียดต่อบุคคล ซึ่งจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบทางจิตใจ โดยอาจเกิดความรู้สึกกดดันขึ้น ในทันทีทันใดขณะประสบกับภาวะความขัดแย้งทางความคิดและพฤติกรรม

พะยอม อังคตานุวัฒน์ (อ้างใน จิระพร อุดมกิจ, 2539:13) กล่าวว่า ความเครียดตาม ความหมายของศัพท์ จิตเวช หมายถึง ต้นเหตุขัดขวาง หรือสิ่งเร้าที่ทำให้มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระภาพ หรือเกิดมีอารมณ์ร่วมกัน

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะที่ร่างกาย และจิตใจจากความสมดุล เนื่องมาจากสิ่งที่มีมากระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้เกิด ความทุกข์ ส่งผลทำให้ร่างกายเกิดความเครียดขึ้นมา และเป็นสัญญาณเตือนให้ร่างกายต้องมีการ ปรับเปลี่ยนให้เกิดภาวะที่สมดุล

จะเห็นได้ว่า ความเครียดนั้น เป็นสัญลักษณ์ของความสัมพันธ์ ระหว่างคนกับ สิ่งแวดล้อม ทำให้สามารถสรุปลักษณะของการอธิบายความหมาย ของความเครียดได้ 3 ลักษณะ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์, 2534 :56-60 อ้างใน พรทิพย์ วรรณณอม, 2547: 9-10) ดังนี้

ลักษณะที่ 1 แบบสิ่งเร้า ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกหรือเป็นสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคล ตามทัศนะนี้ ความเครียด เป็นความกดดัน แรงบีบ หรือสิ่งเร้าที่กดดันบุคคล ความเครียดเป็นสิ่งเร้าจากภายนอก ที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัว หรือระดับความรู้สึก เพื่อจัดการกับสิ่งนั้น

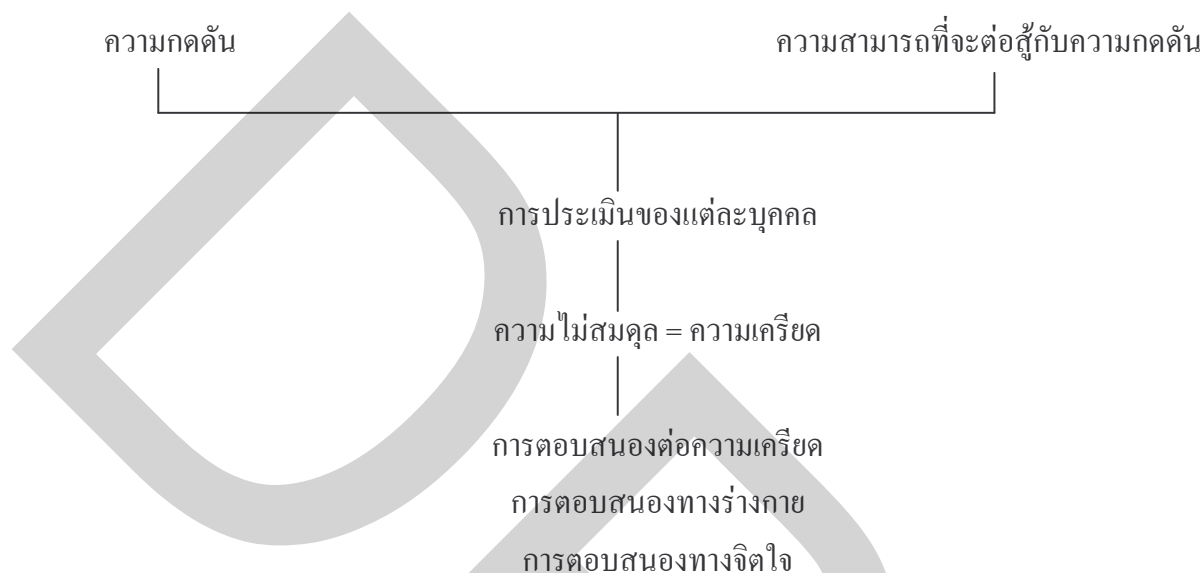
ลักษณะที่ 2 แบบตอบสนองเป็นปฏิกิริยาหรือการตอบสนองต่อปัจจัยภายนอกตาม ทัศนะนี้ ความเครียด คือ การตอบสนองทางกายหรือทางจิตของบุคคล ที่มีต่อสิ่งที่ทำให้เครียด (Stresses) โดยสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น อาจเป็นเหตุการณ์ภายนอกหรือสถานการณ์ที่มี ศักยภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายได้ จึงเห็นได้ว่าตามทัศนะนี้ จะมุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของคน ที่มีต่อ ความกดดันของสิ่งแวดล้อม การตอบสนอง อาจจะเป็นด้านร่างกายหรือด้านจิตใจ ดังแสดงในภาพ ที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ความเครียดแบบตอบสนอง

ลักษณะที่ 3 แบบปฏิสัมพันธ์ เป็นผลที่เกิดจากความไม่สมดุล ระหว่างความต้องการ ภายนอกและความต้องการภายใน กับการรับรู้ ความสามารถของตนที่จะบรรลุความต้องการนั้น ๆ

ดังนั้นตามทัศนะนี้ความเครียดจึงเป็นผลที่เกิดตามมา หลังจากการเกิดปฏิสัมพันธ์ ระหว่างสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมและการตอบสนองของบุคคลดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความเครียดแบบปฏิสัมพันธ์

จากความหมายของความเครียด ที่อธิบายในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง 3 แบบ ดังกล่าวแล้ว พอสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นจากการตอบสนอง ต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อม และไม่สามารถที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้นได้

ดังนั้น ความเครียดจึงเป็นปฏิกิริยาต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกเป็นห่วง วิตกกังวล เศร้าโศก ละอายหรือโกรธ โดยอาจจะมีสาเหตุมาจากตัวเอง ผู้อื่น หรือสิ่งใดก็ได้ โดยมีองค์ประกอบของความเครียดคือ เหตุการณ์ภายนอก ความต้องการของบุคคลและปฏิกิริยาภายในของบุคคลต่อสิ่งกระตุ้น ซึ่งถ้าสามารถปรับตัวได้ก็จะไม่เกิดความเครียด แต่ถ้าปรับตัวไม่ได้ก็จะเกิดความเครียดขึ้น แม้ว่าสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่มากระทบนั้นจะเป็นสถานการณ์หรือเหตุการณ์เดียวกันก็ตาม

2.2.2 ชนิดของความเครียด

ความเครียดจากการทำงาน (Performance stress) มี 2 ประเภทใหญ่ ๆ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2544 : 319) ดังนี้

ประเภทที่ 1 ความเครียดเชิงสร้างสรรค์ (Constructive stress) เป็นผลกระทบเชิงบวกจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ถ้าพนักงานเผชิญกับความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลาง จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น เพราะความเครียดจะทำให้พนักงานเกิดการตื่นตัว มีการปรับตัวให้สามารถทำงานได้โดยมีการใช้ความพยายามในการทำงานสูงขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ และความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน การกระตุ้นเพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานสำเร็จถือว่าเป็นความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ตัวอย่างเช่น การที่ผู้บังคับบัญชาสร้างความเครียดให้เกิดขึ้นในทีมงาน อาจจะทำให้ทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดก็ได้ หรือก่อนสอบนักศึกษาจะเอาใจใส่การเรียน ขยันอ่านหนังสือ และทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสมบูรณ์ เป็นต้น

ประเภทที่ 2 ความเครียดเชิงทำลาย (Destructive stress) เป็นผลกระทบเชิงลบจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านบุคคลและองค์กร ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับภาวะความเครียดที่สูงมากจนเกินไป ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีผลกระทบต่อการขาดงาน การออกจากงาน การทำงานผิดพลาด อุบัติเหตุในการทำงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง ตลอดจนการมีพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรม และการเจ็บไข้ได้ป่วย เป็นต้น

Arnold และ Feldman (1989 อ้างใน จตุรงค์ สดวกการ, 2542:31) ได้แบ่งความเครียดตามสิ่งที่เกิดขึ้นแบ่งเป็น 2 ชนิด ดังนี้

ชนิดที่ 1 ความเครียดทางด้านร่างกาย (Physiological stress) เป็นความเครียดที่เกิดมาจากมีสิ่งเข้ามามีผลต่อร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นสมองส่วนไฮโปทาลามัส แล้วเกิดปฏิกิริยาต่าง ๆ ทางด้านร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาเทติก เช่น ความร้อน ความเย็น เป็นต้น

ชนิดที่ 2 ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological stress) เป็นกระบวนการตอบโต้ต่อสิ่งที่มาคุกคาม โดยเป็นการตอบโต้ของกระบวนการทางด้านจิตใจ สาเหตุที่มาคุกคามอาจจะเกิดมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือเกิดมาจากภายในตัวบุคคลเอง ส่วนใหญ่มักจะมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง (Conflict) ความคับข้องใจ (Frustration) ความวิตกกังวล (Anxiety) หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง (Psychic trauma) จนทำให้กล้ามเนื้อเกิดความตึงเครียด และหัวใจเต้นเร็ว ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตโดยผ่านทางกลไกทางจิต

Gallagher แบ่งประเภทความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้ (สมโภชน์ ทศนา, 2538 :10)

ชนิดที่ 1 ความเครียดทางร่างกาย เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มีารบกวนหรือคุกคามต่อร่างกายคน ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย และความเจ็บป่วย เป็นต้น และสิ่งรบกวนนั้นอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ร่างกายคนก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัย 4 ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

ชนิดที่ 2 ความเครียดทางด้านจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่รบกวนหรือคุกคามต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวของบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอัดอัดที่ไม่สามารถแสดงออกได้ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพสังคม สภาพครอบครัว วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงานและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เป็นต้น

Miller & Keane (1983 อ้างใน ยืนยง ไทยใจดี, 2535: 28) กล่าวว่า ความเครียดแบ่งตามแหล่งที่เกิดออกเป็น 2 ชนิด คือ

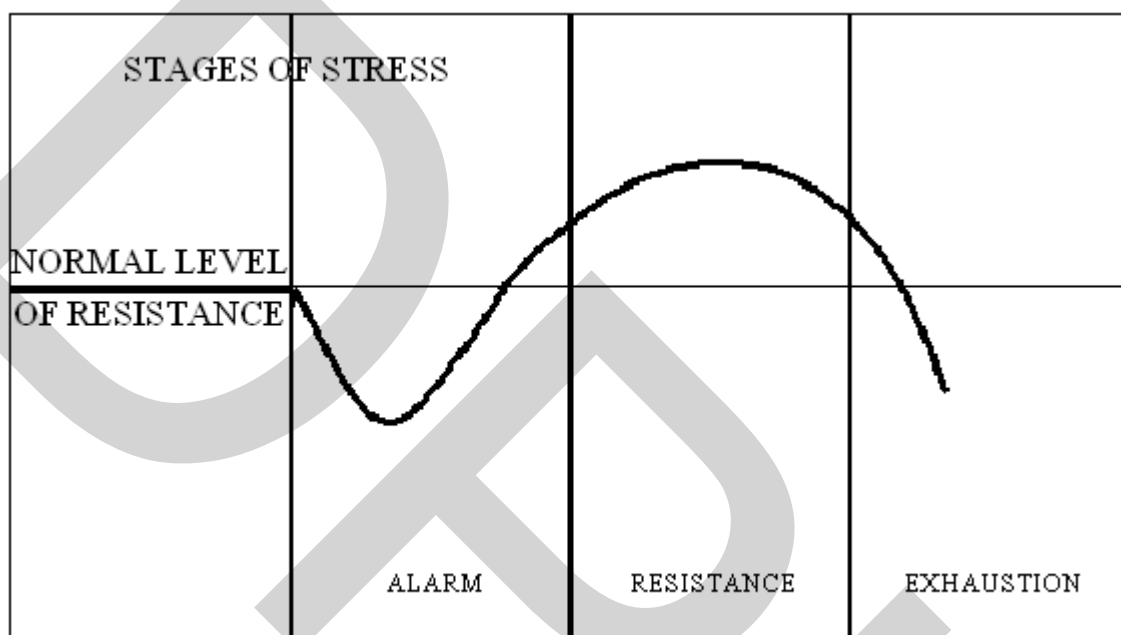
ชนิดที่ 1 ความเครียดทางด้านร่างกาย (Physical stress) แบ่งออกเป็น 2 ชนิดตามปฏิกิริยาตอบสนอง คือ

ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เป็นสถานการณ์ที่มาคุกคามชีวิตเกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การได้รับอุบัติเหตุ ไฟไหม้ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว เป็นต้น

ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) เป็นสถานการณ์ที่มาคุกคามชีวิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลจากการคุกคามนั้นมีลักษณะได้เด่นชัด แต่เป็นการสะสมไปเรื่อยๆ และเป็นเวลานาน อาจนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน เป็นปี หรือตลอดชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ วัยหมดประจำเดือน เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง เสียงดังรบกวนในโรงงาน เป็นต้น

ชนิดที่ 2 ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological stress) เป็นสิ่งคุกคามที่สืบเนื่องมาจาก ความคิด บางครั้งเกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกคำก็จะรู้สึกโกรธและเกิดความเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับการอ่านหนังสือ การชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่นทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายก็ให้เกิดความเครียดได้ สาเหตุอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือเกิดจากภายในตัวเองและประสบการณ์ในอดีต

นอกจากนั้นในปี 1964 มีนักวิทยาศาสตร์ชื่อ Selye (อ้างถึงใน Cartwright และ Cooper, 1997 : 4) ได้พยายามอธิบายขบวนการของความเครียดที่สัมพันธ์กับความเจ็บป่วย โดยแบ่งขั้นตอนการเผชิญกับความเครียดไว้ 3 ขั้นตอนดังแสดงในภาพที่ 2.3 ดังนี้



ภาพที่ 2.3 ระดับของความเครียด

ที่มา: Cartwright และ Cooper, 1997 : 4

จากภาพที่ 2.3 อธิบายได้ดังนี้

1. ระยะตอบสนองต่อสัญญาณอันตราย (Alarm Reaction) เป็นระยะที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้มีความพร้อมและตื่นตัวในการสร้างกลไกที่จะต่อต้านภาวะเครียดมีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ โดยอัตโนมัติปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น ระยะนี้จะใช้เวลาไม่นานนักก็สามารถปรับตัวได้ หรืออาจจะเข้าสู่ระยะที่ 2 คือ ระยะต่อต้านต่อไป

2. ระยะต่อต้าน (Resistance Stage) เป็นระยะของการปรับตัวอย่างแท้จริง ร่างกายจะปรับความไม่สมดุลของระบบต่าง ๆ ให้คืนสู่ภาวะปกติเกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่ความพร้อมที่จะป้องกันตนเอง หากระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไป การปรับตัวไม่ได้ผลบุคคลจะยังตึงเครียดมากขึ้น จนกระทั่งถึงจุดที่ปรับไม่ได้ และเข้าสู่ระยะที่ 3

3. หมดพลัง (The Stage of Exhaustion) เมื่อบุคคลไม่สามารถปรับตัวได้อีกแล้ว ภาวะความไม่สมดุลของร่างกายยังคงอยู่ ร่างกายจะไม่สามารถคืนสู่ภาวะปกติ ก่อให้เกิดโรคทางจิตและทางกาย

Gallagher (1979 : 95-99 อ้างใน พิสุทธิ์ ไยชื่น, 2542:16) ได้แบ่งความเครียดตามสาเหตุการเกิดไว้ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งคุกคามต่าง ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งบุคคลใดแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือเกิดความขัดข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงานก็เป็นทุกข์ เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Easters) บางครั้งคนเรามีอาการที่เป็นสุขขึ้นมาอย่างกะทันหัน หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้จิตใจงุ่นงันมาก หรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไปจนทำให้เกิดความรู้สึกเครียดได้

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดแบ่งออกเป็น 2 ชนิด ใหญ่ๆ คือ ความเครียดที่เกิดจากทางด้านร่างกาย และความเครียดที่เกิดภายในจิตใจ โดยมีสิ่งเร้าที่เข้ามาคุกคามทำให้เกิดความทุกข์และความสุข ส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้

2.2.3 สาเหตุของความเครียด

อรุณ รักธรรม (2532 อ้างใน พรทิพย์ วรรณอนม, 2547:12-14) แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 6 ประการ

1. สภาพแวดล้อม โดยแยกออกเป็น

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราอันจัดเป็นสิ่งซึ่งจะมีผลโดยตรงหรือโดยอ้อมที่จะทำให้ความเครียดเกิดขึ้น เช่น อุบัติเหตุ อุณหภูมิร้อนหนาว ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่จัดเป็นพวกสิ่งที่มีชีวิตและสามารถทำอันตรายกับเราได้ เช่น เชื้อโรค พืชที่เป็นพิษ เป็นต้น

สภาพแวดล้อมทางสังคม คือ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการพบปะสังสรรค์ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อาจจะเป็นระดับกลุ่ม หรือระดับสังคมและองค์กร

2. ทางด้านจิตใจ ถือเป็นสาเหตุที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด การทำงานของจิตเริ่มขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์มาเป็นตัวกระตุ้น ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 พวก คือ เหตุการณ์ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 และ เหตุการณ์ที่ไม่อาจสัมผัสได้ด้วย

ประสาทสัมผัสทั้ง 5 จากนั้นอวัยวะสัมผัสก็จะแปลงเป็นสัญญาณของคลื่นสมองถือเป็นการเริ่มเข้าสู่กระบวนการทำงานของจิตอันซับซ้อนในตนเอง ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อไปนี้คือ

1) ความรู้สึกและอารมณ์ คือ ความสลับซับซ้อนทางสรีระที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสภาพสมดุลและความรู้สึกเป็นสิ่งที่ได้จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาท อวัยวะและระบบย่อยต่าง ๆ ของร่างกาย เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้จักรับสิ้น

2) สถานการณ์ คือ สถานะหนึ่งๆ ที่คนประสบอยู่อันเป็นเงื่อนไขกระทบต่อระบบจิตใจ

(1) เกิดจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ

(2) เป็นภาวะที่เกิดขึ้นซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายหรือผลเสียให้กับคน

(3) ความล้มเหลวเป็นภาวะของการถูกรบกวนต่อความพยายาม

(4) ความขัดแย้งเกิดจากการได้รับการควบคุมที่ซับซ้อนทาง ระบบจิตใจ

3) ประสบการณ์ชีวิตเป็นส่วนที่รวมเอาเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางจิตที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่ง แบ่งได้ดังนี้

(1) การเปลี่ยนแปลงชีวิต คือ เหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัวที่เกิดขึ้นกับบุคคลมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ การเปลี่ยนงาน เป็นต้น

(2) ช่วงของชีวิต คือ จุดเปลี่ยนทางชีวิตที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงของชีวิต เช่น จากวัยเด็กเข้าสู่วัยรุ่น

(3) หน้ามือกับหลังมือ คือ การเปลี่ยนแปลงชนิดที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน เรียกว่า จุดวิกฤติ ก็ได้ เช่น การทำอะไรด้วยอารมณ์ชั่ววูบ

(4) การตัดสินใจของชีวิต จะเป็นผลลัพธ์ระยะยาวในทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกี่ยวกับชีวิตของสุขภาพจิต

3. งาน เช่น งานหนัก งานเบา งานเสี่ยง งานจำเจ งานซ้ำซากน่าเบื่อ งานที่ต้องใช้สติปัญญาและกำลังสมองมาก

4. แรงกดดันทางสังคม เช่น การลดค่าเงินบาท หนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรมประเพณีเพื่อน สถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน

5. สัมพันธภาพและพฤติกรรม ลักษณะของสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่น และพฤติกรรมการแสดงออก มีผลกระทบต่อคนเราจนทำให้เกิดความเครียดได้

6. สาเหตุการเกิดความเครียดทางสรีระวิทยาหรือ ด้านกายภาพ สาเหตุใหญ่ ๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับสาเหตุทางจิตวิทยา คือ

1) ปัจจัยที่เป็นมาแต่กำเนิด เช่น ความพิการทางด้านร่างกาย

2) ประสบการณ์ชีวิตซึ่งเกิดขึ้นในช่วงต่าง ๆ ของชีวิต และบางครั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็จะสร้างวิกฤติการณ์ขึ้นได้อันเป็นผลทำให้เกิดความเครียด

3) จังหวะทางชีวภาพ ในร่างกายมนุษย์เรา ซึ่งประกอบด้วยอวัยวะต่าง ๆ ที่ทำงานสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน ซึ่งการทำงานดังกล่าวนี้จะมีจังหวะในตัวของมันเองเพื่อให้ร่างกายเกิดภาวะสมดุล ถ้าหากการทำงานเกิดความผิดพลาดก็จะทำให้เสียความสมดุลไปก็ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

4) การนอนหลับ เป็นระบบหนึ่งของร่างกายที่เกิดขึ้น เพื่อรักษาภาวะสมดุล หากการนอนหลับถูกรบกวนก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งหากบุคคลมีความเครียดจากการนอนไม่หลับบุคคลนั้นก็จะมีความวิตกกังวลที่ไม่สมบูรณ์

5) ทางด้านโภชนาการ ผู้ที่ได้รับโภชนาการที่ไม่ดี เช่น คนอ้วนหรือผอมเกินไปก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้

6) ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อและผิวหนังและการทรงตัว เช่น การเดิน ขึ้น นั่ง นอน วิ่ง ถือว่าเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

7) ความเมื่อยล้า เป็นภาวะการณ์ที่ร่างกายสูญเสียอำนาจในการตอบสนองซึ่งอาจเนื่องมาจากต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นระยะเวลานาน ๆ

8) ความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ มีความสัมพันธ์กับอาการตึงเครียดที่เกิดจากจิตใจอย่างมาก

9) เชื้อโรคหรือโรคดับเป็นตัวการที่คอยรบกวนการทำงานหรือระบบโครงสร้างร่างกาย ทำให้การรักษาความสมดุลทางชีวภาพสูญเสีย

10) โรคภัยที่เกิดจากการปรับตัว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปรับภายในร่างกายมนุษย์ เช่น โรคเบาหวานที่เกิดจากความผิดปกติของการทำงานของตับอ่อน การหลั่งฮอร์โมนอินซูลิน เป็นต้น กรมสุขภาพจิต (2542: 12) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดแบ่งได้เป็น 3 ประการดังนี้

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น หนักใจในงาน รู้สึกว่าตนเองต้องทำงานที่ยากเกินความสามารถและกลัวว่าจะทำงานไม่สำเร็จ

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การแต่งงาน การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การไม่สบายที่รุนแรงตลอดจนการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

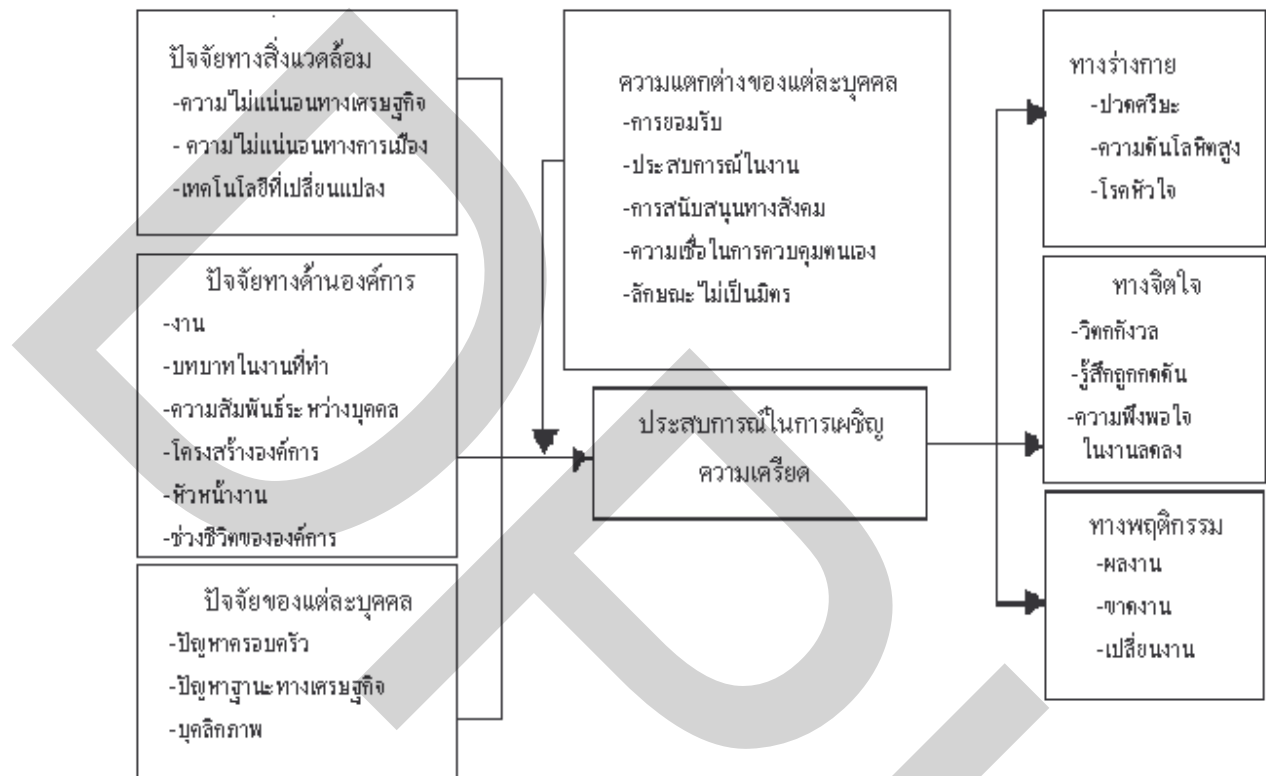
ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2544: 157-158) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดว่าเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. พันธุกรรมยีนส์ที่ได้จากพ่อแม่ที่เป็นตัวควบคุมการหลั่งของสารบางตัวในสมองไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้จึงทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ง่ายกว่าบุคคลอื่น
 2. สิ่งที่เกิดโดยกำเนิด ได้แก่ ความพิการต่าง ๆ หรือสิ่งที่ได้มาจากพ่อแม่ในเรื่องอารมณ์เด็กเกิดมามีแนวโน้มที่จะไม่โหยง่าย โกรธง่าย เป็นต้น
 3. อายุ พบว่าอายุที่เกิดความเครียดได้ง่ายคือ อายุของคนที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นและวัยหลังเกษียณเนื่องจากวัยรุ่นเป็นวัยที่มีฮอร์โมนเพศมาก ในขณะที่วัยนี้ก็ในช่วงอยู่ในระหว่างการปรับตัว วัยรุ่นจึงมีแนวโน้มที่จะหงุดหงิดง่ายและทนต่อความเครียดได้น้อย ส่วนคนวัยหลังเกษียณไม่ต้องทำงานประจำจึงมีเวลาว่างมากหากไม่มีบุคคลมาหาหรือเกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วยจะทำให้เกิดความเหงาเศร้าและคิดมากทำให้เกิดความเครียดได้
 4. การเลี้ยงดูในวัยเด็ก เด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบถูกบังคับมากเกินไปจะทำให้เป็นคนแค้นเครียด ประพฤติตนอยู่ในกรอบและไม่รู้จักยืดหยุ่นผ่อนหนักเป็นเบาได้ บุคคลพวกนี้จะประสบกับความเครียดได้ง่าย
 5. สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน สภาพครอบครัว หน้าที่การงาน ปัจจัยในการดำรงชีวิตโดยเฉพาะสิ่งที่คุกคามต่อความมั่นคงของชีวิต ภาวะเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบัน คนที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทันย่อมทำให้เกิดความทุกข์ความวิตกกังวลจนกลายเป็นความเครียดได้
 6. คนที่มีโรคประจำตัว บางคนมีโรคประจำตัวตั้งแต่เกิดเมื่อโตขึ้นอาจมีภาวะความเครียดลดลงได้ แต่หากเกิดโรคประจำตัวภายหลังจะทำให้เกิดความเครียดได้มากกว่า
- Maslach (1990:59-60) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานเป็น 2 ประการดังนี้
1. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียง อุณหภูมิ (ร้อน-เย็น) และมลภาวะทางอากาศ เป็นต้น

โครงสร้างของงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ปริมาณงาน ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทและการตัดสินใจ เป็นต้น
 2. สาเหตุจากลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษาและ บุคลิกภาพแบบเอ
- เป็นต้น

จากการศึกษาทำให้กล่าวได้ว่ามีหลายปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้ดังที่ Robbins (2000 : 565-568) ได้อธิบายถึงความเครียดว่ามีสาเหตุจากปัจจัยต่าง ๆ ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างของความเครียด

ที่มา: Robbins, 2000 : 565

จากภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างของความเครียด Robbins (2000 : 565-568) สามารถอธิบายได้ว่าความเครียดมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่หนึ่ง คือ ความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจมีผลต่อโครงสร้างขององค์กร ภาวะที่เศรษฐกิจหดตัวมีผลให้พนักงานวิตกกังวลเกี่ยวกับ ความไม่มั่นคงในอาชีพ ปัจจัยที่สอง คือ ความไม่แน่นอนทางการเมือง ปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบให้เกิดความเครียดในกลุ่มประเทศแถบอเมริกา แต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองไม่แน่นอน ปัจจัยนี้จะมีผลต่อการเกิดความเครียด ปัจจัยที่สาม คือ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงสามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น หากองค์กรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ทดแทนแรงงานเพิ่มขึ้น พนักงานบางส่วนจะถูกปลด พนักงานที่เหลืออยู่จะเกิด

ความเครียดเพราะต้องพยายามพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยี นอกจากนี้พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพ หากพนักงานไม่สามารถพัฒนาให้ทันเทคโนโลยี พนักงานเหล่านี้จะเป็นกลุ่มที่ปลดต่อไป

2. ปัจจัยทางด้านองค์การ (Organizational Factors) สาเหตุของความเครียดที่มาจากปัจจัยทางด้านองค์การ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่

1) งาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวเนื้องาน เงื่อนไขการทำงาน รูปแบบในการวางสายการผลิต การทำงานในห้องที่แคบเกินไป ประกอบด้วยผู้คนจำนวนมาก หรือในที่แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไป ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดขึ้นได้

2) บทบาทในงานที่ทำ ความขัดแย้งในบทบาทมีผลให้ความพึงพอใจลดลง บทบาทที่มากเกินไปเกิดจากการที่พนักงานทุ่มเทเวลาในการทำงานมากกว่าเวลาที่องค์กรกำหนดไว้ บทบาทที่คลุมเครือ เกิดจากการที่พนักงานไม่ได้รับคำอธิบาย หรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องกระทำ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงานทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลงจะส่งผลให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการความสัมพันธ์ในสังคมสูง

4) โครงสร้างขององค์กร โดยเฉพาะ โครงสร้างที่ประกอบด้วยระดับชั้นหลายระดับ จะเกิดปัญหาในเรื่องของการตัดสินใจ เพราะไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

5) หัวหน้างาน บุคลิกลักษณะของหัวหน้างาน เป็นเสมือนตัวแทนที่จะบอกให้บุคคลอื่นทราบว่า องค์กรมีรูปแบบในการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้าบางคนที่มีบุคลิกลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจทำให้กลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่า หัวหน้าในระดับสูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจเช่นกัน

6) ช่วงชีวิตขององค์กร องค์กรดำเนินไปตามวัฏจักรตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเจริญเติบโต สู่ภาวะมั่นคง และสุดท้ายอยู่ในช่วงภาวะตกต่ำ ในแต่ละช่วงชีวิตขององค์กรปัญหาที่พบและความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกันในช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะตกต่ำจะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

3. ปัจจัยของแต่ละบุคคล (Individual Factors) นอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งต่อความเครียดปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ และบุคลิกภาพ

1) ปัญหาครอบครัว จากผลการสำรวจในหลาย ๆ ประเทศแสดงให้เห็นว่า บุคคลไม่สามารถจัดการกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในเรื่องปัญหาชีวิตคู่ ปัญหาเรื่องบุตรเป็น สิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้นได้แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นหลีกเลี่ยงปัญหาจากที่บ้านมาจนถึงที่ทำงานก็ไม่สามารถละทิ้งโดยไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2) ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจ เกิดกับบุคคลที่ใช้จ่ายเกินรายได้ จะทำให้เกิด ความเครียดแก่พนักงานและผลที่ตามมา คือการละความสนใจจากงานที่ทำเนื่องจากกังวลในการคิด หาทางเพิ่มรายได้

3) บุคลิกภาพ จากผลการศึกษาใน 3 องค์การ พบว่า อาการเครียดที่พบในบุคคล ที่มีอาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกัน การค้นพบดังกล่าวทำให้นักวิจัยสรุปความเห็น ว่า ความเครียด ที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลนั้นคือ บุคลิกภาพของแต่ละ บุคคล ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจ คือ เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นกับบุคคลแล้ว ทำไมบางคนมีอาการ เครียดมาก บางคนมีอาการเครียดน้อย เนื่องมาจากว่า นอกจากปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด แล้ว ปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคลมีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดที่เกิดขึ้น ปัจจัย ต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่

- การยอมรับ การยอมรับความเครียดทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรม การตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก ยกตัวอย่างเช่น บุคคลกล่าวว่าตนเองกำลังจะตงาน เพราะว่า บริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออก ความกลัวดังกล่าวจะทำให้เครียด เพื่อลดความเครียดลง บุคคลนั้นจะยอมรับว่านั่นเป็นโอกาสดีที่เขาจะได้เริ่มต้นการมีธุรกิจส่วนตัว

- ประสบการณ์ในงาน มีหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์ในงานสามารถ ลดความเครียดในการทำงานได้ บุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อย ๆ จะมีความเครียดสูง เนื่องจากจะไม่มีเวลาชำนาญในงานใดงานหนึ่งต้องเรียนรู้และปรับตัวอยู่ตลอดเวลา แต่สำหรับ บุคคลที่ชอบพัฒนาตนเองแล้ว การถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อย ๆ คือ การฝึกฝนทักษะหลากหลายทำ ให้มีประสบการณ์มากขึ้น อันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียด

- การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้องกับหัวหน้า สามารถลดความเครียด หรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นให้เบาบางลง

- การควบคุมตนเอง เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็นสอง แบบ แบบที่หนึ่ง คือ แบบที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ (Internal Locus of Control) แบบที่สอง คือ แบบที่มีความเชื่อว่า สิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง (External Locus of Control) บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่าแบบ ที่สองเมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือน ๆ กัน บุคคลที่เชื่อว่า ตนเอง

สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ บุคคลประเภทนี้มีนัยสำคัญที่จะแสดงการกระทำเพื่อควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ผลลัพธ์ออกมาตามที่ต้องการในทางตรงกันข้ามกับ บุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง จะเป็นฝ่ายถูกกระทำและยอมรับผลที่เกิดขึ้นตลอดจนรู้สึกว่าจะไม่สามารถช่วยเหลืออะไรได้

- ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตรและโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะมีการหงุดหงิดและไม่ไว้วางใจผู้อื่นแสดงให้เห็นว่าไม่เป็นมิตรอย่างเด่นชัด บุคคลที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรนอกจากเป็นบุคคลที่มีความเครียดแล้วยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจ

www.siamhealth.net อธิบายไว้ว่า ความเครียดที่เกิดจากทำงานคืออะไร (http://www.siamhealth.net/public_html/Disease/picture/stress6.gif) ความเครียดจากที่ทำงานหมายถึง ผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของงาน สำหรับคนทำงานมีคำหนึ่งที่พูดกันมากคือความท้าทาย Challenge คือ ภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจที่กระตุ้นให้เราเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เกี่ยวกับงาน เพื่อผลสำเร็จของงาน เมื่องานนั้นสำเร็จก็จะเกิดการผ่อนคลายและพอใจ Challenge เป็นสิ่งที่ดีทำให้สุขภาพจิตดีและสร้างงานจึงเป็นคำกล่าวที่ว่า ความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็นงานที่ต้องทำหรือหน้าที่ประจำและไม่สามารถ ทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน สาเหตุของความเครียดจากที่ทำงานมาจากสาเหตุใหญ่ 2 ประการ

ประการแรก จากตัวคนงานเอง คนที่มีสุขภาพจิตที่ดี มีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ รับประทานอาหารที่ถูกต้อง มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความสามารถที่จะแก้ปัญหาเรื่องความเครียดและความสามารถในการปรับตัว สิ่งเหล่านี้จะทำให้คนงานไม่เครียดหรือเครียดน้อย

ประการที่สอง จากสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งแบ่งได้เป็น

- ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก การที่ไม่ได้พัก การทำงานเป็นระยะเวลานาน การทำงานเป็นกะ งานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงาน
- วิธีการบริหาร การบริหารงานโดยขาดการมีส่วนร่วมของคนงาน ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สภาพการทำงานที่เป็นเจ้านายและลูกน้องไม่เป็นแบบเพื่อนหรือครอบครัว เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียด
- ความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านาย หากความสัมพันธ์ในองค์กรไม่ดีจะเกิดความเครียดในองค์กร

- ระเบียบการทำงาน หากมีระเบียบมากเกินไป ความรับผิดชอบมากเกินไป หรือหน้าที่มากเกินไป ความคาดหวังเกี่ยวกับงานมากเกินไป เหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียด
- ความมั่นคงความก้าวหน้าในการทำงาน หากไม่มีความมั่นคงหรือความก้าวหน้า หรือการให้คำที่ดีความชอบ หรือการเปลี่ยนตำแหน่งอย่างไม่คาดหวัง เหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความเครียด
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมเช่นเสียง อุณหภูมิ กลิ่น มลภาวะ ความแออัด เหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียด

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดแบ่งเป็นความเครียดที่เกิดจากทางด้านร่างกาย ความเครียดที่เกิดภายในจิตใจ และความเครียดที่เกิดจากการทำงาน โดยมีสิ่งเร้าที่เข้ามาคุกคามทำให้เกิดความทุกข์และความสุข ส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เพราะความเครียดจากที่ทำงานทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานไม่เต็มประสิทธิภาพ เกิดผลเสียกับงาน

2.2.4 ระดับของความเครียด

บุคคลแต่ละคนจะมีระดับความเครียดไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านจิตใจและสิ่งแวดล้อม ซึ่ง จดฺพร เฟ็งชัย (สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์, 2550: 23) ได้แบ่งระดับของความเครียดไว้ 4 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ๆ จะเป็นพลังผลักดันให้คนทำงานได้มากขึ้น ไม่เกียจคร้าน ไม่นิ่งดูดายเพื่อหวังผลในการขจัดความเครียดต่ำ ๆ นี้ให้หมดไป
2. ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตประจำวันได้ เช่น ทำให้อ่อนไม่หลับ เกิดอาการกินมากกว่าปกติ คิดยาเสพติด
3. ถ้าความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง บุคคลอาจมีพฤติกรรมก้าวร้าว ซึมเศร้าหรือคลุ้มคลั่ง เพราะหมดอำนาจในการควบคุมตัวเอง
4. ถ้าความเครียดมีระยะยาวนาน จะทำให้เกิดโรคทางกาย เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะ และเป็นผลให้บุคคลที่เครียดนี้แก่เร็วกว่าที่ควรและอายุสั้น

กรมสุขภาพจิต (2540: 3-4) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะมีผลผลักดันการทำงานให้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือนิ่งเฉย
2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการกระทำ เช่น รับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ คิดเหว้า คิดยาเสพติด เป็นต้น

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือ วิตกกังวล ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ และโรคอื่น ๆ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น

นอกจากนี้ อัมพล สุอำพัน (สุนารินทร์ เจริญสวัสดิ์, 2550: 24) ได้แบ่งความเครียดเป็น 3 ระดับ ตามความรุนแรง ดังนี้

1. ความเครียดระดับน้อย เป็นภาวะที่ถือว่าเป็นปกติ พบได้ในชีวิตประจำวันโดยไม่ค่อยรู้สึกตัว หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย อารมณ์ ความนึกคิด และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับกลาง เป็นภาวะเครียดที่มีการแสดงออกของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดในระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยขั้นต้นว่า เครียดผิดปกติแล้ว ต้องรีบหาทางจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลง ถ้าปล่อยไว้จะทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป ประสิทธิภาพการทำงานลดลง การตัดสินใจอาจเสียไป ผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้ควรจะพบกับจิตแพทย์

3. ความเครียดระดับรุนแรง ภาวะนี้ร่างกายและจิตใจอยู่ในช่วงที่ฟ่ายแพ้อ่อน ความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจเด่นชัด มีการเจ็บป่วย การดำเนินชีวิตผันแปรเสียหาย การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในภาวะนี้ต้องได้รับการรักษาจากจิตแพทย์ทันที

ผู้วิจัยสรุประดับของความเครียดได้ว่า ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ต้องเกิดขึ้นเสมอ มีทั้งที่เป็นประโยชน์และเป็นโทษ แต่เมื่อก้าวถึงความเครียด เรามักนึกถึงแต่เรื่องที่ไม่ดี ในความเป็นจริงมีหลายกรณีที่ความเครียดมีประโยชน์โดยความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับน้อยๆ จะกระตุ้นให้คนพยายามทำการต่อสู้เพื่อจัดการความเครียด ผลก็คือส่งเสริมให้บุคคลนั้นเข้มแข็ง มีความอดทน มานะพยายาม สามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ ทำให้มีความก้าวหน้าในชีวิต มีสภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่ในกรณีที่เกิดความเครียดสูงมากและมีความเครียดอยู่เป็นเวลานานอาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตหรือการเจ็บป่วยทางจิตตามมาได้ ดังนั้นความเครียดจึงส่งผลทั้งที่เป็นประโยชน์และโทษ

2.2.5 องค์ประกอบของความเครียด

ความเครียด ซึ่งอาจจะเกิดจากการทำงานหรือเกิดจากตัวบุคคลก็ได้ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2544 : 318 – 319)

1. ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (Work-related stressors) ปัจจัยสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียด มีดังนี้

- 1) ความต้องการจากงาน (Task demand) เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด เป็นต้น
- 2) ความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguities) ความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมาย
- 3) ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflicts) การมีบทบาทมากเกินไป อาจทำให้พนักงานเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง
- 4) ประเด็นด้านจริยธรรม (Ethical dilemmas) การมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่มากเกินไป
- 5) ปัญหาระหว่างบุคคล (Interpersonal problems) การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ได้ การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานหรือการที่ไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้
- 6) การพัฒนาอาชีพ (Career developments) การเปลี่ยนแปลงอย่างช้า ๆ จะทำให้รู้สึกดีขึ้น
- 7) การกำหนดสภาพแวดล้อม (Physical setting) อุณหภูมิในห้องทำงานไม่เหมาะสมหนาวเกินไปหรือร้อนเกินไป การมีเนื้อที่การทำงานที่แออัด ตลอดจนเสียงรบกวนต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่มีสมาธิในการทำงาน เกิดความฉุนเฉียว หรือหงุดหงิดได้ง่าย อย่างไรก็ตามการเกิดความเครียดนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ หรือการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ

2. ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล (Personal stressors) มีดังนี้

- 1) ปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว (Family problems) เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการหย่าร้าง ปัญหาเกี่ยวกับบุตร ธิดา ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียด
- 2) ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ (Economic problem) จะเกี่ยวข้องกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน เช่น ปัญหาหนี้สิน ต้องผ่อนบ้าน ผ่อนรถ ซึ่งปัญหาทางด้านเศรษฐกิจมักจะเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าระดับสูง
- 3) ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (Personality problem) บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเป็นคนที่มีความรีบร้อนในการทำสิ่งต่าง ๆ เป็นคนตรงต่อเวลา เป็นคนก้าวร้าว และอื่น ๆ นักวิจัยพบว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเช่นนี้ จะมีความเครียดทั้งจากการทำงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งโอกาสที่บุคคลประเภทนี้จะเป็นโรคหัวใจนั้นมีสูงมาก เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงานเพราะบุคคลมักจะเอาเรื่องส่วนตัวมาปนกับเรื่องงาน

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า แหล่งของความเครียด มาจากความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลเอง เช่น ปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว และความเครียดที่เกิดจากภายนอก เช่น ปัญหาความขัดแย้งจากการทำงาน เป็นต้น

2.2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

Avery และ Baker (1990:330-331) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดไว้ดังนี้

แนวคิดที่ 1 แนวคิดด้านชีววิทยา (biological approaches) นักจิตวิทยาได้ศึกษาการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดโดยพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของความดันโลหิต ระดับกลูโคสในเลือด อัตราการเต้นของหัวใจและระดับการเปลี่ยนแปลงของสารเคมีในร่างกาย โดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาคือเพื่อหาผลกระทบที่น้อยที่สุดที่เกิดจากความเครียดและหาวิธีการแก้ไขโดยใช้ยา ออกกำลังกายหรือการบำบัดด้วยวิธีอื่น

แนวคิดที่ 2 แนวคิดด้านสภาพแวดล้อม (environmental approaches) แนวคิดนี้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อม ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์หลายท่านได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมมีผลต่อการส่งเสริมความเครียด เช่น ความต้องการที่คงที่ของแต่ละบุคคล การทำงานหนักเกินไป ไม่ได้รับความสนใจจากหัวหน้า ปัจจัยด้านกายภาพของที่ทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลในครอบครัวและความคาดหวังในการทำงาน เป็นต้น

แนวคิดที่ 3 แนวคิดด้านกระบวนการและการพัฒนาทางจิตใจ (psychodynamic approaches) แนวคิดนี้เน้นศึกษาความเครียดและความวิตกกังวลที่อาจเกิดจากความขัดแย้งจากจิตใต้สำนึกของบุคคล ซึ่ง Freud ได้แบ่งความวิตกกังวลเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 ความวิตกกังวลในวัตถุประสงค์ (objective anxiety) คือการที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งคุกคามที่เกิดจากสภาพแวดล้อม

ประเภทที่ 2 ความวิตกกังวลทางประสาทอย่างรุนแรง (neurotic anxiety) หรือความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นเอง (free-floating anxiety) คือการที่บุคคลมีทุกข์เพราะไม่ทราบสาเหตุของความวิตกกังวล ความวิตกกังวลทั้ง 2 ชนิด จะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

แนวคิดที่ 4 แนวคิดด้านความคิดความเข้าใจ (cognitive approaches) นักจิตวิทยาได้ชี้ให้เห็นว่าผลกระทบของความเครียดจะเปลี่ยนแปลงไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และกลวิธีในการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคล

Kossen (1991:422-423) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความเครียดที่ส่งผลทางบวก (eustrases) เป็นความเครียดที่กระตุ้นให้ร่างกายและจิตใจมีความตื่นตัวที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2. ความเครียดที่ส่งผลทางลบ (distress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน และเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ เช่น แผลพุพอง หืด เกิดอาการผื่นคัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังนำไปสู่การดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์และการใช้ยาเสพติด

Bishop (1994 อ้างถึงใน มนตรี นามมงคลและคณะ, 2540:8) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ส่งผลทางบวก (eustress) เช่น ความเครียดจากการได้เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นอันตรายน้อยกว่าความเครียดในทางลบ

2. ความเครียดที่ส่งผลทางลบ (distress) เช่น ถูกไล่ออกจากงาน

Dubrin (1994:177) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive stress) หรือเรียกว่า distress เป็นความเครียดที่มีแนวโน้มทำให้ผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งจะพบได้ที่ระดับความเครียดต่ำจนถึงระดับความเครียดปกติ

2. ความเครียดที่ไม่ดี (negative stress) หรือเรียกว่า distress เป็นความเครียดที่ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำเนื่องจากมีสิ่งต่าง ๆ มารบกวน เช่น ระยะเวลาในการทำงานที่จำกัด หรือมีอุปสรรคในการแก้ปัญหา ซึ่งจะพบได้ที่ระดับความเครียดสูง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเกิดความเครียดนั้นจะเห็นได้ว่าร่างกายจะปรับตัวเพื่อให้สิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจนั้นลดน้อยลงโดยใช้วิธีต่าง ๆ กัน เช่น หวใจเต้นแรง ปวดศีรษะ ท้องผูก กลัว วิดกกังวล หงุดหงิด สับสนหรือย่ำคิดย้ำทำ เป็นต้น

2.3 บุคลิกภาพ

2.3.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

การศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ (personality) จะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบุคคลโดยเฉพาะในแง่ความแตกต่างของพฤติกรรมในการทำงาน (สร้อยตระกูล 2541: 51) ด้วยเหตุนี้จึงมีนักวิชาการหลายท่านสนใจศึกษาและได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ดังนี้

สถิต วงศ์สวรรค์ (2540: 4) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลทั้งลักษณะภายนอก ภายใน ซึ่งมีอิทธิพลต่อความรู้สึของผู้พบเห็น

ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2544:131) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา ท่าทาง หรือ ลักษณะภายใน เช่น ความคิด หรืออุปนิสัย

สิริธร วิชชาวุธ (2544: 40) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะของบุคคลทั้งในด้าน สรีระและพฤติกรรมการแสดงออกอย่างสม่ำเสมอจนเป็นเอกลักษณ์ประจำตน

เสถียร บุระชัย (2546: 66) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละ บุคคลซึ่งคนทั่วไปให้การยอมรับว่ามีความแตกต่างจากบุคคลอื่น

รัชดาภรณ์ นาอจลา (2549: 8) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง การรวมคุณลักษณะทั้ง ทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกจนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว

2.3.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพพบว่านักวิชาการได้จำแนกทฤษฎีบุคลิกภาพ ออกเป็นกลุ่มแตกต่างกันดังนี้

สุปานิ สนธิรัตน์ และคณะ (2545: 267-277) จำแนกทฤษฎีบุคลิกภาพได้ดังนี้

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (psychoanalytic theories) ซึ่งมีรากฐานมาจากการสังเกต คนไข้ที่มีอารมณ์แปรปรวนและผลจากการสังเกตทำให้ได้ข้อสรุปว่าพฤติกรรมเป็นผลที่เกิดจากแรง กระตุ้นหลายอย่างภายในตัวบุคคล และหน่วยบุคลิกภาพในแนวจิตวิเคราะห์ก็คือชีวประวัติของ บุคคล นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้คือ Sigmund Freud

2. ทฤษฎีของกลุ่ม فروยด์ใหม่ (neo-Freudian) ซึ่งมีรากฐานมาจากการที่นักจิตวิทยา บางท่านมีความคิดเห็นที่แตกต่างไปจาก فروยด์แต่เนื้อหาของทฤษฎีส่วนใหญ่ก็ยังคงยึดตามหลัก ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Sigmund Freud นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้คือ Alfred Adler, Carl G Jung, Karen Homey and Erik Erikson

3. ทฤษฎีบุคลิกภาพตามลักษณะปรากฏการณ์ (personality from a phenomenological point of view) นักจิตแพทย์กล่าวว่าบุคคลพยายามรักษารูปแบบพฤติกรรมให้ ตรงกับที่ตนเองคิดไว้ ถ้าประสบการณ์ที่เกิดขึ้นตรงกับความรู้สึกและการกระทำของตนก็จะยอมรับ ประสบการณ์นั้น นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้คือ Carl Rogers

4. ทฤษฎีพฤติกรรม (behavioral theories) นักจิตวิทยาพฤติกรรมได้กล่าวว่า บุคลิกภาพพัฒนาได้ตามกระบวนการเรียนรู้ ดังนั้นถ้าบุคคลถูกกระตุ้นจากความต้องการทางสรีระ และความต้องการทางสังคมและถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนองบุคคลก็จะเรียนรู้การ ตอบสนองความต้องการอื่น ๆ ในลักษณะที่คล้ายกัน นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้ คือ John Dollard and Neal Miller

Hilgard (1962 อ้างใน สถิต วงศ์สวรรค์, 2540: 51-115) ได้แบ่งทฤษฎีบุคลิกภาพ ออกเป็น 4 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบแบ่งประเภท (type theories) เป็นทฤษฎีที่มุ่งพิจารณาเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยสิ่งสำคัญของทฤษฎีนี้คือบุคลิกภาพของคนเป็นไปตามแบบขององค์ประกอบทางกาย คือ

แบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะรูปร่างทางร่างกาย (body types) โดยเชื่อว่าโครงสร้างของแต่ละคนมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะอารมณ์แต่ละประเภท นักจิตวิทยาที่แบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะนี้ เช่น Ernest Kretschmer และ William H. Sheldon

แบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะสารเคมี และต่อมไร้ท่อในร่างกาย (body chemistry and endocrine balance) โดยเชื่อว่าการทำงานของต่อมไร้ท่อมีผลต่ออารมณ์ของคนและมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของบุคคล

แบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก (behavior psychological types) การแบ่งประเภทนี้เน้นความสำคัญของพฤติกรรม นักจิตวิทยาที่แบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะนี้ เช่น Carl Gustav Jung และ Hans Eysenck

กลุ่มที่ 2 ทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวกับลักษณะนิสัย (Trait theories) เป็นทฤษฎีที่อธิบายบุคลิกภาพจากลักษณะและวิธีการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยมีความเชื่อว่าเมื่อบุคคลเรียนรู้ว่าหากประพฤติเช่นนั้นแล้วเกิดความสะดวกใจก็จะทำพฤติกรรมนั้นซ้ำ ๆ จนกลายเป็นความเคยชิน นอกจากนี้ยังเน้นถึงคุณลักษณะพิเศษของบุคคลที่สามารถมองเห็นได้ชัด นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้ เช่น Gordon Allport, Raymond B. Cattell และ Alfred Adler

กลุ่มที่ 3 ทฤษฎีพัฒนาการ (development theories) เป็นทฤษฎีที่เน้นความสำคัญในเรื่องการพัฒนาร่างกายของบุคคลและความต่อเนื่องของพัฒนาการในวัยต่าง ๆ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม จึงทำให้เชื่อว่าบุคลิกภาพในวัยต่าง ๆ ของมนุษย์มีความเชื่อมโยงกัน ทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีจิตวิเคราะห์เดิม (development theories) ตามแบบของ Sigmund Freud ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ใหม่ (neo-Freudian) ตามแบบของ Erik H. Erikson ทฤษฎีการเรียนรู้ตามแบบของ Dollard and Miller และทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทของบุคคลตามแบบของ Linton

กลุ่มที่ 4 ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (dynamic theories) เชื่อว่าบุคลิกภาพเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์จนทำให้เกิดความคับข้องใจ ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งในทางบวกและทางลบ ทฤษฎีบุคลิกภาพในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีบุคลิกภาพในกลุ่มจิตวิเคราะห์ตามแบบของ Sigmund Freud ซึ่งอธิบายในรูปโครงสร้างของจิต 3 ส่วนคือ อิด อีโก้ ซูเปอร์อีโก้ และทฤษฎีบุคลิกภาพของ Carl Rogers

2.3.3 แบบของบุคลิกภาพ

พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไปหลายแบบ ดังนั้นการที่จะให้บุคคลทำสิ่งใดนั้นควรต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับแบบบุคลิกภาพของบุคคลนั้น จึงจะส่งผลในด้านบวกต่อบุคคลงานและองค์การ (Robbins, 2001: 101-102) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาแบบบุคลิกภาพของบุคคลดังนี้

อานวย แสงสว่าง (2544: 42) ได้กล่าวถึงคำพูดของ Jung ว่าสามารถแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 แบบ โดยแต่ละบุคคลจะมีบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบนี้อยู่ในตัวเองทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และโอกาส

1. บุคลิกภาพแบบปิด (introverts) เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบอยู่ตามลำพัง ไม่ชอบเข้าสังคม จิตใจไม่มีความมั่นคง หงุดหงิดง่ายและไม่ชอบการก้าวร้าวรุนแรง
2. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (extroverts) เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม จิตใจมั่นคงร่าเริงแจ่มใส ปรับตนเองได้ค่อนข้างดี สามารถแสดงความก้าวร้าวรุนแรงได้โดยขาดการควบคุมอารมณ์

Eysenck (1947 cited in Hjelle and Ziegler, 1992: 280) ได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 มิติ introversion-extraversion และ neuroticism- stability จาก 2 มิติ สามารถแบ่งบุคลิกภาพของบุคคลออกเป็น 4 แบบคือ

1. บุคลิกภาพแบบมั่นคง – แสดงออก (stable - extrovert) เป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม ใช้ชีวิตเรียบง่าย ไม่มีความกังวลใจและมีสุขภาพจิตดี
2. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว – แสดงออก (neurotic - extrovert) เป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่มีจิตใจไม่มั่นคงเปลี่ยนแปลงง่าย โมห่ง่าย ใจร้อนแต่เป็นคนมองโลกในแง่ดี
3. บุคลิกภาพแบบมั่นคง – เก็บตัว (stable - introvert) เป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่มีอารมณ์มั่นคง ควบคุมตัวเองได้ ไม่แสดงอารมณ์วู่วามและชอบอยู่ตามลำพัง
4. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว – เก็บตัว (neurotic - introvert) เป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่มีอารมณ์หงุดหงิด มองโลกในแง่ร้าย ไม่ชอบเข้าสังคมและชอบอยู่ตามลำพัง

Friedman และ Rosenman (1974 cited in Smither, 1988: 401-402) ได้ศึกษาคุณลักษณะของบุคคลจากการสังเกตผู้ป่วยที่เป็นโรค coronary heart disease ซึ่งนำไปสู่แบบของบุคลิกภาพดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบเอ (type A) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความตื่นตัวตลอดเวลา ไม่ชอบอยู่เฉย ไม่มีความอดทน มีพฤติกรรมก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานและมีความต้องการแข่งขันกับผู้อื่นสูง

2. บุคลิกภาพแบบบี (type B) เป็นบุคลิกภาพที่มีลักษณะตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบเอ เช่น ผ่อนคลาย ไม่เร่งรีบ

Robbins (1998) อธิบายว่า Type A Personality บุคลิกภาพแบบ A จะเป็นบุคลิกที่มีความก้าวร้าว ต้องการความสำเร็จอย่างไม่หยุดหย่อน ในเวลาที่สั้น ๆ และถ้าจำเป็นก็พร้อมจะตอบโต้กับอุปสรรคที่มากกระทบ โดยมากจะแสดงออกผ่าน

1. การเคลื่อนไหว การเดิน การรับประทานอาหารอย่างรวดเร็ว
2. เบื่อหน่ายกับการรอคอย
3. พยายามคิด หรือทำ หลาย ๆ อย่างพร้อมกัน
4. ไม่ชอบปล่อยให้เวลาว่างเปล่า
5. ชื่นชมกับตัวเลข โดยเฉพาะการวัดความสำเร็จเป็นตัวเลข เช่น สิ่งที่จะได้รับว่า

มากน้อยเพียงใด

คนกลุ่มนี้จะทำงานภายใต้ความกดดันสูง จึงคำนึงถึงเวลาที่ใช้ และปริมาณงานที่ทำได้ การตัดสินใจจึงรวดเร็วเกินไป และพัฒนาการการแก้ปัญหาไม่ค่อยดี เพราะไม่ใช้เวลาในการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผิดพลาดของตนเอง

Type B Personality เป็นกลุ่มตรงข้ามกับบุคคลบุคลิกภาพแบบ A คือคนที่

1. ไม่ค่อยเดือดร้อนกับความเร่งด่วน
2. ไม่กระตือรือร้นที่จะแสดงออก หรือวิพากษ์ความสำเร็จของตนเอง นอกจากสถานการณ์จะเอื้ออำนวย
3. พร้อมที่จะพักผ่อน หรือสนุกสนานโดยไม่กังวลใด ๆ

ดังนั้น ความก้าวหน้าในการทำงาน จะเป็นของคนกลุ่ม B ทั้ง ๆ ที่ในตอนสัมภาษณ์งาน กลุ่ม A จะสร้างความประทับใจได้ดีกว่า เพราะกลุ่ม B จะมีความฉลาด รอบคอบ และสร้างสรรค์ได้ดีกว่า

รัตนา เชาว์ปรีชา (2543) ได้อธิบาย บุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B ไว้ว่า (<http://opac.vru.ac.th/BibDetail.aspx>)

บุคลิกภาพแบบ A (Type A personality)

1. เป็นคนที่ไม่อดทน หัวเสียง่าย ชอบเรียกร้อง แสดงอาการโกรธเกลียด เครียดง่าย ทำอะไรดูเร่งรีบไปทุกอย่าง แสดงอาการหงุดหงิดเมื่อต้องเข้าแถวรอคอยนาน หรือต้องอยู่ท่ามกลางการจราจรที่ติดขัด แสดงอาการกระสับกระส่ายต่อเหตุการณ์ที่ตนคิดว่าเกิดขึ้น

2. ชอบแสวงหางานหน้าที่และความรับผิดชอบมากเกินไป จนทำให้งานมากรัดตัว ต้องเร่งรัดให้ทันกำหนดเส้นตาย แบบทุกงาน รู้สึกพอใจที่ได้ฝังตัวอยู่กับงาน มีความสุขใจที่ได้มีงานมากอยู่ตลอดเวลา ชอบการแข่งขันเพื่อชัยชนะ

3. เป็นคนบ้างาน (Workaholics) เพราะผูกพันกับงานจนไม่อาจหาเวลาพักผ่อนในชีวิตส่วนตัว

4. มีพฤติกรรมที่ไม่คงเส้นคงวา เช่น โกรธง่าย อาจโพล่งระเบิดอารมณ์ใส่คนอื่น ก้าวร้าว หงุดหงิด มักพูดเร็ว และระบายความโกรธ จึงทำให้เป็นปฏิกิริยาในงานกับคนอื่น

บุคลิกภาพแบบ B (Type B personality)

1. วางตนอย่างผ่อนคลายตามสบายและมีความอดทนต่อภาวะต่าง ๆ

2. รู้จักกาลเทศะว่าเมื่อไรควรพูดและรู้จักการปฏิเสธที่ดี มีการทำงานและการกระทำอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง

3. จัดระเบียบชีวิตที่มีความลงตัวทั้งการทำงาน การรื่นเริง สนุกสนานและการพักผ่อน โดยทำงานไปตามปกติไม่ยอมผูกติดตนเองกับงาน จะให้ความสำคัญกับการดำเนินชีวิตตนเองเหนือกว่างาน

4. สามารถควบคุมสติอารมณ์ เช่น ความโกรธ หงุดหงิด หรือการแสดงความเป็นปฏิกิริยาต่อผู้อื่นให้น้อยลงได้

Cook Curtis. (1997: 59) อธิบายว่า บุคลิกภาพแบบ Type A : ซึ่งเป็นบุคลิกลักษณะที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดของจิตใจได้โดยง่าย ซึ่งคนที่มีบุคลิกภาพแบบนี้มักจะมีลักษณะที่มีความเร่งรีบแข่งกับเวลาอยู่ตลอดเวลา (Excessive time urgency), มีความทะเยอทะยานสูง (Ambition), มีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา (Competitiveness), ไม่มีความอดทนต่อสิ่งต่างๆ (Impatience), โกรธง่าย (Anger) และมีการตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ด้วยความไม่เป็นมิตร (Hostility) ซึ่งจากการศึกษาในระยะหลังพบว่า Hostility เป็นตัวสำคัญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรคหลอดเลือดโคโรนารีมากกว่า อย่างอื่น บุคลิกภาพแบบ Type A (Type A Behavior Pattern) เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหลอดเลือดโคโรนารี จากการศึกษามากมายที่พบว่าการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพของ ผู้ป่วยเพื่อลดความเครียดในจิตใจร่วมกับการให้ความรู้ในเรื่อง ของปัจจัยเสี่ยงในการเกิดโรคมีผลทำให้ผู้ป่วย มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งมีอัตราการตายต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม การบันทึกความเครียดในแต่ละวันจะทำให้ทราบว่า มีสถานการณ์อะไรบ้าง และบ่อยแค่ไหนที่ทำให้เกิดความเครียด และข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติตัว เพื่อคลายเครียด ควรจะเก็บข้อมูลนานอย่างน้อย 1 สัปดาห์ เพื่อที่จะได้ทราบถึงภาวะต่างๆ ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด และวิธีการตอบสนองต่อความเครียดของตนเองได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

Williams, R. (1989: 131). อธิบายว่า Type A Personality (บุคลิกภาพแบบ A) จะเป็นบุคลิกที่มีความก้าวร้าว ต้องการความสำเร็จอย่างไม่หยุดหย่อน ในเวลาที่สั้น ๆ และถ้าจำเป็นก็พร้อมจะตอบโต้กับอุปสรรคที่มากกระทบ โดยมากจะแสดงออกผ่าน

- การเคลื่อนไหว การเดิน การรับประทานอาหารอย่างรวดเร็ว
- เบื่อหน่ายกับการรอคอย
- พยายามคิด หรือทำ หลาย ๆ อย่างพร้อมกัน
- ไม่ชอบปล่อยให้เวลาว่างเปล่า
- ชื่นชมกับตัวเลข โดยเฉพาะการวัดความสำเร็จเป็นตัวเลข เช่น สิ่งที่จะได้รับว่า

มากน้อยเพียงใด

คนกลุ่มนี้จะทำงานภายใต้ความกดดันสูง จึงคำนึงถึงเวลาที่ใช้ และปริมาณงานที่ทำได้ การตัดสินใจจึงรวดเร็วเกินไป และพัฒนาการการแก้ปัญหาไม่ค่อยดี เพราะไม่ใช้เวลาในการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผิดพลาดของตนเอง

กลุ่มตรงข้ามกับบุคคลบุคลิกภาพแบบ A คือ บุคลิกภาพแบบ B คือคนที่

- ไม่ค่อยเคียดแค้นกับความเร่งด่วน
- ไม่กระตือรือร้นที่จะแสดงออกหรือวิพากษ์ความสำเร็จของตนเอง นอกจาก

สถานการณ์จะเอื้ออำนวย

- พร้อมที่จะพักผ่อน หรือสนุกสนานโดยไม่กังวลใด ๆ

ดังนั้น ความก้าวหน้าในการทำงาน จะเป็นของคนกลุ่ม B ทั้ง ๆ ที่ในตอนสัมภาษณ์งานกลุ่ม A จะสร้างความประทับใจได้ดีกว่า เพราะกลุ่ม B จะมีความฉลาด รอบคอบ และสร้างสรรค์ได้ดีกว่า

2.3.4 บุคลิกภาพกับความเครียด

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาบุคลิกภาพกับความเครียดดังนี้

สุรพล พยอมแย้ม (2541:267-268) กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะเอื้อต่อการตกอยู่ในสถานการณ์ของความเครียด อาทิเช่น เป็นผู้ที่มีความอดทนต่อสิ่งต่าง ๆ ได้น้อย มีข้อเรียกร้องสูงอยู่ตลอดเวลาและมีการดิ้นรนเปลี่ยนแปลงไม่มีที่สิ้นสุด

สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ (2541:158-160) กล่าวว่า บุคลิกภาพของบุคคลที่สัมพันธ์กับความเครียดคือ บุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบี ความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบ จึงช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องของบุคคลและความเครียดได้นั้น คือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะมีความเครียด โดยเฉลี่ยมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี

ภัทรพร ตูลารักษ์ (2544: 13-14) กล่าวว่า บุคลิกภาพรูป A (type a personality) เป็นลักษณะบุคคลที่มีความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลา เพื่อให้บรรลุผลมากขึ้นโดยใช้เวลาลดลง หรือพฤติกรรมแสดงออกถึงความเร่งด่วน และเป็นต่อเหนือคู่แข่ง

บุคลิกภาพแบบ A (type A personality) มีลักษณะดังนี้

- มีการเคลื่อนไหว การเดินและการรับประทานอาหารอย่างรวดเร็ว
- ไม่อดทนกับเหตุการณ์ส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น
- มีความคิดที่จะทำสองสิ่งขึ้นไปพร้อม ๆ กัน
- ไม่สามารถปล่อยให้มีความว่าง
- การวัดความสำเร็จในรูปของจำนวนในทุกสิ่งที่ปรารถนา

บุคลิกภาพรูปแบบ B (type B personality) พฤติกรรมแสดงออกถึงความสามารถค่อยเป็นค่อยไป ขาดทัศนคติในการแข่งขัน ซึ่งมีลักษณะตรงกันข้ามกับรูปแบบ A บุคลิกภาพรูปแบบ B มีดังนี้

- ไม่เดือดร้อนที่จะเกี่ยวกับความรู้สึกเร่งด่วนของเวลา
 - รู้สึกถึงความไม่จำเป็นในการแสดง หรือการอภิปรายเกี่ยวกับความสำเร็จ
- เว้นเสียแต่มีการเปิดรับในสถานการณ์

- แสดงอารมณ์ขัน และมีการผ่อนคลาย มากกว่าที่จะแสดงความเหนือกว่า

- สามารถผ่อนคลายโดยไม่เกิดความรู้สึกผิดบุคลิกภาพรูปแบบ A จะเป็นแรงงานที่มีความรวดเร็ว

เพราะว่ามุ่งที่ปริมาณมากกว่าคุณภาพ ในตำแหน่งการบริการรูปแบบ A นาน ๆ ครั้งจะมีความคิดสร้างสรรค์เพราะมุ่งที่ปริมาณและความรวดเร็วซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ในอดีต เมื่อมีการเผชิญกับปัญหาโดยจะไม่จัดสรรเวลาเพื่อพัฒนาผลลัพธ์ที่เป็นเอกลักษณ์สำหรับปัญหาใหม่นาน ๆ ครั้งจึงจะเปลี่ยนการตอบสนองเพื่อความท้าทายเฉพาะอย่าง บุคลิกภาพรูปแบบ A และบุคลิกภาพรูปแบบ B จะมีความสำเร็จมากขึ้นในองค์กร เพราะจากการทำงานหนักของรูปแบบ A รูปแบบ B จะปรากฏว่าอยู่ในระดับสูง พนักงานขายจำนวนมาก โดยทั่วไปมีบุคลิกภาพรูปแบบ A ผู้บริหารอาวุโสโดยทั่วไปอยู่ในรูปแบบ B คำตอบขึ้นอยู่กับแนวโน้มของรูปแบบ A ที่จะตัดคุณภาพโดยเลือกคุณภาพแทนปริมาณ การเลื่อนตำแหน่งในบริษัทและองค์กรมีอาชีพ

รัชดาภรณ์ นาถอจลา (2549:14) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การรวมคุณลักษณะทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมแสดงออกจนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยแบ่งเป็นบุคลิกภาพแบบเอและแบบบีดังนี้

บุคลิกภาพแบบเอ หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกถึงความทะเยอทะยาน ตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง มีความกระตือรือร้นสูง มีพฤติกรรมก้าวร้าว ไม่อดทน มีความริบเร่ง มีความเคลื่อนไหว อย่างรวดเร็วและชอบการแข่งขัน

บุคลิกภาพแบบบี หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกถึงความไม่ริบเร่ง ไม่เดือดร้อนในเรื่องของเวลา มีความเรียบง่ายและผ่อนคลาย

Kobasa (1982 cited in Schultz and Schultz, 1998:379-380) ได้กล่าวไว้ว่าบุคลิกภาพที่อดทน (hardiness) ทำให้แต่ละบุคคลมีความเครียดแตกต่างกันในสถานการณ์เดียวกัน โดยคนที่มีความอดทนสูงจะมีความต้านทานต่อความเครียดสูงเนื่องจากพวกเขาเชื่อว่าตัวเองสามารถควบคุมและมีอิทธิพลเหนือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตัวเองได้ บุคลิกภาพที่อดทนประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย (commitment)
2. มีการควบคุม (control)
3. ความท้าทาย (challenge)

Kassin (1995:705) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่มีความอดทน มีแรงขับในการทำงานสูง ชอบการแข่งขัน ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ส่วนบุคลิกภาพแบบบีคือลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่เรียบง่าย สบาย ๆ และมีการผ่อนคลาย

Robbins (2001:99-100) กล่าวว่าบุคลิกภาพแบบเอเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว ไม่อดทนกับเหตุการณ์ สามารถต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาโดยใช้เวลาที่ลดลง ส่วนบุคลิกภาพแบบบีเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบเอกล่าวคือ ไม่เดือดร้อนเกี่ยวกับความเร่งด่วนของเวลา มีการผ่อนคลาย เป็นต้น ซึ่งนักวิจัยพบว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะมีความเครียดทั้งจากการทำงานและไม่ใช่ว่าจากการทำงาน

2.4 ปัจจัยในการทำงาน

2.4.1 ความหมายของปัจจัยในการทำงาน

งานเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องได้สัมผัสในชีวิตประจำวัน การทำงานให้มีความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนพึงปรารถนา แต่การทำงานให้มีความสุขนั้นย่อมเกิดจากหลายปัจจัยและหนึ่งในนั้นก็คือปัจจัยในการทำงาน นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของปัจจัยในการทำงานดังนี้

มนตรี นามมงคล และคณะ (2540:5) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายและอาจนำไปสู่ความเบื่อหน่ายในวิชาชีพได้ เช่น ลักษณะงาน ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน เป็นต้น

มัลลิกา ต้นสอน (2544:91) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคนซึ่งก่อให้เกิดความเครียดทั้งโดยตรงและแบบสะสมขึ้น โดยจะส่งผลทันทีที่เกิดความเครียดขึ้นถึงระดับอันตรายหรือค่อย ๆ ก่อตัวขึ้นจนถึงระดับที่มีผลต่อบุคลิกภาพและสุขภาพ

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2544:157) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงาน หมายถึง สิ่ง que ช่วยให้ผู้คนได้รับผลสำเร็จในงานซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพอใจและความสุขในงาน แต่ถ้าไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

Kahn and Byosiene (1992 cited in Muchinsky, 2000:309-310) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบทางงานที่ก่อให้เกิดความเครียดและมีผลลัพธ์ทางลบต่อร่างกายและจิตใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าปัจจัยในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลบวกหรือผลลบต่อพนักงาน

2.4.2 องค์ประกอบของปัจจัยในการทำงาน

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2539:132) กล่าวว่าองค์ประกอบในงาน ได้แก่ บทบาทไม่ชัดเจน ความทะเยอทะยานมากเกินไป ความรับผิดชอบ การเปลี่ยนงานและกำหนดเวลา เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

มนตรี นามมงคล และคณะ (2540:5) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานประกอบด้วยอาชีพที่ต้องรับผิดชอบสูง จำเจ น่าเบื่อ ข้อกำหนดของงาน ปัญหาในการทำงานและแรงกดดัน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้นอกจากจะก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายแล้วยังมีความสัมพันธ์กับระดับของความเครียดด้วย

มัลลิกา ต้นสอน (2544:92) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ภาระงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการบริหาร การเปลี่ยนแปลง ความสับสนของบทบาทและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544:125-129) กล่าวว่าปัจจัยสำคัญ 14 ประการที่ต้องคำนึงถึงในการทำงานซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความสุข ส่งผลให้ผู้คนเกิดความเครียดน้อยลงและผลตอบแทนที่ได้รับคือเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร คือ

1. ด้านบุคคลควรพิจารณาความสนใจในงาน ความถนัด ประสบการณ์ในการทำงาน ความยากง่ายของงาน ปริมาณงานมากน้อย ถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตนเองถนัดและมีความชำนาญก็จะเกิดความพอใจที่ได้ทำงานนั้น

2. ระดับรายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานมีส่วนในการสร้างความสุข ความพอใจในการทำงาน รายได้ที่เหมาะสมต่อการดำรงชีพตามสถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้องคิดนินยามากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลา

3. ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพัน

4. ขนาดของหน่วยงาน การทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5. โครงสร้างของงานเป็นความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานรายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

6. การเผยแพร่และการได้แสดงผลงานจะทำให้บุคคลมีความภาคภูมิใจ มั่นใจในความสามารถของตนอีกทั้งยังจะได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป มีชื่อเสียงจากการเผยแพร่ผลงานที่ดีเด่นซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการตั้งใจทำงานให้ดีขึ้น

7. ภารกิจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ได้แก่

- มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งชัดเจนในผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลตอบแทนในเรื่องของค่าไรหรือขาดทุน

- มีความต่อเนื่อง หมายถึง งานที่ทำมีความต่อเนื่องไม่ขาดช่วงตอน มีงานทำอย่างสม่ำเสมอจะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา

- มีความมั่นคงในงานซึ่งถือเป็นหลักประกันให้บุคคลในหน่วยงานมีความรู้สึกว่างานของเขาจะช่วยให้เขามีความสุขได้ตลอดชีวิตโดยเฉพาะในวันที่พ้นจากการทำงานแล้ว

8. โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพแต่มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูง

และอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยกว่าอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

9. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัดทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด

10. สถานที่ทำงาน การจัดตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศให้คนในหน่วยงานมีความสุขสบายใจ อยากทำงาน

11. สัมพันธภาพของคนในหน่วยงานจะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีหรือความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีควรจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการ การทัศนศึกษาและการประชุมสัมมนา

12. การมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน เทคโนโลยีสมัยใหม่ การสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีปลอดภัยแก่พนักงาน

13. มีการสื่อสารและความเข้าใจที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

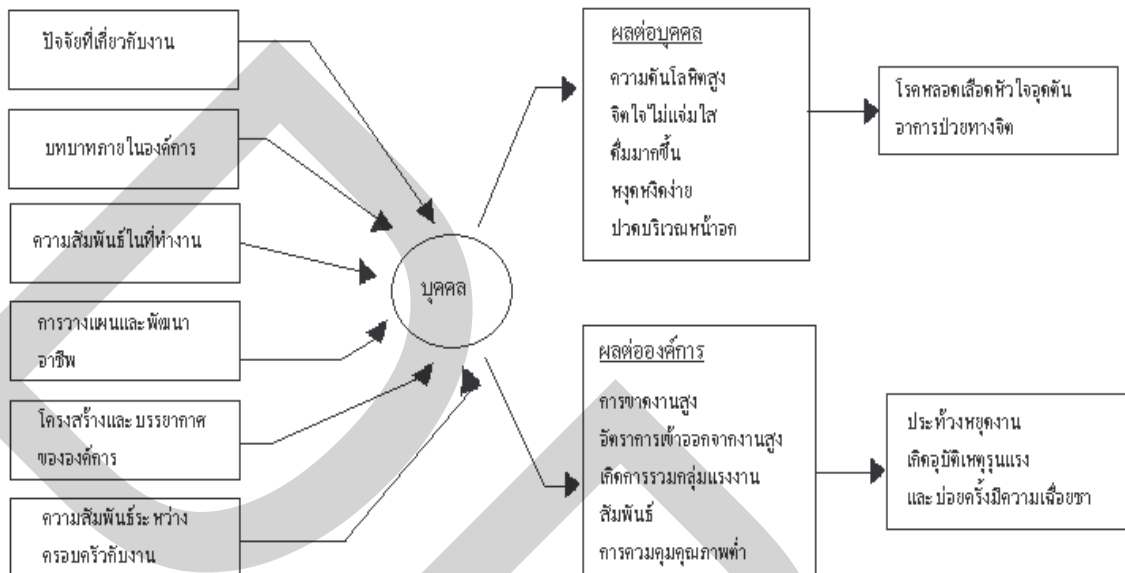
Kahn และ Byosiore (1992 cited in Muchinsky, 2000:309-311) กล่าวว่าองค์ประกอบทางงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งเป็น 2 แบบคือ

1. เนื้อหาของงาน (task content) ประกอบด้วย 2 มิติ คือ ความง่าย-ยากของงานและความซ้ำซาก-ความหลากหลายของงาน ถ้าทั้ง 2 มิติมีความไม่เหมาะสมอาจส่งผลให้บุคคลเกิดความเจ็บป่วยได้

2. คุณสมบัติของบทบาท (role properties) หมายถึง มุมมองทางสังคมที่เกี่ยวกับงานรวมถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความขัดแย้งในบทบาทซึ่งเกิดจากการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีความคาดหวังแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่มทำงาน ซึ่งจะสร้างผลกระทบทางลบและอาจก่อให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย นอกจากนี้ในปี 1988 Cooper และ Eger ได้อธิบายความเครียดในการทำงาน (อ้างถึงใน Cooper และ Cartwright, 1997 : 13-21) ได้อธิบายถึงปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์กร โดยปัจจัยเหล่านี้จะผันแปรไปตามระดับความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.5

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ผลที่ได้รับ



ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลที่ได้รับ

ที่มา: Cooper และ Cartwright, 1997 : 13-21

2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

Cooper และ Cartwright (1997: 13-21) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานดังนี้

ด้านลักษณะงาน เป็นงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ โดยมีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานนั้น ตลอดจนปริมาณงาน และระยะเวลาที่ได้รับมอบหมายให้

1. งานหนัก (Work Overload) การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด งานหนักแบ่งเป็น 2 ด้าน

1) ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีปริมาณมากเกินไปกว่าความสามารถของพนักงานคนนั้น ๆ จะทำได้ หรืองานที่ถูกกดดันด้วยเวลา โดยมีการกำหนดเวลาส่งผลงาน งานบางงานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้าและขาดการพักผ่อนร่วมด้วย จะยิ่งส่งผลเสียมากขึ้นไปอีก หรือในระหว่างการทำงาน มีการขัดจังหวะ ทำให้การทำงานขาดตอน งานไม่ทันเวลา

2) คุณภาพงานที่สูงเกินไป หมายถึง งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถ ทักษะ หรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจในระดับสูงและงานที่เกี่ยวกับข้อมูลที่ซับซ้อนและหากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้ ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

2. งานน้อย (Work Under load) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น หากพนักงานพบว่า ตนเองมีงานทำน้อยกว่าคนอื่น เขาจะรู้สึกว่าคุณเองไม่มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และเกิดความรู้สึกเบื่อเพราะงานซ้ำซากจำเจ

3. งานเป็นกะ (Shift Work) การทำงานหมุนเวียนตามตารางการทำงานที่องค์กรกำหนด มีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือดสูง สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลงซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอนการพักผ่อนไม่เป็นตารางเวลาที่แน่นอนตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคมอีกด้วย

4. ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (Long Hours) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวจะส่งผลเสียต่อสุขภาพโดยตรง เกิดโรคได้ง่าย เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

5. งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) ส่วนใหญ่เป็นงานอาชีพ ที่มีความเสี่ยง เช่น ทหาร ตำรวจ นักกู้ระเบิด เป็นต้น อาชีพเหล่านี้จะมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ

6. เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบีบบังคับให้พนักงานต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะให้เกิดขึ้นกับตนเอง สภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้ มีผลทำให้พนักงานรู้สึกถึงเครียดเพราะนอกจากพนักงานจะต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ได้แล้ว ยังต้องเข้าใจระบบเทคโนโลยีนั้น และรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานให้กับผู้อื่นได้ด้วย

7. ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (Responsibility and Decision Making) บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง โดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการที่ต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการวางแผนต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึง การรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

8. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Change at work) เช่น การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การนำเขาระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในที่ทำงานเป็นต้นการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจร่างกาย และพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด

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

ด้านความขัดแย้งในบทบาท ความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้น ความเครียดของบุคคลจะน้อยลงหากพบว่าบทบาทของบุคคลถูกกำหนดไว้ชัดเจนในเรื่องของบทบาทที่พบว่าก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่

1. บทบาทไม่ชัดเจน (Role Ambiguity) คือ การที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของตนเอง ไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงานและความรับผิดชอบจากฝ่ายบริหาร ไม่ทราบความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้สับสนบทบาทที่ไม่ชัดเจน มีผลให้การปฏิบัติงานต่ำ ความพึงพอใจในงานลดลง เกิดความกังวลและความเครียดขึ้นได้

2. บทบาทขัดแย้ง (Role Conflict) เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของความต้องการความคิดเห็น ค่านิยมของสังคมและครอบครัว เช่น การทำงานที่ไม่ต้องการทำ นำไปสู่ การเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน

ด้านความคลุมเครือในบทบาท เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความไม่ชัดเจนเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทที่ถูกคาดหวังว่าต้องทำอะไรซึ่งมักจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่กำลังเริ่มทำงาน โดยองค์ประกอบของความคลุมเครือในบทบาทมี 3 ประการดังนี้

1. ความคลุมเครือในเกณฑ์ที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับมาตรฐานที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ความคลุมเครือในวิธีการทำงาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับวิธีการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ความคลุมเครือในตารางการทำงาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเวลาหรือลำดับขั้นการทำงาน ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยสนับสนุนให้มีเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน

ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ คือ ความคาดหวังไว้กับงานที่ทำว่าต้องมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรือ อย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระในการทำงานต้องการโอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง หากรวดเร็วเกินไป ซ้ำเกินไปงานไม่มีความมั่นคง ล้วนแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร คือ สิ่งที่อยู่องค์การปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์กร ได้แก่

1. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) การที่หัวหน้าเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพ ไว้วางใจในทางตรงกันข้ามหากหัวหน้าไม่เอาใจใส่ลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องรู้สึกว่าการที่หัวหน้าใช้อำนาจในการปกครองและเอาเปรียบ

2. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หัวหน้าที่ให้ความสนใจงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์ เป็นการเสียเวลา จะมีความเครียดสูง เพราะต้องกระทำการต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยจะไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือหัวหน้าที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงควรให้ความสนใจกับลูกน้องมาก เพราะงานต่าง ๆ นั้น ตนเองไม่ได้เป็นผู้ลงมือกระทำ แต่เป็นผู้ควบคุมให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขันทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการแข่งขันภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูง และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ โดยรวมขององค์กรได้

ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากเกินไป หรือน้อยเกินไป แสงสว่างที่ไม่เพียงพอในงาน ที่ใช้ความละเอียดทำให้เกิดการปวดสายตา เนื่องจากต้องเพ่งมากเกินไป เสียงที่ดังเกินไป ทำให้การได้ยินการสื่อสารขาดประสิทธิภาพ ทำให้ขาดสมาธิรวมไปถึงหูตึงได้ อากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง สมาธิสั้น อารมณ์แปรปรวน เป็นต้น และ Avery และ Baker (1990:337) กล่าวว่า ปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (แสง เสียง ลักษณะของเก้าอี้) ลักษณะงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความยาก-ง่ายของงาน การทำงานเป็นกะ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และสัมพันธภาพทางสังคม

Greenberg และ Baron (2000:227-230) กล่าวว่าองค์ประกอบของปัจจัยในการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด คือ ลักษณะของงาน ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท การขาดการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในงานและความรับผิดชอบต่อผู้อื่นในการทำงาน

Hellriegel และคณะ (2001:195-200) แบ่งปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 7 ประการดังนี้

1. งานที่หนักหรือยากเกินไปได้แก่ปริมาณงานที่ได้รับไม่สมดุลกับเวลา (งานมากใช้เวลาน้อย)
2. สภาพของงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน เช่น แสง สี เสียง และอุณหภูมิ

3. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท หรือ การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ

4. โอกาสพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนที่มากหรือน้อยเกินไป

5. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ได้แก่ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา

6. พฤติกรรมก้าวร้าว ได้แก่ การใช้ความรุนแรงมากเกินไปในสถานที่ทำงาน

7. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทในการทำงานกับบทบาทอื่น ได้แก่ บทบาทในการทำงานกับบทบาทของการเป็นสมาชิกในครอบครัว

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่านักวิชาการแต่ละท่านได้แบ่งองค์ประกอบของปัจจัยในการทำงานต่าง ๆ กัน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับใช้องค์ประกอบปัจจัยในการทำงานของ Cooper และ Cartwright (1997: 13-21) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานประกอบด้วยลักษณะงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท โอกาสพัฒนาทางอาชีพ สัมพันธภาพภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และองค์ประกอบปัจจัยในการทำงานของ Kahn และ Byosiore (1992 cited in Muchinsky, 2000:309-311) ได้แก่ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงาน ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งในบทบาทและปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรมาทำการศึกษาเนื่องจากเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการการประปานครหลวง

จากการศึกษาของนักวิชาการข้างต้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของปัจจัยในการทำงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับงานที่มีปริมาณมาก-น้อยเกินไปในช่วงเวลาที่มีอยู่หรืองานที่มีความยาก-ง่ายไม่เหมาะสมกับความสามารถ

2. ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง การรับรู้ถึงความเชื่อความคิดเห็นหรือค่านิยมของตนเองมีความขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ที่กระทำหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. ปัจจัยในการทำงานด้านความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง การรับรู้ว่ามี ความไม่เข้าใจหรือไม่ชัดเจนกับงานที่ได้รับมอบหมาย วิธีการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเกณฑ์ที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ หมายถึง การรับรู้ที่ได้รับ การสนับสนุนให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับการฝึกอบรม และพัฒนางานที่เหมาะสมตลอดจนมีโอกาสศึกษาต่อ

5. ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

6. ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงสภาพการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานที่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง สี เสียง มลพิษในที่ทำงาน

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 ผลงานวิจัยในประเทศ

สมโภชน์ ทศนา (2538 :บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี รองสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า รองสารวัตรสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลมีความเครียดในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านอายุ ประสบการณ์ด้านการสอบสวน ภาระครอบครัว ความสับสนในบทบาทและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่ก่อให้เกิดความเครียด ส่วนตัวแปรด้านประวัติการถูกลงโทษทางวินัย ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากประชาชน รวมทั้งวัตถุประสงค์และสิ่งอำนวยความสะดวก ล้วนก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดทั้งสิ้น

วสันต์ พันธุ์ณี (2539 :บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล พบว่า สารวัตรสืบสวนและรองสารวัตรสืบสวน มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และความแตกต่างในเรื่อง อายุ ความยากง่ายของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพร้อมในด้านวัตถุประสงค์ ความเข้าใจและการสนับสนุนจากครอบครัว และความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนความแตกต่างในเรื่องการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ในการสืบสวน ปริมาณงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความพร้อมในด้านงบประมาณ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ชัชวาลย์ มีสกุล (2539 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ระดับความเครียดของพนักงาน

ในโรงงานอุตสาหกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยมีค่า 27.38 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานในโรงงานขนาดเล็ก คือ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความก้าวหน้าในอาชีพ การบริหารงาน และระบบความปลอดภัยของเครื่องจักร สำหรับพนักงานที่ทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ได้แก่ ภาวะเครียดในการทำงาน และระบบความปลอดภัยของเครื่องจักร ซึ่งมาจากภาวะเครียดของรัฐและของโรงงาน

อรรณพ ถนอมวงษ์ (2539 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อพนักงานบริษัทน้ำอัดลม จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง และแบบวัดความเครียด The Stress Test ของ Smith, J.C. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียด ยกเว้นตำแหน่งหน้าที่ โดยพนักงานระดับผู้จัดการหรือสูงกว่าจะมีความเครียดต่ำกว่าระดับผู้ได้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดด้านร่างกาย ด้านความคิด และโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ B อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านนโยบายและ การบริหารงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านความคิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 องค์ประกอบของความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบจากความเครียดทั้งโดยรวม และหลายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 - .001

ดารณี เสงี่ยมือง (2540 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล จำนวน 304 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง และแบบทดสอบสุขภาพจิต HOS (Health Opinion Survey) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยด้านอายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความรู้สึกต่อการทำงานเป็นกะ สามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 24.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประพันธ์ แพ้มคลองหอม (2540 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 285 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความเครียดในระดับน้อยและมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง พยาบาลที่มีเพศ ชาย สถานภาพสมรส และสถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และพยาบาลที่มีเพศ และรับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล

มานพ วงษ์สุริย์รัตน์ (2541 :บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 317 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นเอง และแบบประเมินความเครียด HOS (Health Opinion Survey) ผลการศึกษาพบว่าระดับความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะของงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน พยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 19.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านลักษณะของงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุด

พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527 อ้างใน พิศุทธิ์ ไชยชื่น, 2542 : 39) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความเครียดของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 77.8 จะแสดงอาการของความเครียดออกมาในรูปของกลุ่มอาการกลัวสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่มีเหตุผล และความวิตกกังวลต่อสิ่งนั้น รองลงมาคือ อาการหวาดระแวง มีร้อยละ 50.9

รุ่งฤดี ศิริรักษ์ (2535 อ้างถึงใน พิศุทธิ์ ไชยชื่น, 2542 :39) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากร ความพึงพอใจในการทำงาน และแรงสนับสนุนทางสังคมกับความเครียด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์และ โรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ของประเทศไทย จำนวน 260 คน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ของประเทศไทยมีความเครียดระดับปานกลาง ร้อยละ 70.8 รองลงมา คือระดับสูง ร้อยละ 15.4 และระดับต่ำ ร้อยละ 13.8 มีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง 69.1 ปัจจัยที่มีผลทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความเครียดต่างกันคือ ภาระครอบครัว ฐานะเศรษฐกิจ และความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ ภาระครอบครัว ฐานะเศรษฐกิจ ประเภทของหอผู้ป่วยและความพึงพอใจในการทำงาน และพบว่าปัจจัยที่พยากรณ์ ความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ดีที่สุดคือ ฐานะเศรษฐกิจและภาระครอบครัว โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 10.2

ธัญวีร์ วงศ์รัตน์ (2543 :บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 ผลการวิจัยพบว่า โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ความแตกต่างในเรื่องชั้นยศ ปริมาณงาน การได้รับความเข้าใจและการสนับสนุนจากครอบครัวและการได้รับความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานอื่นก่อให้เกิดความแตกต่างของความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนความแตกต่างของอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ผ่านงานสืบสวน รายได้ ความยากง่ายของงาน ความเสี่ยงของงาน ระยะเวลาในการทำงาน ระดับความขัดแย้งของงานตลอดจนการได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชนไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน

วรารักษ์ เนื่องภิรมย์ (2544 :บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน :ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานบริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด (แผนกสุราต่างประเทศ) พบว่า ความเครียดของพนักงานบริษัทบุญรอดเทรดดิ้งจำกัด มีความเครียดในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.72 และผลการศึกษาความเครียดในแต่ละประเด็น สามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านลักษณะงาน	มีความเครียดในระดับปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	มีความเครียดในระดับปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	มีความเครียดในระดับปานกลาง
ด้านการยอมรับ	มีความเครียดในระดับน้อย
ด้านนโยบายและการบริหาร	มีความเครียดในระดับปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	มีความเครียดในระดับปานกลาง

วีระศักดิ์ ขอบเขต (2544 :บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายข่าวโทรทัศน์ องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (ช่อง 9 อ.ส.ม.ท.) พบว่า

1. พนักงานฝ่ายข่าวโทรทัศน์ องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (ช่อง 9 อ.ส.ม.ท.) มีความเครียดในระดับปานกลาง
2. พนักงานฝ่ายข่าวโทรทัศน์ ที่มีอายุ ตำแหน่งงาน รายได้ และสุขภาพแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน
3. พนักงานฝ่ายข่าวโทรทัศน์ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับงานในระดับปานกลาง

4. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ด้านลักษณะงาน เวลาในการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและการสนับสนุนจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายข่าวโทรทัศน์

ดวงหทัย เลหาเวชระนันท์ (2548 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดและผลกระทบที่มีต่อผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์หลักฐานในกองพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานวิทยาการตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์หลักฐานมีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ มีระดับของปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

2. ผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์หลักฐานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ จำนวนงานตรวจพิสูจน์ที่ต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ สถานะทางเศรษฐกิจ และแผนงาน ไม่มีผลต่อความเครียด

3. ผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์หลักฐานที่มีปัจจัยการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การที่ต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .002, .004 และ .000 ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านตัวงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ไม่มีผลต่อความเครียด

4. ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา ($r = .049$, $p = .592$) แต่พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์หลักฐาน ($r = .231$, $p = .011$)

วนันธร แว่วสว่างวงศ์ (2549 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานพนักงานให้บริการลูกค้า บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผลการศึกษาพบว่า เพศแตกต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเพศหญิงจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชายเพราะพนักงานมีเวลาพักกลางวันคนละ 1 ชั่วโมง โดยสลับกันพัก และโดยตำแหน่งงานแล้ว ต้องอาศัยความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า ดังนั้น พนักงานเพศหญิงจึงมีข้อจำกัดมากกว่าเพศชาย รวมทั้งอายุที่แตกต่างกันของพนักงานมีผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความเครียดมากกว่า เนื่องจากว่าเป็นช่วงเริ่มต้นในการเรียนรู้ การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานและศึกษาเทคโนโลยีใหม่ของเครื่องโทรศัพท์มือถือ นอกจากนั้นสถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดด้วย โดยสถานภาพโสดจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อาจเนื่องจากคู่สมรส

เป็นผู้ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ ในขณะที่พนักงานที่เป็นโรคเมื่อมีปัญหาไม่ทราบว่าจะปรึกษาใคร แต่รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา และอายุงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้น พนักงานที่มีอายุงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีรายได้เพิ่มขึ้นตามลำดับ และพนักงานที่มีอายุงานเท่า ๆ กัน ก็จะมีรายได้แตกต่างกันไม่มาก จึงทำให้รายได้ที่แตกต่างกันของพนักงานไม่มีผลทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

นิกุล ประทีปพิชัย (2540 อ้างใน วนันธร แวสว่างวงศ์, 2549: 55) การศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์เขตการศึกษา 5 กลุ่มตัวอย่าง เป็นศึกษานิเทศก์จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า ศึกษานิเทศก์ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และศึกษานิเทศก์ที่มีทัศนคติต่อการปฏิบัติต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

รัชดาภรณ์ นาถอจลา (2549 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรมีความเครียดระดับต่ำ อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพแบบเอ ปัจจัยในการทำงาน ด้านความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพแบบเอและความขัดแย้งในบทบาทสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 14.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์ (2550 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาสาเหตุ และผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลผลิตบัณฑิตแพทย์ สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า ทั้งสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลผลิตบัณฑิตแพทย์ สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุแห่งความเครียดที่มีมากที่สุด คือ ปริมาณงานที่มากเกินไป รองลงมาคือ กฎระเบียบที่เคร่งครัด มีผลให้เกิดความเมื่อยล้าและต้องนอนพักผ่อน เมื่อเปรียบเทียบสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลผลิตบัณฑิตแพทย์ สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีเพศต่างกันมีสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ สายงานต่างกันมีสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กรณีศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของพนักงานในสถาบันการเงิน ระหว่างเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2544 ได้มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแก่พนักงานที่คงปฏิบัติ อยู่ในสถาบันการเงินของไทยจำนวน 381 คน 5 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการลดขนาด องค์กรในช่วงเกิดวิกฤตเศรษฐกิจระหว่างปี 2540-2544 อันได้แก่ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย การทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยต้องการจะทราบว่า ในบรรดาปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเครียดทั้ง 3 ระดับ จำนวน 34 ปัจจัย มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดต่อกลุ่มคนในการศึกษาครั้งนี้ และปัจจัยใด เป็นตัวก่อให้เกิดความเครียดได้สูงสุด เหตุผลที่เลือกพนักงานกลุ่มนี้มาทำการวิจัย เพราะเป็นกลุ่ม คนที่เข้าถึงความเครียดของ 3 ระดับอย่างชัดเจน กล่าวคือ เป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์เศรษฐกิจ ไทยที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ส่งผลต่อการล่มสลายของสถาบันการเงินหลายแห่ง ที่ จำเป็นต้องปิดสาขา เลิกควมรวมเข้ากับกิจกรรมของผู้ถือหุ้นรายใหม่ ๆ ซึ่งถือว่าเหล่านี้เป็นปัจจัย ความเครียดระดับกระทบคนกลุ่มใหญ่มาก ต่อจากนั้นก็เกิดปรากฏการณ์การลดขนาดองค์กรด้วย การยื่นข้อเสนอใจให้พนักงานลาออกก่อนวัยเกษียณอายุ เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างยิ่งเนื่องจาก สถาบันการเงินแต่เดิมถูกมองว่าเป็นสถานที่การทำงานที่มั่นคง และหลายคนมุ่งหวังทำงานฝังตัวไว้ ภายในองค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุไป นอกเหนือจากการลดขนาดลง องค์กรก็ยังคงต้องปรับปรุงการ ทำงานในระดับการเงินและธนาคารเพื่อแข่งขันได้ในเวทีโลก ด้วยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาทำ การปรับใช้เหล่านี้เป็นปัจจัยที่น่าศึกษาอย่างยิ่ง จากการเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันในองค์กร เหล่านี้ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมทั้งถ้าความเครียดวัดได้ด้วยสิ่งที่ส่งผลแสดง ออกมาจะด้วยทางด้านร่างกาย อารมณ์ หรือพฤติกรรม พนักงานเหล่านี้กำลังอยู่ในความเครียดอยู่ ระดับใด และมีลักษณะอาการอย่างไรบ้าง

2.5.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

MacLennan (1990 :A) ได้ทำการสัมภาษณ์คนขับรถบรรทุกถึงสาเหตุของความเครียด ว่าเกิดมาจากการต้องขับในเวลากลางคืน ความขัดแย้งกันในเรื่องของการบรรทุกเกินน้ำหนักหรือ จำนวนชั่วโมงทำงานที่ยาวนานเกินไปบนถนน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ทุกวันนี้ผู้ขับรถบรรทุก มักกล่าวถึงอันตรายในการขับขี่ไว้ว่า มักเกิดจากคนขับรถบรรทุกคนอื่น ๆ ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ เกี่ยวกับการรับประทานอาหารให้เพียงพอ การออกกำลังกาย และการได้นอนหลับในช่วงเวลาปกติ และการรักษาชีวิตครอบครัวยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

Winefield และ Anstey (1991 :A) ศึกษาความเครียดในการทำงาน ของแพทย์ใน ออสเตรเลียตอนใต้ ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในงานเกิดจากความขัดแย้งระหว่างธรรมชาติ

ของงานกับความคาดหวังของคนทำงาน ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับอายุ เพศ และทัศนคติ

Burns (1992 :A) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างชนิดและที่มาของแรงสนับสนุนทางสังคมความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมโดยเฉพาะจากหัวหน้าความเครียด และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด โดยมีแรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดและความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการจัดการ หน้าที่งานและประสบการณ์ในการจัดการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านนโยบายในการทำงานและด้านความมีอิสระในการทำงาน

Greller, Parsons และ Mitchell (1993 :A) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานและกันชนทางสังคมในองค์การตำรวจพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ กับความเครียดโดยตรง การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด การสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงานจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และทำให้เกิดผลกระทบจากความเครียดในระดับกลาง และพบว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้นที่เป็นกันชนป้องกันความเครียด

Hooper (1993 :A) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความพึงพอใจในการทำงาน อาการทางจิตของพยาบาลห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลอูมาน มิดเวทาทอน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานและความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมาส่วน ความเครียดกับอาการทางจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กัน

Lucus, Atwood และ Hagaman (1993 :A) ศึกษาความเครียดในการทำงานของพยาบาลจากการรับรู้ ต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน (Job Stress Scale) ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลมีความเครียดในงานระดับปานกลาง โดยความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพยาบาล

Douglas, Meleis, Eribes และ Kim (1996 :A) ทำการศึกษาความเครียด ความพึงพอใจและกลยุทธ์ในการปรับตัวของพยาบาลในแมกซิโก จากผู้ช่วยพยาบาลและพยาบาลเทคนิคในแมกซิโก พบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย การประสบความสำเร็จ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและการทำงานเป็นทีม สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกทุกข์ทรมานทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งรวมไปถึงการทำงานมากเกินไปและสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย โดยที่บุคลากรทางการพยาบาลใช้เทคนิคการปรับตัวโดยมุ่งเน้นที่ปัญหา การ

พูดคุยกับครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการร่วมกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ เพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้ลดลง

Michie, Ridout และ Johnston (1996 :A) ศึกษาความเครียดในงานของพยาบาล 34 คน จากหอผู้ป่วยอายุรกรรมของโรงพยาบาลในประเทศอังกฤษ พบว่า พยาบาลมีความเครียดในในระดับปานกลาง โดยความเครียดในงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการระงับ ความขัดแย้งในงาน การขาดการสนับสนุนจากองค์กร และการรู้สึกลดความสามารถซึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

Schwartzberg และ Dytell (1996 :A) ทำการสำรวจผลกระทบของความเครียดในการทำงานและความเครียดในครอบครัวของคนที่แต่งงานแล้ว ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างเพศชายและเพศหญิงเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงานและความเครียดในครอบครัว แต่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในปัจจัยย่อย ๆ คือ แม่มีระดับของปริมาณงานบ้านมากกว่าพ่อ และมีระดับของบทบาทในครอบครัวน้อยกว่า สำหรับปัจจัยของความเครียดในการทำงานพบว่า พ่อมีความเครียดมากกว่าแม่ในปัจจัยด้านการพึ่งพาผู้อื่น และพบผลกระทบของความเครียดในการทำงานทั้งในเพศชายและหญิงต่อความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem) และผลกระทบของความเครียดในครอบครัวต่อความหดหู่ใจ

Jeroen, Peter และ Bob (2001 :A) ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดระหว่างโครงสร้างย่อยในโรงเรียนมัธยมและการปฏิรูปทางการศึกษา การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสองอย่างภายในโรงเรียนมัธยมในเนเธอร์แลนด์ พบว่า ฝ่ายวิชาการและฝ่ายแนะแนวการศึกษา ได้เปลี่ยนให้ไปรวมฝ่ายเดียวกันและสร้างทีมงานขึ้นมาเพื่อเป็นการกระจายอำนาจ โดยมีเป้าหมายให้ครูได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะอย่างไรก็ตามคำถามที่ได้รับคือในสองระบบย่อยที่งานมีความเสมอภาคกันหรือไม่ คำถามต่อมา คือ บรรดาครูที่ได้รับการสนับสนุนจะกลายเป็นจุดศูนย์กลางหรือไม่ คำถามเหล่านี้ต้องได้รับการตอบเป็นขั้นตอน ก่อนอื่นคือความตึงเครียดระหว่างสองระบบย่อยต้องได้รับการช่วยเหลือจากฝ่ายผู้เชี่ยวชาญและการพัฒนาโรงเรียนให้ดีขึ้น ประการต่อมาคือการพัฒนาครูให้ดีขึ้นโดยเร็ว ตลอดจนการพัฒนาชุมชนและการเรียนรู้ภายในองค์กรในที่สุด ประการสุดท้ายคือการสร้างศักยภาพของครู โดยการพัฒนาบุคลิกภาพตลอดจนทีมงานที่สามารถปกครองตนเองได้

Brake และ John (2002 :A) ทำการศึกษา เรื่อง ภาวะทางกายภาพของคนงานในอุตสาหกรรมพบว่า ภายใต้อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีขอบเขต การวัดอุณหภูมิในส่วนต่างๆ ของร่างกาย อัตราการเต้นของหัวใจ ปริมาณของเหลวในร่างกาย การเปลี่ยนแปลงสภาวะทางกายภาพ เพื่อให้ทราบถึงจุดที่ร่างกายรับความตึงเครียดได้สูงสุด

Isikhan, Comez และ Danis (2004 :A) ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานและกลยุทธ์ที่ใช้ในการปรับตัวของบุคลากรทางการแพทย์ที่ดูแลผู้ป่วยโรคมะเร็ง พบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ ความไม่ยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง ความไม่สมดุลระหว่างหน้าที่และความรับผิดชอบ ความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้ป่วยระดับบัญชา ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งกลยุทธ์ที่แพทย์และพยาบาลมักใช้ในการปรับตัวมากที่สุด คือ ความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ส่วนกลยุทธ์ที่ใช้น้อยที่สุด คือ การคล้อยตาม โปรแกรมที่ช่วยลดความเครียดในการทำงาน เพิ่มระดับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน คือ การจัดตั้งโครงการที่ช่วยดูแลบุคลากรเกี่ยวกับการปรับตัวต่อความเครียดและฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในการทำงาน

Dan (2005 :A) ทำการศึกษา เรื่อง ผลของความเครียดในระยะยาวด้านสุขภาพและการเจ็บป่วย โดยศึกษาจากบริษัทด้านสื่อและด้านไอที โดยได้รับการเปิดเผยว่าทั้งสองกลุ่มมีความตึงเครียดอยู่ในระดับสูง ถึงแม้ว่าทั้งสองกลุ่มจะมีความแตกต่างในสาระสำคัญแต่ก็มีความเหมือนกันเช่น เรื่องการจัดการผลกระทบจากความเครียด ความเชื่อมโยงของความเครียด กล้ามเนื้อยึดโดยไม่ทราบสาเหตุ

Marina (2006 :A) ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดและงาน พบว่า ความเครียดและงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อหน่ายเป็นเหตุที่ทำให้เกิดอาการกล้ามเนื้อยึดติด ความโกลาหลและกลไกการวางแผนการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบต่าง ๆ ยังไม่ชัดเจน เช่น การควบคุมมอเตอร์กำลังซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับข่าวสารที่เกี่ยวกับประสาตัมผัสผิดพลาดทำให้กล้ามเนื้อเหนียวล้า ซึ่งอาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้กล้ามเนื้อยึดติด ด้วยเหตุนี้ วิทยานิพนธ์นี้ได้สร้างแบบจำลองภายในห้องทดลอง ในรูปแบบต่าง ๆ ของการกระทำที่ซ้ำ ๆ เช่น การกดเมาส์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ซ้ำ ๆ เป็นเวลานาน เพื่อทดลองหาสาเหตุของการยึดติดของกล้ามเนื้อ พบว่า เมื่อทำงานซ้ำ ๆ เป็นเวลานานจะทำให้ออกซิเจนในบริเวณที่ได้รับผลกระทบลดลงเรื่อย ๆ จนหมดไปในที่สุดอันเป็นสาเหตุของกล้ามเนื้อยึดติด

Fontana และ Reda (1993:224 อ้างถึงใน ศุภชัย แสงสุทธิ, 2539 :43) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด เพศ และปัจจัยทางบุคลิกภาพในครู กลุ่มตัวอย่างจำนวน 95 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ Fontana's (1989) Professional Life Stress Scale และ The Eisenach Personality Questionnaire (EPO) ผลการศึกษาพบว่า ครูมีความเครียดระดับปานกลางและระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 72.6 และ 23.2 ตามลำดับเพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผู้ที่เป็นโรคจิต (Psychotics) มีความสัมพันธ์ทางลบกับผู้ที่

มีบุคลิกภาพแบบแสดงออก (Neuroticism) ทั้งผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออกและแบบห้วนไหว ในอารมณ์ใช้เป็นตัวพยากรณ์ระดับของความเครียดได้ดีที่สุด บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดมากกว่าอายุ และเพศ

Augestal และ Levander (1992 : 308 อ้างถึงใน จิตราภรณ์ นันโท, 2544 :55) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ สุขภาพ และความเครียดในการทำงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำเรือนที่นอร์เวเจียน กับพนักงานรักษาความปลอดภัยในโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 122 คน ผลการศึกษาพบว่า การคัดเลือกพนักงานจะพิจารณาจากบุคลิกภาพ พนักงานรักษาความปลอดภัยจะมีความเครียดสูงกว่าเจ้าหน้าที่ประจำเรือนจำ ในด้านภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และเป้าหมายหน้าที่ขององค์กร พนักงานที่มีคะแนนความวิตกกังวลสูง จะมีคะแนนความเครียดและปัญหาด้านสุขภาพสูงด้วย และพนักงานที่มีคะแนนทางสังคมต่ำจะมีความเครียดสูง บุคลิกภาพและความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดและผลที่เกิดจากความเครียดในด้านสุขภาพ

Lambert (1993 : 171-178 อ้างถึงในจิตราภรณ์ นันโท, 2544 :56) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความทนทานทางจิตใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในคลินิกกับการรับรู้ความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาล เพื่อวิเคราะห์ว่า ความทนทานทางจิตใจการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในคลินิกและการรับรู้ความเครียดในบทบาทมีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร โดยทำการศึกษาจากอาจารย์พยาบาลจำนวน 1,345 คน เป็นคณบดี จำนวน 34 คน ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเองโดยการส่งทางไปรษณีย์ และได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 871 ฉบับ ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาล มีความสัมพันธ์ในทางลบกับระดับความทนทานทางจิตใจและได้พบความแตกต่างของความเครียดในบทบาทและความทนทานทางจิตใจระหว่างอาจารย์พยาบาลที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในคลินิก กับอาจารย์ที่ไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในคลินิก

Davis (1992 : 278 อ้างถึงใน จิตราภรณ์ นันโท, 2544 :55) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในอาชีพกับการบริหารพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป รัฐเทนเนสซี โดยใช้แบบสอบถาม The Health Profession Stress Inventory (HPS) ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความเครียดโดยรวมของหัวหน้าพยาบาลต่ำกว่าการศึกษาครั้งก่อน ปัจจัยด้านระดับการศึกษาระยะเวลาในตำแหน่งหัวหน้าและขนาดของโรงพยาบาลมีผลต่อความเครียด โดยรวมสถานภาพมีผลต่อความเครียดบางด้าน อายุประสบการณ์ และระยะในตำแหน่งหัวหน้า มีผลต่อการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดด้านการหลีกเลี่ยง และเพศ มีผลต่อการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดด้านการรับรู้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ผู้วิจัยได้ดำเนินงานวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลตามต้องการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินงานการวิจัย แบ่งตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการการประปานครหลวง จำนวน 2,158 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการการประปานครหลวง ที่ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างมาจากจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970 อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2546 : 105)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษานี้กำหนดให้ = 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{2158}{1+2158 (0.05)^2}$$

$$n = 337.45 \sim 338 \text{ คน}$$

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 338 คน เพื่อให้ได้ระดับความแม่นยำ ระดับความเชื่อมั่นในการประมาณค่า ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งจะทำให้เก็บข้อมูลได้อย่างกว้างขวางลึกซึ้ง และช่วยให้การวิจัยมีความเป็นไปได้อย่างมากขึ้น รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่ง	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
ระดับปฏิบัติการ 1	70	13
ระดับปฏิบัติการ 2	283	53
ระดับปฏิบัติการ 3	1,048	194
ระดับปฏิบัติการ 4	303	56
ระดับปฏิบัติการ 5	454	84
รวม	2,158	400

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ตัวแปรได้แก่ ตัวแปรต้น และ ตัวแปรตาม

3.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ บุคลิกภาพและปัจจัยในการทำงาน ดังนี้

3.2.1.1 บุคลิกภาพ ประกอบไปด้วย

- 1) บุคลิกภาพแบบ A
- 2) บุคลิกภาพแบบ B

3.2.1.2 ปัจจัยในการทำงาน ประกอบไปด้วย

- 1) ลักษณะงาน
- 2) ความขัดแย้งในบทบาท
- 3) ความคลุมเครือในบทบาท
- 4) โอกาสพัฒนาทางอาชีพ

5) สัมพันธภาพภายในองค์กร

6) สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามลักษณะมาตรวัดเป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) เป็นข้อคำถามทั้งสิ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน จำนวน 72 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ จำนวน 7 ข้อ ได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ ยืนยง ไทยใจดี (2535: 263-264)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ รัชดาภรณ์ นาคอจจา (2549:106-107) โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน จำนวน 35 ข้อ

ลักษณะงาน	จำนวน 6 ข้อ
ความขัดแย้งในบทบาท	จำนวน 4 ข้อ
ความคลุมเครือในบทบาท	จำนวน 4 ข้อ
โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	จำนวน 5 ข้อ
สัมพันธภาพภายในองค์กร	จำนวน 9 ข้อ
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานและ มิได้เกิดจากการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ ธรณินทร์ กองสุขและคณะ (2548: 79-80) จำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ

3.4 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

3.4.1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม ตามประเด็นที่สำคัญของวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตของการศึกษา แล้วนำผลการศึกษามาปรับปรุงเครื่องมือ ภายใต้อำนาจของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.4.2 นำผลการศึกษาจากข้อ 3.4.1 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม

3.4.3 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและการใช้คำ ผู้ทรงคุณวุฒิดังรายชื่อต่อไปนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิสรณ์ พงศ์ยี่หล้า
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จริญญา ปานเจริญ
3. ดร.เยาวลักษณ์ ราชแพทยาคม

3.4.4 จากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วนำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบ (Try out) กับพนักงานการประปานครหลวงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 50 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นในด้านปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยในการทำงาน	0.7848
1. ลักษณะงาน	0.7852
2. ความขัดแย้งในบทบาท	0.7829
3. ความคลุมเครือในบทบาท	0.7867
4. โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	0.7845
5. สัมพันธภาพภายในองค์กร	0.7856
6. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	0.7849
ความเครียดในการทำงาน	0.7854

จากตารางที่ 3.2 เป็นการแสดงค่าความเชื่อมั่นในด้านปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.7884

3.4.5 ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อทำการแก้ไขจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

3.4.6 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาภายนอกมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ไปยังผู้บริหารการประสานนครหลวง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3.5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 430 ชุด และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืนมาได้ทั้งหมด 416 ชุด

3.5.3 คัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ได้ทั้งหมด 400 ชุด

3.5.4 นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ทั้ง 400 ชุด มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ

3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

3.6.1 นำแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นแบบวัด Type A – Type B Self Test เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่จำแนกตามความหมายของคำที่แตกต่างกัน จำนวน 7 ข้อ แต่ละข้อแบ่งคะแนนออกเป็น 8 ระดับ เมื่อรวมคะแนนได้เท่าไรให้คุณด้วย 3 แล้วแปลความหมาย (ฮินยง ไทยใจดี, 2535: 105) ดังนี้

ได้ต่ำกว่า	100	มีบุคลิกภาพแบบ B
ได้ค่าตั้งแต่	100	มีบุคลิกภาพแบบ A

3.6.2 นำแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานและแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานและมีได้เกิดจากการปฏิบัติงาน มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ลงรหัสข้อมูล บันทึกข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.6.3 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วกำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ (ยีนยง ไทยใจดี, 2535: 71) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ช่วง 1.00-1.49 ถือว่า มีค่าเฉลี่ยสาเหตุของความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ช่วง 1.50-2.49 ถือว่า มีค่าเฉลี่ยสาเหตุของความเครียดอยู่ในระดับน้อย

ช่วง 2.50-3.49 ถือว่า มีค่าเฉลี่ยสาเหตุของความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

ช่วง 3.50-4.49 ถือว่า มีค่าเฉลี่ยสาเหตุของความเครียดอยู่ในระดับมาก

ช่วง 4.50-5.00 ถือว่า มีค่าเฉลี่ยสาเหตุของความเครียดอยู่ในระดับมากที่สุด

3.6.4 วิเคราะห์อันดับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

3.6.5 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง โดยใช้สถิติ One way ANOVA (รัชวัน สุวรรณดี, 2549: 59)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ประมวลผลข้อมูลเพื่อจะได้นำเสนอและสรุปผลการวิจัย สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติภาคบรรยายได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.7.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคลิกภาพระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

3.7.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม หรือมากกว่า ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

3.7.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน ต่อความเครียด ในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์หาค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) และใช้การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาไว้ตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานและ มิได้เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวย่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการนำเสนอข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ค่าประมาณความแปรปรวนของคะแนน (Mean of Square)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ (F-test)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ประสบการณ์ทำงาน
4. ระดับตำแหน่ง
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปรากฏผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การประปานครหลวง

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
1.	ชาย	125	31.30
2.	หญิง	275	68.80
รวม		400	100.00
อายุ			
1.	ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.50
2.	20 – 34 ปี	78	19.50
3.	35 – 50 ปี	173	43.30
4.	สูงกว่า 50 ปี	147	36.80
รวม		400	100.00
ประสบการณ์ทำงาน			
1.	ต่ำกว่า 5 ปี	185	46.30
2.	5 – 10 ปี	126	31.50
3.	สูงกว่า 10 ปี	89	22.30
รวม		400	100.00
ระดับตำแหน่ง (ปฏิบัติการ)			
1.	ระดับ 1	-	-
2.	ระดับ 2	16	4.00
3.	ระดับ 3	54	13.50
4.	ระดับ 4	219	54.80
5.	ระดับ 5	111	27.80
รวม		400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
1.	ต่ำกว่า 15,000 บาท	34	8.50
2.	15,000 – 30,000 บาท	191	47.80
3.	30,001 – 45,000 บาท	158	39.50
4.	45,001 – 60,000 บาท	17	4.30
รวม		400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง จำนวน 400 คน ปรากฏว่า

1. เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 เพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30

2. อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 35 – 50 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาสูงกว่า 50 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 อายุ 20 – 34 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

3. ประสบการณ์ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมา มีประสบการณ์ 5 – 10 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และสูงกว่า 10 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30

4. ระดับตำแหน่ง (ปฏิบัติการ)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งปฏิบัติการระดับ 4 จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 รองลงมา ระดับ 5 จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ระดับ 3 จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และระดับ 2 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

5. รายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมา มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และมีรายได้ประมาณ 45,001 – 60,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

พฤติกรรม	ระดับพฤติกรรม								พฤติกรรม
	1	2	3	4	5	6	7	8	
ไม่ค่อยตรงเวลา	-	-	-	-	19 (5%)	200 (50%)	138 (35%)	43 (11%)	ไม่เคยผัดนัด
ไม่ชอบแข่งขันกับใคร	93 (23%)	190 (48%)	67 (17%)	25 (6%)	25 (6%)	-	-	-	ชอบแข่งขันกับคนอื่น
ไม่เร่ร่อน	17 (4%)	152 (38%)	134 (34%)	-	-	42 (11%)	55 (14%)	-	เร่ร่อนเสมอ
ทำงานทีละอย่าง	46 (12%)	112 (28%)	114 (29%)	128 (32%)	-	-	-	-	ทำงานหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน
ทำงานซ้ำๆ	-	-	-	-	117 (29%)	108 (27%)	175 (44%)	-	ทำงานอย่างรวดเร็ว
แสดงออกทันทีเมื่อมีความรู้สึก	-	-	-	-	25 (6%)	66 (17%)	142 (36%)	167 (42%)	เก็บความรู้สึกไว้
มีความสนใจหลากหลายนอกเหนือจากงานที่ทำ	-	-	-	83 (21%)	62 (16%)	119 (30%)	79 (20%)	57 (14%)	มีความสนใจบางอย่างนอกเหนือจากงานที่ทำ

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง จำนวน 400 คน ปรากฏว่าพนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกไม่เคยผัดนัด ไม่ชอบแข่งขันกับใคร ไม่เร่ร่อน ทำงานทีละอย่าง ทำงานอย่างรวดเร็ว เก็บความรู้สึกไว้ และมีความสนใจบางอย่าง นอกเหนือจากงานที่ทำ

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

ระดับพฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
พฤติกรรม A	216	54.00
พฤติกรรม B	184	46.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง จำนวน 400 คน ปรากฏว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพระดับ A จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และมีพฤติกรรมระดับ B จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวงที่มีเพศต่างกัน

จำแนกตามบุคลิกภาพ

ระดับพฤติกรรม		จำนวน	ร้อยละ
พฤติกรรม A	เพศชาย	68	31.48
	เพศหญิง	148	68.52
	รวม	216	54.00
พฤติกรรม B	เพศชาย	57	30.98
	เพศหญิง	127	69.02
	รวม	184	46.00

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง จำนวน 400 คน ปรากฏว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวงที่มีบุคลิกภาพระดับ A จำนวน 216 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 และเพศหญิง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 68.52 และมีพฤติกรรมระดับ B จำนวน 184 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.98 และเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 69.02

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ได้แก่

4.3.1 ข้อมูลแสดงระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

- ด้านลักษณะงาน
- ด้านความขัดแย้งในบทบาท
- ด้านความคลุมเครือในบทบาท
- ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ
- ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร
- ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ปรากฏผลการวิเคราะห์แสดงในตารางได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. งานที่ท่านทำ เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้ความสามารถ	4.70	0.45	มากที่สุด
2. มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานที่ท่านทำไว้อย่างชัดเจน	4.58	0.49	มากที่สุด
3. งานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	4.72	0.45	มากที่สุด
4. ท่านมีโอกาใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่	4.69	0.54	มากที่สุด
5. ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม	4.64	0.59	มากที่สุด
6. การจัดเวลาเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม	4.67	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, $SD = 0.19$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านลักษณะงาน ลำดับแรกคือการจัดเวลาเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม ($\bar{X} = 4.74$, $SD = 0.44$)

รองลงมาคืองานที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 4.72$, $SD = 0.45$) งานที่ท่านทำ เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.45$) ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.69$, $SD = 0.54$) ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.64$, $SD = 0.59$) และมีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานที่ท่านทำไว้อย่างชัดเจนเป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.49$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความขัดแย้งในบทบาท

ด้านความขัดแย้งในบทบาท	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ท่านรู้สึกพอใจกับบทบาทในการทำงานของท่าน	4.79	0.48	มากที่สุด
2. งานที่ทำอยู่สอดคล้องกับบทบาทของท่าน	4.67	0.54	มากที่สุด
3. งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านไม่ต้องการทำ	1.86	0.87	น้อย
4. ท่านได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่ขัดแย้งกับงานประจำที่ท่านทำอยู่	1.48	0.53	น้อยที่สุด
รวม	3.20	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความขัดแย้งในบทบาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.37$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความขัดแย้งในบทบาทลำดับแรกคือท่านรู้สึกพอใจกับบทบาทในการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.48$) รองลงมาคืองานที่ทำอยู่สอดคล้องกับบทบาทของท่าน ($\bar{X} = 4.67$, $SD = 0.54$) งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านไม่ต้องการทำ ($\bar{X} = 1.86$, $SD = 0.87$) และท่านได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่ขัดแย้งกับงานประจำที่ท่านทำอยู่เป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 1.48$, $SD = 0.53$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงาน
ของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความคลุมเครือในบทบาท

ด้านความคลุมเครือในบทบาท	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ขอบเขตของงานที่ท่านทำมีความซับซ้อน	2.84	0.55	ปานกลาง
2. ท่านเข้าใจบทบาทของท่านที่มีต่องานอย่างชัดเจน	4.76	0.42	มากที่สุด
3. หน่วยงานของท่านกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	4.75	0.48	มากที่สุด
4. บางครั้งท่านเกิดความสับสนไม่รู้ว่าจะทำอะไรดีกับงานที่ได้รับมอบหมาย	1.78	0.66	น้อย
รวม	3.53	0.28	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความคลุมเครือในบทบาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.28$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความคลุมเครือในบทบาทลำดับแรกคือ ท่านเข้าใจบทบาทของท่านที่มีต่องานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.76$, $SD = 0.42$) รองลงมาคือหน่วยงานของท่านกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.75$, $SD = 0.48$) ขอบเขตของงานที่ท่านทำมีความซับซ้อน ($\bar{X} = 2.84$, $SD = 0.55$) และบางครั้งท่านเกิดความสับสนไม่รู้ว่าจะทำอะไรดีกับงานที่ได้รับมอบหมายเป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 1.78$, $SD = 0.66$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงาน
ของพนักงานการประปานครหลวง ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ

ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	4.70	0.60	มากที่สุด
2. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม/ฝึกอาชีพ อย่างต่อเนื่อง	4.76	0.51	มากที่สุด
3. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อ	4.73	0.52	มากที่สุด
4. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับ ความสามารถของท่าน	4.50	0.51	มากที่สุด
5. ท่านทำงานมานานและมีโอกาสก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่ง ในระดับสูง	4.41	0.61	มาก
รวม	4.61	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, $SD = 0.28$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพลำดับแรกคือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม/ฝึกอาชีพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.76$, $SD = 0.51$) รองลงมาคือหน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อ ($\bar{X} = 4.73$, $SD = 0.52$) หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.60$) ท่านได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.51$) และท่านทำงานมานานและมีโอกาสก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่งในระดับสูงเป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.61$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงาน
ของพนักงานการประปานครหลวง ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร

ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี	4.66	0.67	มากที่สุด
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน	4.54	0.65	มากที่สุด
3. ท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องงานได้	4.65	0.67	มากที่สุด
4. ผู้บังคับบัญชานิยมนำความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน	4.42	0.55	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาสนใจเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของท่าน	4.67	0.65	มากที่สุด
6. เพื่อนร่วมงานให้ความสนใจและช่วยเหลือท่าน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	4.70	0.59	มากที่สุด
7. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติคุณแก่ท่านและเพื่อนร่วมงาน	3.85	0.85	มาก
8. เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่ท่าน	4.70	0.54	มากที่สุด
9. ท่านพอใจที่ได้สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	4.50	0.67	มากที่สุด
รวม	4.52	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, SD = 0.26) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรลำดับแรกคือ เพื่อนร่วมงานให้ความสนใจและช่วยเหลือท่าน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{X} = 4.70$, SD = 0.59) และเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่ท่าน ($\bar{X} = 4.70$, SD = 0.54) รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาสนใจเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของท่าน ($\bar{X} = 4.67$, SD = 0.65) สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี ($\bar{X} = 4.66$, SD = 0.67) ท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องงานได้ ($\bar{X} = 4.65$, SD = 0.67) ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน ($\bar{X} = 4.54$, SD = 0.65) ท่านพอใจที่ได้สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.50$, SD = 0.67) ผู้บังคับบัญชานิยมนำความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน ($\bar{X} = 4.42$, SD = 0.55) และผู้บังคับบัญชาให้เกียรติคุณแก่ท่านและเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.85$, SD = 0.85)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงาน
ของพนักงานการประปานครหลวง ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมาก	4.75	0.52	มากที่สุด
2. บริเวณที่ท่านมีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.62	0.61	มากที่สุด
3. บริเวณที่ท่านไม่เสียงดังมากเกินไป	4.75	0.48	มากที่สุด
4. บริเวณที่ท่านมีอากาศถ่ายเทเหมาะสม	4.76	0.48	มากที่สุด
5. มีระบบสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.42	0.82	มาก
6. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีความปลอดภัยในการใช้งาน	4.52	0.77	มากที่สุด
7. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของท่านมีเพียงพอกับการใช้งาน	4.59	0.65	มากที่สุด
รวม	4.62	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.25$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานลำดับแรกคือ บริเวณที่ท่านมีอากาศถ่ายเทเหมาะสม ($\bar{X} = 4.76$, $SD = 0.48$) รองลงมาคือหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมาก ($\bar{X} = 4.75$, $SD = 0.52$) บริเวณที่ท่านไม่เสียงดังมากเกินไป ($\bar{X} = 4.75$, $SD = 0.48$) บริเวณที่ท่านมีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.61$) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของท่านมีเพียงพอกับการใช้งาน ($\bar{X} = 4.59$, $SD = 0.65$) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีความปลอดภัยในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.77$) และมีระบบสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.82$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงาน
ของพนักงานการประปานครหลวง

ปัจจัยในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	4.67	0.19	มากที่สุด
ด้านความขัดแย้งในบทบาท	3.20	0.37	ปานกลาง
ด้านความคลุมเครือในบทบาท	3.53	0.28	มาก
ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ	4.61	0.28	มากที่สุด
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	4.52	0.26	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	4.62	0.25	มากที่สุด
รวม	4.31	0.14	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.14$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ลำดับแรกคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.67$, $SD = 0.19$) รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.25$) ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.26$) ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.28$) ด้านความคลุมเครือในบทบาท ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.28$) และด้านความขัดแย้งในบทบาทเป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.37$)

4.3.2 ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านข้อมูลพื้นฐานกับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความขัดแย้งในบทบาท ด้านความคลุมเครือในบทบาท ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ซึ่งใช้การทดสอบค่าที (t-test) ซึ่งแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับความเห็นในด้านปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง

ปัจจัยในการทำงาน	เพศ	$\bar{X}$	SD	t	P
ลักษณะงาน	ชาย	4.66	0.20	.209	.648
	หญิง	4.68	0.19		
ความขัดแย้งในบทบาท	ชาย	3.23	0.41	9.587	.002**
	หญิง	3.18	0.35		
ความคลุมเครือในบทบาท	ชาย	3.55	0.29	1.029	.311
	หญิง	3.52	0.28		
โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	ชาย	4.62	0.29	2.066	.151
	หญิง	4.61	0.28		
สัมพันธภาพภายในองค์กร	ชาย	4.53	0.24	.363	.547
	หญิง	4.51	0.27		
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	ชาย	4.63	0.26	.267	.606
	หญิง	4.62	0.25		
รวม	ชาย	4.32	0.14	.202	.653
	หญิง	4.31	0.14		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยในการทำงานของพนักงานที่มีเพศต่างกัน ปรากฏว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 วิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

ปัจจัยในการทำงาน		SS	df	MS	F	p
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	.125	3	.042	1.051	.370
	ภายในกลุ่ม	15.731	396	.040		
	รวม	15.856	399			
2. ความขัดแย้งในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	.093	3	.031	.220	.882
	ภายในกลุ่ม	55.620	396	.140		
	รวม	55.712	399			
3. ความคลุมเครือใน บทบาท	ระหว่างกลุ่ม	.010	3	.003	.039	.990
	ภายในกลุ่ม	33.271	396	.084		
	รวม	33.281	399			
4. โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.097	3	.032	.391	.759
	ภายในกลุ่ม	32.780	396	.083		
	รวม	32.878	399			
5. สัมพันธภาพภายใน องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.070	3	.357	5.250	.001**
	ภายในกลุ่ม	26.902	396	.068		
	รวม	27.972	399			
6. สภาพแวดล้อมใน สถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.216	3	.072	1.114	.343
	ภายในกลุ่ม	25.555	396	.065		
	รวม	25.771	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.097	3	.032	1.548	.202
	ภายในกลุ่ม	8.272	396	.021		
	รวม	8.369	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน ปรากฏว่า ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ของ Scheffe ปรากฏว่า

ตารางเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตามสัมพันธภาพภายในองค์กร

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตามอายุกับด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร

สัมพันธภาพภายในองค์กร	$\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม			
		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 34 ปี	35 – 50 ปี	สูงกว่า 50 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	4.00	-	.52	.56(*)	.48
20 – 34 ปี	4.52	-	-	.04	.04
35 – 50 ปี	4.56	-	-	-	.08
สูงกว่า 50 ปี	4.48	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มที่มีอายุ 35 – 50 ปี มีสัมพันธภาพภายในองค์กรในด้านปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีอายุ 35 – 50 ปี มีสัมพันธภาพภายในองค์กรมากกว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี

ตารางที่ 4.15 วิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์
ในการทำงานต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

ปัจจัยในการทำงาน		SS	df	MS	F	p
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	.049	2	.024	.610	.544
	ภายในกลุ่ม	15.808	397	.040		
	รวม	15.856	399			
ความขัดแย้งในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	.045	2	.023	.161	.852
	ภายในกลุ่ม	55.667	397	.140		
	รวม	55.712	399			
ความคลุมเครือในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	.028	2	.014	.166	.847
	ภายในกลุ่ม	33.253	397	.084		
	รวม	33.281	399			
โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.046	2	.023	.280	.756
	ภายในกลุ่ม	32.831	397	.083		
	รวม	32.878	399			
สัมพันธภาพภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.542	2	.271	3.919	.021*
	ภายในกลุ่ม	27.430	397	.069		
	รวม	27.972	399			
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.224	2	.112	1.744	.176
	ภายในกลุ่ม	25.546	397	.064		
	รวม	25.771	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.101	2	.050	2.415	.091
	ภายในกลุ่ม	8.269	397	.021		
	รวม	8.369	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานการประปานครหลวงที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ของ Scheffe ปรากฏว่า

ตารางเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตามสัมพันธภาพภายในองค์การ

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน
กับสัมพันธภาพภายในองค์การ

สัมพันธภาพภายในองค์การ	$\bar{X}$	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม		
		ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	สูงกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	4.55	-	.03	.10(*)
5 – 10 ปี	4.52	-	-	.07
สูงกว่า 10 ปี	4.45	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี กับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 10 ปี มีสัมพันธภาพภายในองค์การในด้านปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่า 10 ปี มีสัมพันธภาพภายในองค์การมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี

ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

ปัจจัยในการทำงาน		SS	df	MS	F	p
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	.081	3	.027	.678	.566
	ภายในกลุ่ม	15.775	396	.040		
	รวม	15.856	399			
ความขัดแย้งในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	.605	3	.202	1.450	.228
	ภายในกลุ่ม	55.107	396	.139		
	รวม	55.712	399			
ความคลุมเครือในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	.064	3	.021	.254	.858
	ภายในกลุ่ม	33.217	396	.084		
	รวม	33.281	399			
โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.603	3	.201	2.465	.062
	ภายในกลุ่ม	32.275	396	.082		
	รวม	32.878	399			
สัมพันธภาพภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.628	3	.209	3.032	.029*
	ภายในกลุ่ม	27.344	396	.069		
	รวม	27.972	399			
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.190	3	.063	.982	.401
	ภายในกลุ่ม	25.580	396	.065		
	รวม	25.771	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.097	3	.032	1.546	.202
	ภายในกลุ่ม	8.272	396	.021		
	รวม	8.369	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยในการทำงานของพนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานต่างกัน ปรากฏว่า ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ของ Scheffe ปรากฏว่า

ตารางเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตามสัมพันธภาพภายในองค์กร

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตามระดับตำแหน่งกับสัมพันธภาพภายในองค์กร

สัมพันธภาพภายในองค์กร	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม					
	$\bar{X}$	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ระดับ 1	-	-	-	-	-	-
ระดับ 2	4.49	-	-	-	.06	.03
ระดับ 3	4.49	-	-	-	.06	.03
ระดับ 4	4.55	-	-	-	-	.09(*)
ระดับ 5	4.46	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับ 4 กับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับ 5 มีสัมพันธภาพภายในองค์กรด้านปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับ 5 มีสัมพันธภาพภายในองค์กรด้านปัจจัยในการทำงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับ 4

ตารางที่ 4.19 วิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือนต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

ปัจจัยในการทำงาน		SS	df	MS	F	p
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	.248	3	.083	2.097	.100
	ภายในกลุ่ม	15.608	396	.039		
	รวม	15.856	399			
ความขัดแย้งในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	1.132	3	.377	2.738	.043*
	ภายในกลุ่ม	54.580	396	.138		
	รวม	55.712	399			
ความคลุมเครือในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	.083	3	.028	.330	.804
	ภายในกลุ่ม	33.198	396	.084		
	รวม	33.281	399			
โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.095	3	.032	.381	.767
	ภายในกลุ่ม	32.783	396	.083		
	รวม	32.878	399			
สัมพันธภาพภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.266	3	.089	1.268	.285
	ภายในกลุ่ม	27.706	396	.070		
	รวม	27.972	399			
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.061	3	.020	.314	.816
	ภายในกลุ่ม	25.709	396	.065		
	รวม	25.771	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.120	3	.040	1.921	.126
	ภายในกลุ่ม	8.249	396	.021		
	รวม	8.369	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยในการทำงานของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ปรากฏว่า ด้านความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ของ Scheffe ปรากฏว่า

ตารางเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตามความขัดแย้งในบทบาท

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับด้านความขัดแย้งในบทบาท

ความขัดแย้งในบทบาท		ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม			
		ต่ำกว่า	15,001 –	30,001 –	45,001 –
	$\bar{X}$	15,000 บาท	30,000 บาท	45,000 บาท	60,000 บาท
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.24	-	.06	.06	.20(*)
15,001–30,000 บาท	3.18	-	-	-	.26(*)
30,001–45,000 บาท	3.18	-	-	-	.26(*)
45,001–60,000 บาท	3.44	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท, รายได้ 15,001 – 30,000 บาท, รายได้ 30,001 – 45,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท มีความขัดแย้งในบทบาทด้านปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท มีความขัดแย้งในบทบาทด้านปัจจัยในการทำงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท, รายได้ 15,001 – 30,000 บาท, รายได้ 30,001 – 45,000 บาท

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานและ มิได้เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อถูกผู้ใช้บริการตำหนิเพราะปฏิบัติงานบกพร่อง	3.02	1.02	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกท้อใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้	1.48	0.71	น้อยที่สุด
3. เมื่อมีงานเร่งด่วน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก	1.31	0.60	น้อยที่สุด
4. ท่านรู้สึกไม่สบายใจที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานอื่นที่ไม่คุ้นเคย	1.30	0.46	น้อยที่สุด
5. ท่านรู้สึกอ่อนล้าที่มีงานที่ต้องรับผิดชอบในการทำงานมาก	1.29	0.53	น้อยที่สุด
6. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ	1.34	0.55	น้อยที่สุด
7. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ	1.37	0.59	น้อยที่สุด
8. ท่านไม่แน่ใจว่าควรจะทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไปอีกหรือไม่	1.29	0.56	น้อยที่สุด
9. ท่านรู้สึกรำคาญที่สภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนการทำงาน	1.38	0.56	น้อยที่สุด
10. ท่านรู้สึกอึดอัดใจที่กฎระเบียบขององค์กรไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.36	0.48	น้อยที่สุด
11. ท่านรู้สึกอึดอัดที่มีอากาศในที่ทำงานถ่ายเทไม่สะดวก	1.20	0.39	น้อยที่สุด
12. ท่านไม่มีสมาธิในการทำงานเพราะมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	1.38	0.48	น้อยที่สุด
13. ท่านรู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน	1.32	0.46	น้อยที่สุด
14. ท่านรู้สึกรำคาญเพราะผู้ร่วมงานชอบแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน	1.33	0.51	น้อยที่สุด
15. ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อมีงานเอกสารที่ต้องทำเป็นจำนวนมากแล้วท่านทำไม่ทันตามเวลาที่กำหนด	1.34	0.51	น้อยที่สุด
16. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน เพราะอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการทำงานนั้นไม่มีคุณภาพ	1.36	0.55	น้อยที่สุด
17. ท่านรู้สึกกังวลใจที่จะต้องเรียนรู้ถึงการทำงานของอุปกรณ์สื่อสารรุ่นใหม่อยู่เสมอ	1.43	0.63	น้อยที่สุด
18. ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่ออุปกรณ์ในการทำงานชำรุด	1.40	0.57	น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
19. ท่านเบื่อหน่ายที่มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับการทำงาน	1.42	0.60	น้อยที่สุด
20. ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	1.42	0.61	น้อยที่สุด
21. ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความเป็นธรรม	1.31	0.57	น้อยที่สุด
รวม	1.43	0.16	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.43$, $SD = 0.16$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ลำดับแรกคือ ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อถูกผู้ให้บริการดำเนินเพราะปฏิบัติงานบกพร่อง ($\bar{X} = 3.02$, $SD = 1.02$) รองลงมาคือท่านรู้สึกท้อใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ ($\bar{X} = 1.48$, $SD = 0.71$) ท่านรู้สึกกังวลใจที่จะต้องเรียนรู้ถึงการทำงานของอุปกรณ์สื่อสารรุ่นใหม่อยู่เสมอ ($\bar{X} = 1.43$, $SD = 0.63$) ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 1.42$, $SD = 0.61$) ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่ออุปกรณ์ในการทำงานชำรุด ($\bar{X} = 1.40$, $SD = 0.57$) ท่านเบื่อหน่ายที่มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับการทำงาน ($\bar{X} = 1.42$, $SD = 0.60$) ท่านรู้สึกรำคาญที่สภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนการทำงาน ($\bar{X} = 1.38$, $SD = 0.56$) ท่านไม่มีสมาธิในการทำงานเพราะมีความขัดแย้งกับเพื่อน ร่วมงาน ($\bar{X} = 1.38$, $SD = 0.48$) ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องแก้ปัญหาให้ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 1.37$, $SD = 0.59$) ท่านรู้สึกอึดอัดใจที่กฎระเบียบขององค์กรไม่ชัดเจน คลุมเครือ ($\bar{X} = 1.36$, $SD = 0.48$) ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน เพราะอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการทำงานนั้น ไม่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 1.36$, $SD = 0.55$) ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการรับเรื่องราวเรียนจากผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 1.34$, $SD = 0.55$) ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อมีงานเอกสารที่ต้องทำเป็นจำนวนมากแล้วท่านทำไม่ทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 1.34$, $SD = 0.51$) ท่านรู้สึกรำคาญเพราะผู้ร่วมงานชอบแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน ($\bar{X} = 1.33$, $SD = 0.51$) ท่านรู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาดำเนินการเกี่ยวกับการทำงาน ($\bar{X} = 1.32$, $SD = 0.46$) เมื่อมีงานเร่งด่วน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก ($\bar{X} = 1.31$, $SD = 0.60$) ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความเป็นธรรม ($\bar{X} = 1.31$, $SD = 0.57$) ท่านรู้สึกไม่สบายใจที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานอื่นที่ไม่คุ้นเคย ($\bar{X} = 1.30$, $SD = 0.46$) ท่านรู้สึกอึดอัดที่มีงานที่ต้องรับผิดชอบในการทำงานมาก ($\bar{X} = 1.29$, $SD = 0.53$) ท่านไม่แน่ใจว่าควรจะทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไปอีกหรือไม่ ($\bar{X} = 1.29$, $SD = 0.56$) และท่านรู้สึกอึดอัดที่มีโอกาสในที่ทำงานถ่ายเทไม่สะดวก ($\bar{X} = 1.20$, $SD = 0.39$)

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความเครียดต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างที่มีบุคลิกภาพต่างกัน
ต่อระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

ความเครียด	พฤติกรรม	$\bar{X}$	SD	t	P
ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	A	1.45	0.14	.014	.906
	B	1.40	0.18		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคลิกภาพต่อระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ปรากฏว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบพนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

ปัจจัยในการทำงาน		SS	df	MS	F	p
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.593	18	.255	8.632	.000
	ภายในกลุ่ม	11.263	381	.030		
	รวม	15.856	399			
ความขัดแย้งในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	3.986	18	.221	1.631	.050*
	ภายในกลุ่ม	51.726	381	.136		
	รวม	55.712	399			
ความคลุมเครือในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	6.656	18	.370	5.292	.000
	ภายในกลุ่ม	26.625	381	.070		
	รวม	33.281	399			
โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	4.172	18	.232	3.077	.000
	ภายในกลุ่ม	28.705	381	.075		
	รวม	32.877	399			
สัมพันธภาพภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	11.297	18	.628	14.340	.000
	ภายในกลุ่ม	16.675	381	.044		
	รวม	27.972	399			
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.043	18	.502	11.443	.000
	ภายในกลุ่ม	16.727	381	.044		
	รวม	25.771	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.857	18	.270	29.265	.000
	ภายในกลุ่ม	3.513	381	.009		
	รวม	8.369	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบพนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.1 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	r	sig	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	.190	.000***	มีความสัมพันธ์

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.2 ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	r	sig	ระดับความสัมพันธ์
ลักษณะงาน	-.431	.000***	มีความสัมพันธ์
ความขัดแย้งในบทบาท	.011	.834	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคลุมเครือในบทบาท	-.361	.000***	มีความสัมพันธ์
โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	-.300	.000***	มีความสัมพันธ์
สัมพันธภาพภายในองค์กร	-.542	.000***	มีความสัมพันธ์
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	-.337	.000***	มีความสัมพันธ์
รวม	-.588	.000***	มีความสัมพันธ์

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ด้านลักษณะงาน ด้านความคลุมเครือในบทบาท ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยนี้ที่ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ การประสานร
หลวง ที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน มีความเครียดแตกต่างกัน ปรากฏ
ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีความเครียดแตกต่างกัน

พนักงานระดับปฏิบัติการ การประสานรหลวงที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีระดับ
ความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ปัจจัยในการทำงานมีความเครียดแตกต่างกัน

พนักงานระดับปฏิบัติการ การประสานรหลวง ที่มีปัจจัยในการทำงานต่างกันมี
ความเครียดแตกต่างกัน ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และ ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดใน
การปฏิบัติงานพนักงานระดับปฏิบัติการ การประสานรหลวง ที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และ
ปัจจัยในการทำงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

1. พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความเครียดต่างกัน
2. พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดต่างกัน
3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดใน

การปฏิบัติงาน

โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรจากการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานการประปานครหลวง จำนวน 2,158 คน ซึ่งมี 5 ระดับตำแหน่ง ประกอบด้วย ระดับปฏิบัติการ 1 – 5 ผู้วิจัยทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยตัวแปรต้น ได้แก่ บุคลิกภาพ ประกอบไปด้วย บุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B และปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท โอกาสพัฒนาทางอาชีพ สัมพันธภาพภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการเขียนแบบสอบถาม ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ จำนวน 7 ข้อ โดยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของยีนง ไทยใจดี ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 8 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานจำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความขัดแย้งในบทบาท ด้านความคลุมเครือในบทบาท ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานและ มิได้เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากผู้บริหารการประปานครหลวง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 430 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา แล้วนำมาคัดเลือกเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติในการเสนอผลงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และค่าประสิทธิสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ช่วยในการประเมินผล

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด พบว่า

5.1.1 พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 35 – 50 ปี รองลงมาสูงกว่า 50 ปี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี รองลงมา มีประสบการณ์ 5 – 10 ปี มีตำแหน่งปฏิบัติการระดับ 4 รองลงมา ระดับ 5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท

5.1.2 บุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกระดับ A จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 โดยจำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 และเพศหญิง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 68.52 และบุคลิกภาพระดับ B จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 โดยจำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.98 และเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 60.02

5.1.3 ระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามลำดับคือ

5.1.3.1 ด้านลักษณะงาน ปัจจัยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือการจัดเวลาเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม รองลงมาคืองานที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และมีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานที่ทำไว้อย่างชัดเจนเป็นลำดับสุดท้าย

5.1.3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีปัจจัยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับปัจจัยลำดับแรกคือ บริเวณที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทเหมาะสม รองลงมาคือหน่วยงานให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมาก และมีระบบสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นลำดับสุดท้าย

5.1.3.3 ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ปัจจัยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย ลำดับแรกคือ ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม/ฝึกอาชีพอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือหน่วยงานของส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อ และมีโอกาสก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่งในระดับสูงเป็นลำดับสุดท้าย

5.1.3.4 ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร มีปัจจัยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยลำดับแรกคือเพื่อนร่วมงานให้ความสนใจและช่วยเหลือทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาสนใจเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของท่าน และผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมแก่ท่านและเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับสุดท้าย

5.1.3.5 ด้านความคล่องตัวในบทบาท ปัจจัยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยลำดับแรกคือ เข้าใจบทบาทที่มีต้องงานอย่างชัดเจน รองลงมาคือหน่วยงานกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน และบางครั้งเกิดความสับสนไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรดีกับงานที่ได้รับมอบหมายเป็นลำดับสุดท้าย

5.1.3.6 ด้านความขัดแย้งในบทบาท ปัจจัยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยลำดับแรกคือรู้สึกพอใจกับบทบาทในการทำงาน รองลงมาคืองานที่ทำอยู่สอดคล้องกับบทบาท และได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่ขัดแย้งกับงานประจำที่ทำอยู่เป็นลำดับสุดท้าย

5.1.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านข้อมูลพื้นฐานกับปัจจัยในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความขัดแย้งในบทบาท ด้านความคล่องตัวในบทบาท ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน พบว่า

5.1.4.1 เพศที่ต่างกัน มีความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.4.2 อายุที่ต่างกันมีสัมพันธภาพภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีสัมพันธภาพภายในองค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 35 - 50 ปี มีสัมพันธภาพภายในองค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

5.1.4.3 ประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน มีปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีสัมพันธภาพภายในองค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า 10 ปี

5.1.4.4 ตำแหน่งที่ต่างกันมีปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 4 มีสัมพันธภาพภายในองค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 5

5.1.4.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท มีความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 45,000 บาท

5.1.5 ระดับความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานและมีได้เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปรานครหลวง พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความเครียดในการทำงานลำดับแรกคือ รู้สึกไม่สบายใจเมื่อถูกผู้ให้บริการตำหนิเพราะปฏิบัติงานบกพร่อง รองลงมาคือรู้สึกท้อใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ และรู้สึกอึดอัดที่มีอากาศในที่ทำงานถ่ายเทไม่สะดวก

5.1.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีความเครียดต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปรานครหลวง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปรานครหลวง ด้านลักษณะงาน ด้านความคลุมเครือในบทบาท ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปรานครหลวงครั้งนี้ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 35 – 50 ปี มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีตำแหน่งปฏิบัติการระดับ 4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จากผลของการวิจัย พบว่า ด้านบุคลิกภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบุคลิกระดับ A จำนวน 216 คน โดยจำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 68 คน และเพศหญิง จำนวน 148 คน และมีบุคลิกระดับ B จำนวน 184 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 57 คน และเพศหญิง จำนวน 127 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกไม่เคยผัดผ่อน ไม่ชอบแข่งขันกับใคร ไม่เร่ร่อน ทำงานทีละอย่าง ทำงานอย่างรวดเร็วก่อนจะรู้สึกริษ และมีความสนใจอย่างนอกเหนือจากงานที่ทำสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรัชดาภรณ์ นาดอจลา (2549 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบเอ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ บุคลิกภาพแบบเอสามารถใช้พยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 14.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลงานวิจัยของ Fontana และ Reda (1993:224 อ้างถึงใน สุภชัย แสงสุทธิ, 2539 :43) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด เพศ และปัจจัยทางบุคลิกภาพในครู ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับผู้ที่บุคลิกภาพแบบแสดงออก ทั้งผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดง ออก และแบบหวั่นไหวในอารมณ์ใช้เป็นตัวพยากรณ์ระดับของความเครียดได้ดีที่สุด บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดมากกว่าอายุ และเพศ และผลงานวิจัยของAugestal และ Levander (1992 : 308 อ้างถึงในจิตราภรณ์ นันโท, 2544 :55) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ สุขภาพ และความเครียดในการทำงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำเรือนที่นอร์เวเจียน กับพนักงานรักษาความปลอดภัยในโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพและความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดและผลที่เกิดจากความเครียดในด้านสุขภาพ

ปัจจัยในการทำงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวงมีระดับปัจจัยในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งพบว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นงานที่ไม่ต้องการทำและได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่มีความขัดแย้งกับงานประจำที่ทำอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมโภชน์ ทศนา (2538 :บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี รongสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า รongสารวัตรสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลมีความเครียดในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านความขัดแย้งในบทบาท ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียด ผลงานวิจัยของ Michie, Ridout และ Johnston (1996 :A) ศึกษาความเครียดในงานของพยาบาล 34 คน จากหอผู้ป่วยอายุรกรรมของโรงพยาบาลในประเทศอังกฤษ พบว่า พยาบาลมีความเครียดในงานระดับปานกลาง โดยความเครียดในงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความขัดแย้งในงาน การขาดการสนับสนุนจากองค์กร และการรู้สึกลาความสามารถซึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ผลงานวิจัยของ Winefield และ Anstey (1991 :A) ศึกษาความเครียดในการทำงาน ของแพทย์ในออสเตรเลียตอนใต้ ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในงานเกิดจากความขัดแย้งระหว่างธรรมชาติของงานกับความคาดหวังของคนทำงาน และผลงานวิจัยของ Isikhan, Comez และ Danis (2004 :A) ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานและกลยุทธ์ที่ใช้ในการปรับตัวของบุคลากรทางการแพทย์ที่ดูแลผู้ป่วยโรคมะเร็ง พบว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน

ความเครียดในการทำงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวงมีระดับความเครียดในการทำงานน้อยที่สุดหรือแทบจะไม่มี ความเครียดเลย แต่ก็ยังมีส่วนที่พนักงานรู้สึกเครียดอยู่บางในระดับปานกลาง คือ พนักงานรู้สึกไม่สบายใจเมื่อถูกผู้ให้บริการตำหนิเพราะการปฏิบัติงานบกพร่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของธัญวีร์ วงศ์รัตน์ (2543) ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 ผลการวิจัยพบว่าโดยทั่วไปเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ และผลการวิจัยของดารณี เส็งเมือง (2540) ได้ศึกษาวิจัยความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล จำนวน 304 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยด้านอายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความรู้สึกรักต่อการทำงานเป็นกะ สามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 24.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานการประปานครหลวงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและปรับปรุงและแก้ไขปัญหา หรือหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดอันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการประปานครหลวงต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ความเครียดอยู่ในระดับต่ำ แต่ผู้วิจัยมีข้อเสนอบางประการที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและให้ความสำคัญเพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดเป็นปัญหาหรือความเสียหายขึ้นในอนาคต

5.3.1 ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปริมาณงานที่ทำมีความเหมาะสม แต่ควรมีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานที่ทำไว้อย่างชัดเจนเพื่อลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานลง จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น

5.3.2 ด้านความขัดแย้งในบทบาท พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่างานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ไม่ต้องการทำ และได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่ขัดแย้งกับงานประจำที่ทำอยู่ ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาในการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัดของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน

5.3.3 ด้านความคลุมเครือในบทบาท พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่าขอบเขตของงานที่ทำมีความซับซ้อน และบางครั้งเกิดความสับสนไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรดีกับงานที่ได้รับมอบหมาย จึงควรกำหนดบทบาท ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจน ต้องรับรู้ และเข้าใจในระเบียบ กฎเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ทั้งที่ใช้อยู่ และที่เปลี่ยนแปลงไป ก่อนที่จะนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง

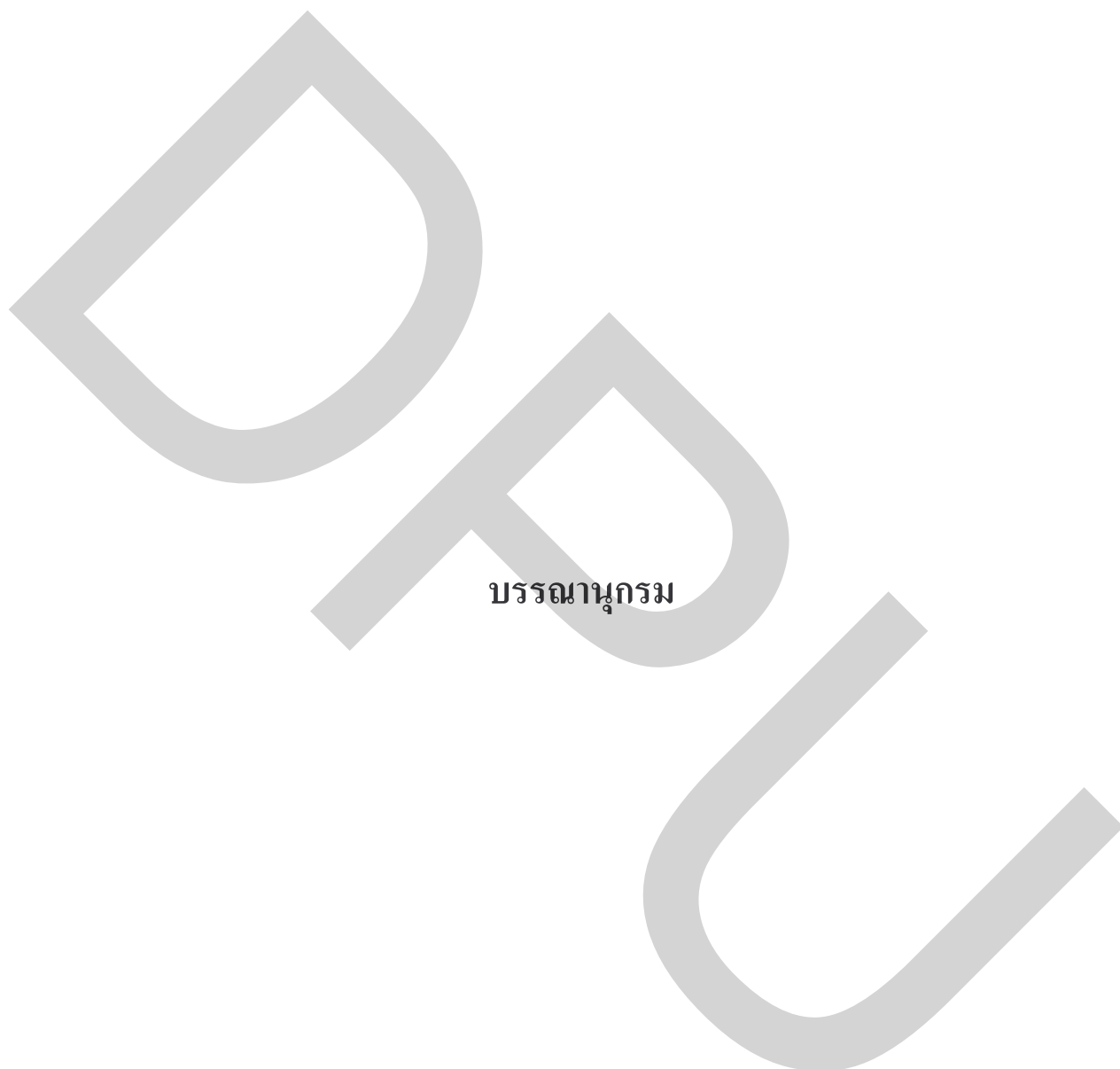
5.3.4 ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความสามารถ แต่ทำงานมานานและมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นเป็นลำดับสุดท้ายแสดงว่าองค์กรควรกำหนดโครงสร้างทางเดินอาชีพ (career path) การเลื่อนตำแหน่งต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อเป็นการบังคับให้พนักงานรู้จักพัฒนาตนเองในทางอ้อมที่เป็นแรงผลักดันให้พนักงานรู้จักเรียนรู้งานในหลายด้านไม่เฉพาะแต่สิ่งที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ เพราะพนักงานต้องแข่งขันกัน หากพนักงานคนใดมีความรู้ความสามารถมากหรือมีคุณสมบัติที่ครบถ้วนก็จะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า จากโครงสร้างนี้จะทำให้การประปานครหลวงได้พนักงานที่มีคุณภาพตรงกับตำแหน่งได้อย่างโปร่งใส

5.3.5 ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้บังคับบัญชานิยมนำฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน แต่ควรให้ความยุติธรรมแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งสร้างสัมพันธภาพและการเข้าใจกันระหว่างพนักงานและเพื่อร่วมงาน โดยอาจจัดการแข่งขันกีฬาระหว่างหน่วยงาน หรือจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายเพื่อเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและเพื่อช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

5.3.6 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีความปลอดภัยในการใช้งาน และมีระบบสื่อสาร เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นลำดับสุดท้าย จึงควรมีการอบรมหลักสูตรในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเป็นการช่วยลดความวิตกกังวลจากการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานลง จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ 1-5 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในการประสานครหลวงเท่านั้น จึงควรทำการวิจัยซ้ำกับผู้บังคับบัญชา ,พนักงานตั้งแต่ระดับ 6 ขึ้นไป ในการประสานครหลวง และ พนักงานของรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรอื่น ๆ นอกจากนั้นควรเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงตัวแปรที่เกี่ยวข้องในด้านอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางและครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ หรืออาจทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร หรือระหว่างการประสานครหลวงกับการประสานภูมิภาค



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2533). **คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง**. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- , (2542). **วิธีคลายเครียด**. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- นุชรินทร์ สิริประภาวรรณ. (2542). **การบริหารคนตามกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ผลิตภัณฑ์ กระดาษไทย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- มนตรี นามมงคล และคณะ. (2540). **รายงานการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความเครียด ความคิดอยากฆ่าตัวตาย และความคิดอยากฆ่าผู้อื่น ของข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่เสนอ ศูนย์สุขภาพจิต 2 กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข**.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). **พฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ด้านสุขภาพการพิมพ์ จำกัด.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2546). **การควบคุมคุณภาพในงานอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). **ภาวะผู้นำ**. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแห่งโลกธุรกิจ.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2544). **จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). **จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการเพิ่มผลผลิต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ที.พี.พรินต์ จำกัด.
- สถิต วงศ์สุวรรณ. (2540). **การพัฒนาบุคลิกภาพ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท รวมสาส์น (1997) จำกัด.
- สมชาย จักรพันธ์. (2541). **สุขภาพจิตและความเครียด**. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลศิริราช.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริอร วิชาวุธ. (2544). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุปานิ สนธิรัตน์ และคณะ. (2545). **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : จามจุรีโปรดักท์.
 สุรพล พยอมแย้ม. (2541). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.
 เสถียร ยุระชัย. (2546). **สุขภาพจิต**. อุบลราชธานี : ม.ป.ท.
 อำนวย แสงสว่าง. (2544). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์
 วิสุทธิ.

บทความ

สุขภาพจิต, กรม. (2540). “วิถีคลายเครียด”. **มติชนสุดสัปดาห์**, 18, (382). หน้า 3-4

วิทยานิพนธ์

จักรกฤษณ์ ปืออาทิตย์. (2550). **ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพันธะผูกพันต่อองค์การ กรณีการศึกษา
 แห่งประเทศไทย (ส่วนกลาง)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

จตุรงค์ สดวกการ. (2542). **ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน
 ของผู้บริหารกลุ่มยูคอม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

จิตรกรณณ์ นันโท. (2539). **ความเครียดของบุคลากรสาย ข สาย ค และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานใน
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ จิตวิทยาการศึกษา
 มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จิระพร อุดมกิจ. (2539). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคหวิเทศในเขต
 กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
 และองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัชวาลย์ มีสกุล. (2539). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู
 จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
 ธุรกิจบัณฑิต.

ดวงหทัย เลาเวชรานันท์. (2548). **ความเครียดและผลกระทบที่มีต่อผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์
 หลักฐาน สำนักงานวิทยาการตำรวจ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

คารณิ เล็งเมือง. (2540). ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 ชั้นยวีร์ วงศ์รัตน์. (2543). ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณี
 ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองกำกับการสืบสวน สอบสวนตำรวจนครบาล 1-9.
 ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
 เกษตรศาสตร์.

ประพันธ์ แพ้มคลองหอม. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการ
 ทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ากรมการแพทย์ทหารเรือ. ปริญญา
 นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาสุขศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.

ประยงค์ มีผล. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงาน
 อุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร.
 สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.

ปราศรัย เอี่ยมสอาด. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
 ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์
 รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

พรชัย งามสาดใส. (2540). ผลจากผลความเครียดของข้าราชการทหารในกรมทหารม้าที่ 4
 รักษาพระองค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
 อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิศุทธิ์ ไชยชื่น. (2542). การเปรียบเทียบความเครียดของตำรวจ ที่มีความแตกต่างในชั้นยศ
 หน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำ
 สถานีตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนา
 สังคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรทิพย์ วรรณอนม. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบต่อประสิทธิภาพ
 ในการปฏิบัติงานของบุคลากร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
 จัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ภัทรพร ตูลารักษ์. (2544). ประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์ ศึกษากรณีของงาน
 ประชาสัมพันธ์ กองบริการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย.
 วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัย

นุรพา.

มานพ วงษ์สุริรัตน์. (2541). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ
บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ยืนยง ไทยใจดี. (2535). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.**
ปริญญานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

รชตวัน สุวรรณดี. (2549). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลเอกชนของ
ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

รัชดาภรณ์ นาคอจลา. (2549). **บุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วณันธร แวงสว่างวงศ์. (2549). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อิน
โฟร์เซอร์วิส.** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วราภรณ์ เนื่องภิรมย์. (2544). **การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน:ศึกษาเฉพาะกรณี
พนักงานบริษัทบุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด (แผนกสุราต่างประเทศ).** สารนิพนธ์การบริหาร
องค์การมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

วสันต์ พันธุ์มณี. (2539). **ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณี
ของสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีระศักดิ์ ขอบเขต. (2544). **ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายข่าว
โทรทัศน์ องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (ช่อง 9 อ.ส.ม.ท.).** วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์. (2550). **ศึกษาสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรโรงพยาบาลผลิตบัณฑิตแพทย์ สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล.** วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- สมหวัง มาเพชร. (2543). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมโภชน์ ทศนา.(2538). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาพัฒนาศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริพร เลียวกิตติกุล. (2545). **ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภชัย แสงสุทธิ. (2539). **ความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรรณพ ถนอมวงศ์. (2539). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบของความเครียดที่มีต่อพนักงานบริษัทน้ำอัดลม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- ธรณินทร์ กองสุข และคณะ. (2551, 21 มกราคม). ความเครียดของคนไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2551. http://www.suicidethai.com/elearning/abstract/abstract_detail.asp?code=2005000069.
- รัตนา เชาวน์ปรีชา. (2543, เมษายน). บุคลิกภาพแบบ A – B. สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2552. <http://opac.vru.ac.th/BibDetail.aspx>.
- สมชาย จักรพันธุ์. (2551, 3 มกราคม). ความเครียด. สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2551. <http://www.thaimental.com/modules.php?name=news>.
- สำนักงานการประปานครหลวง. (2550, 31 ธันวาคม). สรุปอัตราค่าจ้างพนักงานการประปา นครหลวง. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2551. <http://intra.mwa.co.th/download/fbb2/stat.xls/Stat3>.
- สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ. (2551, 11 มกราคม). การบริหารสุขภาพ. สืบค้นเมื่อ 26

มกราคม 2551.

http://www.Siamhealth.net/public_html/Disease/news/psy/stress.htm.

siamhealth. (ธันวาคม 2551). ความเครียดในการทำงาน.สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2552.

(http://www.siamhealth.net/public_html/Disease/picture/stress6.gif)

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Avery, G. and Baker, E. (1990). **Psychology at Work**. 2nd ed. Singapore: Prentice-Hall of Southeast Asia Pty Ltd.

Bovee, Courtland L., and Others. (1993). **Management**. New York: McGraw-Hill.

Bishop, G. D. (1994). **Health Psychology: Integrating Mind and Body**. Boston: Allyn and Bacon.

Cook, Curtis. (1997) **Management and Organizational Behavior**. New York: McGraw-Hill.

Dubrin, A. J. (1994). **Applying Psychology: Individual and Organization Effectiveness**. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall .

Greller, M.M., Parsons, K.C. and Mitchell, D.D. (1993). **Additive Effects and Beyond :Occupational Stressors and Social Buffer in a Police Organization. Stress & Well – Being at Work**. (2^d ed.) Washington, D.C. :American Psychological Association.

Greenberg, J. and Baron R. B.. (2000). **Behavior in Organization**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall International.

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

Hjelle, L. A. and Ziegler, D. J. (1992). **Personality Theories**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

Kassin.S. (1995). **Psychology**. Boston: Houghton Mifflin Company.

Kossen, S. (1991). **The Human Side of Organizations**. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers .

MacLennan, B.W. (1990). **Stressor Reduction : An Organizational Alternative to Individual Stress Management**. Stress and Well – Being at work: Assessment and Interventions

for Occupational Mental Health, J.C. Quick, et al eds. Washington, DC: American Psychological Assn.

Maslach, C. (1990). Stress, Burn out and Workaholism. In Kilberg and R.W. Thoreson. (Eds.). **Professional in Distress**. New York: American Psychological Association, pp. 54-60.

Muchinsky, P. M. (2000). **Psychology Applied to Work**. 6th ed. Australia: Wadsworth Thomson Learning.

Robbins, S. P. (1998). **Organizational Behavior**. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall p.657-658.

----- . (2000). **Managing Today**. New Jersey: Prentice-Hall.

----- . (2001). **Organization Behavior**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Schultz, D. P. and Schultz, S. E. (1998). **Psychology & Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Smither, R. D. (1988). **Psychology of Work and Human Performance**. New York: Harper & Row Publisher.

Williams, R. (1989). **The Trusting Heart Great News About Type A Behavior**. New York: Times Press.

DISSERTATIONS

Brake, Derrick John. (2002). **The Deep Body Core Temperatures, Physical Fatigue and Fluid Status of Thermally Stressed Workers and the Development of Thermal Work Limit as an Index of Heat Stress**. PhD thesis. School of Public Health, Curtin University of Technology.

Burns, M.J. (1992). **The Relationship Between Types and Sources of Social Support, Stress and Job Satisfaction in Head Nurses**. Temple : Ph.D.Thesis, Temple University.

Hasson, Dan. (2005). **Stress Management Intervention and Predicators of Long-term Health : Prospectively Controlled Studies on Long-term Pain Patients and a Healthy Sample from IT-and media Companies**. Doctoral thesis. Sweden:Stockholm University.

Heiden, Marina. (2006). **Psycho physiological reactions to experimental stress: relations to**

pain sensitivity, position sense and stress perception. Doctoral thesis. Sweden
:Stockholm University.

Hooper, B.L. (1993). **What is The Relationship Between Perceived Job Stress, Job Satisfaction, and Psychological Systems of Critical Care Nurses.** Grand Valley : MS.N.Thesis, Grand Valley State University.

Jeroen Imants; Peter Slegers and Bob Witziers. (2001). **The Tension Between Organizational Sub-Structures in Secondary Schools and Educational Reform.** PDF thesis. English: School Leadership, Management & Administration. University of London

ARTICLES

Cooper, C. L. and Cartwright. (1997). Job Stress, Mental Health, and Accidents among Offshore Workers in the Oil and Extraction Industries. **Output Generated from Compact Cambridge.** 29(February 1987): 25-119.

Douglas, M.K., Meleis, A.I., Eribes, C. and Kim, S. (1996). The Work of Auxiliary Nurses in Mexico : Stressors, Satisfiers and Coping Strategies. **International Journal of Nursing Studies**, 33 (10).

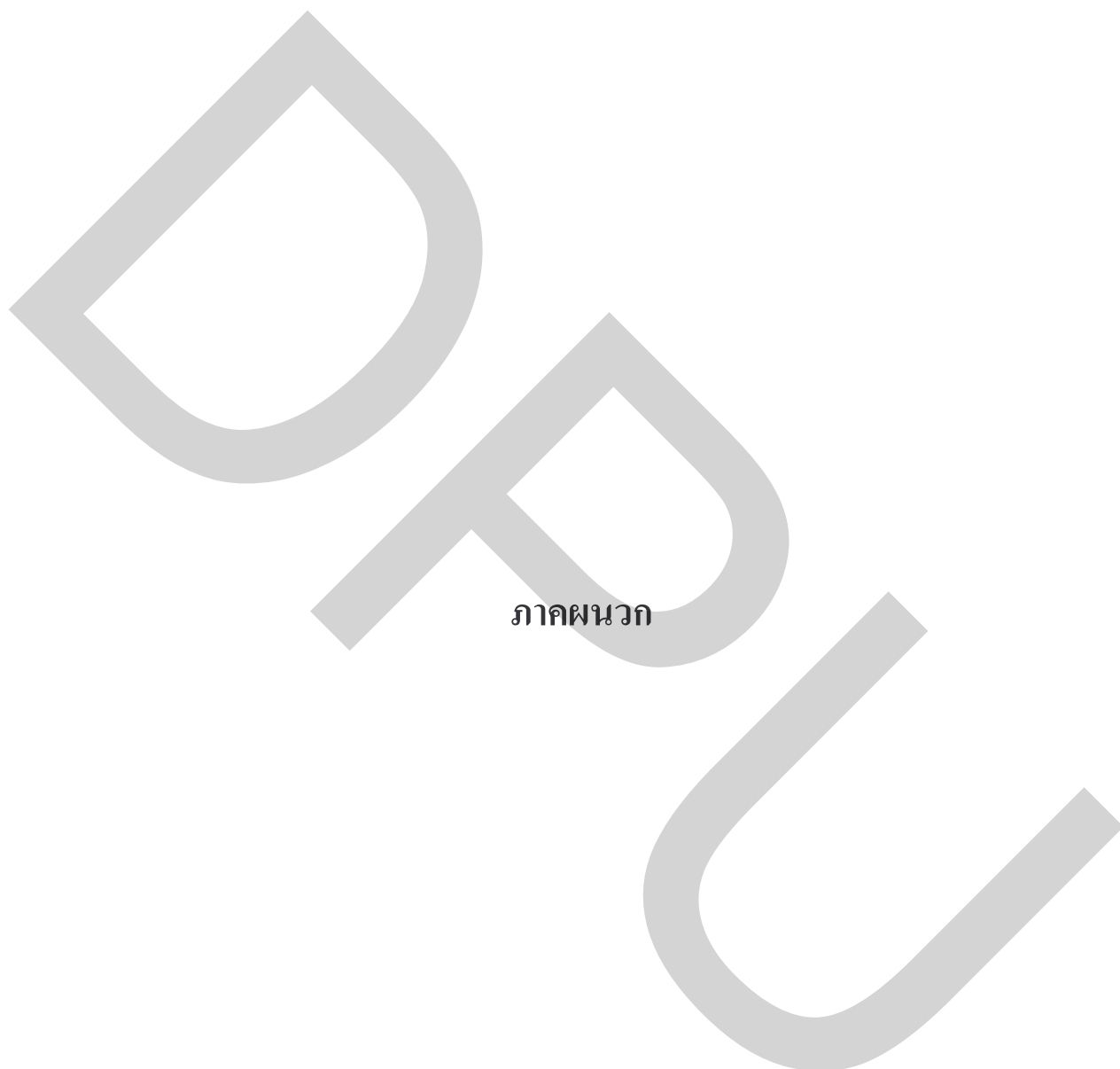
Isikhan V., Comez, T. and Danis M.Z. (2004). Job Stress and Coping Strategies in Health Care Professionals Working with Cancer Patients. **European Journal of Oncology Nursing**, 40 (2).

Lucas, M.D., Atwood, J.R. and Hagaman, R. (1993). Replication and Validation of Anticipated Turnover Model for Urban Registered Nurse. **Nursing Research**, 42 (1).

Michie, S., Ridout, K. and Johnston, M. (1996). Stress in Nursing and Patient Satisfaction with Health Care. **British Journal of Nursing**, 5.

Schwartzberg, N.S. and Dytell, R.S. (1996). Dual earner Families : The Importance of Work Stress and Family Stress For Psychology Well – Being. **Journal of Occupational Health Psychology**, 1.

Winefield, H.R., Anstey, T.J. (1991). Job Stress in General Practice : Practitioner Age, Sex and Attitudes as Predictors. **American Family Physician**, June.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะนำไปประมวลในภาพรวมและถือเป็นความลับ โดยจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางบังอร อยู่คำ

สาขาวิชาการจัดการ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประกอบไปด้วย 5 ส่วน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

1. แบบสอบถามมี 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์	จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	จำนวน 7 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน	จำนวน 35 ข้อ
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	จำนวน 21 ข้อ
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงาน	จำนวน 4 ข้อ

2. ผู้ที่กรอกแบบสอบถาม คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่งหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 34 ปี
() 35 – 50 ปี () สูงกว่า 50 ปี

3. ประสบการณ์ทำงาน

- () ต่ำกว่า 5 ปี () 5 – 10 ปี
() สูงกว่า 10 ปี

4. ระดับตำแหน่ง (ปฏิบัติการ)

- () ระดับ 1 () ระดับ 2
 () ระดับ 3 () ระดับ 4
 () ระดับ 5

5. รายได้

- () ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,000 – 30,000 บาท
 () 30,001 – 45,000 บาท () 45,001 – 60,000 บาท
 () สูงกว่า 60,000

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ต้องการทราบลักษณะพฤติกรรมของท่าน ขอให้พิจารณาความหมายของคำคู่ต่อไปนี้ทั้งเจ็ดคู่ แล้วขีด X ทับตัวเลขที่ตรงกับพฤติกรรมของท่าน กรุณาทำทุกข้อ

1. ไม่ค่อยตรงเวลา

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

ไม่เคยผิดนัด

2. ไม่ชอบแข่งขันกับใคร

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

ชอบแข่งขันกับคนอื่น

3. ไม่เร่ร่อน

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

เร่ร่อนเสมอ

4. ทำงานทีละอย่าง

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

ทำงานหลายๆ อย่าง
ในเวลาเดียวกัน

5. ทำงานช้าๆ

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

ทำงานอย่างรวดเร็ว

6. แสดงออกทันทีเมื่อ
มีความรู้สึก

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

เก็บความรู้สึกไว้

7. มีความสนใจหลากหลาย
นอกเหนือจากงานที่ทำ

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

มีความสนใจบางอย่าง
นอกเหนือจากงานที่ทำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับการทำงานของท่าน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ อันได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับที่เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ลักษณะงาน งานที่ท่านทำ เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้ความสามารถ					
2.	มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานที่ท่านทำไว้อย่างชัดเจน					
3.	งานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
4.	ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
5.	ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม					
6.	การจัดเวลาเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม					
7.	ความขัดแย้งในบทบาท ท่านรู้สึกพอใจกับบทบาทในการทำงานของท่าน					
8.	งานที่ท่านทำอยู่สอดคล้องกับบทบาทของท่าน					
9.	งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านไม่ต้องการทำ					
10.	ท่านได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่ขัดแย้งกับงานประจำที่ท่านทำอยู่					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับที่เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11.	<u>ความคล่องตัวในบทบาท</u> ขอบเขตของงานที่ท่านทำมีความซับซ้อน					
12.	ท่านเข้าใจบทบาทของท่านที่มีต่องานอย่างชัดเจน					
13.	หน่วยงานของท่านกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน					
14.	บางครั้งท่านเกิดความสับสนไม่รู้อะไรจะทำ อย่างไรดีกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
15.	<u>โอกาสพัฒนาทางอาชีพ</u> หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
16.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม/ฝึกอาชีพอย่างต่อเนื่อง					
17.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อ					
18.	ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
19.	ท่านทำงานมานานแต่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่งในระดับสูงเลย					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับที่เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20.	<u>สัมพันธภาพภายในองค์กร</u> สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี					
21.	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
22.	ท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องงานได้					
23.	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน					
24.	ผู้บังคับบัญชาสนใจเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของท่าน					
25.	เพื่อนร่วมงานให้ความสนใจและช่วยเหลือท่าน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
26.	ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมแก่ท่านและเพื่อนร่วมงาน					
27.	เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่ท่าน					
28.	ท่านพอใจที่ได้สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน					
29.	<u>สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน</u> หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมาก					
30.	บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับที่เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
31.	บริเวณที่ทำงานไม่เสียงดังมากเกินไป					
32.	บริเวณที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทเหมาะสม					
33.	มีระบบสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
34.	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
35.	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีเพียงพอกับการใช้งาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับสภาพการทำงานของท่าน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ อันได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อถูกผู้ใช้บริการตำหนิเพราะปฏิบัติงานบกพร่อง					
2.	ท่านรู้สึกท้อใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้					
3.	เมื่อมีงานเร่งด่วน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก					
4.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานอื่นที่ไม่คุ้นเคย					
5.	ท่านรู้สึกอ่อนล้าที่มีงานที่ต้องรับผิดชอบในการทำงานมาก					
6.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ					
7.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ					
8.	ท่านไม่แน่ใจว่าควรจะทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไปอีกหรือไม่					
9.	ท่านรู้สึกรำคาญที่สภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนการทำงาน					
10.	ท่านรู้สึกอึดอัดใจที่กฎระเบียบขององค์กรไม่ชัดเจน คลุมเครือ					
11.	ท่านรู้สึกอึดอัดที่มีอากาศในที่ทำงานถ่ายเทไม่สะดวก					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.	ท่านไม่มีสมาธิในการทำงานเพราะมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
13.	ท่านรู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน					
14.	ท่านรู้สึกรำคาญเพราะผู้ร่วมงานชอบแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน					
15.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อมีงานเอกสารที่ต้องทำเป็นจำนวนมากแล้วท่านทำไม่ทันตามเวลาที่กำหนด					
16.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน เพราะอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการทำงานนั้นไม่มีคุณภาพ					
17.	ท่านรู้สึกกังวลใจที่จะต้องเรียนรู้ถึงการทำงานของอุปกรณ์สื่อสารรุ่นใหม่อยู่เสมอ					
18.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่ออุปกรณ์ในการทำงานชำรุด					
19.	ท่านเบื่อหน่ายที่มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับการทำงาน					
20.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
21.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญเป็นธรรมดา					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นปัญหา หรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.

ขอบคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือของท่าน

นางบังอร อยู่คำ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางบังอร อยู่หน้า
ประวัติการศึกษา	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (วิทยาการจัดการ) สาขาวิชาบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ปีการศึกษา 2537 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2551
ประวัติการทำงาน	2532-2534 ลูกจ้างการประปานครหลวง ปัจจุบัน พนักงานการประปานครหลวง ตำแหน่งวิทยากร 5 ส่วนพัสดุสาขา กองบริการ สำนักงานประปาสาขานนทบุรี