

ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหาร

กลุ่มบริษัทยุคใหม่



นายจตุรงค์ สดวกการ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2542

ISBN 974-281-357-4

The Relationship between Roles and Work Stress of
UCOM Group's Executives

Mr. JATURONG SADUAGKAN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement
for the Degree of Master of Business Administration
Department of Business Administration
Graduate School Dhurakijpundit University

1999

ISBN 974-281-357-4



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ **ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหารกลุ่ม
บริษัทยูคอม**

โดย **นายจตุรงค์ สดวกการ**

สาขาวิชา **บริหารธุรกิจ**

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ **ศ.ดร. เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์**

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ
 (**ดร.อดิสร่า พงศ์ยี่หล้า**)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
 (**ศ.ดร. เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์**)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
 (**ดร.รังสิมา ไอร่าวันวัฒน์**)

..... กรรมการ

(**ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์**)

..... กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย
 (**รศ.สมจิตร ล้วนจำเริญ**)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 (**ดร.พรพันธุ์ พาลุสุข**)

วันที่ **21** เดือน **พฤษภาคม** พ.ศ. **2542**

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ทำให้ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตา
อนุเคราะห์ ความช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่าน

บุคคลผู้มีพระคุณเป็นอย่างยิ่ง อย่างหาที่เปรียบมิได้ คือ ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์
วิศาลภรณ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของผู้เขียน ท่านได้ให้ความเมตตา สละเวลา และอดทนกับ
การทำวิทยานิพนธ์ของผู้เขียนที่มีความไม่รู้ ในหลายๆ เรื่องเป็นอย่างมาก

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์อาจารย์ ดร.อดิลา พงศ์ยี่หล้า
ที่ได้ให้ความเมตตาแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ และให้กำลังใจผู้เขียนตลอดเวลา อาจารย์
ดร.รังสิมา ไอรำวันวัฒน์ อาจารย์ ดร.ชานาญ ปิยวนิชพงษ์ ที่ได้กรุณาเมตตาแนะนำข้อแก้ไขใน
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ สมจิตร ล้วนจำเริญ กรรมการผู้แทนทบวง
มหาวิทยาลัย ที่ได้เมตตาให้ข้อเสนอแนะด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณอาจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย ที่
ได้ให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

ขอขอบพระคุณ คุณแม่ห้วยเกี้ยว สดวกการ มารดาที่คอยให้กำลังใจตลอดเวลาตลอด
จนทุกคนในครอบครัวผู้เขียนโดยเฉพาะ นางบงกช สดวกการ ภรรยาที่คอยให้กำลังใจและช่วย
เหลือในการจัดทำวิทยานิพนธ์ตลอดเวลา ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับ คุณฐานิตย์ บุณยรัต
พันธ์ ผู้ได้บังคับบัญชาที่สละเวลาช่วยจัดพิมพ์และรูปเล่มให้ผู้เขียน ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุก
ท่านที่สนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ของผู้เขียนด้วยดีตลอดมา และขอขอบคุณผู้บริหารกลุ่มบริษัท
ยูคอมที่ได้ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม

อนึ่ง หากวิทยานิพนธ์นี้มีคุณค่าและประโยชน์ ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้สนใจผู้เขียน
ขออุทิศให้แก่ บุพการี และผู้มีพระคุณทุกท่าน ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องใดๆ ผู้เขียนขอ
น้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

จตุรงค์ สดวกการ

เมษายน 2542

สารบัญ

หน้า

| | |
|--|----|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ผ |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ง |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญ | ช |
| สารบัญตาราง | ซ |
| สารบัญภาพ | ฅ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| สมมติฐานในการวิจัย | 3 |
| กรอบความคิดในการวิจัย | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| ข้อจำกัดในการวิจัย | 3 |
| นิยามเชิงปฏิบัติการ | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 7 |
| 2. แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| บทบาทของผู้บริหาร | 8 |
| ความเครียดในการทำงาน | 21 |
| งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียด | 40 |
| งานวิจัยเกี่ยวกับบทบาท | 44 |

| | | |
|----|---|----|
| 3. | วิธีการดำเนินการวิจัย | 46 |
| | ประชากร | 46 |
| | กลุ่มตัวอย่าง | 46 |
| | ตัวแปรที่ศึกษา | 47 |
| | เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | 48 |
| | การวิเคราะห์ข้อมูล | 51 |
| 4. | ผลการวิเคราะห์ | 52 |
| | ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน | 52 |
| | ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน | 59 |
| 5. | สรุปผล และข้อเสนอแนะ | 63 |
| | การดำเนินการวิจัย | 63 |
| | ผลการวิจัย | 64 |
| | อภิปรายผล | 65 |
| | ข้อเสนอแนะ | 67 |
| | ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย | 68 |
| | บรรณานุกรม | 69 |
| | ภาคผนวก | |
| | ภาคผนวก ก. ข้อมูลบริษัท | 73 |
| | ภาคผนวก ข. ตัวอย่างแบบสอบถาม | 82 |
| | ภาคผนวก ค. สำเนาตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครื่องซี และมอร์แกน ... | 92 |
| | ประวัติผู้เขียน | 94 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 1. จำนวนประชาชนและกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม | 46 |
| 2. จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอมจำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน | 53 |
| 3. ระดับความเครียดที่เกิดจากการทำ ารานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม เมื่อจำแนกตามจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง | 56 |
| 4. ตารางคะแนนความเครียดเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านบุคคล... | 57 |
| 5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดของปัจจัยด้านบุคคลเฉพาะเรื่องเพศ ของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม | 59 |
| 6. การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านบุคคล (ยกเว้นเรื่องเพศ) และปัจจัยด้านงาน | 60 |
| 7. การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของความเครียดระหว่างกลุ่มธุรกิจที่แตกต่างกัน..... | 61 |
| 8. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียด..... | 62 |
| 9. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียด | 62 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--|------|
| 1. กรอบความคิดในการวิจัย | 4 |
| 2. ระดับการบริหารภายในองค์กร | 13 |
| 3. การดำเนินงานของธุรกิจและหน้าที่ของผู้บริหาร | 13 |
| 4. ความเครียดแบบสิ่งเร้า | 23 |
| 5. ความเครียดแบบเป็นการตอบสนอง | 24 |
| 6. ความเครียดแบบปฏิสัมพันธ์ | 25 |
| 7. แสดงอาการปรับตัวต่อความเครียด | 27 |
| 8. ปฏิกริยาเคมีของความเครียด | 28 |
| 9. ประเภทของความเครียด | 32 |
| 10. Stress and Job Performance Model | 34 |
| 11. โครงสร้างของกลุ่มบริษัทยูคอม | 80 |
| 12. ระดับตำแหน่งผู้บริหารในกลุ่มบริษัทยูคอม | 81 |

| | |
|-------------------|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของ ผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม |
| ชื่อนักศึกษา | นายจตุรงค์ สดวกการ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ |
| สาขาวิชา | บริหารธุรกิจ (การจัดการ และบริหารองค์การ) |
| ปีการศึกษา | 2541 |

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของภาคเอกชน ทั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มผู้บริหารโดยเฉพาะและได้เลือกผู้บริหารของกลุ่มบริษัท ยูเน็ตคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) หรือกลุ่มยูคอมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างง่าย (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 282 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 3 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงาน ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบทบาท และชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) และสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation)

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านบุคคลของผู้บริหารที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหาร ปัจจัยด้านงานของผู้บริหารที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานเพียงองค์ประกอบเดียวคือกลุ่มธุรกิจ หรือลักษณะธุรกิจ และผลการวิจัยยืนยันว่าปัจจัยด้านบทบาทมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Thesis Title The Relationship between Roles and Work Stress of UCOM
Group's Executives

Name Mr. Jaturong Saduagkan

Thesis Advisor Prof.Dr. Sermsak Wisalaporn

Department Business Administration

Academic Year 1998

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to study the relationship between roles and work stress in private sector, which aimed to the executives only. The total of samples are 282 executives in the United Communication Industry Public Company Limited (UCOM Group), which was selected by the stratified random sampling. The data collected by questionnaires, which consisted of 3 parts : personality and job , roles and work stress .

The hypotheses were tested by using t-test, One-Way Analysis of Variance, Simple correlation and Multiple correlation .

The findings of this study were : the difference of executives's personality did not significant effect to the level of work stress, it had only one element of job, which effected to the level of work stress. There is significant relationship between roles and work stress.

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้คำว่าความเครียดเป็นคำที่พบบ่อยมากในสังคมไทยโดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ในวัยทำงานทั่วไป ในขณะที่ปัญหาเรื่องความเครียดกำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางเนื่องจากสภาพสังคมไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและปัญหาต่างๆ ได้เกิดขึ้นมากมาย ผลของความเครียดนำมาซึ่งความเสียหายมากมายในทุกองค์กร ซึ่งมักจะเรียกว่าความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ความเครียดจะเกิดผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพของงานในองค์กรนั้นๆ เมื่อเกิดความเครียดสุขภาพจะแย่ลงอย่างเห็นได้ชัด และจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลงในประเทศไทยได้มีการประมาณการว่าน่าจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อวงการธุรกิจไม่น้อยกว่า 100 ล้านบาทต่อปี ในสหรัฐอเมริกาได้มีการคำนวณตัวเลขความเสียหายไว้อย่างชัดเจนโดย The United States Clearing House for Mental Health Information ได้ประกาศว่าวงการอุตสาหกรรมของสหรัฐอเมริกาต้องประสบกับความสูญเสียในด้านประสิทธิภาพการทำงานประมาณ 17,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี เนื่องจากปัญหาจากความเครียด (พลู เดชะรินทร์ , 2536 : 83-84) เช่นเดียวกับผลการวิจัยในประเทศออสเตรเลีย พบว่าปัญหาเรื่องความเครียดได้ก่อให้เกิดต้นทุนอันเนื่องมาจากการชดเชยผลกระทบจากความเครียดมากกว่า 20% ของค่าแรงงาน (Nankervis , Compton and McCarthy, 1996 : 422-423) จากตัวอย่างใน 2 ประเทศดังกล่าว จะเห็นว่าเป็นตัวเลขที่ไม่น้อยเลยหากพิจารณาถึงความสามารถในการแข่งขันของสินค้าและบริการในตลาดโลกแล้วจะเห็นว่าต้นทุนของสินค้าของออสเตรเลียสูงขึ้นโดยความเครียดเป็นปัจจัยหลักอยู่มาก ตัวเลขความสูญเสียของประเทศสหรัฐอเมริกาสูงจนเกือบจะใกล้เคียงกับงบประมาณประเทศไทยทั้งประเทศ เราจึงต้องหันมาสนใจและศึกษารายละเอียดของความเครียดให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงอันจะนำไปสู่การแก้ไขหรือป้องกันปัญหา เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายมากไปกว่านี้ (อันส่งผลโดยตรงกับต้นทุนค่าใช้จ่ายในการผลิตและบริการของประเทศไทย ซึ่งจะทำให้ความสามารถในการแข่งขันของประเทศลดลง)

เด เซนโซ และโรบบินส์ (De Cenzo & Robbins,1994:528) กล่าวว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นสามารถจัดกลุ่มสาเหตุได้ 2 กลุ่มคือ กลุ่มสาเหตุด้านบุคคล และกลุ่มสาเหตุด้านองค์การ ด้านบุคคลคือ ปัจจัยต่าง ๆ ด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ วุฒิการศึกษา เป็นต้น ด้านองค์การคือ ปัจจัยต่าง ๆ ด้านองค์การ เช่น นโยบาย โครงสร้าง ขนาด ลักษณะของงานที่ทำหรือลักษณะของภารกิจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 253๕ : 301) และทั้ง 2 กลุ่มสาเหตุนี้จะมีปัจจัยร่วมที่เหมือนกัน คือ ปัจจัยด้านบทบาท ซึ่งมีอยู่ 3 ประเภท ได้แก่ ภาระงานที่มากตามบทบาทหรือมากกว่าบทบาท (Role overload) ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) และ ความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguity) (Fisher, Schoenfeldt and Shaw, 1993 : 648) ทั้งนี้หากบุคคลไม่สามารถจัดการหรือแสดงบทบาทได้อย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดความบกพร่องในบทบาทของตนเอง ผลที่ตามมาคือความผิดพลาดในงาน และองค์การเกิดความล้มเหลวในที่สุด กลุ่มคนที่ควรพิจารณาและศึกษาเพื่อค้นหาสาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับบทบาทมากที่สุดคือกลุ่มผู้บริหาร เนื่องจากบทบาทที่ผู้บริหารได้รับมอบหมายจากองค์การนั้น เป็นบทบาทที่สำคัญที่สุด และมีอิทธิพลอย่างมากจนอาจกล่าวได้ว่าองค์การจะเจริญหรือเสื่อมลงขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้บริหาร (พวงเพชร วัชรอยู่ , 2536 :28) กลุ่มคนเหล่านี้จึงมีโอกาสรสร้างความสำเร็จให้องค์การได้เป็นอย่างมากจากบทบาทของตนเอง และขณะเดียวกันตัวผู้บริหารเองกลับไม่รู้ตัวเองว่าบทบาทของตนเองได้ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นในตัวเองและองค์การ ความเครียดจึงเป็นของคู่กันสำหรับผู้บริหารดังคำกล่าวของ ศุภชัย ยาวะประภาษ (ยีนยง ไทยใจดี, 2537 : 2) ที่กล่าวว่า “ความเครียดเป็นโรคของนักบริหาร”

เมื่อความเครียดเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากมาต่อการทำงานดังได้กล่าวมาแล้ว จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและน่าวิจัยเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความเครียดที่มีสาเหตุมาจากการทำงานที่มีผลมาจากเรื่องปัจจัยด้านบทบาท และปัจจัยพื้นฐานคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงานของผู้บริหารในภาคธุรกิจเอกชนและเพื่อความสะดวกในการศึกษาและเก็บข้อมูลผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเพียงหนึ่งองค์การคือกลุ่มผู้บริหารของกลุ่มบริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิตี้ อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) หรือกลุ่มบริษัทยูคอม ด้วยสาเหตุที่เป็นกลุ่มบริษัทขนาดใหญ่ จัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจที่มีอัตราการเติบโตสูง (Growth Industry) ของประเทศ มีการขยายงานออกไปมากมาย ทำให้มีกลุ่มผู้บริหารหลายระดับ แต่ละระดับก็จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไป ปัญหาเรื่องบทบาทและความเครียดจึงเกิดขึ้นมากอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ซึ่งเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาเรื่องสาเหตุของความเครียดเพื่อการแก้ไขในอนาคตและเป็นผลการศึกษา

ของกลุ่มตัวอย่างที่จะสะท้อนภาพปัญหาเรื่องบทบาทและความเครียดของภาคธุรกิจเอกชนของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาค้นคว้าหาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของกลุ่มผู้บริหารกลุ่มบริษัท ยูคอม โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านบทบาทของผู้บริหารกับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยนี้มีสมมติฐานเพื่อการวิจัยดังนี้

1. ผู้บริหารที่มีปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงานแตกต่างกันจะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน
2. บทบาทของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความเครียด

กรอบความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กรอบความคิดของนักวิชาการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ที่กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารและความเครียด คือ เดวิด เอ. เดอ เซนโซ และสตีเฟน พี. ร็อบบินส์ (David A. De Cenzo & Stephen P. Robbins) ชินเทีย ดี. ฟิชเชอร์, ไลล์ เอฟ. โชเอนเฟลด์ท์ และเจมส์ บี. ชอว์ (Cynthia D. Fisher, Lyle F. Schoenfeldt and James B. Shaw)

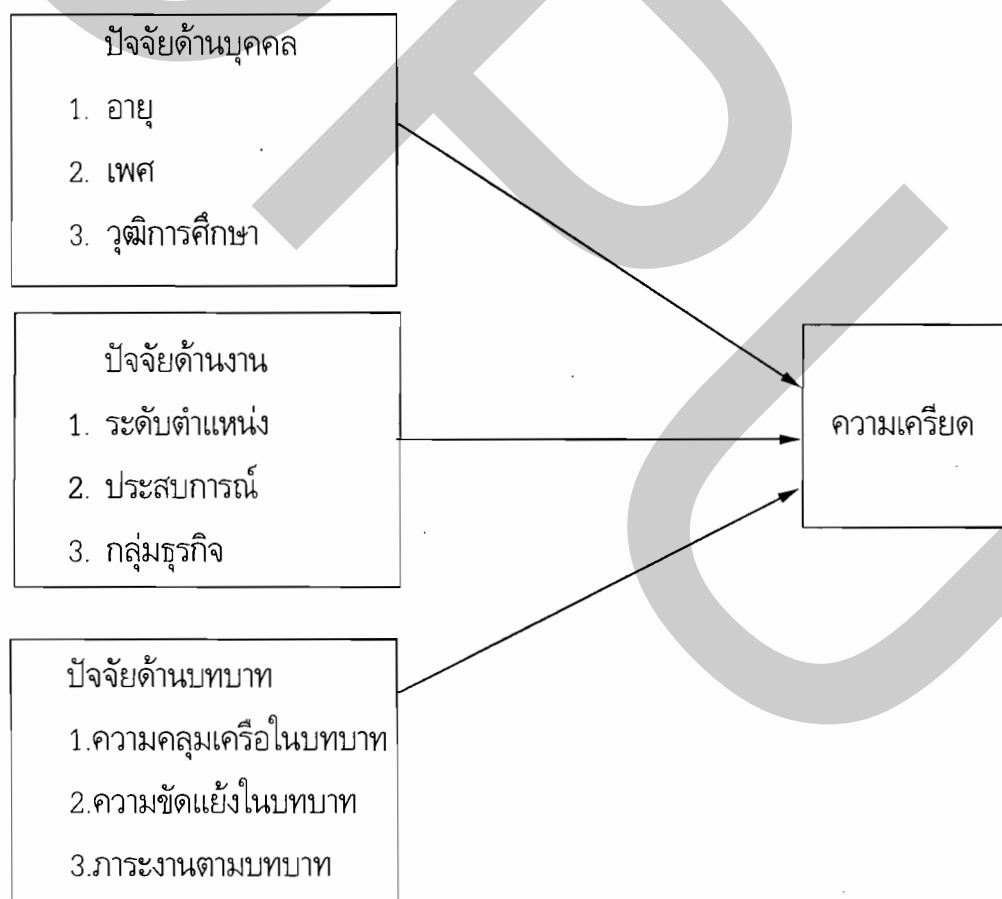
โดยที่แนวความคิดของ เด เซนโซ และร็อบบินส์นั้นได้แบ่งกลุ่มสาเหตุของความเครียดไว้ 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มสาเหตุที่มาจากปัจจัยด้านบุคคล และกลุ่มสาเหตุที่มาจากปัจจัยด้านองค์การ (De Cenzo & Robbins , 1994 : 528) ทั้ง 2 สาเหตุดังกล่าว จะมีปัจจัยร่วมที่เหมือนกันคือปัจจัยด้านบทบาท ซึ่งมีอยู่ 3 ประเภทคือ ภาระงานตามบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท (Fisher, Schoenfeldt and Shaw, 1993 : 648)

ผู้วิจัยจึงได้วางกรอบความคิดในการวิจัยตามแนวคิดที่กล่าวมานี้โดยกำหนดว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมี 3 ปัจจัย และจะศึกษารายละเอียดของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ และวุฒิการศึกษา
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ และกลุ่มธุรกิจ
3. ปัจจัยด้านบทบาท ได้แก่ ภาระงานตามบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท

ดังแสดงความสัมพันธ์เป็นภาพประกอบในภาพที่ 1

ภาพที่ 1
กรอบความคิดในการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาบทบาทของผู้บริหารและความเครียดที่เกิดจากการทำงานของกลุ่มผู้บริหารในกลุ่มบริษัท ยูคอม ที่มีธุรกิจในลักษณะการให้บริการ รับเหมา และค้าปลีกในด้านสื่อสารโทรคมนาคม โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 464 คน

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ตัวแปรต้น

- 1.1 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา
- 1.2 ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์
- 1.3 ปัจจัยด้านบทบาท ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท

ภาระงานตามบทบาท

2. ตัวแปรตาม คือ ความเครียด

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวัดความเครียดในการทำงานที่เกิดจากปัญหาเรื่องบทบาทของผู้บริหารกลุ่มบริษัท ยูคอมครั้งนี้เป็นการวัดความรู้สึกของผู้บริหารที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำการตอบแบบสอบถามแล้วแปลค่าความรู้สึกในขณะนั้น ดังนั้นผลจากแบบสอบถามจึงอาจผันแปรตามอารมณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น ผู้บริหารบางท่านอาจจะไม่มีความเครียดเลยก็เป็นไปได้หากท่านนั้นกำลังสบายใจหรืออาจจะเครียดมากก็ได้หากอารมณ์เสียหรือมีความกดดันเกิดขึ้นขณะตอบแบบสอบถาม

นิยามเชิงปฏิบัติการ

ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา

1. อายุของผู้บริหาร แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1.1 อายุ 25 - 35 ปี
- 1.2 อายุ 36 - 45 ปี
- 1.3 อายุ 45 ปีขึ้นไป

2. วุฒิการศึกษา หมายถึงการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 2.1 กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี

2.2 กลุ่มปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

2.3 กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี

ปัจจัยด้านงาน หมายถึง คุณสมบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้บริหารกลุ่ม
บริษัทยูคอมได้แก่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์

1. ระดับตำแหน่งแบ่งเป็น 3 ประเภท (โปรดดูรายละเอียดประกอบในภาคผนวก ก.)

1.1 ผู้บริหารระดับต้น (ตั้งแต่หัวหน้าส่วน - ผู้จัดการ)

1.2 ผู้บริหารระดับกลาง (ตั้งแต่ผู้จัดการอาวุโส - ผู้ช่วยผู้อำนวยการ)

1.3 ผู้บริหารระดับสูง (ตั้งแต่ผู้อำนวยการขึ้นไป)

2. ประสบการณ์ หมายถึง จำนวนปีในการบริหารงาน โดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

2.1 0 - 3 ปี

2.2 4 - 7 ปี

2.3 8 ปีขึ้นไป

3. กลุ่มธุรกิจ หมายถึง กลุ่มธุรกิจของกลุ่มบริษัทยูคอม แบ่งเป็น 4 กลุ่มดังนี้

3.1 Network Communication หมายถึง ธุรกิจด้านงานระบบโทรคมนาคม

3.2 Terminal Equipment: จำหน่ายอุปกรณ์การสื่อสารไร้สายทุกชนิด (ดูรายละเอียด เช่น ตัวเครื่องโทรศัพท์มือถือ ตัวเครื่องวิทยุติดตามตัว)

3.3 Telecom Service : ให้บริการเกี่ยวกับการสื่อสารไร้สาย(โทรศัพท์มือถือ, วิทยุติดตามตัว เป็นต้น)

3.4 Corporate : สำนักงานใหญ่

ปัจจัยด้านบทบาทของผู้บริหาร หมายถึง ปัญหาเรื่องบทบาทที่มีอิทธิพลต่อเหตุการณ์
ที่ก่อให้เกิดความเครียดมีอยู่ 3 ลักษณะคือ

1. ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บริหารขาดข้อมูลที่จำเป็นหรือ
การปฏิบัติงานขาดความเข้าใจในสิทธิหน้าที่และอำนาจ ที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีในการปฏิบัติงาน

2. ภาระงานตามบทบาท หมายถึง การที่มีปริมาณงานมากเกินไป หรือน้อยเกินไป

3.ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึงสถานการณ์ที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความคาดหวังของบุคคลอื่น หรือไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารกับสิ่งที่ผู้บริหารได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

การวัดระดับปัญหาเรื่องบทบาททั้ง 3 ปัญหาจะใช้แบบสอบถามของพวงเพชร วัชรอยู่ ผลการวัดจะแสดงระดับของบทบาทตามคะแนนเฉลี่ย 6 ระดับ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้มากที่สุด มาก ค่อนข้างมาก ค่อนข้างน้อย น้อย และน้อยที่สุด

ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวขึ้นเกินกว่าภาวะปกติ เพื่อเตรียมพร้อมเข้าเผชิญกับสถานการณ์ที่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความสำคัญต่อชีวิต ความเป็นอยู่ ความปลอดภัย หรือความสำเร็จของตน

การวัดระดับความเครียด ใช้แบบทดสอบความเครียดของสวนปรุง ชุด 20 ข้อ ผลของการวัดจะแสดงระดับความเครียดตามคะแนนเฉลี่ย 4 ระดับ เรียงลำดับจากน้อยไปหามากดังนี้ ความเครียดต่ำ ความเครียดปานกลาง ความเครียดสูง และความเครียดรุนแรง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยจะทำให้ผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอมทราบถึงระดับความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเรื่องบทบาท
2. ผลของการวิจัยสามารถนำไปกำหนดเป็นนโยบายในการฝึกอบรมหรือการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อลดระดับความเครียด

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอเป็น 3 ชั้น
ตอนดังนี้

1. บทบาทของผู้บริหาร
 - 1.1 ความหมายของบทบาท
 - 1.2 ทฤษฎีบทบาท
 - 1.3 ความหมายของผู้บริหาร
 - 1.4 บทบาทของผู้บริหาร
 - 1.5 ปัญหาของบทบาท
2. ความเครียด
 - 2.1 ความหมายของความเครียด
 - 2.2 แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับความเครียด
 - 2.3 ประเภทของความเครียด
 - 2.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน
 - 2.5 ผลของความเครียด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทผู้บริหารและความเครียด

ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละชั้นตอนดังนี้

บทบาทของผู้บริหาร

ความหมายของบทบาท คำว่าบทบาทได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการ เช่น ประยูทธ เบียมงาม(2534:9-10) ได้รวบรวมความหมายจากหลายคนอาทิเช่น เครช , ครูชไฟล์ และบัลลาเชย์ (Krech, Crutchfielf and Ballachey) กล่าวว่า บทบาทคือแบบแผนของความต้องการ เป้าหมาย ความเชื่อ ความรู้ เจตคติ ค่านิยม และการกระทำที่สมาชิกคาด

หวังว่าควรจะเป็นไปตามลักษณะของตำแหน่งที่มีอยู่ควรมีแนวปฏิบัติอย่างไร กู๊ด (Good) กล่าวว่า บทบาทคือลักษณะการแสดงออกและรูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลแต่ละกลุ่มตามความมุ่งหวังของสังคม เกลเซลส์ (Gelzels) กล่าวว่า บทบาทคือพฤติกรรมหรือการกระทำของมนุษย์ในแต่ละสังคมซึ่งเป็นผลมาจากตัวการ 2 ประเภทคือ ทางด้านสถาบันมิติ ได้แก่ สถาบันหรือองค์การ บทบาทตามหน้าที่ของแต่ละบุคคลและความมุ่งหวังจากบุคคลภายนอกองค์การ และตัวการทางด้านบุคลามิติ ได้แก่ ความเป็นตัวของตัวเอง บุคลิกภาพ และความต้องการส่วนตัว ซึ่งตัวการทั้ง 2 ประเภทดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมคือวัฒนธรรม ธรรมเนียม และค่านิยมของแต่ละสังคม ภิญโญ สาร อธิบายว่า บทบาทคือความมุ่งหวังที่บุคคลอื่นคาดหวังบุคคลในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งควรจะทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างไรอย่างหนึ่งออกมาในสถานการณ์ใดอย่างหนึ่ง และบทบาทนี้จะควบคู่อยู่กับตำแหน่งที่บุคคลดำรงอยู่เสมอ

พงศา งานละเอียด (2518 : 7-8) กล่าวว่า แบบแผนของพฤติกรรมที่เหมือนกันของคนที่ดำรงตำแหน่งเดียวกันหรืออยู่ในสังคมเดียวกัน และเนื่องจากคนเราทุกคนย่อมเป็นสมาชิกของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเสมอ เราเรียนรู้แบบหรือวิธีการแสดงพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันภายในกลุ่มนั้น คนจึงจะแสดงบทบาทที่แตกต่างออกไปเสมอเมื่ออยู่ในกลุ่มต่างๆ ทั้งนี้เพราะความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกันนั่นเอง

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536 : 94-96) กล่าวว่า 2 ความหมายคือ บทบาทเป็นพฤติกรรมที่ถูกคาดหวังของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งในองค์การ จึงทำให้บทบาทกับตำแหน่งมีความแตกต่างกันแต่สัมพันธ์กัน และบทบาทคือแบบแผนของพฤติกรรมที่ถูกคาดหวังอย่างมีเหตุผลตามตำแหน่งที่กำหนดขึ้นภายในองค์การหรือสามารถอธิบายโดยความคาดหวังและธรรมชาติของบทบาทได้ดังนี้

1. บทบาทแสดงถึงตำแหน่ง (Status) ภายในองค์การ
2. บทบาทถูกกำหนดโดยความคาดหวังและหน้าที่ของตำแหน่งนั้นๆ ความคาดหวังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่เหมาะสมของแต่ละตำแหน่งเมื่อบุคคลได้แสดงพฤติกรรมตามหน้าที่ของตำแหน่งนั้นๆ เขาก็ได้แสดงบทบาทของเขา บทบาทเป็นเสมือนพิมพ์เขียวในการปฏิบัติงาน
3. บทบาทเป็นตัวแปร คือสามารถแปรเปลี่ยนไปทั้งนี้เพราะความคาดหวังบางอย่างจำเป็นต้องกระทำตาม แต่ความคาดหวังบางอย่างอาจมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติได้
4. บทบาททั้งหลายในองค์การนั้นมีความคาบเกี่ยวกันและส่งเสริมซึ่งกันและกัน

จึงอาจสรุปได้ว่า ความหมายของบทบาทที่มีอยู่ใช้ตรงกันมากที่สุดคือ “พฤติกรรมที่พึงปรารถนาจากตำแหน่งที่ดำรงอยู่” (พวงเพชร วัชรอยู่ , 2536 : 28 ; อ้างอิงมาจาก Shaw and Costanzo. 1982 : 296, 304: Citing Nieman and Hughes. 1951: Rommetviet. 1954) บทบาทจึงเป็นความคาดหวังของการแสดงออก โดยมีตำแหน่งหรือสถานภาพที่ดำรงอยู่เป็นเครื่องชี้นำทางการกระทำและทางวาจาของบุคคล เพื่อแสดงออกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เผชิญในขณะนั้นๆ (พวงเพชร วัชรอยู่ , 2536 : 29)

ทฤษฎีบทบาท

ทฤษฎีบทบาทสร้างขึ้นหรือมีที่มาจากสาขาวิชาทางมานุษยวิทยา สังคมวิทยาและจิตวิทยาเป็นส่วนใหญ่ บิดเดิล และธอมัส (Biddle and Thomas) ได้เขียนถึงทฤษฎีบทบาทโดยแบ่งอธิบายเป็น 4 อย่างไว้ดังนี้ (พวงเพชร วัชรอยู่ , 2536 : 29-32)

1. ด้านบุคคล แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ผู้แสดง หมายถึงบุคคลที่แสดงพฤติกรรมไปตามบทบาทที่กำหนดกับ และเป้าหมายคือบุคคลอื่นซึ่งเป็นผู้มีความสัมพันธ์กับผู้แสดงและบทบาทของผู้แสดงนั้น

2. ด้านพฤติกรรม คือการแบ่งพฤติกรรมตามบทบาทที่เข้ามาเกี่ยวข้องได้แก่

2.1 ความคาดหวังในบทบาทและบรรทัดฐาน คือการทำนายหรือเดาว่าบทบาทนั้นจะเกิดขึ้นในลักษณะอย่างไร และหวังว่าบทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งนั้น ๆ “ควร” หรือ “ต้อง” เป็นอย่างนั้น

2.2 การปฏิบัติบทบาทและการประเมินผลกับการลงโทษ คือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง โดยมีผู้แสดงกระทำขึ้นตามบทบาท ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนไปตามผู้แสดงที่แตกต่างกันหรือผู้แสดงคนเดียวกัน แต่แสดงอาการเหมือนกันในโอกาสต่างกันได้

3. กลุ่มบุคคลและพฤติกรรม คือการรวมเอาด้านบุคคลเข้าด้วยกันกับด้านพฤติกรรม เช่น การประเมินบทบาทอาจขึ้นอยู่กับผู้แสดงบทบาทหลายคน หรือกับผู้ร่วมแสดงอื่นๆ บุคคลและพฤติกรรมนี้เมื่อรวมเข้าด้วยกันแล้วจะเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับตำแหน่งหลายบทบาทโดยทั่วไปได้ ฉะนั้นพฤติกรรมของบทบาทที่กำหนดมักจะถูกประเมินเป็น “หน้าที่” ว่ามีอะไรบ้างที่ผู้แสดงจะต้องกระทำให้ได้

การรวมกลุ่มของบุคคลและพฤติกรรมเข้าด้วยกันจะเกิดเป็นส่วนผสมระหว่างแนวตั้งและแนวนอน

ในแนวคิดเป็นส่วนของคุณคซึ่งจะมีความกว้างที่ขึ้นอยู่กับจำนวนบุคคลในส่วนนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. บทบาทของแต่ละบุคคล
2. บทบาทรวมของแต่ละบุคคล
3. พฤติกรรมทั้งหมดของผู้แสดงหลายคนในบทบาทร่วมกัน
4. พฤติกรรมเป้าหมาย หรือพฤติกรรมทั้งหมดของผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ร่วมบทบาท

ในส่วนแนวนอนนั้นประกอบด้วยพฤติกรรมที่เกิดจากบุคคลและพฤติกรรมดังนี้

1. บทบาทที่เปิดเผย หรือบทบาทที่คนทั่วไปเห็นได้
2. บทบาทที่ปกปิด หรือบทบาทส่วนตัว
3. บทบาทที่กำหนดหรือบทบาทที่เป็นบรรทัดฐานของสังคมนั้นๆ โดยเฉพาะ
4. บทบาทที่อธิบายลักษณะของการกระทำหรือความเห็นต่อบทบาทในสังคมนั้นๆ
5. บทบาทที่ประเมินไว้หรือบรรทัดฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อประเมินบทบาทนั้นๆ
6. บทบาทที่กระทำ หรือการแสดงบทบาทที่แปรไปตามผู้แสดงแต่ละคนในสังคมนั้นๆ
7. บทบาทการลงโทษ หรือการลงโทษใช้กับผู้ฝ่าฝืนบรรทัดฐานในสังคมนั้นๆ

การนำเอาบุคคลและพฤติกรรมมารวมกัน ทำให้สามารถเข้าใจบทบาทในความหมายที่กว้างขึ้น เช่น จะเข้าใจบุคคลในแง่ของการกระทำ การกำหนดหน้าที่ การลงโทษ และการอธิบายลักษณะบทบาท เป็นต้น

4. การเกี่ยวข้องในกลุ่มของบุคคลและพฤติกรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทซึ่งครอบคลุมทั้งด้านบุคคลและพฤติกรรมนั้นจะต้องทำให้เกิดภาพรวมขึ้น เช่นการกำหนดบรรทัดฐานอย่างหนึ่งมักจะเกี่ยวกับการกำหนดบรรทัดฐานอื่นๆด้วย เช่น การกำหนดเกี่ยวกับ “ผู้เชี่ยวชาญ” จะต้องพิจารณาทั้งด้านสถาบัน (ประกอบด้วยบทบาทและความคาดหวัง) และด้านบุคคล (ประกอบด้วยบุคลิกภาพและการสนองความต้องการ) ทำให้พฤติกรรมของ “ผู้เชี่ยวชาญ” ขึ้นอยู่กับบทบาทของตำแหน่งที่เป็นตัวกำหนดสถาบันซึ่งอยู่ในภายใต้อิทธิพลความคาดหวังของบุคคลต่อบทบาทผู้ครองตำแหน่ง เพราะฉะนั้นความเห็นของ “ผู้เชี่ยวชาญ” จะมีผู้คนเชื่อถือมากน้อยขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นๆ ดังนั้นจึงมักกำหนดขอบเขตความหมาย และพฤติกรรมต่างๆ กันในแต่ละ

สังคม หรือแต่ละสังคม เพื่อให้มีการยอมรับตามบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง "ผู้เชี่ยวชาญ" เป็นต้น

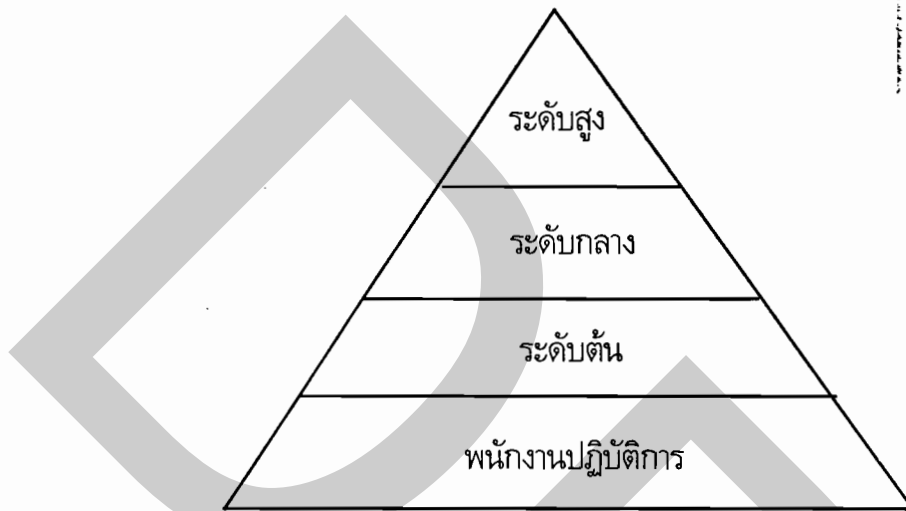
ความหมายของผู้บริหาร

"ผู้บริหาร" คือบุคคลใดๆ ก็ตามที่พยายามทำให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร โดยใช้กำลังความพยายามของบุคคลอื่น บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ต่อบุคคลอื่น คือผู้บริหาร โดยทั่วไปสามารถแยกประเภทผู้บริหารอย่างกว้าง 2 แบบคือ

1. ระดับภายในองค์กรคือ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น
2. ขอบเขตของกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรที่พวกเขาต้องรับผิดชอบ เรียกว่าผู้บริหารทั่วไป และผู้บริหารตามหน้าที่

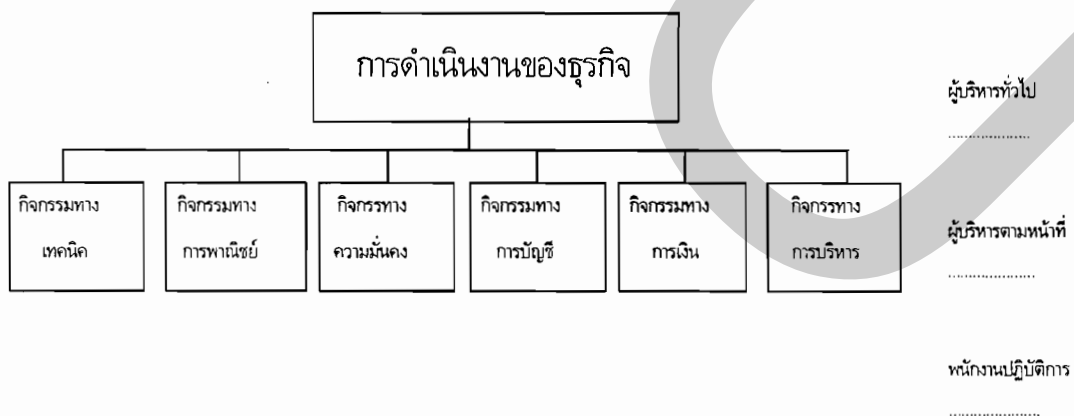
ดังภาพที่ 1 และ 2 (สมยศ นาวิการ , 2536 : 22-23 , 37)

ภาพที่ 2
ระดับผู้บริหารภายในองค์กร



ที่มา : สมยศ นาวิการ , การบริหาร ; 2536 : 23

ภาพที่ 3
การดำเนินงานของธุรกิจและหน้าที่ของผู้บริหาร



ที่มา : ดัดแปลงจาก สมยศ นาวิการ , การบริหาร , 2536 : 37

บทบาทของผู้บริหาร

ความเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร

ได้มีผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับบทบาทผู้บริหารไว้หลายท่านเช่นกัน โดยทั้งนี้ทุกท่านได้ให้ความเห็นที่คล้ายๆ กัน โดยที่สามารถนำความหมายของบทบาทและผู้บริหารมาผนวกรวมกันได้แก่

1. นิตยา สุวรรณชฎ (อ้างในประยุทธ์ เปี่ยมงาม , 2534 : 10-11) กล่าวว่า
 - 1.1 บทบาทของผู้บริหาร จะเป็นฐานะตำแหน่งในสังคมหรือองค์การก่อนที่คนจะเข้าไปถือครอง.
 - 1.2 บทบาทผู้บริหารจะเป็นบทบาทที่อยู่ประจำในแต่ละตำแหน่ง
 - 1.3 วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีของสังคม หรือองค์การจะมีส่วนสำคัญในการกำหนดบทบาทของผู้บริหาร
 - 1.4 บทบาทการบริหารที่ควรจะเป็นไม่จำเป็นต้องเหมือนกันบทบาทที่เป็นจริง เพราะการปฏิบัติจริงเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ดำรงตำแหน่งนั้นกับสภาพสังคมนั้น
2. เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2536 : 94) กล่าวว่าสิ่งที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งบริหารใดๆ ถูกกำหนดให้ทำเรียกว่าบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ในแต่ละตำแหน่งก็คาดคิดว่าตัวเองควรจะทำอะไรบ้างในขณะที่เดียวกันบุคคลอื่นๆ ก็คาดว่าผู้ดำรงตำแหน่งบริหารควรจะทำอะไรบ้าง ความคาดหวัง (expectation) ของผู้ดำรงตำแหน่งบริหารกับความคาดหวังของคนอื่นๆ อาจสอดคล้องกันหรือไม่ก็ได้
3. กิติมา ปรีดีดิลก (อ้างในประยุทธ์ เปี่ยมงาม , 2534 : 12) กล่าวว่า บทบาทที่สำคัญของผู้บริหารจะแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ของผู้นำ และสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การ ผู้บริหารจึงควรมีบทบาทในฐานะผู้กำหนดนโยบายและวางแผน เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นตัวแทนของกลุ่มประสานงานกับองค์การภายนอก ควบคุมความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม เป็นผู้ให้คุณให้โทษเป็นอนุญาโตตุลาการ เป็นสัญลักษณ์ของกลุ่มและเป็นตัวแทนรับผิดชอบ
4. สิริ เทศประสิทธิ์ (2539 : 99-113)กล่าวถึงบทบาทที่ควรจะเป็นของผู้บริหารไว้ว่า
 - 4.1 บทบาทในฐานะวิชาชีพ : ต้องมีความรู้และเข้าใจทักษะ 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการ (Process) ด้านที่เป็นงาน (Task) และด้านที่เป็นเทคนิค (Technique)

4.2 บทบาทในฐานะเป็นตำแหน่งผู้บริหาร : งานที่ถูกระบุไว้อย่างชัดเจนตามสถานะภาพของตำแหน่ง

4.3 บทบาทในฐานะผู้นำขององค์กร : มีหน้าที่เตรียมสมาชิกขององค์กรให้เหมาะสมสอดคล้องและกลมกลืนกับสภาพแห่งความเปลี่ยนแปลงของสังคมเสมอ อันจะทำให้สมาชิกอยู่ในองค์กรได้โดยสันติสุข ผู้บริหารจึงต้องรับภารกิจอันนี้อย่างเต็มภาคภูมิ

4.4 บทบาทในฐานะผู้วางแผน : การวางแผนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของการบริหาร บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารเกี่ยวกับการวางแผนจึงเป็นบทบาทที่จะขาดเสียไม่ได้

4.5 บทบาทหน้าที่ในฐานะเป็นผู้ติดตามและประเมินผล : การบริหารงานทุกชนิดจำเป็นต้องติดตามและประเมินผลเพื่อตรวจสอบกับเป้าหมายที่วางไว้และจะได้ทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อความสำเร็จขององค์กร

สรุปได้ว่าบทบาทของผู้บริหารในฐานะที่เป็นกลุ่มคนที่สำคัญ จะต้องปฏิบัติและส่งเสริมจรรยาบรรณวิชาชีพ และจะต้องควบคุมดูแลให้สมาชิกในวิชาชีพได้ปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทบาทของผู้บริหารในองค์กร

บทบาทหรืองานของผู้บริหารมีมากมายหลายลักษณะ แต่ความรับผิดชอบหรือบทบาทสูงสุดคือการช่วยให้องค์กรมีความสำเร็จในเป้าหมายที่วางไว้ (Eranst & Young , 1996 : 128) ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารที่จะต้องดำเนินการให้หน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ประสานแนวคิดและกระทำการจนบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องแสดงบทบาทที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จในองค์กรซึ่งพอที่จะแยกเป็นข้อสำคัญๆ ได้ดังนี้: (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2536 : 97)

- 1.บทบาทในการจัดองค์กร
- 2.บทบาทในการติดต่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 3.บทบาทในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาวิชาชีพ
- 4.บทบาทในการสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน
- 5.บทบาทในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสังคม

นอกจากนี้ เอินส์และยัง ยังได้กล่าวไว้ในคู่มือผู้บริหาร (Manager Handbook) ในเชิงเปรียบเทียบและตั้งข้อสังเกตไว้อย่างน่าสนใจในประเด็นเรื่องบทบาทของผู้บริหารดังนี้ (Ernst & Young ,1996 : 128-130)

1. บทบาทในคำว่าการจัดการกับการอำนวยความสะดวก

ในบางครั้งองค์การอาจเกิดภาวะความเลื่อมถอยในการทำงาน ผู้บริหารมีหน้าที่และบทบาทในการจูงใจคนและกระตุ้นให้ทุกคนกลับมาเหมือนเก่าให้ได้ ซึ่งในระยะนั้นบทบาทของผู้บริหารควรจะต้องลงมือทำเอง เพื่อเป็นตัวอย่างและเป็นการนำ นั่นคือการจัดการและเมื่อทุกอย่างคืนกลับมาดังเดิมผู้บริหารถึงจะกลับมาใช้คำสั่ง และวิธีการหรือการอำนวยความสะดวกอีกครั้งหนึ่ง

2. บทบาทในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

คำทั้งสองคำสามารถอธิบายผลงานที่เกิดขึ้นได้อย่างใกล้เคียงกัน และความเป็นจริงไม่ใช่ผู้บริหารที่มีประสิทธิผลนั้นเขาจะพยายามนำทีมงานของเขาให้มีความพยายามมุ่งไปข้างหน้า เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายนั่นคือความสำเร็จและผลงานเป็นจุดสูงสุดในการวัดส่วนคำว่าประสิทธิภาพคือการทำงานทุกอย่างให้อยู่ใกล้เคียงกับเกณฑ์ปกติมากที่สุดซึ่งอาจจะไม่ได้ทำให้เกิดความสำเร็จของเป้าหมายก็เป็นไปได้

3. บทบาทในการคิดค้นวิธีการใหม่กับวิธีการเดิม

ผู้บริหารที่ดีควรจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ สังเกตสิ่งแวดล้อม และแนวโน้มของงาน คู่แข่งขัน เพื่อพัฒนางานไม่ใช่เป็นแค่คนดูแลกิจกรรมการทำงาน หรือกระบวนการทำงาน

4. บทบาทการควบคุมดูแลกับการลงมือทำเอง

บ่อยครั้งที่ผู้บริหารถูกจูงใจหรือพูดว่าถูกล่อใจให้เข้าไปติดกับงานของทีมงาน เพราะงานดังกล่าวมันอาจจะเป็นงานที่คุ้นเคย ถนัดหรือทำได้ดีมาก่อน แต่ต้องจำไว้ว่าผู้บริหารจะต้องบริหารจัดการกับคนไม่ใช่งาน เพราะฉะนั้นบทบาทคุณคือบริหารจัดการกับการกระทำไม่ใช่นำมาทำเอง

สรุปคือ บทบาทของผู้บริหารก็คือ บทบาทของผู้ดำเนินการกระบวนการบริหารได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การควบคุมเป็นต้น เพื่อให้องค์การบรรลุและประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่ได้วางไว้

ปัญหาของบทบาท

จะเห็นได้ว่าผู้บริหารมีบทบาทมากมายในการที่จะต้องทำให้องค์การประสบผลสำเร็จ และแน่นอนการที่มีบทบาทมากมายนี้การแสดงบทบาท หรือการจัดการกับแต่ละบทบาทในบางครั้งอาจไม่เหมาะสมหรือเกิดความไม่พอใจที่เกิดขึ้นทำให้เกิดเป็นปัญหาในเรื่องบทบาทขึ้นมาได้ และจะส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริหารไปในทางที่ไม่ดีเกิดผลเสียกับตนเอง

คนคนเดียวก็มีหลายบทบาทดังกล่าวแล้ว เช่นคนหนึ่ง มีบทบาทจริง (manifest role) เป็นผู้จัดการในขณะเดียวกันเขาก็มีบทบาทเป็นพ่อ เป็นสามี เป็นสมาชิกของสมาคมต่างๆ ฯลฯ ที่เรียกว่าบทบาทแฝง (Latent-role) เมื่อเป็นเช่นนี้ปัญหาของบทบาทจะยิ่งเพิ่มความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (พงศา งามละเอียด ,2518 : 9)

สามลักษณะบทบาทต่อไปนี้ที่จะเป็นปัญหาหลักของเรื่องบทบาท และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริหารเป็นอย่างสูง (พวงเพชร วัชรอยู่ , 2536 : 24-25)

1. ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity)
2. ภาระงานตามบทบาท (Role-load)
3. ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict)

ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity)

เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บริหารขาดข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ขาดความเข้าใจในสิทธิหน้าที่และอำนาจที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีในการปฏิบัติงาน เป็นผลให้ไม่มั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เมื่อผู้บริหารเกิดความไม่แน่นอนเกี่ยวกับงานที่จะต้องปฏิบัติก็จะก่อให้เกิดความคลุมเครือในบทบาท (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ , 2536 : 98-99)

ความคลุมเครือในบทบาทอาจเกิดจาก

1. มีการกำหนดบทบาทไว้มืดมน ทำให้ผู้บริหารไม่ทราบว่าต้องแสดงบทบาทอย่างไร
2. ไม่ทราบจุดมุ่งหมายที่แท้จริงคืออะไร
3. ไม่ชัดเจนในขอบเขตหรือไม่ทราบขอบเขตและความรับผิดชอบของงานที่ควรจะต้องทำ
4. ไม่ทราบว่าบุคคลอื่นๆ มีความคาดหวังอะไรจากตนบ้าง
5. ไม่ทราบว่าผลที่จะเกิดตามมาจากการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร
6. ไม่รู้จักแบ่งเวลาในการทำหน้าที่หลายๆ อย่าง

ผู้บริหารใหม่มักเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ เพราะอาจไม่ได้รับการชี้แจงให้เข้าใจในบทบาท กังวลในระบบการให้รางวัลและการพิจารณาความดีความชอบว่าควรจะเน้นที่การปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด การลงเวลาทำงาน หรือควรจะเน้นที่ผลงานและความคิดสร้างสรรค์

ในการที่จะช่วยลดความคลุมเครือในบทบาทนั้นผู้บริหารควรที่จะมีความรู้ในข้อมูลประเภทต่างๆ ต่อไปนี้

1. ควรรู้ว่าผู้อื่นคาดหวังอย่างไร เช่นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังอย่างไร
2. ควรจะรู้ว่าจะต้องทำอะไรและอย่างไรจึงจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้อื่น
3. ควรจะรู้ว่าผลจากการไม่ทำหรือทำอย่างนั้นจะเป็นอย่างไร
4. ควรจะรู้ว่าจะได้รับอะไรเมื่อทำดีหรือทำไม่ดี จะได้รับรางวัลหรือได้รับโทษ
5. ควรจะรู้ว่ารางวัลที่ให้นั้นผู้ใต้บังคับบัญชาพอใจหรือไม่ หรือการลงโทษแบบใดที่ผู้ใต้บังคับบัญชาพอที่จะยอมรับได้

ภาระงานตามบทบาท (Role-load)

ภาระงานตามบทบาทเกิดขึ้นทั้งที่มีปริมาณงานมากเกินไป (Overload) หรือปริมาณงานน้อยเกินไป (Underload) บุคคลจะรู้ว่างานมากเมื่อมีเวลาและความสามารถจำกัด และรู้ว่างานน้อยเมื่อไม่มีอะไรจะทำหรือทำงานที่มีความแปลกใหม่เล็กน้อย ปริมาณมากหรือน้อยเกินไปทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกดดันแล้วส่งผลถึงการตัดสินใจ (พวงเพชร วัชรอยู่ , 2536 : 38)

บทบาทที่มากเกินไปแบ่งเป็น 2 ประเภท (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ , 2536 : 105) คือ

1. บทบาทที่มีปริมาณมากเกินไป (Quantitative role-overload) เป็นสถานการณ์ที่ผู้บริหารมีงานมากเกินไปกว่าที่จะทำได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนดหรือผู้บริหารมีเวลาไม่มากพอที่จะทำงานได้สำเร็จ

2. บทบาทที่มีคุณภาพสูงเกินไป (Qualitative role-overload) เป็นสถานการณ์ที่ผู้บริหารรู้สึกว่าตนเองขาดทักษะ ขาดความรู้ หรือขาดความสามารถที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ หรือรู้สึกว่ามาตรฐานในการปฏิบัติงานนั้นสูงเกินไปสำหรับตน

การที่ผู้บริหารมีบทบาทมากเกินไปมักก่อให้เกิด ความเครียด การหงุดหงิดความผิดพลาดในงานมักเกิดขึ้นได้ง่าย

บทบาทที่น้อยเกินไป (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ , 2536 : 106) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1.บทบาทที่มีปริมาณน้อยเกินไป (Quantitative role-underload) เป็นสถานการณ์ที่ผู้บริหารรู้สึกว่าการงานมีงานน้อยเกินไป หรือได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบน้อยเกินไป หรือไม่มีงานอะไรจะทำ

2.บทบาทที่มีคุณภาพต่ำเกินไป (Qualitative role-underload) เป็นสถานการณ์ที่ผู้บริหารรู้สึกว่างานที่ทำนั้นเป็นงานที่ไม่ได้ใช้สมอง ไม่ท้าทาย เป็นงานประจำที่ซ้ำซาก จำเจ การที่ผู้บริหารมีบทบาทน้อยไป มักจะก่อให้เกิด ความเบื่อหน่ายในการทำงานความรู้สึกว่าตนเองขาดศักดิ์ศรี สุขภาพจิตไม่ดี เป็นโรคเครียด โรคประสาท เฉื่อยชา

ความขัดแย้งในบทบาท (Role-conflict)

เป็นสถานการณ์ที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความคาดหวังของบุคคลอื่น หรือเกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารกับสิ่งที่ผู้บริหารได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ความขัดแย้งในบทบาทมักปรากฏให้เห็นเมื่อผู้บริหารไม่สามารถทำตามสิ่งที่ผู้อื่นคาดหวังได้สำเร็จ หรือผู้บริหารไม่ทราบว่าคนอื่นคาดหวังอย่างไร ผู้บริหารจะเกิดความขัดแย้งในบทบาทเมื่อ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ , 2536 : 100)

ต้องแสดง 2 บทบาทในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน แต่บทบาททั้งสองนั้นขัดแย้งกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

1.ผู้บริหารต้องแสดงบทบาทอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดจากความคาดหวังของคน 2 กลุ่มที่ไม่เหมือนกันเช่น ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

2.แต่ละคนในกลุ่มมีความคาดหวังแตกต่างกันในกิจกรรมที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติผู้บริหารไม่ทราบว่าจะต้องทำตามความคาดหวังของใคร

แฟรงค์ มัสโกรฟ (Frank Musgrove) กล่าวว่าความขัดแย้งในบทบาทนี้มีอยู่ 2 ลักษณะคือ (พงศา งามละเอียด , 2518 : 10)

1.ความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นระหว่างบทบาทต่างๆ ของคนคนเดียว (Role-Role หรือ inter role conflict) ซึ่งซาร์บิน (Sarbin) ได้อธิบายว่า : ความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อ

บุคคลหนึ่งบุคคลใด มีตำแหน่งตั้งแต่ 2 ตำแหน่งขึ้นไปในขณะเดียวกันและเมื่อความคาดหวังในบทบาทของตำแหน่งหนึ่ง ขัดแย้งกับความคาดหวังในบทบาทของตำแหน่งอื่น

2. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบทบาทเดียวกัน (Intra-role conflict) กล่าวคือความคาดหวังที่มีต่อบทบาทนั้น มีความขัดแย้งกัน เช่นความคาดหวังของครูใหญ่กับความคาดหวังของนักเรียน ที่มีต่อบทบาทของครู ขัดแย้งกันเป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ครูจะมีความขัดแย้งในการแสดงบทบาทของตน

ประเภทของความขัดแย้งในบทบาท

ความขัดแย้งในบทบาทอาจแยกเป็นประเภทได้ดังนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2536 : 100-101)

1. ความขัดแย้งในบทบาทภายในตัวบุคคลผู้กำหนดบทบาท (Intrasender role Conflict) เกิดเมื่อความคาดหวังของแต่ละคนที่มีต่อผู้บริหารไม่คงเส้นคงวา วันนี้อาจคาดหวังอย่างหนึ่งแต่พรุ่งนี้อาจคาดหวังอีกอย่างหนึ่ง

2. ความขัดแย้งในบทบาทระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Intersender role conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มมีความคาดหวังต่อผู้บริหารแตกต่างกัน และความคาดหวังนั้นไปด้วยกันไม่ได้ เช่นลูกค้าต้องการให้งานเสร็จเร็วโดยขอให้ทำงานนอกเวลา แต่นายจ้างไม่มีนโยบาย

3. ความขัดแย้งในบทบาทระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Inter-role conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีหลายบทบาท ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทต่างขัดแย้งกัน เช่น แม่ที่ลูกป่วยถูกคาดหวังว่าจะต้องมาทำงานแทนที่จะอยู่บ้านดูแลลูก

4. ความขัดแย้งในบทบาทระหว่างบทบาทกับบุคคล (Person-role conflict) เกิดขึ้นเมื่อมีความหวังว่าสิ่งที่ผู้บริหารควรจะทำปฏิบัติไปขัดกับค่านิยมหรือคุณธรรมของตัวผู้บริหารเอง

5. บทบาทที่มากเกินไป (Role overload) เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังต่างๆ กัน ไปด้วยกันได้ แต่มีเวลาไม่พอที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ เช่น ผู้บริหารต้องทำงานเต็มเวลา แต่ต้องไปเรียนปริญญาโทตอนเย็น และมีบุตรที่จะต้องดูแล หรือการที่ผู้บริหารถูกให้ทำงานเกินกว่าความรู้ทักษะหรือความสามารถที่มี

ความเครียดในการทำงาน

การที่เราต้องทำงานในลักษณะที่มีเงื่อนไขเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรมีความต้องการและคาดหวังในผลลัพธ์ค่อนข้างสูง แต่มีข้อจำกัดมากมาย อีกทั้งยังมีความไม่แน่นอนแฝงอยู่ ขั้นตอนการทำงานนั้นมากมาย บุคคลในองค์กรจะเกิดความกดดันเป็นอย่างมากในการที่จะทำงาน เนื่องด้วยบุคคลที่ทำงานนั้นรู้และเข้าใจว่าผลลัพธ์ที่ต้องการมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อองค์กร และเขา แต่จะทำอย่างไรที่จะขจัดเงื่อนไข ข้อจำกัด และความไม่แน่นอนออกไป ความกดดันอันนี้จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน(De Cenzo and Robbins, 1994 : 527-528) จะเห็นว่าผู้บริหารจะมีความเครียดเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ เพราะต้องรับผิดชอบกลุ่มบุคคลในองค์กร

ความหมายของความเครียด

ในปัจจุบันคำว่า ความเครียด มีความหมายมากมายตามแต่ทัศนะมุมมองในเงื่อนไขทางด้านมนุษยศาสตร์ ในปรัชญาทางด้านตะวันออก ความเครียด คือ การพิจารณาถึงความสงบภายในตัวเราที่ขาดหายไป ในปรัชญาตะวันตกหรือวัฒนธรรมตะวันตกสามารถอธิบายความเครียดได้ว่า คือ ภาวะการขาดการควบคุมตนเอง(Seaward,1994 :7) หรืออีกความหมายหนึ่ง ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวขึ้นเกินกว่าภาวะปกติ เพื่อเตรียมพร้อมและเข้าเผชิญกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความสำคัญต่อชีวิต ความ เป็นอยู่ ความปลอดภัยหรือความสำเร็จของตนเอง เช่น สถานการณ์ที่จะเป็นอันตรายต่อชีวิตหรือทรัพย์สิน การเปลี่ยนแปลงความเป็นอยู่และสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมไม่เคยชิน (เช่นการอพยพย้ายที่อยู่ เปลี่ยนตำแหน่งงาน) งานที่ยุ่งยากหรือเร่งรัดต้องทำให้สำเร็จหรือผิดพลาดไม่ได้ สถานการณ์ที่ไม่รู้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นและไม่รู้ว่าจะมีผลเลวร้ายแค่ไหนต่อตนเอง (กองสุขศึกษา กระทรวงสาธารณสุข, 2535 : 11)

จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ พบว่าการอธิบายความเครียดนั้นอาจทำได้เป็นอย่างดีหนึ่งจาก 3 แบบต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์, 2539 : 56-60)

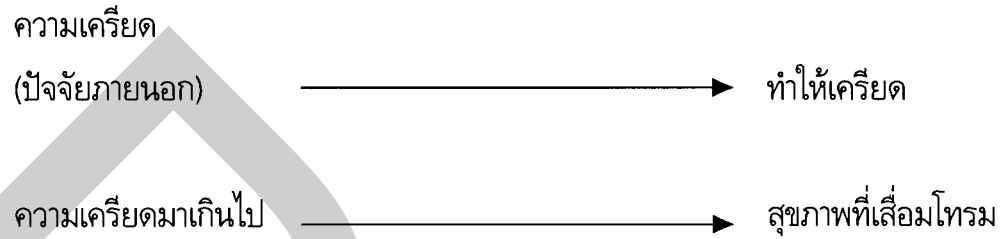
- 1.แบบเป็นสิ่งที่เร้า ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกหรือเป็นสิ่งที่เร้าที่มีต่อคน
- 2.แบบเป็นการตอบสนอง ซึ่งเป็นปฏิกิริยาหรือการตอบสนองต่อปัจจัยภายนอก
- 3.แบบปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน และการรับรู้ความสามารถของตนที่จะบรรลุความต้องการนั้น

แบบเป็นสิ่งเร้า

คนโดยมากยึดแนวทัศนะที่ว่าความเครียดเป็นสิ่งเร้าอย่างหนึ่ง พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ดนิยามว่าความเครียดคือความกดดันซึ่งเป็นไปตามแนวทัศนะแบบสิ่งเร้า ความหมายของคำในลักษณะเช่นนี้มีใช้ทั้งด้านมนุษยศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ ในการคำนวณโครงสร้างของตึกนั้นจะต้องคำนวณว่าสามารถทนต่อแรงกดหรือความกดได้มากน้อยเท่าใด ตามแนวทัศนะนี้ความเครียดจึงเป็นความกด แรงกด ความกดดัน น้ำหนักบรรทุก หรือการเรียกร้องที่มีต่อบุคคล การตอบสนองต่อความเครียดก็คือการทำให้เครียด เมื่อตึกถูกแรงกดมากเกินไป (หรือมีความเครียดมากเกินไป) หากตึกรับความเครียดนั้นไม่ได้ก็จะพังทลายลงได้(เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์, 2539 : 57 - 58)

ภาพที่ 4

ความเครียดแบบสิ่งเร้า



ที่มา : เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์, วิจารณ์การจัดการกับความเครียด, 2539 : 57

คนเราสามารถทนต่อความเครียดหรือความกดดันต่างๆ ได้ในระดับที่แตกต่างกัน บางคนสามารถทนต่อความกดดันต่างๆ ได้ตลอดชีวิต บางคนมีความกดดันเพียงเล็กน้อยก็ทนไม่ได้หรือมีสุขภาพที่ทรุดโทรม เราสามารถพยากรณ์ผลกระทบของความที่มีต่อตึกได้ง่ายกว่าผลกระทบที่มีต่อคน

นักวิจัยบางคนได้ขยายแนวคิดนี้ออกไปอีก โดยกล่าวว่าความเครียดเกิดจากระดับการเรียกร้องหรือความกดดันที่มีต่อคนแตกต่างกันไปจากปกติหรือแตกต่างไปจากสภาพที่ควรจะเป็นหรือสภาพแห่งความพอดี ตัวอย่างเช่น อากาศในห้องจะมีอยู่ ณ จุดหนึ่งที่เรารู้สึกสบาย นั่นคืออุณหภูมิในห้องเป็นอย่างไรที่ควรจะเป็นหรืออุณหภูมิกำลังพอดี เราจะรู้สึกเครียดถ้าอากาศร้อนไปหรือเย็นไป จุดนี้แสดงให้เห็นว่าร้อนเกินไปหรือเย็นเกินไปก็ไม่ดีพอ ๆ กัน ในทำนองเดียวกัน การไม่ทำงานเลยหรือทำงานน้อยไปก็มีผลต่อคนเราเช่นเดียวกับการทำงานมากเกินไป

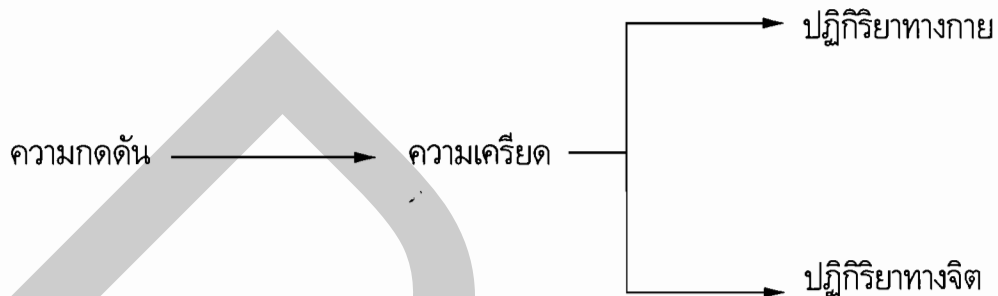
ปัจจัยภายนอกที่ทำให้เครียด คือความกดดันต่าง ๆ คนเราจะประสบความสำเร็จในการจัดการกับความเครียดก็ต่อเมื่อเรารู้จักความกดดันต่าง ๆ ในชีวิตของเรา

แบบเป็นการตอบสนอง

คนที่ยึดแนวทัศนะว่าความเครียดเป็นการตอบสนองนั้นจะมุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของคนที่มีต่อความกดดันของสิ่งแวดล้อม การตอบสนองอาจเป็นทางสรีรวิทยา เช่น หัวใจเต้นเร็ว หรืออาจเป็นการตอบสนองทางจิตวิทยา เช่น หงุดหงิดฉุนเฉียว การตอบสนองดังกล่าวแสดงในภาพที่ 5 (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์, 2539 : 58 - 59)

ภาพที่ 5

ความเครียดแบบเป็นการตอบสนอง



ที่มา : เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์, วิธีจัดการกับความเครียด, 2539 : 59

แบบเป็นการตอบสนองนี้เป็นแนวคิดของ ดร.ฮันส์ เซลเย แพทย์ชาวออสเตรเลีย เขาทำการทดลองกับสัตว์ และพบว่าเมื่อสัตว์มีความกดดันไม่ว่าจะด้วยอุณหภูมิที่ร้อนจัด เย็นจัด หรือด้วยการถูกคุกคามต่างๆ สัตว์ก็จะตอบสนองเหมือนกัน หรืออย่างเดียวกัน และเขาเชื่อว่าคนก็จะตอบสนองในลักษณะที่เท่ากันเช่นนี้

แนวคิดนี้ทำให้การเข้าใจความเครียดกว้างขวางออกไป แต่ในปัจจุบันนี้ นักวิจัย พบว่าการตอบสนองนั้นจะแตกต่างไปจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่อีกสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดเป็นแนวคิดที่สามขึ้น คือแนวคิดแบบปฏิสัมพันธ์

แบบปฏิสัมพันธ์

แนวคิดนี้ทำให้เข้าใจความเครียดได้ดีขึ้น โดยการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมอย่างลึกซึ้ง นักวิจัยพบว่าคนแสดงพฤติกรรมอย่างมีปฏิสัมพันธ์ นั่นคือเขาจะเปรียบเทียบน้ำหนักระหว่างความกดดันที่มีต่อเขากับความสามารถของเขาที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้น แนวทัศน์นี้ยอมรับว่า ความเครียดเป็นผลของความไม่สมดุลระหว่างความกดดันที่มีต่อคนกับการรับรู้ถึงความสามารถของคน คนนั้นในการที่จะต่อสู้กับความกดดัน ดังได้แสดงไว้ในภาพที่ 6 (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และ วุฒิชัย มูลศิลป์, 2539 : 59 - 60)



ที่มา : เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และ วุฒิชัย มูลศิลป์, วิธีจัดการกับความเครียด, 2539 : 59

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับความเครียด

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับความเครียด ได้แก่ อาการปรับตัวทั่วไป หรือปฏิกิริยาทางร่างกายเพื่อปรับตัว (Reaction of Adjustment) และทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The Person - Environment Fit Theory) (วีระ ไชยศรีสุข, 2533 : 178 - 179)

ปฏิกิริยาทางร่างกายเพื่อการปรับตัว (Reaction of Adjustment)

เมื่อมีตัวเร่งความเครียดเกิดขึ้นก็จะเกิดปฏิกิริยาทางร่างกายเพื่อปรับตัว 3 ขั้นตอน ดังนี้

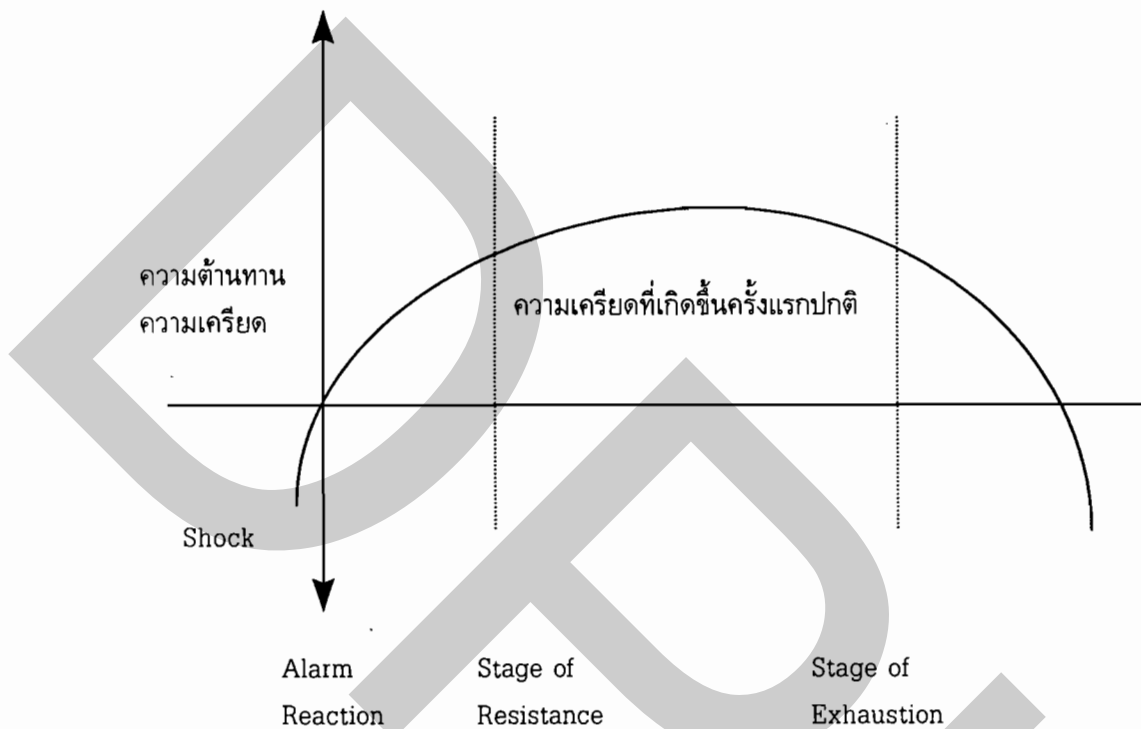
1.อาการบอเหตุ (Alarm Reaction Stage) จะเกิดขึ้นเฉพาะแห่ง ซึ่งเนื่องมาจากตัวเร่งให้เกิดความเครียด ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจะเกิดโดยผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ เช่น ต่อมพิทูอิทารี (Pituitary) จะหลั่งฮอร์โมนออกมา ทำให้ร่างกายสามารถต่อต้านตัวเร่งความเครียดและปรับร่างกายให้อยู่ในภาวะสมดุล

2.อาการต่อต้าน (Resistance Stage) ในระหว่างช่วงนี้ การเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยาจะเกิดขึ้นเพื่อรักษาสภาพต่อต้านของสิ่งที่มีชีวิตต่อตัวเร่งความเครียด ในบางสถานการณ์ทำให้เกิดระดับการสมดุลทางชีววิทยาเกิดขึ้น

3.ขั้นหยุดการทำงาน (Exhaustion Stage) ถ้ามนุษย์อยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่มีความเครียดนานๆ ความต้านทานไม่สามารถจะทำให้ร่างกายยังคงรักษาสภาพคงที่ไว้ได้ และความเครียดยังคงมีอยู่ต่อไป อาจเกิดตายได้เพราะอวัยวะหยุดการทำงานดังภาพที่ 7

ภาพที่ 7

แสดงอาการปรับตัวต่อความเครียด

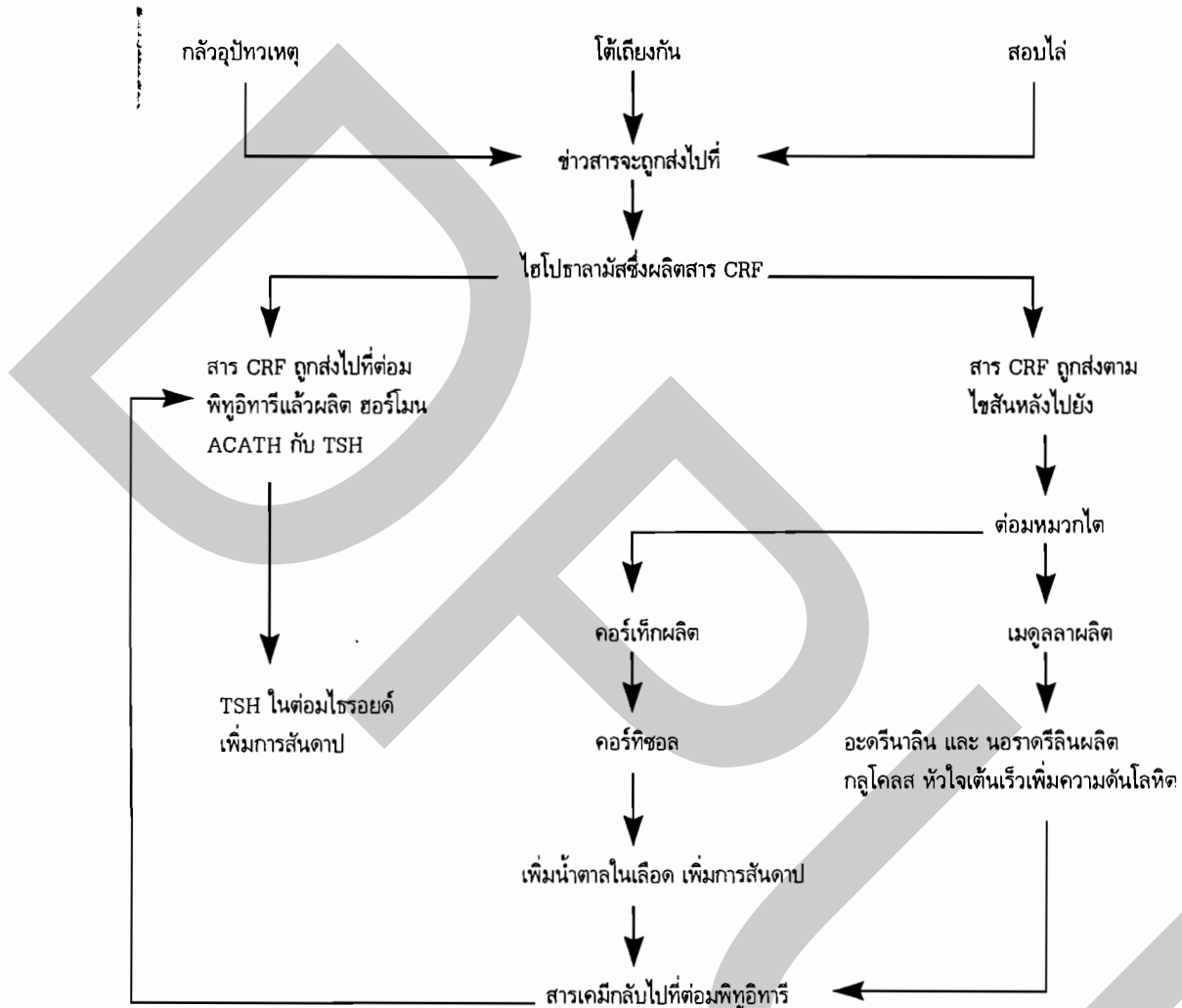


ที่มา : ดัดแปลงจาก วีระ ไชยศรีสุข, สุขภาพจิต, 253 : 179

การเปลี่ยนแปลงทางเคมีในร่างกาย

เมื่อคนเราได้ตอบสนองต่อการถูกขู่เข็ญหรือคุกคาม จะเกิดการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างเกิดขึ้นในร่างกายของเรา เช่นขณะที่ขับรถจะชนคนอื่น หรือเกือบถูกคนอื่นขับรถชน เราจะเกิดอาการตื่นเต้นตกใจ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาที่เกิดขึ้นในร่างกายของเรา การเปลี่ยนแปลงที่ว่่านี้เกิดขึ้นได้ดังที่อธิบายไว้ในภาพที่ 10 (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และ วุฒิชัย มูลศิลป์, 2539 : 64-67)

ภาพที่ 8
 ปฏิกริยาทางเคมีของความเครียด



ที่มา : เสริมศักดิ์ วิศาลภรณ์ และวุฒิชัย มุลศิลป์, วิธีจัดการกับความเครียด, 2539 : 65

จากภาพนี้สามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ที่ถูกขู่เข็ญหรือคุกคามจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเคมีในร่างกาย ข่าวสารจะถูกส่งไปตามเซลล์ประสาทไปยังไฮโปทาลามัส ซึ่งเป็นส่วนของสมองด้านหน้าตั้งอยู่ที่ส่วนล่างของสมอง ไฮโปทาลามัสมีความรู้สึกไวต่ออารมณ์และความเครียด อีกทั้งยังควบคุมการเปลี่ยนแปลงของน้ำหนักอารมณ์ และระดับน้ำในร่างกาย

2. สมองด้านหน้าหรือไฮโปธาลามัส จะผลิตสารคอร์ติโคโทรฟิน หรือ CRF สาร CRF จะถูกส่งไปยังต่อมพิทูอิทารี และเมดูลลา ต่อมพิทูอิทารีเป็นต่อมใต้สมองและเมดูลลาเป็นกึ่งกลางของต่อมหมวกไต

3. ต่อมพิทูอิทารีเป็นต่อมที่มีหน้าที่สำคัญยิ่งในการแสดงปฏิกิริยาต่อความเครียด ต่อมพิทูอิทารีจะผลิตฮอร์โมนขึ้นมาสองชนิดเรียกว่า อะดรีโนคอร์ติโคโทรฟิคฮอร์โมน หรือ ACTH กับฮอร์โมนกระตุ้นไทรอยด์ หรือ TSH

4. ฮอร์โมน ACTH จะถูกส่งไปที่คอร์เทกหรือเปลือกต่อมหมวกไต ต่อมหมวกไตเป็นต่อมเล็กๆ สองต่อมซึ่งอยู่ติดกับไตคอร์เทกจะผลิตสารเคมีชื่อคอร์ติซอลออกมา คอร์ติซอลนี้จะทำให้เพิ่มน้ำตาลในเลือดและเพิ่มการสันดาป

5. ฮอร์โมน TSH จะถูกส่งไปที่ต่อมไทรอยด์ซึ่งอยู่ทางด้านหน้าของลำคอ ต่อมไทรอยด์ทำหน้าที่ควบคุมพลังงาน พลังงานในร่างกายจะมีมากขึ้นก็เนื่องมาจากการสันดาปมีมากขึ้น

6. ขณะเดียวกันสาร CRF และสารเคมีต่าง ๆ จากสมองด้านหน้าหรือไฮโปธาลามัสจะถูกส่งตามไขสันหลังมาที่เมดูลลาซึ่งเป็นกึ่งกลางของต่อมหมวกไต ในเมดูลลาจะเกิดปฏิกิริยาทางเคมีและผลิตอะดรีนาลิน และนอราดรีนาลิน ซึ่งจะถูกส่งเข้ากระแสเลือดต่อไป ลักษณะเช่นนี้ทำให้เกิด "การตอบสนองที่จะสู้หรือที่จะหนี" ซึ่งจะได้อธิบายต่อไป

7. สารเคมีต่างๆ จะถูกส่งจากเมดูลลาและคอร์เทกกลับไปสู่ต่อมพิทูอิทารีใหม่อีก วงจรที่เกิดขึ้นนี้เป็นการควบคุมการตอบสนองต่อความเครียด

ผลของการเปลี่ยนแปลงทางเคมีและฮอร์โมนในร่างกายของคนเราจะช่วยให้เราเข้าใจอาการต่างๆ เมื่อคนเราเกิดความเครียดอาการเหล่านี้เป็นสัญญาณเตือนให้เราทราบ

การโต้ตอบแบบ "สู้ หรือ ถอย" เป็นสิ่งที่อะดรีนาลิน และนอราดรีนาลินมาทำให้ร่างกาย "เกิดการปฏิกิริยาขึ้น" ซึ่งดูเหมือนกับเครื่องบินก่อนที่จะบินขึ้น นี่คือนิยามของปฏิกิริยาตอบสนองแบบดั้งเดิมของ มนุษย์อันเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการต่อสู้ดิ้นรนของมนุษย์ในถ้าอย่างเห็นได้ชัดเจนมันเป็นการให้พลังงานแก่คนตามที่เขาต้องการ เพื่อไว้ต่อสู้รับมือกับสัตว์อันดุร้าย เป็นกลไกของการต่อสู้ดิ้นรนให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ปัจจุบันนี้มนุษย์มักจะไม่ค่อยกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่าคึกคักปราดเปรี้ยวมากนัก และฮอร์โมนต่างๆ บางครั้งก็สะสมเพิ่มพูนอยู่แต่ในร่างกายของท่าน ผลทำให้ท่านรู้สึกคับข้องใจ หงุดหงิดฉุนเฉียว และไม่อดทน

อะดรีนาลินและนอราดรีนาลินยังมีฤทธิ์อื่นๆ อีกด้วย โดยเฉพาะมีอิทธิพลทำให้ท่านรู้สึกเตรียมพร้อม ระมัดระวัง อดรีนาลินดูเหมือนจะมุ่งไปที่ทำให้มีสมาธิและช่วยปรับปรุงความจำ

ระดับของนอร์ดรีนาลินที่มีอยู่ต่ำเกินไป เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด หดหู่ หงอยเหงา เศร้า ซึม (depression) การออกกำลังกาย เช่น ว่ายน้ำ วิ่ง หรือเดินรำ จะช่วยยกระดับของนอร์ดรีนาลินให้สูงขึ้น และช่วยยกระดับที่ทำให้เกิดความเครียดได้สูงขึ้น คือมีความสุขมากขึ้น (มัญญ ทัศนา, 2537 : 27)

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The Person-Environment Fit Theory) เป็นแนวคิดของ แฟรนซ์ คอบบ์ และรอดเจอร์ (French, Cobb and Rodgers. 1982) ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการคือ ความบีบคั้นขององค์กร และความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพของบุคคล(เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์,, 2536 : 298)

ความบีบคั้นขององค์กร หมายถึงเงื่อนไขต่างๆ ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมีมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากร และการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม สำหรับความเครียดของบุคคลหมายถึง การตอบสนองที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคล การตอบสนองเกิดขึ้นเพราะมีความบีบคั้นขององค์กร การตอบสนองนี้เป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทำนายว่า เมื่อใดที่สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ไม่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลจะเกิดความเครียด และจะนำไปสู่การเจ็บป่วยในที่สุด นั่นคือ ถ้าความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน บุคคลก็จะไม่เครียด หากสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของบุคคล หรืองานที่จะต้องปฏิบัติมีมากกว่าทักษะ ความรู้ ความสามารถที่บุคคลมีอยู่ และเป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานนั้นๆ ให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด บุคคลก็จะเกิดความเครียด

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมนี้มีแนวความคิดที่คล้ายกันกับทฤษฎีการอยู่รอดของผู้ที่เหมาะสมที่สุด (Survival of the Fittest) ของ ชาร์ล ดาร์วิน

ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเราไม่ว่าจะเป็นความเครียดทางด้านร่างกายหรือจิตใจจะมีสาเหตุแตกต่างกันไป และปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะมีผลแตกต่างกันไป มีผู้แบ่งประเภทของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแตกต่างกันไปหลายแบบ ดังนี้

1. แบ่งตามที่เกิด

อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold and Feldman) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามที่เกิดมาเป็น 2 ชนิดดังนี้ (ยีนยง ไทยใจดี, 2537 : 32)

1.1 ความเครียดทางร่างกาย(Physical Stress) หมายถึงเหตุการณ์ที่มีต่อผลการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

1.1.2 ความเครียดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

1.2 ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological Stress) หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นผล กระทั่งให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

2. แบ่งตามผลที่เกิดขึ้น

ดูบริน (Dubrin) ได้แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้นออกเป็น 2 ประเภทคือ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2536 : 299)

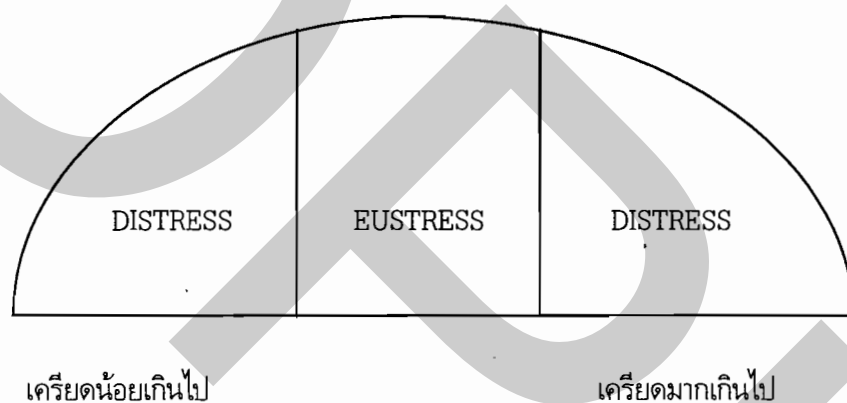
2.1 ความเครียดทางบวก (Positive Stress) เป็นความเครียดที่ดี เป็นความเครียดที่ทำให้เป็นสุข เช่น สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลา ผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ความเครียดในทางบวกนี้เรียกว่า Eustress

2.2 ความเครียดทางลบ (Negative Stress) เป็นความเครียดที่ไม่ดี เป็นความเครียดที่ทำให้เป็นทุกข์ เช่น เจ็บป่วย ญาติผู้ใหญ่เสียชีวิต ผิดหวังในหน้าที่การงาน เป็นต้น ความเครียดทางลบนี้เรียกว่า Distress

โดยปกติแล้วผู้บริหารควรมีระดับความเครียดที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นเตือนให้อยากทำงาน ความเครียดที่ไม่ดีหรือ Distress เกิดขึ้นเมื่อระดับความเครียดมีมากหรือน้อยเกินไป สำหรับความเครียดที่ดีหรือ Eustress นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดในระดับที่เหมาะสม เพราะจะช่วยกระตุ้นหรือท้าทายให้ทำงานดังแสดงในภาพที่ 9

ภาพที่ 9

ประเภทของความเครียด



ที่มา : เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, หลักและวิธีการวิจัยเกี่ยวกับผู้บริหาร, 2536 : 299

3. แบ่งตามสาเหตุที่เกิด

3.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการที่มีเวลาไม่พอที่จะทำงานได้สำเร็จ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2536 : 299) ความเครียดที่พบส่วนใหญ่แล้วจะมาจากสาเหตุนี้ สาเหตุในเรื่องเวลานี้นอกจากจะเกิดจากการที่มีเวลาไม่พอล้วยังสามารถเกิดขึ้นเนื่องจากการที่มีเวลาว่างมากเกินไปด้วย นอกจากนี้บุคลิกภาพของคนนั้นจะมีผลและสัมพันธ์กับความเครียดชนิดนี้ด้วย บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงผู้ที่ชอบสนใจรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ หรือผู้ที่ชอบการทำงานหนักบุคคลเหล่านี้จะประสบความเครียดอันเนื่องมาจากเวลาได้ง่ายกว่าบุคคลธรรมดาทั่วไป (พสุ เดชะรินทร์, 2536 : 85)

3.2 ความเครียดจากงานและบุคคล (Task and People Stress) สาเหตุของความเครียดชนิดนี้สามารถแบ่งได้เป็น (พลู เดชะรินทร์, 2536 : 85-86)

3.2.1 ความเครียดเนื่องจากงานที่ทำอาชีพบางอย่างก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าอาชีพ บางอย่าง เช่นงานที่ต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็ว และมีความสำคัญมาก ยกตัวอย่าง เช่น อาชีพกัปตันเครื่องบินโดยสาร แพทย์ผ่าตัด เป็นต้น

3.2.2 ความเครียดเนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2.3 ความเครียดเนื่องจากความขัดแย้งกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง

3.3 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situation Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้ (เสริมศักดิ์ วิกาลาภรณ์, 2536 : 299) กล่าวคือ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันหรือในเรื่องของการทำงานการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้อาจจะดีหรือไม่ดีก็ได้ ยกตัวอย่างเช่น การเสียชีวิตของญาติผู้ใหญ่ การแต่งงาน การได้รับการเลื่อนขั้น การย้ายงานต่างๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น (พลู เดชะรินทร์, 2536: 86)

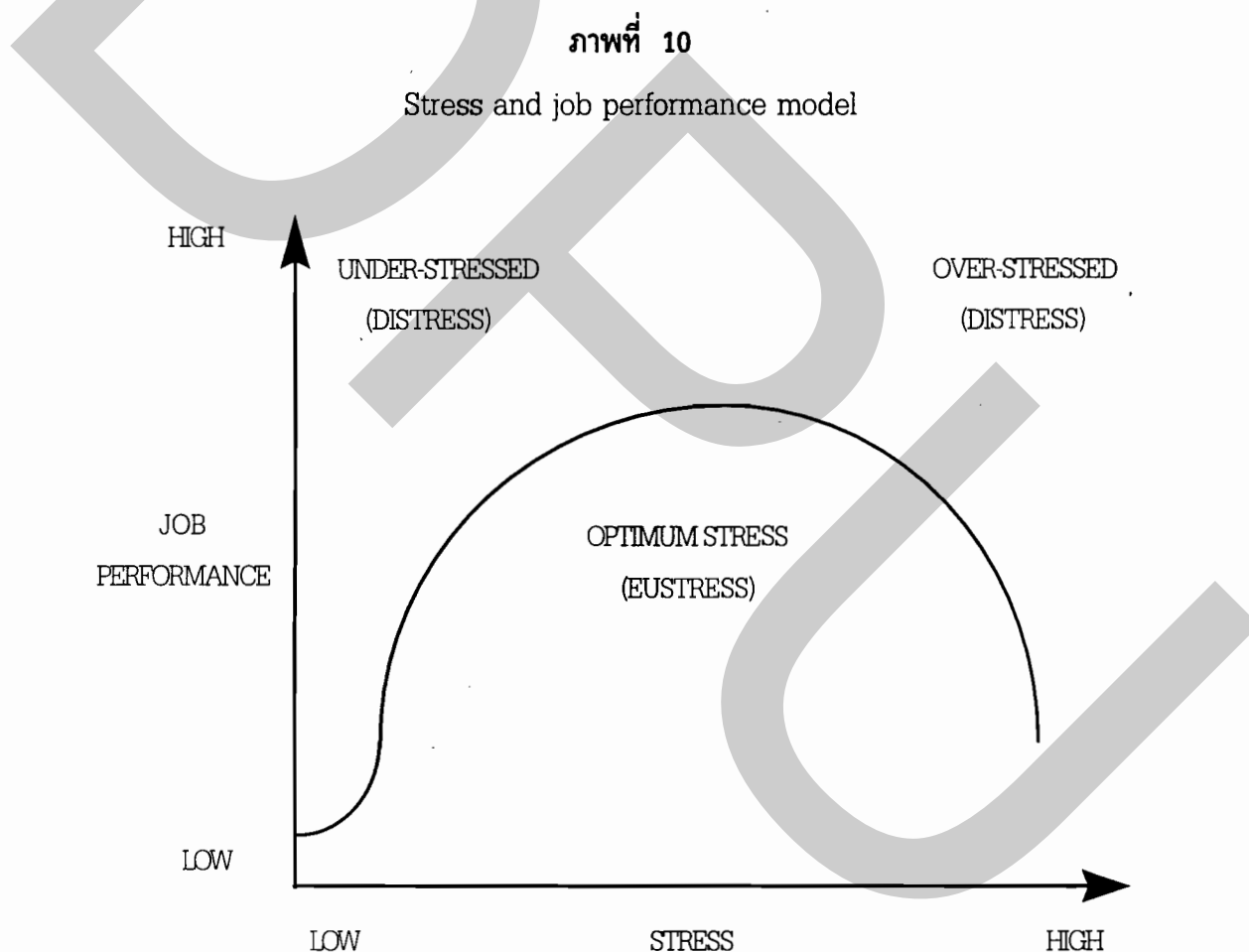
3.4 ความเครียดเนื่องจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์หรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจเกิดหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ (พลู เดชะรินทร์, 2536 : 86)

3.5 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และไม่สามารถคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา (พลู เดชะรินทร์, 2536 : 86)

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน

คนเราทุกคนต้องการความกดดันในระดับหนึ่งเพื่อที่จะทำงานความกดดันนี้จะเป็นตัวกระตุ้นที่เป็นต่อความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมต่างๆ ปราศจากความกดดันแล้ว ผลงานของท่านและการพัฒนาของท่านจะอยู่ในขอบเขตที่จำกัด(เสริมศักดิ์ วิกาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์, 2539:142)ดังที่กล่าวหน้านั้นแล้วความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานคือความเครียดทางบวก (Positive Stress) และความเครียดทางลบ (Negative Stress)

Hans Selye กล่าวว่า Eustress คือความเครียดทางบวก เป็นความเครียดที่มี ความท้าทายในการบริหารจัดการหรือความท้าทายในการทำกิจกรรม Distress คือความเครียด ทางลบ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัย ไม่มีความช่วยเหลือ หมดหวังเป็น อย่างมากในการทำงาน โมเดลของ Selye (Selye's model) สามารถประยุกต์ทฤษฎีนี้เข้ากับผล การทำงาน และแสดงให้เห็นว่าความเครียดที่เหมาะสมจะทำให้เกิดความเสร็จและผลงานที่ดีทั้งนี้ งานเหล่านั้นจะต้องมีความท้าทายที่เหมาะสมแต่ไม่มีความกดดันมากหรือน้อยเกินไป(Nankervis, Compton , and McCarthy , 1996 : 423)



ที่มา : ดัดแปลงจาก Nankervis, Compton and McCarthy, Strategic Human Resource Management (Second edition), 1996 : 423

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ความเครียดที่เกิดจากการทำงานสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยส่วนตัว เช่น อายุ เพศ วุฒิ การศึกษาและบุคลิกภาพ เป็นต้น (ตัวพนักงาน) และปัจจัยด้านองค์กรการ เช่น ขนาด โครงสร้าง นโยบาย สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ทั้งสองปัจจัยจะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงาน และงานที่ทำอยู่โดยตรง (De Cenzo and Robbins, 1994 : 528, เสริมศักดิ์ วิทยาศาสตร์, 2536 : 301) และทั้งสองปัจจัยนี้จะมีปัจจัยร่วมอยู่ 1 อย่างที่เหมือนกันคือ ปัจจัยด้านบทบาท (Fisher, Schocnfelt and Shaw , 1993 : 648) ดังนั้นจึงจัดกลุ่มเพื่อให้สอดคล้องกับเรื่องบทบาทคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาท และปัจจัยอื่นที่ไม่ใช่บทบาทดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาท

1. การที่มีภาระงานตามบทบาทมากเกินไป จะเป็นสาเหตุให้เกิดความกดดันทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้ ซึ่งบทบาทที่มีมากเกินไปจะเกิดขึ้นได้ทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ เช่นมีงานมากจนไม่แน่ใจว่าจะทำได้เสร็จตามเวลาที่มีอยู่หรือไม่ หรือคุณภาพของงานนั้นสูงมากจนตนเองขาดความมั่นใจ หรือขาดความรู้ในการที่จะทำให้สำเร็จได้ (เสริมศักดิ์ วิทยาศาสตร์, 2536 : 105, เสริมศักดิ์ วิทยาศาสตร์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ , 2539 : 81)

2. การที่มีภาระงานตามบทบาทน้อยเกินไป การทำงานในระดับที่เหมาะสมจะทำให้ไม่เครียด แต่ถ้าหากทำงานน้อยเกินไปจะทำให้เกิดความเฉื่อยชาหรือเบื่อหน่าย ซึ่งมักจะทำให้เครียดมากกว่าทำงานมากเกินไป งานวิจัยในทศวรรษ 1970 พบว่าผู้บริหารระดับล่างที่ทำงานประจำเป็นโรคที่เกิดจากความเครียดมากกว่าผู้บริหารระดับสูง (เสริมศักดิ์ วิทยาศาสตร์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ , 2539 : 79)

3. ความขัดแย้งในบทบาท เกิดจากความแตกต่าง ความคาดหวังของบุคคล 2 กลุ่ม หรือเกิดจากความแตกต่างของบทบาทตั้งแต่สองบทบาทขึ้นไปของบุคคลคนเดียวกัน โดยบทบาทดังกล่าวไม่มีความสอดคล้องกัน เช่นบทบาทของพนักงานบริษัท กับบทบาทของแม่ที่จะต้องทำให้ดีทั้งคู่แต่ด้วยความจำเป็นเวลาส่วนใหญ่จะต้องมาทำงานที่บริษัท การแสดงบทบาทของแม่จึงมีน้อย ทำให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้นในบทบาททั้งสอง ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดขึ้น (Katz And Kahn, 1978 : 204)

4. ความคลุมเครือในบทบาท เกิดจากความไม่แน่นอนในการปฏิบัติงาน บุคคลเกิดความไม่มั่นใจในตนเองทำให้เกิดความกังวลในบทบาทที่จะต้องทำ ผลการวิจัยมากมายเป็นหลัก

บานได้อย่างดีว่าผลที่ตามมาจะทำให้คนเกิดความเครียดในการทำงาน (Katz and Kahn , 1978 : 206)

5. บทบาทความรับผิดชอบต่อผู้อื่น หมายถึงการบริหารคนอื่นหรือการรับผิดชอบต่อชีวิตของคนอื่น ในประการแรกจะต้องติดต่อและมีความสัมพันธ์กับคนอื่น และจะต้องรู้จักตอบสนองต่อความต้องการของคนอื่น ประการหลังการรับผิดชอบต่อชีวิตของคนอื่นนั้นทำให้เครียดมากกว่า เช่น นักบิน พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ศัลยแพทย์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ , 2539 : 81-82)

ปัจจัยด้านอื่น

การทำงานในองค์กรนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมหลายอย่างที่เป็นแรงกดดันที่เรียกร้องให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าเหล่านั้นจนเกิดเป็นความเครียด ความเครียดในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อบุคคลและต่อองค์กร มีผู้ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ในลักษณะต่างๆ กันเช่น (ยีนยง ไทยใจดี , 2537 : 34-38 , นกัญดา, 2537 : 7)

เฮลริเกิล และคนอื่นๆ (Hellriegel and others) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานนอกเหนือจากปัจจัยด้านบทบาทดังนี้

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม

2. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการอบรมหมายรับผิดชอบ

3. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

4. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไป หรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

บริมม์ (Brim) ได้วิเคราะห์งานวิจัยต่างๆ และสรุปว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียดคือ

1. ค่าตอบแทนไม่พอ

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

3. ความรับผิดชอบในการบริหารที่เพิ่มมากขึ้น

สตีเยอร์ส (Steers) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่ออำนาจภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ

2. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาดการมีส่วนร่วม

3. การสนับสนุนทางสังคม

ดูบริน (Dubrin) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ A ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน และการไม่ชอบในระเบียบข้อบังคับ และความเชื่ออำนาจภายนอกตน

2. ปัจจัยด้านองค์การและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความไม่มั่นคงของงาน และแรงบีบคั้นในการทำงาน

อาร์โนลด์ และ เฟลด์แมน (Arnold and Feldman) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลนอกหน่วยงาน และบรรยากาศในองค์การ

2. องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความมุ่งหวังในอาชีพ การย้ายที่อยู่

ไอแวนเชวิช และแมตเตอสัน (Ivancevich and Matterson) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 ส่วนคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ การศึกษา และสุขภาพ

2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา และความเชื่ออำนาจภายนอกตน

3. ปัจจัยภายในองค์การ แบ่งเป็นระดับบุคคล ได้แก่ ปริมาณของงาน ความรับผิดชอบต่อคนและสิ่งของ ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในกลุ่ม ระดับองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์การ บรรยากาศในองค์การ และการจัดองค์การ

4. ปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัย และการเดินทาง

เดวิส และนิวสตรอม (Davis and Newstrom) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 อย่างคือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ เสียง แสง อุณหภูมิ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ การบริหารเวลา การเปลี่ยนแปลง และการนิเทศงาน
3. ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4. ปัจจัยด้านการตอบสนองทางอารมณ์

นักจิตวิทยาได้เสนอบทความเรื่อง สาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 9 ประการคือ

1. สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไปหรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ

2. ความคุ้นเคย ได้แก่ ความคุ้นเคยกับสถานที่หรือบุคคล หากบุคคลไม่มีความคุ้นเคยในสถานที่ปฏิบัติงานหรือเพื่อนร่วมงานก็อาจก่อให้เกิดความเครียดได้

3. ปริมาณงานมากเกินไปหรือคุณภาพงานสูง เช่น ได้รับมอบหมายงานที่ไม่สามารถทำได้แต่จำเป็นต้องทำให้ได้ ทำให้เกิดความวิตกกังวล และเครียดได้

4. ความรับผิดชอบ ถ้ามีความรับผิดชอบต่องานสูงก็จะทำให้เกิดความเครียดมาก

5. มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ ทำให้เกิดการงานซ้ำซ้อน เกี่ยงงานกัน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน

7. การขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม

8. การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ได้แก่สวัสดิการต่างๆของหน่วยงาน

9. การมีกฎเกณฑ์ มากเกินไปในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายใจเนื่องจากไม่มีอิสระในการทำงาน

ส่วนบาร์อน และกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานคือ ลักษณะของงาน การขาดการสนับสนุนทางสังคม และการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

นอกจากนี้ เซอร์เมอร์ฮอน และคนอื่นๆ (Shermerhorn and others) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานเป็น 3 อย่างคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความต้องการ ความสามารถ และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความก้าวหน้าในอาชีพ
3. ปัจจัยภายนอกงาน ได้แก่ ครอบครัว และเศรษฐกิจ

จากแนวคิดดังกล่าวทั้งหมดนี้พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานมีดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกลุ่ม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการพัฒนาทางอาชีพ และปัจจัยด้านเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต

ผลของความเครียด

ตามที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้นว่าผลของความเครียดนั้นมีทั้งข้อดี และข้อเสีย ข้อดีของความเครียดนั้นจะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้น และการตั้งใจในการทำงาน แต่คนส่วนใหญ่เมื่อนึกถึงความเครียดแล้วจะนึกถึงแต่ในทางที่ไม่ดีมากกว่า ความเครียดนั้นสามารถก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เกิดความเครียดนั้น และกับองค์กรที่บุคคลผู้นั้นทำงานอยู่ด้วยดังนี้ (พลุ เดชะรินทร์, 2536 : 87)

ผลกระทบต่อตัวบุคคล

1. ด้านพฤติกรรมความเครียดอาจจะก่อให้เกิดการเบี่ยงเบนทางพฤติกรรมโดยมีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ผิดแปลกไปจากธรรมดา ซึ่งอาจจะมีผลต่อตนเอง และบุคคลรอบข้างด้วย เช่น ทำให้ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือถึงขั้นการทำร้ายตนเอง และผู้อื่น
2. ด้านจิตวิทยาความเครียดนอกจากจะมีผลต่อพฤติกรรมแล้วยังจะมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลต่างๆ ด้วย ยกตัวอย่างเช่น อาการนอนไม่หลับ ความแปรปรวนทางอารมณ์ หรือปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ทางเพศ
3. ด้านสุขภาพ ผลกระทบของความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดคือ ในด้านสุขภาพของคนผู้นั้น ปัญหาเรื่องโรคหัวใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดที่สุดกับความเครียด โดยที่ผู้ที่มีอาการ

ของโรคหัวใจส่วนใหญ่จะมีความเครียด โดยที่ผู้ที่มีอาการของโรคหัวใจส่วนใหญ่จะมีความเครียดชนิดต่าง ๆ เกิดขึ้นประกอบด้วย นอกจากนี้แล้วความเครียดยังสามารถนำไปสู่อาการเส้นโลหิตฝอยในสมองแตก หรืออาการธรรมดาต่างๆ เช่น ปวดหัว ปวดท้อง หรือการเจ็บไข้ได้ป่วย

ผลกระทบต่อองค์กร

1. ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับพนักงานทั่วไปแล้วความเครียดอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับในระดับบริหารแล้วความเครียดอาจจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดหรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
2. เกิดอาการเหนื่อยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะนำไปสู่การลางานบ่อยครั้งขึ้น หรือแม้กระทั่งการลาออกจางานหรือการทำงานไม่เสร็จตามกำหนดที่ได้ตั้งไว้
3. ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติไม่ดี อาจจะต้องมีการที่ทำงานอยู่ หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรก็จะน้อยลง

งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียด

ยีนยง ไทยใจดี (2537) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ 50 คน ขนาดกลาง 139 คน ขนาดเล็ก 123 คน รวมทั้งสิ้น 312 คน ได้ผลการวิเคราะห์ที่สำคัญดังนี้ ผู้บริหารที่มีปัจจัยด้านบุคคลคือ อายุ วุฒิ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผู้บริหารที่ขนาดโรงเรียนแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน โดยที่ขนาดเล็กมีความเครียดมากกว่าขนาดกลาง และขนาดกลางมีความเครียดมากกว่าขนาดใหญ่ ผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาครอบครัว และชุมชนในระดับต่ำมีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่า

เดอ อาร์มอนด์ (De Armond, 1996) ได้ศึกษาเรื่อง "ผลของโครงการการทำสมาธิที่มีผลในด้านจิตวิทยา สรีรวิทยา พฤติกรรม และผลที่ติดตามมาขององค์กรในเรื่องความเครียดของผู้จัดการและผู้บริหาร (Effects of the Transcendental Meditation (RTM) Program on

Psychological, Physiological , Behavioral and Organization Consequence of Stress in Managers and Executive)" โดยได้ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางของสหรัฐอเมริกาเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยจะต้องจัดให้มีความคล้ายคลึงกันในด้าน อายุ วุฒิการศึกษา เชื้อชาติ สถานภาพทางการสมรส ชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ และระดับความรับผิดชอบในองค์กร ซึ่งมีผลการศึกษาพอสรุปได้ว่า มีแนวโน้มที่ความเครียดจะลดลง สุขภาพจิตมีการปรับปรุงในทางที่ดีขึ้น กลุ่มตัวอย่างรับรู้ความเครียดได้ด้วยตนเองมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่ทำกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อร่างกายมากขึ้น

ลินด์ (Lind,1993) ได้ศึกษาเรื่อง "ลักษณะการบริหารงานและความเครียด (Management Style and Stress (Self Esteem , Type A Behavior))" เพื่อวัดและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริหารกับตัวกลางที่เป็นตัวแปรตาม และระดับความเครียดของพนักงาน เพื่อจะอธิบายว่า ตัวแปรอะไรก่อให้เกิดความเครียด ผลการศึกษาได้ผลพอสรุปได้ดังนี้ ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมที่ยอมรับหลักการ การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) จะเกิดความเครียดน้อยกว่าการบริหารแบบอื่น การบริหารแบบมีส่วนร่วมนี้อาจจะไม่เหมาะสมสำหรับทุกๆ คน เพราะจากผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพของแต่ละคนจะสามารถทำนายความเครียดในการทำงานภายใต้การบริหารแบบมีส่วนร่วมได้ และความเครียดยังเกิดจากการผันแปรตามปัจจัยด้านงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ถ้าไม่มีพนักงานที่มีค่านิยมในการทำงานแบบมีส่วนร่วม และพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ A จะมีระดับความเครียดเพิ่มขึ้น และลดลงในบางครั้ง (ภายใต้การบริหารแบบมีส่วนร่วม) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน

มองโกเมอรี (Montgomery,1994) ได้ศึกษาเรื่อง "สิ่งที่เกิดขึ้นก่อนความเครียดในการทำงานของอาชีพพนักงานให้บริการด้านการเงิน (The Antecedenta of Work Stress In Financial Services Salespeople : An Empirical Investigation)" การวิจัยนี้ศึกษาและวัดผลสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนความเครียดในการทำงานของพนักงานให้บริการด้านการเงิน มีจุดประสงค์ที่จะศึกษาว่าทำไมการขายหลักทรัพย์จึงเกิดความเครียดในการทำงานเป็นอย่างมากอะไรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และมีความแตกต่างกันอย่างไรในพนักงานให้บริการด้านการเงินที่มีความเครียดสูงและต่ำโดยมีผลการวิจัยดังนี้ ปริมาณงานและบทบาทที่มีมากเกินไป เป็นสัญญาณบอกเหตุให้สามารถทำนายความเครียดในการทำงานได้ เช่น การมีงาน

และบทบาทมากขึ้นไป บทบาทที่มีความขัดแย้งกัน ความกำกวมในบทบาท ระดับในการควบคุมงาน บุคลิกภาพแบบ A หรือ B สามารถทำนายความเครียดได้

ฟริทซ์ มิลลส์ (Fritsch Mills, 1995) ได้ศึกษาเรื่อง “ความเครียดในอาชีพการงาน และการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารหญิง (Occupational Stress And Coping In Women Managers Individual And Organizational Outcomes)” การศึกษานี้มุ่งที่จะปรับปรุงในจุดอ่อนบางจุดของงานวิจัยเก่าเกี่ยวกับความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียดโดยจำเพาะเจาะลึกลงไปในตัวผู้บริหารที่เป็นผู้หญิง ทั้งในแง่ผลต่อตัวบุคคลและองค์กร ผลการศึกษาพบว่ากลยุทธ์ที่จะนำมาลดความเครียดมี 2 วิธีคือ จะต้องพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้ดีเพื่อให้เหมาะสมกับการทำงานคือคำนึงถึงลักษณะงานเป็นหลัก และจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานตามคนที่ทำงานคือคำนึงถึงลักษณะคนเป็นหลัก

บอนด์ (Bond, 1995) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมของความเป็นผู้นำ : มีบุคลิกภาพอย่างไรมีความเครียดอย่างไร และเพศมีผลกระทบต่อความเป็นผู้นำอย่างไร (Leadership Behavior: How Personality , Stress , And Gender Affect Leader Behavior)” ผลปรากฏดังนี้ มีสัญญาณบอกเหตุ 2 ทิศทาง ซึ่งมีปฏิกริยาซึ่งกันและกัน คือมีความสัมพันธ์ระหว่างเงื่อนไขของความเครียด และพฤติกรรมของผู้นำประเภท กังวล ปกป้องตนเอง วางอำนาจ (ชอบปกครองผู้อื่น) และชอบสันโดษไม่ยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น (เก็บตัว) ภายใต้ความเครียด ผู้นำจะแสดงออกถึงพฤติกรรมชอบสันโดษไม่ยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น ภายใต้ความเครียด (ในอีกความหมายหนึ่ง) ผู้นำแสดงพฤติกรรมในลักษณะกังวลใจป้องกันตนเองจากสิ่งต่างๆ และจะพยายามใช้อำนาจ ภายใต้ความเครียด พฤติกรรมของผู้นำหญิง และชายจะแตกต่างกัน เพศชายจะแสดงออกในลักษณะก้าวร้าว ขี้กังวล และรวมถึงพฤติกรรมที่ป้องกันตนเอง เพศหญิงจะแสดงออกในลักษณะเงียบเฉียบ เก็บตัว

ประพันธ์ แพ้มคลองหอม (2540) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ” การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเครียด และความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลโร

พยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ จำนวน 285 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถามความเครียด แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความเครียดในระดับน้อย และมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง พยาบาลที่มีเพศต่างกัน ชั้นยศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน สถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พยาบาลที่มีอายุต่างกัน รายได้ต่างกัน ระดับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิจัยดังกล่าวทั้งหมดจึงพอสรุปได้ว่า

1.สาเหตุของความเครียด เกิดจากปัจจัยด้านบุคคล อันได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว สังคม บุคลิกภาพ ความแตกต่างในเรื่องอายุ วุฒิ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านองค์กร อันได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ขนาดขององค์กร ลักษณะของการบริหารงาน (เช่น การมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากน้อยไม่เท่ากัน) ลักษณะงานที่มีความกดดันเรื่องผลงานมากน้อยต่างกัน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

2.ผลของความเครียดมีหลายประการ สุขภาพจิตไม่ดี มีพฤติกรรมที่ทำกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์ มีพฤติกรรมที่ชอบสันโดษ ชอบกังวลใจ มีพฤติกรรมจะพยายามใช้อำนาจ เพศชายจะแสดงออกในลักษณะก้าวร้าว และป้องกันตนเอง เพศหญิงจะแสดงออกในลักษณะเงียบเก็บตัว

งานวิจัยเกี่ยวกับบทบาท

อาร์มสตรอง (Armstrong,1994) ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้เรื่องบทบาทและประสิทธิผลของผู้บริหารในการให้บริการการฝึกอบรมล่วงหน้า Administrator’s Role Perceptual and Effectiveness of Their Pre-Service Training)” เพื่อทำการประเมินผลผู้บริหารที่เพิ่งจบการฝึกอบรมด้านคุณสมบัติของผู้บริหารการศึกษา(The Principal’s Qualification Program-POP) โดยมีความเชื่อว่าพวกเขาเหล่านั้นจะมีทักษะความรู้ ความเข้าใจ อย่างพอเพียงสำหรับตำแหน่งงานบริหารทางการศึกษา และมีผลการศึกษาที่ชี้ชัดเรื่องบทบาทของผู้บริหารว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารต้องตระหนักและระมัดระวังในเรื่องบทบาทของการบริหารงานก็คือ ปัจจัยเรื่องเวลาที่มีไม่พอเพียง และปัจจัยเรื่องปริมาณงานที่มีมาก

พงศา งามละเอียด (2518) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความขัดแย้งด้านบทบาทของครูใหญ่ และนักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา” เพื่อศึกษาความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังในบทบาท กับบทบาทที่เป็นจริง (Actual role) ซึ่งครูใหญ่ ครู และนักเรียน มีต่อกันและกัน เพื่อให้เข้าใจความคาดหวังในบทบาทของแต่ละฝ่าย เพื่อรวบรวมความขัดแย้งต่างๆ ที่มีอยู่ในการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในปัจจุบัน การศึกษานี้กระทำในโรงเรียนมัธยมศึกษาระดับอำเภอ ของจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 9 โรงเรียน ครูใหญ่ของโรงเรียนดังกล่าวทุกโรงเรียน 9 คน ครู 90 คน นักเรียนชั้น ม.ศ.3 180 คน ผลการศึกษาพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเกือบทุกด้าน ยกเว้นความคาดหวังของครูใหญ่ กับบทบาทที่เป็นจริงของครู

วาณี คิตละเอียด (2520) การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา “ความขัดแย้งที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังในวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดยศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างบทบาทที่เป็นจริงของบุคคล และสภาพแวดล้อมในวิทยาลัยกับบทบาทที่ผู้บริหาร อาจารย์ และนักเรียนคาดหวังไว้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารจำนวน 50 คน อาจารย์จำนวน 82 คน และนักเรียน ป.กศ. ภาคปกติ ปีที่ 1 ถึงปีที่ 4 ซึ่งเลือกมาโดยวิธีสุ่มแบบ Stratified Random Sampling จำนวน 315 คน ผลการศึกษาพบว่า บทบาทที่เป็นจริงของกลุ่มบุคคลและสภาพแวดล้อมในวิทยาลัย แตกต่างจากบทบาทและสภาพที่ผู้บริหาร อาจารย์ และนักเรียนคาดหวังไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บทบาทของผู้บริหารที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง เรียงตาม

ลำดับการขัดแย้งจากสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ บทบาทด้านการบริหาร ด้านการปกครองและระเบียบวินัย ด้านสังคม ด้านบุคลิกภาพและอารมณ์ ตามลำดับ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2536) ได้ศึกษาเรื่อง “ลักษณะบทบาทที่สัมพันธ์กับการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ” โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาลักษณะบทบาทที่สัมพันธ์กับการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประชากรที่ศึกษาได้แก่หัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีในทุกมหาวิทยาลัยของรัฐ ในปี พ.ศ. 2535 ทั้งหมด 15 แห่ง จำนวน 320 คน ผลการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทพบว่า ความคลุมเครือในบทบาทภาระงานตามบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ทำนายการตัดสินใจของหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีที่มีพฤติกรรมร่วมมือต่ำได้มากกว่าหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีที่มีพฤติกรรมร่วมมือสูง สรุปได้ว่า ความคลุมเครือในบทบาท ภาระงานตามบทบาท และความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์กับการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ

จากงานวิจัยเกี่ยวกับบทบาทดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทการบริหารคือ ปัจจัยเรื่องเวลาและปัจจัยเรื่องปริมาณงาน
2. ความขัดแย้งในบทบาทมีสาเหตุมาจากบทบาทที่เป็นจริง แตกต่างจากบทบาทที่ถูกคาดหวัง
3. ปัญหาเรื่องบทบาทมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ และสามารถนำไปทำนายการตัดสินใจได้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานที่มีสาเหตุจากปัจจัยด้านบทบาทของผู้บริหาร รวมทั้งปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงาน โดยใช้กลุ่มผู้บริหารของกลุ่มบริษัท ยูคอมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางการวางแผนและพัฒนาบทบาทของผู้บริหารให้ดีขึ้นในอนาคต โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้ :-

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในสายบริหารระดับตั้งแต่ตำแหน่งหัวหน้าส่วนขึ้นไปของกลุ่มบริษัท ยูคอม ในเดือนมีนาคม 2542 จำนวน 464 คน โดยแบ่งตามระดับการบริหาร 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างนี้ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เลือกโดยแบบแบ่งชั้นอย่างง่าย (Stratified Random Sampling) โดยใช้ตารางของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan , 1970 : 607-610) มีระดับความเชื่อมั่น 95% (โปรดดูสำเนาในภาคผนวก ค.) ได้กลุ่มตัวอย่าง 305 คน ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไป 305 ชุดได้กลับคืนมา 282 ชุด รายละเอียดปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม

| ระดับ | ประชากร | กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ | กลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง |
|--------------------|---------|-------------------------|-----------------------------|
| ผู้บริหารระดับต้น | 307 | 175 | 175 |
| ผู้บริหารระดับกลาง | 106 | 86 | 86 |
| ผู้บริหารระดับสูง | 51 | 44 | 21 |
| รวม | 464 | 305 | 282 |

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

ตัวแปรต้น

ศึกษา

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของผู้บริหารซึ่งได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา

1.1 อายุของผู้บริหารแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

อายุ 25-35 ปี

อายุ 36-45 ปี

อายุ 45 ปีขึ้นไป

1.2 วุฒิกการศึกษา แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี

กลุ่มปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี

1.3 เพศ คือ เพศของผู้บริหารคือ หญิง และชาย

2. ปัจจัยด้านงาน หมายถึงคุณสมบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้บริหารเช่น ประเภทของงาน ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการบริหารงาน

2.1 ระดับตำแหน่งแบ่งเป็น 3 ประเภท (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ก.)

ผู้บริหารระดับต้น (ตั้งแต่หัวหน้าส่วน - ผู้จัดการ)

ผู้บริหารระดับกลาง (ตั้งแต่ผู้จัดการอาวุโส - ผู้ช่วยผู้อำนวยการ)

ผู้บริหารระดับสูง (ตั้งแต่ผู้อำนวยการขึ้นไป)

2.2 ประสบการณ์ หมายถึงประสบการณ์ในการบริหารงาน หมายถึงอายุงานในตำแหน่งปัจจุบันโดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้

0 - 3 ปี

4 - 7 ปี

8 ปีขึ้นไป

2.3 กลุ่มธุรกิจ หมายถึง กลุ่มธุรกิจของกลุ่มบริษัทยูคอมแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

Network Communication: งานระบบโทรคมนาคม

Terminal Equipment: จำหน่ายอุปกรณ์การสื่อสารไร้สายทุกชนิด

Telecom Service: ให้บริการเกี่ยวกับการสื่อสารไร้สาย(โทรศัพท์มือถือ, วิทยุติดตามตัว เป็นต้น)

Corporate: สำนักงานใหญ่

3. ปัจจัยด้านบทบาท หมายถึงปัญหาเรื่องบทบาทที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเครียดมีอยู่ 3 ลักษณะคือ

1. ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บริหารขาดข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานขาดความเข้าใจในสิทธิหน้าที่ และอำนาจที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีในการปฏิบัติงาน
2. ภาระงานตามบทบาท หมายถึง การที่มีปริมาณงานมากเกินไป หรือน้อยเกินไป
3. ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความคาดหวังของบุคคลอื่น หรือไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารกับสิ่งที่ผู้บริหารได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

ตัวแปรตาม คือความเครียด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบทบาท และปัจจัยด้านความเครียดมี 3 ขั้นตอนด้วยกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงาน

เป็นคำถามเดียวกันคุณลักษณะของผู้บริหารกลุ่มบริหารยุคใหม่ ประกอบด้วย อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความ รวมคำถาม 5 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้นเอง (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะบทบาทผู้บริหาร

แบบสอบถามนี้มุ่งวัดระดับของลักษณะบทบาทของผู้บริหารใน 3 ด้าน คือความคลุมเครือในบทบาท ด้านภาระงานตามบทบาท และด้านความขัดแย้งในบทบาทมีข้อความทั้งหมด 37 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับจากจริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย โดยมีค่าของคะแนนเป็น 6,5,4,3,2,1 ตามลำดับ คะแนนมาก

หมายความว่ามีความคลุมเครือในบทบาทมากหรือมีภาระงานตามบทบาทมาก หรือมีความขัดแย้ง
ในบทบาทมาก (พวงเพชร วัชรอยู่ , 2536 : 80)

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาความหมายของคะแนน กำหนดดังนี้

| | | |
|-----------|---------|--------------|
| 5.50-6.00 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 4.50-5.49 | หมายถึง | มาก |
| 3.50-4.49 | หมายถึง | ค่อนข้างมาก |
| 2.50-3.49 | หมายถึง | ค่อนข้างน้อย |
| 1.50-2.49 | หมายถึง | น้อย |
| 1.00-1.49 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

โดยแบ่งกลุ่มคำถามออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความคลุมเครือในบทบาท คือข้อ 1,4,7,12,15,18,21,29,32,37 รวม 10 ข้อ
 2. ภาระงานตามบทบาท คือข้อ 2,5,8,10,13,16,19,22,25,27,30,33,35 รวม 13 ข้อ
 3. ความขัดแย้งในบทบาทคือข้อ3,6,9,11,14,17,20,23,24,26,28,31,34,36 รวม 14 ข้อ
- แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะบทบาทของหัวหน้าภาควิชาของพวงเพชร วัชรอยู่ ซึ่งได้พัฒนามาจากนักวิชาการต่างประเทศหลายท่าน โดยมีสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.809 (รายละเอียดของแบบสอบถามปรากฏในภาคผนวก ข) และผู้วิจัยได้ทดสอบผลเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นอีกครั้งจากการวิจัยครั้งนี้ปรากฏผลว่า ความคลุมเครือในบทบาทเท่ากับ 0.8364 ภาระงานตามบทบาทเท่ากับ 0.7184 และความขัดแย้งในบทบาทเท่ากับ 0.7058 ทั้งนี้เมื่อทดสอบรวมกันทั้ง 3 ตัวมีค่าเท่ากับ 0.7337

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

แบบสอบถามนี้มุ่งวัดความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่แสดงผลเป็นระดับความเครียด โดยใช้แบบทดสอบความเครียดของสวานปรุง ชุด 20 ข้อ (Suanprung Stress Test-20, SPST-20) โดยมุ่งวัดระดับความเครียดมีทั้งหมด 20 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับคือ 1 หมายถึงไม่เครียด, 2 หมายถึงรู้สึกเครียดเล็กน้อย, 3 หมายถึงรู้สึกเครียดปานกลาง, 4 หมายถึงรู้สึกเครียดมาก, 5 หมายถึงรู้สึกเครียดมากที่สุด และแบ่งระดับความเครียดตามระดับคะแนนที่ได้คือ

| | | |
|------------|---------|---------------------|
| ต่ำกว่า 24 | หมายถึง | มีความเครียดต่ำ |
| 25 - 42 | หมายถึง | มีความเครียดปานกลาง |

43 - 62 หมายถึง มีความเครียดสูง

63 ขึ้นไป หมายถึง มีความเครียดรุนแรง

แบบสอบถามนี้มีสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 (สุวัฒน์ มหัตถนิรันดร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย, พิมพ์มาศ ตาปัญญา, 2540:111,140) และผู้วิจัยได้ทดสอบผลเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นอีกครั้งจากการวิจัยครั้งนี้ผลปรากฏว่ามีสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8601

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) โดยเลือกเฉพาะวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับการทดสอบสมมติฐานเท่านั้นดังนี้

1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 "ผู้บริหารที่มีปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน แตกต่างกันจะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน"

สถิติที่ใช้ : การทดสอบค่าที (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) (One-Way ANOVA)

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 "บทบาทของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความเครียด"

สถิติที่ใช้ : การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) และ สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

ในบทนี้จะกล่าวถึงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยุคใหม่ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน และตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลผลข้อมูลผู้วิจัยข้อกำหนดตัวอย่างและสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

| | | |
|-----------|---|--|
| \bar{X} | = | ค่าเฉลี่ย |
| N | = | จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง |
| SD | = | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| t | = | แทนค่าสถิติที่ใช้ใน t-distribution |
| F | = | แทนค่าสถิติที่ใช้ใน F-distribution |
| SS | = | ผลบวกของกำลังของ (Sum of Squares) |
| MS | = | กำลังสองของค่าเฉลี่ย (Mean of Squares) |
| df | = | ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| R | = | ค่าที่แสดงความสัมพันธ์พหุคูณ |
| R^2 | = | สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination) |

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำเสนอประกอบไปด้วยปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียด

ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงาน

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารกลุ่มบริษัทหุยมอญจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน

| ตัวแปร | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 147 | 52.10 |
| หญิง | 135 | 47.90 |
| รวม | 282 | 100.00 |
| อายุ | | |
| 25-30 ปี | 238 | 84.40 |
| 36-45 ปี | 41 | 14.50 |
| มากกว่า 45 ปีขึ้นไป | 3 | 1.10 |
| รวม | 282 | 100.00 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 15 | 5.30 |
| ปริญญาตรี | 194 | 68.80 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 73 | 25.90 |
| รวม | 282 | 100.00 |
| ระดับตำแหน่ง | | |
| ผู้บริหารระดับต้น | 175 | 62.10 |
| ผู้บริหารระดับกลาง | 86 | 30.50 |
| ผู้บริหารระดับสูง | 21 | 7.40 |
| รวม | 282 | 100.00 |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ตัวแปร | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ประสบการณ์ในการบริหารงานในตำแหน่งปัจจุบัน | 179 | 63.50 |
| 0 - 3 ปี | 84 | 29.80 |
| 4 - 7 ปี | 19 | 6.70 |
| 8 ปีขึ้นไป | 282 | 100.00 |
| รวม | | |
| กลุ่มธุรกิจ | | |
| Network Communication | 159 | 56.40 |
| Terminal Equipment | 34 | 12.10 |
| Telecom Service | 41 | 14.50 |
| Corporate | 48 | 17.00 |
| รวม | 282 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 147 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และเป็นเพศหญิง 135 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าหญิง แต่ความแตกต่างเป็นจำนวนไม่มากนัก

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาส่วนใหญ่มีอายุน้อยคือ มีช่วงอายุ 25-35 ปีถึง 238 คน คิดเป็นร้อยละ 84.40 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และจำนวนน้อยที่สุดคือช่วงอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไปมี มี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะจบการศึกษาระดับปริญญาตรีคือ 194 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีจำนวน 73 คน และ 15 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 25.90 และ 5.30 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะมีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น คือ ตั้งแต่หัวหน้าส่วนถึงผู้จัดการ จำนวน 175 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 63.30 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง คือ ตั้งแต่ผู้จัดการอาวุโส ถึงผู้ช่วยผู้อำนวยการจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง คือ ตั้งแต่รองผู้อำนวยการขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ประสบการณ์ในการบริหารงาน ประสบการณ์การบริหารงานในตำแหน่งงานปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างได้แบ่งเป็น 3 ช่วงคือ 0-3 ปี มีจำนวน 179 คนหรือเป็นจำนวนร้อยละ 63.50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 4-7 ปี มีจำนวน 84 คน หรือเป็นจำนวนร้อยละ 29.80 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 8 ปีขึ้นไปมีจำนวน 19 คน หรือเป็นจำนวนร้อยละ 6.70 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

กลุ่มธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มธุรกิจ Network Communication โดยมีจำนวนร้อยละ 56.40 รองลงมาได้แก่ กลุ่มธุรกิจ Corporate , Telecom Service และ Terminal Equipment เป็นจำนวนร้อยละ 17.00 , 14.50 และ 12.10 ตามลำดับ

ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

ตารางที่ 3 ระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอมเมื่อจำแนกตามจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

| ระดับความเครียด | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| มีความเครียดต่ำ | 34 | 12.10 |
| มีความเครียดปานกลาง | 63 | 22.30 |
| มีความเครียดสูง | 156 | 55.30 |
| มีความเครียดรุนแรง | 29 | 10.30 |
| รวม | 282 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของกลุ่มบริษัทยูคอมประมาณครึ่งหนึ่งมีความเครียดในระดับสูงคือร้อยละ 50.30 รองลงมา มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางคือร้อยละ 22.30 ระดับความเครียดต่ำร้อยละ 12.10 และระดับความเครียดรุนแรงร้อยละ 10.30

คะแนนความเครียดเฉลี่ยจำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน

ตารางที่ 4 ตารางคะแนนความเครียดเฉลี่ยจำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงาน

| ปัจจัย | N | \bar{X} | SD | ระดับความเครียด |
|------------------------|-----|-----------|---------|-----------------|
| ปัจจัยด้านบุคคล | | | | |
| 1.อายุ | | | | |
| 25-35 ปี | 238 | 45.5924 | 15.3965 | สูง |
| 36-45 ปี | 41 | 43.2927 | 16.2069 | สูง |
| มากกว่า 45 ปีขึ้นไป | 3 | 38.0000 | 6.0000 | ปานกลาง |
| รวม | 282 | 45.1773 | 15.2080 | สูง |
| 2.เพศ | | | | |
| หญิง | 135 | 43.7279 | 15.674 | สูง |
| ชาย | 147 | 46.7556 | 15.109 | สูง |
| รวม | 282 | - | - | |
| 3.วุฒิการศึกษา | | | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 15 | 37.1333 | 22.7372 | ปานกลาง |
| ปริญญาตรี | 194 | 45.4948 | 14.4130 | สูง |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 73 | 45.9863 | 16.1301 | สูง |
| รวม | 282 | 45.1773 | 15.4530 | สูง |
| ปัจจัยด้านงาน | | | | |
| 1.ระดับตำแหน่ง | | | | |
| ผู้บริหารระดับต้น | 175 | 44.2571 | 17.0242 | สูง |
| ผู้บริหารระดับกลาง | 86 | 48.0000 | 10.7287 | สูง |
| ผู้บริหารระดับสูง | 21 | 41.2857 | 16.9356 | ปานกลาง |
| รวม | 282 | 45.1773 | 15.4530 | สูง |

ตารางที่ 4 (ต่อ)

| ปัจจัย | N | \bar{X} | SD | ระดับความ เครียด |
|----------------------------|-----|-----------|---------|---------------------|
| 2.ประสบการณ์ในการบริหารงาน | | | | |
| 0 - 3 ปี | 179 | 44.0503 | 16.5761 | สูง |
| 4 - 7 ปี | 84 | 47.1905 | 13.8237 | สูง |
| 8 ปีขึ้นไป | 19 | 46.8947 | 9.7405 | สูง |
| รวม | 282 | 45.1773 | 15.4530 | สูง |
| 3.กลุ่มธุรกิจ | | | | |
| Network Communication | 159 | 47.3711 | 14.8642 | สูง |
| Terminal Equipment | 34 | 38.7353 | 16.6957 | ปานกลาง |
| Telecom Service | 41 | 42.6585 | 17.0977 | ปานกลาง |
| Corporate | 48 | 44.6250 | 13.7216 | สูง |
| รวม | 282 | 44.5758 | 15.4530 | สูง |

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของกลุ่มบริษัทยูคอมเมื่อพิจารณาตามค่าเฉลี่ยแล้วมีความเครียดอยู่ในระดับสูง โดยมีรายละเอียดดังนี้ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีความเครียดสูงกว่าช่วงอายุอื่นๆ เพศชายจะมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศหญิง ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความเครียดสูงกว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้บริหารระดับกลางจะมีระดับความเครียดสูงกว่าระดับอื่น รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูงมีระดับความเครียดน้อยที่สุด ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานช่วง 4-7 ปี จะมีระดับความเครียดสูงกว่าช่วงอื่นๆ รองลงมาคือช่วง 8 ปีขึ้นไป และ 0-3 ปี ตามลำดับ ผู้บริหารกลุ่มธุรกิจ Network Communication มีระดับความเครียดสูงที่สุด เมื่อเทียบกับกลุ่มธุรกิจอื่น รองลงมาคือ Corporate , Telecom Service และ Terminal Equipment ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 282 คน เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งได้แก่ สมมติฐานข้อที่ 1 คือ ผู้บริหารที่มีปัจจัยด้านบุคลิก ปัจจัยด้านงาน แตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน และสมมติฐานข้อที่ 2 คือบทบาทของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความเครียดซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า "ผู้บริหารที่มีปัจจัยด้านบุคลิก ปัจจัยด้านงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน" จะทำการวิเคราะห์โดย t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยแยกวิเคราะห์ตามตัวแปรย่อย ในแต่ละปัจจัยดังปรากฏผลในตารางที่ 5 และ 6

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดของปัจจัยด้านบุคลิกเฉพาะเรื่องเพศของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม

| เพศ | N | \bar{X} | SD | t |
|------|-----|-----------|--------|-------|
| ชาย | 147 | 43.7279 | 15.674 | -1.65 |
| หญิง | 135 | 46.7556 | 15.109 | |

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านบุคคล
(ยกเว้นเรื่องเพศ)และปัจจัยด้านงาน

| ปัจจัย | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | |
|-----------------|--------------------------|--------------|-----|------------|----------|---------|
| ปัจจัยด้านบุคคล | 1.อายุ | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 341.1806 | 170.5903 | 0.7129 |
| | | ภายในกลุ่ม | 279 | 66759.9542 | 239.2830 | |
| | | รวม | 281 | 67101.1348 | | |
| | 2.วุฒิการศึกษา | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 1037.9203 | 518.9601 | 2.1917 |
| | | ภายในกลุ่ม | 279 | 66063.2145 | 236.7857 | |
| | | รวม | 281 | 67101.1348 | | |
| ปัจจัยด้านงาน | 1.ระดับตำแหน่ง | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 1151.4205 | 311.9227 | 1.3091 |
| | | ภายในกลุ่ม | 279 | 65949.7143 | 238.2699 | |
| | | รวม | 281 | 67101.1348 | | |
| | 2.ประสบการณ์การบริหารงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 623.8454 | 311.9227 | 1.3091 |
| | | ภายในกลุ่ม | 279 | 66477.2893 | 238.2699 | |
| | | รวม | 281 | 67101.1348 | | |
| | 3.กลุ่มธุรกิจ | ระหว่างกลุ่ม | 3 | 2450.9407 | 816.9802 | 3.5131* |
| | | ภายในกลุ่ม | 278 | 64650.1941 | 232.5547 | |
| | | รวม | 281 | 67101.1348 | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 และ 6 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านงานมีตัวแปรย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่หนึ่งตัวแปรคือ ตัวแปรกลุ่มธุรกิจ

เพื่อให้เห็นความแตกต่างของระดับความเครียดกับกลุ่มธุรกิจ จึงได้เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของความเครียดระหว่างกลุ่มธุรกิจที่แตกต่างกัน

| กลุ่มธุรกิจ | Terminal | Telecom Service | Corporate | Network Communication |
|-------------------------|----------|-----------------|-----------|-----------------------|
| \bar{X} | 38.7353 | 42.6585 | 44.6250 | 47.3711 |
| - Terminal | | | | |
| - Telecom Service | | | | |
| - Corporate | | | | |
| - Network Communication | * | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าในกลุ่มธุรกิจ Terminal มีความเครียดน้อยกว่า กลุ่มธุรกิจ Network Communication อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปรากฏผลคือมีตัวแปรที่มีค่าความแตกต่างของความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ทั้งหมด 1 ตัวแปรย่อย คือตัวแปรเรื่องกลุ่มธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียง 1 ตัวแปร

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า "บทบาทของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความเครียด" สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) และสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) เพื่อดูระดับความสัมพันธ์ของทั้งสองดังปรากฏผลในตารางที่ 8 และ 9

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียด

| ตัวแปร | ความคลุมเครือ ในบทบาท | ภาระงานตาม บทบาท | ความขัดแย้งใน บทบาท |
|------------|--------------------------|---------------------|------------------------|
| ความเครียด | - 0.2167 * | 0.3070 * | 0.2273 * |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับความเครียด โดย ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาระงานตามบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความคลุมเครือในบทบาท

และเพื่อพิจารณาถึงระดับความสัมพันธ์ของทุกตัวแปรในบทบาทกับความเครียด จึงได้หาค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น(Multiple Regression Analysis) ดังปรากฏผลในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียด

| บทบาท | R. |
|--|---------|
| ความคลุมเครือในบทบาท ภาระงานตาม บทบาท และความขัดแย้งในบทบาท | 0.33638 |

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าบทบาทกับความเครียดมีความสัมพันธ์กันที่ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ 0.33638

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผลปรากฏว่าตัวแปรย่อยในปัจจุบันด้านบทบาททุกตัวมีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งมีผลสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวสรุปผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ผ่านมาโดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผล

1. การดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้บริหารของกลุ่มบริษัทยูคอม ตั้งแต่ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป โดยจัดเป็นกลุ่ม 3 กลุ่ม คือ ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง รวมทั้งหมด 464 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 305 คน ครอบคลุมในกลุ่มธุรกิจหลักของกลุ่มบริษัทยูคอม 4 กลุ่มธุรกิจ คือ Network Communication , Terminal Equipment , Telecom Services และ Corporate เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 ชุด แบ่งเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบทบาท และตอนที่ 3 ถามเกี่ยวกับระดับความเครียด แบบสอบถามตอนที่ 1 ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเองส่วนตอนที่ 2 และ 3 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในงานวิจัยของคุณพวงเพชร วัชรอยู่ และแบบวัดความเครียดของสวนปรุง ตามลำดับ โดยของคุณพวงเพชร วัชรอยู่มีสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.809 และขอสวนปรุงมีสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอข้อมูลจำนวนผู้บริหารจากฝ่าย และแผนกทรัพยากรบุคคลในแต่ละกลุ่มธุรกิจ และได้จัดทำจดหมายขอความอนุเคราะห์ถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน โดยแนบไปกับแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 305 ชุด และได้รับกลับคืนมาในสภาพสมบูรณ์ที่สามารถนำมา

วิเคราะห์ผลได้จำนวน 282 ชุดหรือประมาณร้อยละ 92.46 โดยมีจำนวนตามระดับตำแหน่งดังนี้ ผู้บริหารระดับต้น 175 คน ผู้บริหารระดับกลาง 86 คน ผู้บริหารระดับสูง 21 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในการช่วยวิเคราะห์ข้อมูล

2. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยุคคอม เมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงาน ปรากฏผลว่า

1.1 ผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 45 ขึ้นไปมีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ส่วนผู้บริหารที่มีช่วงอายุ 25-35 ปี และ 36-45 ปี มีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์สูง แต่ถ้าเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยที่เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบระดับความเครียด เพื่อเปรียบเทียบกันเอง ช่วงอายุ 25-35 ปีสูงสุด รองลงมาคือช่วงอายุ 36-45 ปี และช่วงอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

1.2 ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิง มีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูงด้วยกันทั้งคู่ แต่ถ้าเปรียบเทียบกันเอง เพศชายมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศหญิง

1.3 ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีระดับความเครียดปานกลาง ส่วนผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีระดับความเครียดสูง โดยทั้งคู่มีระดับความเครียดใกล้เคียงกันมากเมื่อเปรียบเทียบกันเอง

1.4 ผู้บริหารระดับสูงมีระดับความเครียดปานกลาง ส่วนผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับกลาง ระดับความเครียดสูง โดยผู้บริหารระดับกลางจะมีระดับความเครียดสูงกว่าผู้บริหารระดับต้นเมื่อเปรียบเทียบกันเอง

1.5 ผู้บริหารมีระดับความเครียดสูงในทุกช่วงปีของประสบการณ์ในการบริหารงาน โดยเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อยเมื่อเปรียบเทียบกันเองได้ดังนี้ช่วง 4-7 ปี ช่วง 8 ปีขึ้นไป และ 0-3 ปีตามลำดับ

1.6 ผู้บริหารกลุ่มธุรกิจ Terminal Equipment และ Telecom Service มีระดับความเครียดปานกลาง แต่ Telecom Service มีระดับความเครียดสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับตนเอง ส่วนกลุ่มธุรกิจ Network Communication และ Corporate มีระดับความเครียดสูง แต่ Network Communication มีระดับความเครียดสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับตนเอง

2. ผลของความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงาน กับระดับความเครียดของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม ปรากฏผลว่า

2.1 ปัจจัยด้านบุคคลที่มีความแตกต่างกันในเรื่องอายุ เพศ และวุฒิการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม

2.2 ปัจจัยด้านงานที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการบริหารงาน และกลุ่มธุรกิจ มีผลต่อระดับความเครียดของผู้บริหารเพียงกลุ่มธุรกิจเท่านั้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอมกับความเครียด จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า “บทบาทของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความเครียด” ปรากฏผลว่าปัจจัยด้านบทบาทที่ประกอบด้วยความคลุมเครือในบทบาท ภาระงานตามบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ในทางลบ ส่วนภาระงานตามบทบาท และความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์ในทางบวก และระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบทบาทกับความเครียดของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม เมื่อพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) พบว่ามีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.33638

อภิปรายผล

1. ผลของการวิจัยพบว่าความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคคล ไม่มีผลต่อระดับความเครียดของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัยดังกล่าวขัดแย้งกับผลการวิจัยของยีนยง ไทยใจดี ที่วิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ผลปรากฏว่าผู้บริหารที่ปัจจัยด้านบุคคล คือ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน (ยีนยง ไทยใจดี : 2537 , 206-208) แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของประพันธ์ เพิ่มคลองหอม ที่วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ที่ผลปรากฏว่า พยาบาลที่

มีอายุต่างกัน รายได้ต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดไม่ต่างกัน (ประพันธ์ แฟ้มคลองหอม , 2540) ทั้งนี้อาจเกิดจากลักษณะองค์การของกลุ่มตัวอย่างหรือการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันกล่าวคือ ผู้บริหารของกลุ่มบริษัทยูคอม และพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ จะปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร แต่ผู้บริหารงานวิจัยของยีนยง ไทยใจดี กระจายกันอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อิทธิพลของสังคม และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันในแต่ละจังหวัดอาจมีผลทำให้เมื่อเกิดความแตกต่างกันในด้านปัจจัยด้านบุคคล แล้วจะมีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งงานวิจัยของยีนยง ไทยใจดี ได้กล่าวอ้างงานของนักวิชาการหลายท่านที่ระบุว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมีเรื่องสิ่งแวดล้อมรวมอยู่ด้วย โดยเฉพาะงานของ ไอแวนเซวิช และแบตเตอส์น ที่กล่าวถึงที่อยู่อาศัย และการเดินทาง (ยีนยง ไทยใจดี : 2537 , 34-38) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามงานเขียนเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ ที่กล่าวว่าคนเราสามารถทนต่อความเครียดหรือความกดดันต่างๆ ได้ในระดับที่แตกต่างกัน บางคนสามารถทนต่อความกดดันต่างๆ ได้ตลอดชีวิต บางคนมีความกดดันเพียงเล็กน้อยก็ทนไม่ได้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ , 2539 : 58) ทำให้ทราบว่าระดับความสามารถในการทนต่อความเครียดในแต่ละคนไม่เท่ากัน จึงอาจสรุปได้ว่าผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอมมีระดับความสามารถทนต่อความเครียดที่ใกล้เคียงกันมากจึงทำให้ไม่มีความแตกต่างของระดับความเครียดเมื่อปัจจัยด้านบุคคลแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านงานมีเพียงตัวแปรย่อยเรื่องกลุ่มธุรกิจเท่านั้นที่มีผลต่อระดับความเครียดของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม ส่วนระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการบริหารงานไม่มีผลต่อระดับความเครียด ซึ่งในเรื่องประสบการณ์จะสอดคล้องกับงานวิจัยของประพันธ์ แฟ้มคลองหอม ที่ว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของยีนยง ไทยใจดี ที่ว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนระดับตำแหน่งนั้นขัดแย้งกับงานวิจัยของประพันธ์ แฟ้มคลองหอมที่กล่าวว่าพยาบาลที่มีชั้นยศต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน (ประพันธ์ แฟ้มคลองหอม : 2540 , ยีนยง ไทยใจดี : 2537 , 206-208)

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามข้อเขียนของนักวิชาการหลายท่านจะพบว่าตัวแปรย่อยทั้ง 3 ตัวก็คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดที่เกิดจากการทำงานทุกตัว เช่น สเตียร์ส (Steers) กล่าวว่าความแตกต่างของอาชีพคือปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด บารอนและกรีนเบิร์ก (Baron and

Greenberg) กล่าวว่าลักษณะของงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เป็นต้น (ยีนยง ไทยใจดี , 2537 : 34 , 38)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าลักษณะงานของกลุ่มบริษัทยุคใหม่ที่มีความหลากหลายมากทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถที่จะเป็นข้อยืนยันได้ว่าลักษณะธุรกิจประเภทงานประมูลกับหน่วยงานราชการหรือรับเหมา ผู้บริหารจะมีระดับความเครียดสูงกว่าลักษณะธุรกิจประเภทซื้อขายไป

3. มีความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของฟิชเชอร์ โซเอนเฟลด์ท์ และซอร์วี่ที่ว่า สาเหตุที่ความเครียดมีปัจจัยร่วมอยู่ 1 ปัจจัย คือปัจจัยด้านบทบาทซึ่งประกอบไปด้วย ภาระงานตามบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท (Fisher, Schoenfeldt and Show, 1993 : 648) ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงระดับความเครียดของผู้บริหารยุคใหม่ที่อยู่ในเกณฑ์สูงแล้วสาเหตุที่ทำให้เกิดเช่นนั้นก็น่าจะเนื่องมาจากปัญหาด้านบทบาท 3 ข้อที่ว่าเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. การลดระดับความเครียดในตัวผู้บริหาร

จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารกลุ่มบริษัทยุคใหม่มีความเครียดอยู่ในระดับสูงถึงครึ่งหนึ่งของทั้งหมด และอยู่ในระดับรุนแรงร้อยละ 10.30 จึงควรที่จะรีบหาวิธีการแก้ไขโดยด่วนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อควบคุมให้ระดับความเครียดอยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขยายตัวออกไปมากอันจะทำให้เกิดผลเสียหายต่อองค์กร

2. การปรับปรุงระดับบทบาทเพื่อลดความเครียดของผู้บริหาร

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบทบาทมีความสัมพันธ์กับความเครียด จึงควรที่จะจัดหรือพยายามปรับปรุงให้ผู้บริหารมีระดับบทบาทที่เหมาะสมเพื่อลดระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานให้กับผู้บริหาร จากความสัมพันธ์ในทางบวกของภาระงานตามบทบาทและความขัดแย้งในบทบาทกับความเครียดแสดงให้เห็นว่าระดับความเครียดจะเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัวหากระดับบทบาทในเรื่องภาระงานและความขัดแย้งจึงจำเป็นต้องจัดภาระงานและความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมจะทำให้มีระดับความเครียดในเกณฑ์ที่เหมาะสม(Eustress)อีกทั้งช่วยกระตุ้นให้ผู้บริหารสามารถทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพเกิดความท้าทายในงาน ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ส่วนความคลุมเครือของบทบาทที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในทางลบ จำเป็น

ต้องแก้ไขโดยรีบด่วนเนื่องจากแม้จะมีระดับความคลุมเครือขึ้นมาไม่มากแต่แนวโน้มที่จะมีระดับความเครียดสูงมีมาก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อในทางลบให้กับองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเพียงเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในอนาคตน่าจะได้ทำการวิจัยเพิ่มเติมในเรื่อง

1. การวิจัยในกลุ่มธุรกิจ หรืออุตสาหกรรมอื่นๆที่แตกต่างออกไป
2. การวิจัยต่อถึงตัวแปรอื่นๆ ในปัจจัยด้านงานที่นอกเหนือจากกลุ่มธุรกิจที่จะมีผลต่อระดับบทบาท เช่นสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสื่อสารในองค์กร เป็นต้น หรือการวิจัยตัวแปรอื่นที่อาจจะมีผลต่อความเครียดที่เกิดจากการทำงานนอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
3. การวิจัยเพื่อหาตัวทำนายระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กรมสุขภาพจิต , และการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. **คู่มือคลายเครียด** . พิมพ์ครั้งที่ 3
 กรุงเทพฯ : บริษัท สยามเอ็ม แอนด์บี พับลิชชิง จำกัด ., 2540.
- กลียา วิณิชย์บัญชา . **การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ** . กรุงเทพฯ :
 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538.
- มนูญ ตนะวัฒนา. **การบริหารความเครียด**. กรุงเทพฯ : บริษัท ชีรพงษ์การพิมพ์ จำกัด , 2537
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. **พัฒนาบุคลิกภาพ ผู้นำและนักบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ :
 บริษัท แม็คเน็ท พรินติ้ง เซนเตอร์ จำกัด , 2539
- นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี . **ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ** . พิมพ์ครั้งที่ 6 สำนักพิมพ์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538.
- วีระ ไชยศรีสุข. **สุขภาพจิต** กรุงเทพมหานคร : บริษัท ตันอ้อ จำกัด , 2533
- สมัยศ นาวิการ. **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า , 2536
- สิริ เทศประสิทธิ์ . **บทบาทของนักบริหารการศึกษา** . กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช
 จำกัด ., 2529.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. **ประมวลสาระชุดวิชา การบริหารทรัพยากรการศึกษา หน่วยที่ 13-15**.
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , 2537
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. **หลักและวิธีการวิจัยเกี่ยวกับผู้บริหาร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
 ธรรมาธิราช, 2536
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, และวุฒิชัย มูลศิลป์. **วิธีจัดการกับความเครียด**. พิมพ์ครั้งที่ 2
 กรุงเทพฯ : บริษัท ตันอ้อ แกรมมี่ จำกัด , 2539
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : สำนัก
 พิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2539

วารสาร

กองศึกษา กระทรวงสาธารณสุข. "ความเครียดส่วนเกิน". สยามรัฐ , 29 มีนาคม 2535 และ 5 เมษายน 2535 11.

ผู้จัดการรายวัน. "ชีวิตกับความเครียด". ผู้จัดการรายวัน . 16 มีนาคม 2536 30.

พลุ เดชะรินทร์. "การบริหารความเครียด (Stress Management) สาเหตุ ผลกระทบ และการควบคุม" ,จุฬาลงกรณ์วารสาร 5, 20 กรกฎาคม - กันยายน 2536 83-91.

นภัฏตา. "ความเครียดในการประกอบอาชีพ". วัฏจักร:หลากส์ไต้ล, 30 มกราคม 2537 7.

วิทยานิพนธ์

ประพันธ์ แพ้มคลองหอม. "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ" วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาเอกสุขศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540.

ประยูทธ เปี่ยมงาม. "บทบาทและภารกิจของคณะกรรมการศึกษา การศาสนา และวัฒนธรรมจังหวัด ในเขตภาคการศึกษา 7" วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2534.

พงศา งามละเอียด. "การศึกษาความขัดแย้งด้านบทบาทของครูใหญ่และนักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา" วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2518.

พวงเพชร วัชรอยู่. "ลักษณะบทบาทที่สัมพันธ์กับการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้าภาคที่เป็นสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ" วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536.

- ยีนยง ไทยใจดี. "ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียด และวิธีจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" วิทยานิพนธ์ การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2537
- วาทณี คิตละเอียด. "ความขัดแย้งของบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังในวิทยาลัยครูภาค ตะวันออก" วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520.
- สุวัฒน์ มหัตถนรินทร์กุล,วนิดา พุ่มไพศาลชัย,และพิมพ์มาศ ตาปัญญา."การสร้างแบบวัด ความเครียดสวนปรุง" รายงานการวิจัยของโรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2540
- Armstrong, Tracey Marlene. "**Administrators' Role Perception and Perceived Effectiveness of Their Pre-service Training**" The University of Regina,Canada,1994 .Dissertation Abstracts International, 33(02) : 297 , April 1995.
- Bond , Gail Elaine , "**Leadership Behavior : How Personality , Stress , and Gender Affect Leader Behavior** ".The University of Washington,1995. Dissertation Abstracts International , 56(07) : 4046 , Jan 1996.
- De Armond , David Lee. "**Effects of The Transcendental Meditation (RTM) Program on Psychological , Physiological Behavioral and Organization Consequences of Stress in Manager and Executives(Stress Management, Mediatation , Supervision)**". Maharishi University of Management,1996. Dissertation Abstracts International, 57(06) : 4068 , Dec 1996.
- Fritch Mills, Vonda K. " **Occupational Stress and Coping in Women Managers : Individual and Organizational Outcomes**". University of Denver,1995. Dissertation Abstracts International , 56(04) : 1289 , Oct 1995.
- Lind , Susan Lee "**Management Styles and Stress (Self Esteem, Type A Behavior)**". Georgia State University,1993. Dissertation Abstracts International , 54(03) : 1712 , Sep 1993.

Montgomery, Daniel Cameron. " **The Antecedents of Work Stress in Financial Services Salespeople : An Emperial Investigation**". The University of Mississippi,1994. Dissertation Abstracts International , 55(08) : 2478 , Feb 1995.

ภาษาอังกฤษ

Books

De Cenzo, David A. and Stephen P. Robbins. **Human Resource Management : Concepts and Practices**. 4th.ed.,New York : John Wiley&Sons, Inc., 1994

Ernst & Young. **The Manager's Handbook** 2nd.ed., United Kingdom : Sphere Books Limited 1986., 1992.

Fisher, Cynthia D., Lyle F. Schoenfeldt and James B. Shaw. **Human Resource Management**. 2nd.ed., Boston: Houghton Mifflin Company., 1993.

Katz, Daniel and Robert L. Kahn. **The Social Psychology of Organization**. 2nd.ed., New York : John Wiley, 1978.

Nankervis, Alan R., Robert L Compton and Terence E McCarthy. **Strategic Human Resource Management**. 2nd.ed.,Melbourne: An International Thomson Publishing Company., 1996.

Seaward, Braim Luke. **Managing Stress**, London : Jones and Bartlett Publishers, Inc., 1994

Wehrich, Heinz and Koontz Harold. **Management : A Global Perspective**. 10th.ed., Singapore: McGraw-Hill, Inc. 1993.

ภาคผนวก ก.

ข้อมูลบริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลบริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด

ประวัติความเป็นมา (บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) , 2538 : 10-11 , 19) วันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2503 คุณสุจินต์ และคุณกาญจนา เบญจรงค์กุล ได้จัดตั้งห้างหุ้นส่วนจำกัด ยูไนเต็ด อุตสาหกรรม (United Industry Limited Partnership หรือ UNIP) โดยดำเนินธุรกิจในการเป็นตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์วิทยุสื่อสารโมโตโรล่า จากประเทศสหรัฐอเมริกา แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย แต่เนื่องจากการดำเนินธุรกิจลักษณะห้างหุ้นส่วนจำกัดที่ดำเนินอยู่ในขณะนั้นมีข้อจำกัดในการบริหารงานประกอบกับสภาวะธุรกิจอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทยได้มีการพัฒนาและขยายตัวเป็นไปอย่างรวดเร็ว และเพื่อให้การบริหารงานสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น UNIP จึงได้ยุติการดำเนินงาน และได้โอนกิจการทั้งหมดให้กับบริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (UCOM)

ในวันที่ 27 มิถุนายน 2533 ได้จดทะเบียนก่อตั้ง บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (United Communication Industry Co.,Ltd. หรือ UCOM) ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 10 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจในการเป็นตัวแทนจัดจำหน่ายและติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคมของโมโตโรล่า ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนจนได้รับความเชื่อมั่นมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน

ในส่วนของราชการ และรัฐวิสาหกิจ ยูคอมได้มีบทบาทในการวางแผน ออกแบบ จัดทำ ติดตั้ง และซ่อมบำรุงระบบอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยให้กองทัพ ทั้งสามเหล่าทัพ กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การรถไฟแห่งประเทศไทย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ฯลฯ

ทางภาคเอกชน ยูคอมเป็นบริษัทแรกที่นำโทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดรถยนต์สู่มือประชาชน เกือบทั้งหมดของวิทยุติดตามตัวที่ใช้ในปัจจุบัน ยูคอมเป็นผู้นำเข้าและจัดจำหน่าย รวมทั้งการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์ใหม่ล่าสุดในย่านความถี่ 800 เมกะเฮิรตซ์และระบบอื่นๆ

วันที่ 25 สิงหาคม 2536 บริษัทฯ ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ภายใต้ชื่อ บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) (United Communication Industry Public Co.,Ltd.) และจดทะเบียนเพิ่มทุนเป็น 1,170 ล้านบาท เป็นหุ้นสามัญจำนวน 117 ล้านหุ้น มูลค่า

ที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ที่เรียกชำระแล้วในวันที่ 7 กันยายน 2536 รวมเป็นทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 1,000 ล้านบาท เป็นหุ้นสามัญจำนวน 100 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ส่วนทุนจดทะเบียนในส่วนที่เหลือจะได้รับชำระจากการกระจายหุ้นต่อประชาชนทั่วไปจำนวน 17 ล้านหุ้น

ลักษณะธุรกิจ (บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) , 2540 : 8-13 , 18)

บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) หรือ ยูคอม ได้แบ่งธุรกิจออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1. Network Communications : เพื่อรองรับธุรกิจที่กำลังขยายตัว อีกทั้งเพื่อแก้ปัญหาในการบริหารงานจึงได้แบ่งส่วนงานให้ชัดเจนขึ้น ด้วยการแยกเป็น บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) (เน็ตเวอร์ค) ซึ่งเป็นผู้ดำเนินธุรกิจทางด้านการขาย และติดตั้งระบบโทรคมนาคมตั้งแต่ขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ให้กับหน่วยงาน และภาคเอกชนต่างๆ เช่น การสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กระทรวงมหาดไทย กรมตำรวจ โดยมีหน้าที่หลักในด้าน

ให้คำปรึกษาทางด้านวิศวกรรมการสื่อสาร (Engineering Consultant)

การสำรวจและออกแบบระบบการสื่อสาร (Survey & Design)

การติดตั้งอุปกรณ์ (Installation)

การฝึกอบรม (Training)

การจัดการโครงการ (Project Management)

การซ่อมบำรุงระบบ (Maintenance)

โดยให้บริการของลักษณะผลิตภัณฑ์ในด้าน

อุปกรณ์โทรคมนาคมในการรับส่งสัญญาณ (Transmission Equipment)

อุปกรณ์โทรคมนาคมชุมสาย (Switching Equipment)

อุปกรณ์สื่อสารสำนักงาน (Office Automation Equipment)

อุปกรณ์โทรคมนาคมสำหรับกิจการทหาร (Military Communication Equipment)

ระบบโทรคมนาคมเคลื่อนที่ (Cellular System)

ระบบวิทยุโทรคมนาคม ทรัังก์โมบาย (Trunked Mobile Radio System)

และในปี 2539 UCOM ได้ร่วมกับการสื่อสารแห่งประเทศไทยก่อตั้ง "United Information Highway" (UIH) เพื่อให้บริการเครือข่ายสื่อสารสัญญาณความเร็วสูงหรือ Non-POTS

(Non-Plain Ordinary Telephony Service Network) โดยยูคอมถือหุ้นให้อัตราร้อยละ 75 และการสื่อสารแห่งประเทศไทยถือหุ้นให้อัตราร้อยละ 25 เพื่อให้บริการวงจรเช่า (Leased Line) สำหรับหน่วยงานราชการและเอกชนที่ต้องการ เช่น กลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์บอกรับสมาชิก กลุ่มองค์กรที่มีสำนักงานย่อยกระจายอยู่ตามที่ต่างๆ เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน ฯลฯ และผู้ที่ต้องการรับบริการข่าวสารหรือสื่อสารข้อมูลที่มีลักษณะเป็น Non-POTS

2. ยูคอมมีเป้าหมายที่จะลดขั้นตอนของตัวแทนจำหน่ายลง โดยจะมุ่งเจาะถึงตัวแทนจำหน่ายระดับล่าง ซึ่งติดต่อดirectกับลูกค้าให้มากขึ้น (Single Layer Distribution System) ทำให้บริษัทได้ส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น โดยดำเนินธุรกิจผ่านบริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด(มหาชน) (เทอร์มินอล) เป็นบริษัทสาขาของกลุ่มบริษัทยูคอม ดำเนินธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ด้านการสื่อสารไร้สายทุกชนิด ภายใต้ผลิตภัณฑ์ยี่ห้อ Motorola และ Bosch เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบเว็ลด์โฟน 800 / เว็ลด์โฟน 1800 / GSM / เซลลูลาร์ 900 / วิทยุติดตามตัว / วิทยุสื่อสาร ที่เกี่ยวกับเครื่องลูกข่ายทั้งหมด ซึ่งการจำหน่ายรวมถึงการจำหน่ายโดยตรง ผ่านตัวแทนจำหน่ายร้านค้าย่อยของบริษัททั่วประเทศ การขายเครื่องให้กับหน่วยงานราชการ นอกจากนี้ ยังจัดให้มีบริการหลังการขาย คือ

2.1 จัดตั้งศูนย์วิศวกรรมที่อาคารแจ้งวัฒนะ หลักสี่

2.2 ปรับขยายสาขาของศูนย์บริการในเขตกรุงเทพฯ ทั้งหมด 9 แห่ง เพื่อการบริการที่รวดเร็วขึ้น

2.3 มีหน่วยรถบริการเคลื่อนที่ (Mobile Service) ให้บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์และตรวจเช็คตลอดจนตรวจซ่อมอุปกรณ์ทั่วประเทศ

2.4 จัดตั้งศูนย์ดูแลลูกค้า เพื่อให้บริการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าทั่วไปทางโทรศัพท์ (Tele Service)

3. Telecom Services : กลุ่มธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการสื่อสารไร้สายอย่างเต็มรูปแบบและครบวงจรสำหรับทั้งองค์กรธุรกิจและผู้บริโภคทั่วไปในประเทศ ภายใต้การบริการของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ แทค โดยให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบอนาล็อก AMPS 800 ภายใต้ชื่อ WorldPhone 800 และระบบดิจิตอล ภายใต้ชื่อ WorldPhone 1800 นอกจากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้ว แทคยังให้บริการวิทยุติดตามตัว WorldPage 141-142 วิทยุสื่อสารเฉพาะกลุ่ม WorldRadio และยังเปิดบริการร้านขายอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม ในรูปแบบของแฟรนไชส์อย่างครบวงจรในชื่อร้าน WorldMedia ซึ่งเป็นการ

ขายในรูปแบบ One stop shopping เพื่อให้การบริหารงานเกิดความคล่องตัว จึงได้มีการแบ่งประเภทสินค้าและบริการเป็น 4 หมวด ได้แก่ หมวดโทรคมนาคม ให้บริการอุปกรณ์โทรคมนาคม หมวดท่องเที่ยว ให้บริการจำหน่ายตั๋วเครื่องบินของสายการบินต่างๆ ให้บริการจองโรงแรมทั้งในและนอกประเทศ จัดทัวร์ภายในและต่างประเทศ หมวด Printing & Business Center บริการจัดพิมพ์นามบัตรและเอกสาร หมวดบันเทิง ให้บริการเช่าเลเซอร์ดิสก์ และจำหน่ายตัวภาพยนตร์ในเครื่องวีซีดี โดย WorldMedia มีส่วนสำคัญในการกระจายการให้บริการทางด้านอุปกรณ์สื่อสารถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ในปัจจุบันมีจำนวนสาขาทั้งสิ้นกว่า 140 สาขาทั่วประเทศ

4. Satellite Services : ดำเนินธุรกิจโดยบริษัท ไทย แซทเทลไลท์ เทเลคอมมูนิเคชั่น จำกัด ซึ่งก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2533 โดยบริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นในอัตราร้อยละ 30 จากทุนจดทะเบียน 1,500 ล้านบาท ดำเนินธุรกิจทางด้านการสื่อสารผ่านดาวเทียม โดยร่วมลงทุนในโครงการสำคัญ 2 โครงการคือ

4.1 โครงการระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมอิริเดียม (Iridium Project)

อิริเดียมเป็นระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมวงโคจรต่ำ หรือระดับ LEO (Low Earth Orbit) เป็นระบบแรกๆ ที่ให้บริการสื่อสารติดต่อกันทั่วโลก โดยมีบริการรับ-ส่งข้อมูลทางด้านเสียง ข้อมูล วิทยุติดตามตัว โทรสาร โดยส่งสัญญาณผ่านดาวเทียม 66 ดวง โคจรอยู่ที่ระยะประมาณ 420 ไมล์ เหนือพื้นโลกในแนวขั้วโลกเหนือ-ใต้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ทุกจุดบนผิวโลก โดยสัญญาณจะถูกส่งผ่านดาวเทียม และส่งต่อไปยังสถานีภาคพื้นดินที่อยู่ตามจุดต่างๆ เพื่อเชื่อมต่อสัญญาณเข้ากับระบบเครือข่ายโทรศัพท์ท้องถิ่น รวมไปถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แต่ละประเทศให้บริการอยู่โครงการอิริเดียมใช้เงินทุนทั้งสิ้น 3,400 ล้านดอลลาร์ ซึ่งแบ่งเป็นการเพิ่มทุนภายในและภายนอก โดยที่การเพิ่มทุนภายในมีจำนวน 1,900 ล้านดอลลาร์ ซึ่งนับได้ว่าโครงการอิริเดียมเป็นโครงการที่มีเงินลงทุนมากที่สุดในโลก

4.2 โครงการดาวเทียมขนาดเล็ก ที เอ็ม แซท (Thai Micro Satellite Project)

บริษัท ไทยแซทเทลไลท์ เทเลคอมมูนิเคชั่น จำกัด ได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยมหานคร จัดตั้งบริษัท ไทย ไมโครแซทเทลไลท์ จำกัด หรือ ที เอ็ม แซท ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินโครงการดาวเทียมขนาดเล็ก เพื่อเป้าหมายที่จะสร้างให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางเทคโนโลยีดาวเทียมขนาดเล็กในภูมิภาคเอเชีย บริษัท ที เอ็ม แซท ได้จัดส่งทีมวิศวกรชาวไทยเพื่อทำการศึกษา วิจัย และผลิตเทคโนโลยีดังกล่าวมาทำการศึกษาและจัดสร้างดาวเทียมขนาดเล็กในประเทศไทย ในโครงการดังกล่าววิศวกรชาวไทยจะได้มีโอกาสจัดสร้างดาวเทียมด้วย

ตนเอง โดยจะเป็นดาวเทียมดวงแรกของประเทศไทย ที่ผลิตด้วยฝีมือคนไทย และดาวเทียมดวงแรกที่จะสร้างขึ้นนี้มีชื่อว่า TMSat (ที เอ็ม แซท) ซึ่งจะทำให้บริษัท ที เอ็ม แซท มีความพร้อมเต็มที่ในการก้าวสู่ความเป็นผู้นำทางด้านดาวเทียมอย่างแท้จริงในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

4.3 โครงการสร้างฐานยิงจรวดในออสเตรเลีย

ขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการศึกษาค่าข้อมูลและผลกระทบต่อลดจนการวางแผนการดำเนินงาน

5. Multimedia Services : ในส่วนของกลุ่มธุรกิจด้าน Multimedia บริษัท มัลติมีเดีย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด (MMS) บริษัทในเครือของบริษัท ยูคอม เป็นบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจอยู่ โดยมุ่งเน้นการสร้างบริการเสริมบนโครงข่ายสื่อสารสัญญาณความเร็วสูง (Non-POTS Network) เป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตสูง สามารถสร้างผลกำไรได้ในระยะยาวและเป็นธุรกิจที่ลงทุนน้อย เพราะไม่ต้องลงทุนเรื่องโครงข่ายพื้นฐาน โดยให้บริการที่ทันสมัยครบวงจรคือ

5.1 การให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยบริษัท เวิลด์ เนท เซอร์วิส จำกัด เป็นการบริการข้อมูลผ่านทางสายโทรศัพท์ และเข้ามาที่เครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่าย Internet ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ทำการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน

5.2 การให้บริการข้อมูลทางเสียง (Audiotext) ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้โดยการโทรศัพท์เข้าไปที่ศูนย์ข้อมูลและกดรหัสตามที่ได้รับตำแหน่งคำแนะนำจากคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์ข้อมูล เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากที่收听ฟัง หรือสั่งจองสินค้าที่ต้องการซึ่งระบบการให้บริการนี้เป็นระบบที่สามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าได้โดยตรง (Computer on-line) โดยแบ่งการให้บริการตามลักษณะข้อมูลเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. บริการข้อมูลข่าวธุรกิจและการศึกษา เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษา
2. บริการข้อมูลการท่องเที่ยวและเดินทาง เช่น ข้อมูลตารางเวลาของสายการบิน

โรงแรม

3. บริการข้อมูลสันทนาการ (Entertainment) เช่น ข้อมูลโปรแกรมภาพยนตร์

คอนเสิร์ต

4. บริการข้อมูลสั่งซื้อสินค้า

5.3 การสื่อสารข้อมูลเคลื่อนที่ (Mobile Data) เป็นเครือข่ายสื่อสารข้อมูลไร้สายเพื่อทำหน้าที่เชื่อมโยงอุปกรณ์ Mobile Data Terminal กับศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก บริการ Mobile Data เป็นการนำศักยภาพของการติดต่อรับส่งข้อมูล (Data Access) รวมเข้ากับความ

สามารถในการเคลื่อนที่ (Mobility) ระบบ Mobile Data สามารถรองรับการให้บริการในทางธุรกิจและสังคมหลายประเภท อาทิ

การให้บริการนอกสถานที่ (Field Service)

การให้บริการขนส่ง (Transportation Services)

การให้บริการด้านการขาย (Sales Services)

การให้บริการทางสังคม (Social Services)

การให้บริการทั่วไป

นอกเหนือจากนี้ ยังมีโครงการที่จะเปิดให้บริการเพิ่มขึ้นในอนาคต คือ EDI (Electronic Data Interchange) และการสื่อสารระบบ CDPD (Cellular Digital Packet Data)

ภาพที่ 11
โครงสร้างกลุ่มบริษัท ยูคอม

| UNITED COMMUNICATION INDUSTRY PUBLIC COMPANY LIMITED (UCOM) | |
|--|--|
| 99.98% | UNITED TACTICAL COMMUNICATION CO.,LTD.(UTC) |
| 99.99% | UCOM INTERNATIONAL CO.,LTD.(UIC) |
| 99.99% | MULTIMEDIA & SERVICES CO.,LTD.(MMS) |
| 99.98% | UNITED UTILITY MANAGEMENTCO.,LTD.(UUM) |
| 15.00% | FONEPOINT(THAILAND) CO.,LTD.(FONEPOINT) |
| 20.00% | DELCOM SERVICE (THAILAND) CO.,LTD.(DELCOM) |
| 30.00% | A.A. AARON CO.,LTD.(A.A. AARON) |
| 75.00% | UNITED INFORMATION HIGHWAY CO.,LTD.(UIH) |
| 99.99% | REAL TIME CO.,LTD.(RTC) |
| 71.42% | TOTAL ACCESS COMMUNICATION PUBLIC COMPANY LIMITED(TAC) |
| 99.99% | UNITED COMMUNICATION SUBSCRIBER CO.,LTD.(UCS) |
| 90.00% | WORLD CABLE NETWORK PUBLIC COMPANY LIMITED(WCN) |
| 99.98% | UNITED ENTERTAINMENT BROADCASTING CO.,LTD.(UEB) |
| 99.99% | DIGITAL COMMUNICATION SERVICES CO.,LTD.(DCC) |
| 26.98% | UNIVERSAL COMMUNICATION SERVICE CO.,LTD.(UNICS) |
| 99.99% | RURAL TELEPHONE SERVICE CO.,LTD.(RTS) |
| 40.65% | THAI SATELLITE TELECOMMUNICATIONS CO.,LTD.(TSC) |
| 35.00% | BICC UCOM CABLE CO.,LTD. (BICC OR) |
| 49.00% | KLG UCOM TELECOM LTD. |
| 40.00% | SIGMA TELECOM PVT. LTD. |
| 40.00% | TECHNOCOM ELECTROCOM PVT. LTD. |
| 40.00% | TELEDATA COMMUNICATION PVT. LTD. |
| 19.37% | ASIA BROADCASTING AND COMMUNICATION NETWORK LTD. |
| 75.00% | WORLD TRAVEL INFORMATION AND SERVICE CO.,LTD. |
| 40.00% | NATELCO SYSTEMS PVT. LTD. |

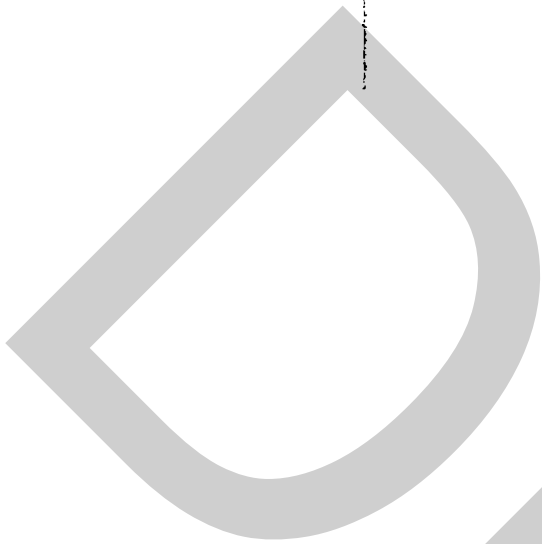
หมายเหตุ : จำนวน % คือสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทในเครือของ ยูคอม

ที่มา : บริษัท ยูไนเต็ด คอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) รายงานประจำปี 2540, 2541 : 18-19

ภาพที่ 12
ระดับตำแหน่งผู้บริหารในกลุ่มบริษัทยูคอม



ที่มา : บริษัทยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) , 2540.



ภาคผนวก ข.
ตัวอย่างแบบสอบถาม



บมจ. ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี (เนทเวอร์ค)
499/5 หมู่ 3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

8 มีนาคม 2542

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าส่วน / ผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการ / ผู้จัดการอาวุโส และท่านผู้บริหาร

เนื่องจากกระผมกำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ที่มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิต และกำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการ
ทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม” จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะได้ข้อมูลที่แท้จริงจากท่าน ซึ่ง
เป็นผู้บริหารของกลุ่มบริษัทยูคอมอยู่ในขณะนี้ คำตอบทุกข้อจากท่านจะถือเป็นความลับไม่มีการนำ
ไปเผยแพร่ แต่จะใช้เป็นข้อมูลเชิงสถิติเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยเท่านั้น

กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการสละเวลาตอบแบบสอบถามที่แนบ
มาด้วยนี้จากท่าน ทั้งนี้ขอความกรุณาท่านได้โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับมาที่กระผม อาคารเบญจ
จินดา ชั้น 2 บี โดยไม่ต้องระบุชื่อและสถานที่ของผู้ส่ง และขอขอบพระคุณท่านล่วงหน้า ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายจตุรงค์ สดวกการ)

AVP และผู้ช่วยผู้อำนวยการ

บมจ. ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี (เนทเวอร์ค)

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหารกลุ่มยุคคอม”

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทและความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหาร โดยใช้กลุ่มบริษัทยุคคอมเป็นกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามมี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ถามลักษณะด้านบุคคล และด้านงาน

ตอนที่ 2 ถามบทบาทของผู้บริหาร

ตอนที่ 3 ถามความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

แบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะด้านบุคคลและด้านงาน

การตอบ โปรดเขียนเครื่องหมาย \surd ใน () และเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 - () ชาย
 - () หญิง
2. อายุ ปี
3. วุฒิการศึกษาของท่านคือ
 - () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - () สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบันของท่านคือ
 - () หัวหน้าส่วน-ผู้จัดการ
 - () ผู้จัดการอาวุโส - ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
 - () ผู้อำนวยการหรือสูงกว่า
5. บริษัทที่สังกัด.....
6. ประสบการณ์ในการบริหารงาน ปี(หมายถึงอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน)

แบบสอบถามตอนที่ 2 บทบาทของผู้บริหาร

การตอบ แบบสอบถามตอนนี้ต้องการทราบบทบาทต่างๆ ในฐานะของผู้บริหารขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้โดยละเอียดว่าท่านเห็นด้วยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ ตรงกับความเห็นของท่าน ซึ่งมีลำดับจากจริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย กรุณาตอบทุกข้อ

1. ท่านต้องใช้ทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่ทุกครั้ง จึงจะทำงานได้สำเร็จ

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| () | () | () | () | () | () |
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |

2. ท่านต้องทำงานหลายๆ อย่าง จนทำให้ผลงานออกมาไม่ดี

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| () | () | () | () | () | () |
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |

3. ในการทำงานของท่านนั้นพบว่าถ้าบางคนพอใจก็อาจจะมีบางคนไม่พอใจ

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| () | () | () | () | () | () |
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |

4. ท่านทราบดีว่า หน้าที่และความรับผิดชอบของท่านมีอะไรบ้าง

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| () | () | () | () | () | () |
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |

5. ท่านต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นมากกว่าหน้าที่หลักของหัวหน้าหน่วยงาน

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| () | () | () | () | () | () |
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |

6. ในบางครั้งท่านต้องทำงานที่ขัดกับกฎ ระเบียบ เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| () | () | () | () | () | () |
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |

7. งานของท่านมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ชัดเจน

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| () | () | () | () | () | () |
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |

8. ท่านมีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จทุกอย่างได้

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9. หัวหน้าหน่วยงานไม่สามารถปฏิบัติงานให้ลูกน้องพอใจได้

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

10. จำนวนงาน/โครงการที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำมีมากเกินไป

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

11. ท่านมักได้รับการขอร้องต่างๆ จากลูกน้องโดยที่คำขอร้องเหล่านั้นไปด้วยกันไม่ได้

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

12. บริษัทได้กำหนดหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

13. ท่านเสียเวลาไปในการประชุมค่อนข้างมาก

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

14. ท่านต้องทำงานตามวิธีที่กำหนดมาให้ทั้งๆ ที่สามารถทำได้ตามวิธีอื่นที่ดีกว่านี้

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

15. ท่านทราบดีว่าลูกน้องคาดหวังว่าท่านจะแสดงบทบาทอย่างไร ในฐานะที่เป็นหัวหน้า

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

16. ปริมาณความขัดแย้งที่ท่านต้องเผชิญมีมากเกินไปกว่าที่ท่านจะทำงานได้สะดวก

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

17. ผู้บริหารระดับสูงมักจะไม่ค่อยเห็นความสำคัญของผู้บริหารระดับต่ำ
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
18. ท่านได้แบ่งเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
19. เวลาที่ท่านใช้ในการคิดไตร่ตรองให้รอบคอบมีน้อย
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
20. การปฏิบัติงานบางอย่างของท่าน หากเป็นที่ยอมรับของลูกค้าบ้างคน แต่อีกบางคนจะไม่ยอมรับ
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
21. ท่านว่าผู้บริหารระดับสูงและลูกน้องคาดหวังอะไรจากการทำงานของท่าน
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
22. ลูกน้องในสังกัดไม่ค่อยจะรับผิดชอบเท่าที่ควร
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
23. ท่านได้รับมอบหมายงานให้ทำ แต่มักจะได้รับการงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการได้
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
24. ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานต่างๆ โดยไม่มีกำลังคนมากพอที่จะช่วยทำให้งานสำเร็จได้
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
25. ดูเหมือนว่าท่านต้องทำงานมากเกินไปกว่าที่คนอื่นๆ เดียวจะทำได้แล้วเสร็จ
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

26. งานที่ท่านทำมีหลายอย่างเป็นงานที่ไม่ใช่งานที่เป็นหน้าที่โดยตรงของหัวหน้าหน่วยงาน
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
27. ลูกน้องต่างก็คาดหวังว่าท่านจะช่วยเขาได้ในทุกเรื่อง
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
28. ลูกน้องมักจะใช้วิธีปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
29. ท่านได้ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
30. ท่านต้องรับแขกและติดต่อกับคนอื่นเป็นส่วนใหญ่ในแต่ละวัน จนทำงานอื่นได้น้อย
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
31. ท่านมักต้องทำงานตามคำสั่งที่คลุมเครือ ไม่ชัดเจน
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
32. ผู้บริหารระดับสูงได้ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับทราบเป้าหมายหลักของบริษัทคืออะไร
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
33. มีบ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกหัวหน้าหน่วยงานมีงานที่จะทำงานเกินไป
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย
34. ท่านต้องทำงานร่วมกับลูกน้องที่มีแนวคิดหรือวิธีทำงานไม่เหมือนกับท่าน
- () () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

35. ท่านต้องทำงานในสิ่งที่ไร้สาระหลายๆ อย่าง

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

36. มีบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชาไม่ฟังความคิดเห็นของท่าน

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

37. ลูกน้องของท่านต่างก็ทราบดีว่าตนเองมีหน้าที่อะไรบ้าง

() () () () () ()
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

แบบสอบถามตอนที่ 3 ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

ให้ท่านอ่านหัวข้อข้างล่างนี้ แล้วสำรวจดูว่าในระยะ 6 เดือน ที่ผ่านมามีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับตัวท่านบ้าง ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ แต่ถ้ามีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับตัวท่านให้ประเมินว่าท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วทำเครื่องหมายให้ตรงช่องตามที่ท่านประเมิน

1. กลัวทำงานผิดพลาด

() () () () ()
 ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

2. ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้

() () () () ()
 ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

3. ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงิน หรือเรื่องงานในบ้าน

() () () () ()
 ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

4. เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน

() () () () ()
 ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

5. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

6. เงินไม่พอใช้จ่าย

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

7. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

8. ปวดหัวจากความตึงเครียด

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

9. ปวดหลัง

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

10. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

11. ปวดศีรษะข้างเดียว

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

12. รู้สึกวิตกกังวล

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

13. รู้สึกคับข้องใจ

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

14. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

15. รู้สึกเศร้า

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

16. ความจำไม่ดี

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

17. รู้สึกสับสน

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

18. ตั้งสมาธิลำบาก

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

19. รู้สึกเหนื่อยง่าย

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

20. เป็นหวัดบ่อยๆ

() () () () ()

ไม่เครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมาก รู้สึกเครียดมากที่สุด

ประวัติผู้เขียน

นายจตุรงค์ สดวกการ เกิดเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2510 ที่ จังหวัด สุราษฎร์ธานี สำเร็จการศึกษาปริญญาครุศาสตรบัณฑิต(วิศวกรรมเครื่องกล) จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เมื่อปีการศึกษา 2532

ประวัติการทำงาน ได้เข้าทำงานเป็นวิศวกรควบคุมการผลิตฝ่ายโรงงานของบริษัท ซาดากะ (ประเทศไทย) จำกัด ในปี พ.ศ. 2533 ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 ได้เข้าทำงานกับ บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่นอินดัสตรี จำกัด ในตำแหน่ง วิศวกรบริหารโครงการ และได้เข้ารับการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ภาควิชาการจัดการและบริหารองค์การ เมื่อปี พ.ศ.2537 ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายตลาดราชการ บริษัท ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด(มหาชน)(เนทเวอร์ค)