

ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

สุภาพร บุญมี. (2556). ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. มนู ลีนะวงศ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด อันได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์แบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่า

1. พยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาทขึ้นไป สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 - 9 ปี และสังกัดหน่วยงานราชการ
2. ผลการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และด้านพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี พบว่ามีระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก
3. พฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับสถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดหน่วยงาน
4. พฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านตัวงาน ด้านลักษณะงาน เทคโนโลยี และปริมาณงาน
5. พฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีมีความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

STRESS FACTORS AFFECTING WORKING BEHAVIOR OF PRIVATE REGISTERED
NURSE IN PRATHUMTHANI



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2013

Supaporn Boonmee. (2013). *Stress Factors Affecting Working Behavior Of Private Registered Nurse In Prathumthani*. Master's Project, M.B.A (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Manu Leenawong.

The purpose of this research was to study demographic characteristics of registered nurse in Pathumthani Province and stress related to job and relationship factors which affecting working behavior of registered nurse in Pathumthani Province. The samples are 400 of registered nurse in Pathumthani Province, using the method of sample random sampling and convenience sampling. Data was collected through questionnaire and were analyzed by various statistical methods including percentage, frequency, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by Independent Sample t-test, One-way Analysis of Variance and Multiple Regression Analysis.

The results of this research can be revealed as follows:

1. Most respondents are female, age between 31-40 years old, average monthly income Baht 10,001 – 15,000, being single and live together, having work experience at 7- 9 years and belonging to government service section department.
2. The factors that affecting to the stress of the registered nurse in Pathumthani Province are job scope and job relation in work place are at low level and the factors that affecting to the stress of the registered nurse in Pathumthani Province in working behavior is at high level
3. Working behavior of registered nurse in Pathumthani Province correlate with marital status, work experience and section department.
4. Working behavior of registered nurse in Pathumthani Province correlate with job scope, job characteristic and technology and job quantity
5. Working behavior of registered nurse in Pathumthani Province correlate with Relationship in workplace between leader, subordinate and colleague.

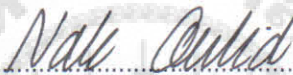
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล
วิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ของ สุภาพร บุญมี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



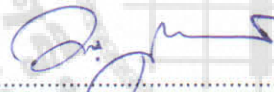
(อาจารย์ ดร.มนู ลิ่นวงษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ดร.นักษ กุลิสร์)

คณะกรรมการสอบ



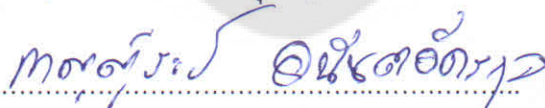
(อาจารย์ ดร.มนู ลิ่นวงษ์)

ประธาน



(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

กรรมการสอบสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนาเรวี อนันต์อัครกุล)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ 30 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. มนุ สีนะวงศ์ ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. พนิท กุลศิริ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยชิ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามให้เสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคม และประเทศชาติ

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

สุภาพร บุญมี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	74

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	76
ความสำคัญของงานวิจัย.....	76
สมมติฐานการวิจัย.....	76
วิธีดำเนินการวิจัย.....	77
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	77
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
การอภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	94
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	94
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	96
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	100
ภาคผนวก ก	101
ภาคผนวก ข	106
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	108

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 เขตการปกครองส่วนภูมิภาค จังหวัดปทุมธานี.....	39
2 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
3 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ สถานภาพ และระยะเวลา การปฏิบัติงาน ที่จัดกลุ่มใหม่.....	56
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ทางด้านปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับตัวงานของพยาบาลวิชาชีพ.....	57
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทาง ด้านปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานของพยาบาลวิชาชีพ.....	60
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล วิชาชีพ.....	62
7 การทดสอบค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัด ปทุมธานี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติ Levene's test.....	65
8 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี โดยรวมจำแนกตามเพศ สถานภาพ และสังกัดหน่วยงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test.....	66
9 ผลการวิเคราะห์ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ ANOVA (One-Way Analysis of Variance).....	68
10 ผลการวิเคราะห์ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ.....	69
11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี Dunnett T3.....	69
12 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมการทำงานของ พยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม กับตัวแปรตามปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน และปัจจัยความสัมพันธภาพในที่ทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	71

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างของพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม กับตัวแปรตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานและปัจจัยความสัมพันธภาพในที่ทำงาน จำแนกตามรายด้าน.....	72
14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	74
15 แสดงจำนวนข้อและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม.....	79



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 การปรับตัวโดยทั่วไปจากความเครียด (General Adaptation Syndrome).....	15
3 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน.....	25
4 แบบจำลองรูปแบบของความเครียดในการทำงาน.....	26



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สังคมปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตมากในทุก ๆ ด้าน เช่น จากสภาพที่บุคคลเคยอยู่ร่วมกันและให้เวลากับครอบครัว มีความรักใคร่ เกื้อกูล มีน้ำใจไมตรีระหว่างเพื่อนบ้าน เปลี่ยนเป็นชีวิตที่ทุกคนตั้งแต่วัยเด็กเล็กจนถึงผู้สูงอายุ ต่างต้องเผชิญกับมูลเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะที่โรงเรียน ครอบครัว และที่ทำงาน การเผชิญความเครียดจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ทุกคน ดังนั้น การที่จะหลีกเลี่ยงความเครียด ดูเหมือนจะกลายเป็นเรื่องยากในสังคมปัจจุบัน สิ่งที่ทุกคนควรหันมาปรึกษากันก็คือ จะจัดการอย่างไรกับความเครียด เพื่อให้มีชีวิตอยู่ในสังคมทุกวันนี้ได้โดยไม่สร้างความทุกข์กาย ทุกข์ใจให้กับตน และไม่สร้างปัญหาให้กับสังคม รวมทั้งสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ

มนุษย์ต้องมีการต่อสู้ดิ้นรนเพื่อให้ตนเองสามารถดำรงตนและดำเนินชีวิตให้อยู่ในสังคมปัจจุบัน และจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ในทุก ๆ ด้าน รวมถึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการปรับเปลี่ยนดังกล่าวที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาจึงเป็นปัญหาก่อให้เกิดความเครียด (Stress) ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้เสมอกับมนุษย์ทุก ๆ คนไม่มีใครสามารถหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดจึงเป็นปัญหาที่ได้รับการสนใจศึกษาในทุกสายอาชีพ เพื่อหาทางป้องกัน แก้ไขหรือให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือส่วนรวมให้น้อยที่สุด

ความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญและเกิดขึ้นบ่อยครั้งในองค์กร ความเครียดจะเกิดขึ้นได้กับคนทุกคนและในทุกระดับของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานหรือผู้บริหาร ความเครียดอาจเกิดขึ้นกับบุคคลเพียงคนเดียว เกิดขึ้นกับทีมงานหรือแผนก หรือเกิดขึ้นกับทั้งองค์กรก็ได้ ระดับของความเครียดจะมีผลกระทบกับบุคลิกภาพของพนักงาน ความขัดแย้งในบทบาท สมรรถภาพในการทำงาน รวมไปถึงความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานด้วยเราได้พูดคุยกันมาหลายครั้งแล้วว่า งานอาจเป็นตัวอันตรายสำหรับสุขภาพเรา อุบัติเหตุต่างๆ และความรุนแรงในงานแม้กระทั่งตัวงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับสารเคมีอันตรายในโรงงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบมีรายงานอุบัติเหตุและตายจำนวนมากในทุกๆปี อันตรายอีกอย่างหนึ่งคือ ความเครียด มีอยู่ในบรรดาลูกจ้างจำนวนมากหลายล้านคน แต่มันเกิดขึ้นเงียบๆ (Silent) และละเอียดอ่อน (Subtle ways) ด้วยเหตุที่ที่นั่นทำงานที่ออกแบบมาแยๆ กลิ่นอันตรายของน้ำหอม เป็นปฏิภิกิริยาทางกาย (Physical agent) ที่มีผลต่อสุขภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงาน แต่ความเครียดเป็นปฏิภิกิริยาทางใจ (Psychological agent) ที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพ และอารมณ์ความรู้สึก และตลอดจนถึงความสามารถในการทำงาน (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข)

โรคภัยไข้เจ็บที่มากับความเครียด (Stress-related diseases) ระบาดหนักในหมู่ลูกจ้างที่อยู่ในอเมริกา การสำรวจได้จัดทำโดยบริษัทประกันชีวิตพบว่า เกือบครึ่งหนึ่งของลูกจ้างวัยผู้ใหญ่ มองว่างานของเขาเป็นงานที่เครียดเอามากๆ (Extremely stressful) ทุกๆ หนึ่งในสามของชาวอเมริกันลาออกจากงานเพราะความเครียด

จำนวนคนที่ไปหาหมอมีเป็นจำนวนถึงครึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมดที่ถูกระบุว่าเป็นเพราะความเครียด ยิ่งไปกว่านั้นสิ่งที่รายงานเป็นเครื่องหลักคือ โรค Psychosomatic ความผิดปกติที่มีอิทธิพลจากสภาพจิตของคนไข้มีลักษณะคือสภาพร่างกายผิดปกติไม่ทำงานเพราะผลมาจากสภาพทางจิตใจและอารมณ์ เช่น ความเครียดในงาน ปัญหาของสุขภาพร่างกายที่มาจากความเครียดนั้น ได้แก่ การเกิดขึ้นของโรคความดันโลหิต (Blood pressure) แผลเปื่อยแผลพุพอง (Ulcer) ลำไส้ใหญ่อักเสบ (Colitis) โรคหัวใจ (Heart disease) ข้อต่ออักเสบ (Arthritis) โรคผิวหนัง (Skin disease) ภูมิแพ้ (Allergies) ปวดหัว และโรคมะเร็ง (Cancer) ความเครียดสามารถเป็นตัวช่วยให้เชื้อโรคเหล่านี้เจริญเติบโตหรือแพร่กระจาย และอาจนำมาซึ่งความผิดปกติของการทำงานของภูมิคุ้มกันโรค (Immune system) ที่อยู่ในร่างกายเรา (รศ. ดร. ภาณุ ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ ภาควิชาเภสัชวิทยา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล)

ความเครียดในสถานที่ทำงานทำให้เกิดรายจ่ายสูงสำหรับนายจ้าง สะท้อนให้เห็นได้ในเรื่องประสิทธิภาพต่ำ (Low productivity) แรงจูงใจในการทำงานน้อยลง จำนวนงานผิดๆและอุบัติเหตุเกิดขึ้นสูง ถ้าความเครียดมีอยู่สูงความตั้งใจและพฤติกรรมจะเปลี่ยน เช่น เป็นหัวขโมย เสพยา และติดเหล้า ความเครียดมีผลต่อพนักงานทุกคนทุกตำแหน่งและทุกชนิดของงาน ดูเหมือนว่าคุณสามารถหลีกเลี่ยงได้ ระดับความเครียดบางระดับมีผลต่อคุณภาพชีวิต งานเป็นศูนย์กลางและเป็นการอธิบายลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล งานอาจมีคุณค่าภายใน ซึ่งเกิดจากตัวงานเอง หรือ เป็นคุณค่าจากเครื่องมือภายใต้เงื่อนไขที่จำเป็นของชีวิต และการบริการซึ่งเป็นพรสวรรค์ ความสามารถ หรือความรู้ของบุคคล เคยมีผู้นำ การแยก งาน กับ บ้าน ย้อนไปสู่ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม มันกลายเป็นความจำเป็นสำหรับบุคคลที่ต้องจากบ้านเพื่อไปทำงาน อย่างไรก็ตาม งาน และ ไม่จำเป็นต้องแยกจากกัน เคนเทอร์ (Kanter. 1977) เสนอว่าความรู้เกี่ยวกับความตึงเครียด กับการเจ็บป่วย มักมาจากระบบเดียวกัน ไม่ว่าความตึงเครียดจากบ้าน หรือจากงาน ต่างก็สามารถใช้ทำความเข้าใจ การปรับตัวของบุคคลหนึ่งจากอีกอย่างหนึ่ง จึงเป็นที่ชัดเจนว่าพนักงานส่วนใหญ่ ไม่สามารถเอาความกดดันหลังจากการทำงานออกได้เมื่อเขาเลิกงานแล้ว

ได้มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดการกับความเครียดไว้มากมายในทั้งประเทศไทยและในต่างประเทศ ซึ่งผู้เขียนให้ความสนใจและเคยนำมาใช้กับตนเองอยู่เสมอ หลายคนมีความเห็นว่าการเครียดไม่ใช่สิ่งเลวร้ายเลยแต่เป็นสิ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิตเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับร่างกายและความเข้มแข็งให้กับจิตใจและจิตวิญญาณ จึงนับเป็นประสบการณ์ที่ควรได้รับการเรียนรู้ และฝึกฝนตั้งแต่เด็ก เพื่อจักได้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่สามารถเผชิญชีวิตในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยไม่เป็นภาระของสังคม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ทราบว่า ปัจจัยใดทางด้านความเครียดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล เพื่อจะนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน หรือแนะนำพยาบาลที่กำลังเผชิญหน้ากับ“ความเครียด” นี้ ให้สามารถบรรเทาหรือบริหารจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ อันจะนำไปสู่การมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข ส่งผลให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและสังกัดหน่วยงาน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลจังหวัดปทุมธานี และสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาช่วยลดความเครียดของพยาบาลให้น้อยลง และทำให้ทราบถึงสิ่งที่พยาบาลมีความต้องการจากองค์กร หน่วยงาน และสังกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในจังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานี แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สูตรสำหรับกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 25-26) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผู้วิจัยขอกำหนดขนาดเป็น 400 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1 อำเภอ จากกลุ่มเขตการปกครองของจังหวัดปทุมธานี ซึ่งปัจจุบันจังหวัดปทุมธานี ได้แบ่งเขตการปกครองตามการบริหารงาน ออกเป็น 6 กลุ่มอำเภอ ดังนั้น จะได้เขตที่ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 12 เขต เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามตามสถานที่ทำงานในอำเภอต่างๆ ที่จับสลากได้ในขั้นตอนที่ 1 จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21-30 ปี

1.1.2.2 31-40 ปี

1.1.2.3 41-50 ปี

1.1.2.4 51 ปีขึ้นไป

1.1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.3.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.1.3.2 10,001-15,000 บาท

1.1.3.3 15,001-20,000 บาท

1.1.3.4 20,001-25,000 บาท

1.1.3.5 25,001 ขึ้นไป

1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน)

1.1.5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1.1.5.2 4-6 ปี

1.1.5.3 7-9 ปี

1.1.5.4 10 ปีขึ้นไป

1.1.6 สังกัดหน่วยงาน

1.1.6.1 หน่วยงานราชการ

1.1.6.2 หน่วยงานเอกชน

1.1.6.3 หน่วยงานอื่นๆ

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน

1.2.1 สภาพการทำงาน

1.2.2 ลักษณะงาน

1.2.3 เทคโนโลยีใหม่

1.2.4 ปริมาณงาน

1.3 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

1.3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

1.3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง

1.3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลที่ให้บริการในแผนกหรือหน่วยงานต่าง โรงพยาบาล และสถานบริการทุกระดับ

2. ลักษณะประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีลักษณะแตกต่างกันในด้านต่างๆ ได้แก่

2.1 เพศ หมายถึง เพศของพยาบาล ระบุเป็นเพศชาย หรือ เพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์ของพยาบาลจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

2.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนของพยาบาล

2.4 สถานภาพ หมายถึง สถานภาพชีวิตของพยาบาล

2.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง อายุงานของพยาบาลในจังหวัดปทุมธานี นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน

2.6 สังกัด หมายถึง หน่วยงานที่พยาบาลประกอบการทำงาน

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด หมายถึง ภาวะความรู้สึกรู้สึกไม่สบายใจ ไม่พอใจ คับข้องใจ วิตกกังวลหรือกดดันของบุคคล ซึ่งมาจากการเผชิญเหตุการณ์หรือปัญหาในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานต่างๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อลักษณะการทำงานของพยาบาล ได้แก่

- สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปในหน่วยงาน อันได้แก่ เสียงรบกวน แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม ความวุ่นวายต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่ออารมณ์และสภาวะทางจิตใจ

- ลักษณะงาน หมายถึง งานที่มีการหมุนเวียนของช่วงเวลาการทำงานตามตารางเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ได้แก่ พยาบาลมีการทำงานที่มีลักษณะแบบเข้างานเป็นกะ ส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย สภาพจิตใจ และแรงจูงใจในการทำงาน หรือได้รับงานที่มีความคาดหวังในคุณภาพของงานมากเกินไป

- เทคโนโลยี หมายถึง งานได้มีการพัฒนาและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน เช่น การขึ้นระบบใหม่ การปรับปรุงระบบ

- ปริมาณงาน หมายถึง พยาบาลรู้สึกเครียดกับปริมาณที่มากเกินไป ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น หรือปริมาณงานที่น้อยเกินไปทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

3.2 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดของบุคคล ได้แก่

- ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง สัมพันธภาพต่างๆ ที่ได้รับจากหัวหน้างาน เช่น ความไว้วางใจ ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

- ความสัมพันธ์กับลูกน้อง หมายถึง ความสัมพันธ์ที่พึงปฏิบัติต่อลูกน้อง เช่น การให้คำปรึกษา ใส่ใจในงานที่ลูกน้องปฏิบัติงาน

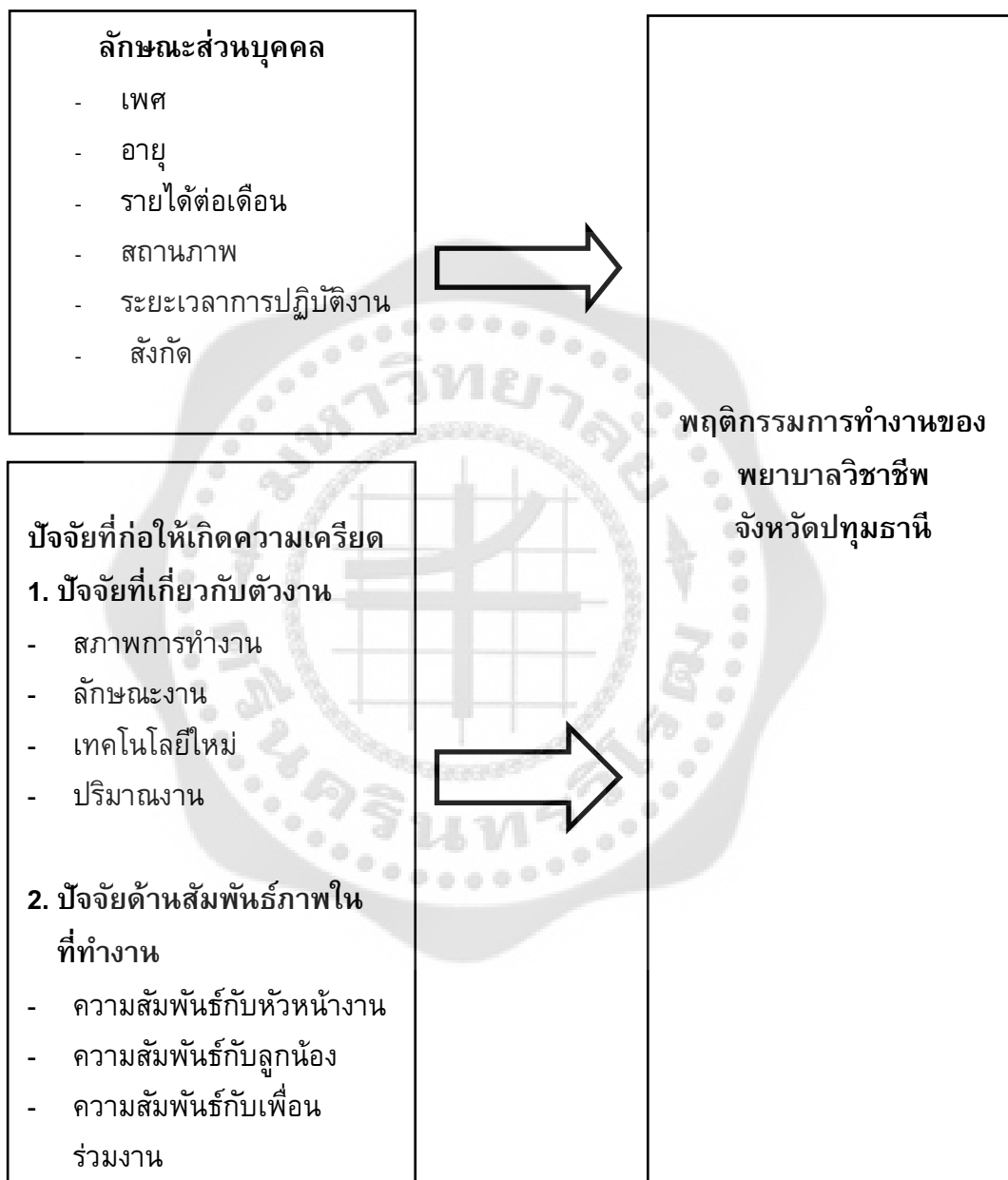
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง สิ่งที่พึงปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน เช่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การช่วยเหลือถ้อยทีถ้อยอาศัย ความมีน้ำใจ

4. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำของพยาบาลที่แสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งหนึ่งสิ่งใดในขณะปฏิบัติงาน อันจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ซึ่งสามารถวัดได้จากการเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะส่วนบุคคลเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

2.1 ด้านสภาพการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

2.2 ด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

2.3 ด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

2.4 ด้านปริมาณงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

2.5 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

2.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

2.7 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในจังหวัดปทุมธานีโดยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐานการกำหนดตัวแปรการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างกรอบแนวคิดและแนวทางในการดำเนินงานวิจัยได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป โดยความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย พรทิพย์ วรกิจโภคาท (2529: 312-315)

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะของเพศชาย และเพศหญิงแตกต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงแตกต่างกัน เช่น การวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่นพบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงคราม และจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายต่างกันยิ่งมีอายุมากกว่า เป็นการยากที่จะสอนให้เชื่อฟังให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรสำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

คนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาแตกต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ ประมะ สตะเวทิน (2553:112)

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด และพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่มีอายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกับลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาน้อยมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษามีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่นๆ

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และ สถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึง ความคิดความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น โดยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 41) มีดังนี้

1) อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน โดยนักการตลาดจะสามารถใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแบ่งส่วนตลาดได้

2) เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่สำคัญเช่นกัน โดยสตรีจะเป็นเป้าหมาย และเป็นผู้บริโภคที่มีอำนาจในการซื้อสูง ไม่ว่าจะเป็นสินค้าประเภทใดก็ตาม เช่น สินค้าสำหรับผู้ชาย หรือเด็ก ก็มักจะสังเกตได้ว่าผู้ที่ตัดสินใจซื้อมักเป็นสตรีมากกว่าเพศอื่น

3) ลักษณะครอบครัว (Marital Status) เป็นเป้าหมายที่สำคัญของนักการตลาด โดยจะให้ความสนใจกับจำนวน และลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้น เพื่อใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับผู้บริโภคกลุ่มนี้

4) รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income Education and Occupation) ซึ่งนับเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย มีอำนาจซื้อสูง แต่คนที่มียาได้ปานกลางถึงต่ำ จะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งอาจมีความสามารถในการซื้อก็ได้ อาจทำให้เกิดการสูญเสียลูกค้าในกลุ่มนี้ไปได้ และปัจจัยด้านรูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ ก็อาจเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจที่สำคัญได้นอกจากปัจจัยด้านรายได้เพียงอย่างเดียว และในด้านของการศึกษา อาชีพ และรายได้ จะมีแนวโน้มความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดในเชิงเหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาน้อย โอกาสที่จะหางานระดับสูง ยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ เป็นต้น

ดีฟว์ล (พีระ จิระโสภณ. 2539: 645-646; อ้างอิงจาก DeFleur. 1996) “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับผู้รับสาร” (Theories of Mass Communication) ได้กล่าวถึงตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เห็นว่า ข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่มีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น DeFleur ได้สอนทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) โดยมีหลักการพื้นฐานดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาพ หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกชูปเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้นำแนวคิดเบื้องต้นนี้มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาสร้างกรอบแนวความคิด ตามแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 41) โดยแบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดออกเป็น 2 ปัจจัยอันได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสังกัด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

จอห์นสัน (พิมผกา สุขกุล. 2535 อ้างอิงจาก Johnson. 1990: 234-245) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึงการตอบสนองของร่างกายโดยทั่วไปหรือไม่เฉพาะเจาะจงซึ่งเป็นสัญญาณเตือนให้รู้ถึงความจำเป็นที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดระดับคืนสู่ภาวะปกติอารมณ์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดได้แก่ความโกรธความวิตกกังวลความกลัวความซับซ้อนใจ

ฟาร์เมอร์ลินน์และเฮเคเลอร์ (สนาม บินชัย. 2543 อ้างอิงจาก Farmer; Lynn; & Hekeler. 1984) กล่าวว่าความเครียดเป็นระดับของความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ขึ้นเนื่องมาจากสถานการณ์ต่างๆซึ่งในสถานการณ์เดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน

ลักก์แมนและซอร์สัน (สุญารินทร์ สิทธิวงศ์. 2544: 7; อ้างอิงจาก Luckman; & Soreson. 1987) ได้สรุปความหมายของความเครียดไว้ดังนี้

1. สิ่งที่มาคุกคามหรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
3. สิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์
4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

ลูธานส์ (Luthans. 1989) ได้ให้ความหมายของความเครียดในเชิงการจัดการไว้ว่าเป็นอาการตอบสนองที่เกิดขึ้นเนื่องจากสภาวะแวดล้อมภายนอกซึ่งมีผลกระทบต่อร่างกายสภาพจิตใจ และสามารถทำให้เกิดการเบี่ยงเบนทางพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548: 4) ความเครียดเป็นอุปสรรคที่คอยรบกวนสุขภาพจิตใจและร่างกาย ความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องกระทำหน้าที่ฝืนระดับความสามารถปกติ ผลของความเครียดเป็นอันตรายต่อ ตนเอง ครอบครัว และสังคม ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ และทุกวัย ตั้งแต่เด็กเล็ก หนุ่มสาว ผู้ใหญ่ กระทั่งวัยชรา คำว่าความเครียดได้ถูกนำมาใช้ในชีวิตรประจำวัน และในวงการสุขภาพมากขึ้นด้วย ความหมายที่หลากหลายตั้งแต่คำศัพท์พื้นฐาน ที่หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่รบกวนการดำเนินชีวิตรประจำวัน และระดับ ทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวินิจฉัย เพื่อสร้างเสริมป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสภาพทั้งในบุคคลทั่วไปและผู้มีปัญหาสุขภาพ

เซลย์ (Selye. 1976) มีความเห็นว่า ความเครียดต้องไม่ใช่นามธรรม แต่ต้องสามารถวัดได้เป็นรูปธรรมและกล่าวไว้ชัดเจนว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะทางชีวภาพ ที่แสดงให้เห็นได้โดยปรากฏการณ์ของกลุ่มอาการเฉพาะ ซึ่งเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาตอบสนองทั่วไปของร่างกายต่อสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลตอบสนองหรือจัดการกับปัจจัยความเครียดนั้นๆ ถ้าต้องการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่พึงพอใจ ซึ่งจัดเป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความอึดอัดและเพิ่มพูนแรงผลักดันสู่จุดมุ่งหมาย เรียกว่าความเครียดที่ให้คุณ (Eustress) หากเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจและเป็น

อันตราย ซึ่งอาจเกิดจากความรู้สึกหวาดหวั่น ลนลาน ทำอะไรไม่ถูก การสนองตอบนี้สามารถสร้างความเสียหายให้กับร่างกายได้ เรียกว่า ความเครียดที่ให้โทษ (Distress)

กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข (2546) ให้ความหมายว่าเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกว่าคุณถูกคุกคามก่อให้เกิดความไม่สบายใจกังวลสับสนวิตกกังวลเกิดความไม่สมดุลซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการตั้งกลไกการป้องกันตนเองมาใช้เพื่อทำให้ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลงและกลับเข้าสู่สมดุลอีกครั้งหนึ่ง

ความเครียด (Stress) เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เกิดขึ้น เมื่อร่างกายถูกกระตุ้นและมีปฏิกิริยา ตอบโต้เป็น ปฏิกิริยา ทางสรีรวิทยา และจิตวิทยาโดยระบบต่อมไร้ท่อที่หลังฮอร์โมน และระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ไปทั่วร่างกาย เมื่อเกิด ความเครียดภายในจิตใจ มักส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สังเกตได้อย่างชัดเจน เช่น

1. ทางกาย : ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ เบื่ออาหารหายใจไม่อิ่มหัวใจเต้นเร็วขึ้น หรือกินมากกว่าปกติท้องอืดเฟ้อ อาหารไม่ย่อย ประจำเดือนมาไม่ปกติ เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ ผิวน้ำเป็นผื่นคัน เป็นหวัดบ่อยๆ แพ้อากาศง่าย

2. ทางจิตใจ : หงุดหงิด สับสน คิดอะไรไม่ออก เบื่อหน่ายโมโหง่าย ซึมเศร้าสมองทำงานมากขึ้น ความคิดอ่านระยะสั้นดีขึ้น การตัดสินใจเร็วขึ้น ความจำดีขึ้น สมารถดีขึ้น วิตกกังวล คิดมาก คิดฟุ้งซ่าน หลงลืมง่ายไม่มีสมาธิ หงุดหงิด โกรธง่าย ใจ น้อย เบื่อหน่าย ซึมเศร้า เหงา ว้าวุ่น สิ้นหวังหมดความรู้สึกสนุกสนาน

3. ทางสังคม : บางครั้งทะเลาะวิวาทกับคนใกล้ชิดหรือไม่พูดจากับใคร จู้จี้ขี้น ขวนทะเลาะ มีเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อยๆ

สรุปได้ว่าความเครียดเป็นความรู้สึกที่บุคคลรับรู้ได้ถึงอารมณ์สภาพจิตใจและการแสดงออกทางร่างกายของตนเองที่บ่งบอกได้ว่าอึดอัดคับข้องใจไม่สบายตัวไม่สบายใจไม่มีความสุขซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการปรับตัวของตนเองความเครียดวัดได้จากการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาจากอาการทางระบบประสาทอัตโนมัติเช่นความดันโลหิตอัตราการหายใจการตั้งของกล้ามเนื้อคลื่นสมองหรืออาการระบบทางเดินอาหารเป็นต้นความเครียดวัดจากแบบสอบถามประเมินตนเองเกี่ยวกับการรับรู้ต่อความรู้สึกของตนเองวัดจากการสังเกตพฤติกรรมหรืออาการต่างๆที่บุคคลแสดงออกเช่นพูดเร็วรัวกระสับกระส่ายซึมเศร้า ร้องไห้บุคลิกที่เปลี่ยนแปลงเป็นต้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

กาลาซิกส์ (Karasek.1976 cited in Schnall. 1998) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานว่าความเครียดจากการทำงานเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันจากความต้องการของลักษณะงาน(Psychological Job Demand) สูง แต่มีความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน (Control or Job Decision Latitude) ต่ำ และการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ต่ำ ความเครียดในการทำงานเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของ 3 ปัจจัย งานที่มีความเครียดน้อยที่สุดคือ งานที่มีความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคมสูง ส่วนความต้องการของลักษณะงานอยู่ในระดับกลาง

เซลเย่ (Selye. 1976) เป็นบุคคลแรกที่เริ่มศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดที่มีต่อร่างกายเพื่อให้ทราบถึงการตอบสนองของร่างกายที่เฉพาะเจาะจงที่มีต่อ

ความเครียดซึ่งเซลเย่เชื่อว่าการตอบสนองของร่างกายนั้นไม่มีความเฉพาะเจาะจงจึงได้เสนอรูปแบบของการตอบสนองต่อความเครียดโดยเรียกรูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดนี้ว่า

General adaptation syndrome (GAS) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้อธิบายกระบวนการของความเครียด 3กระบวนการดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเตือนภัย (Alarm stage) เป็นการตอบสนองอย่างฉับพลันรวดเร็วต่อสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและสารเคมีภายในร่างกาย

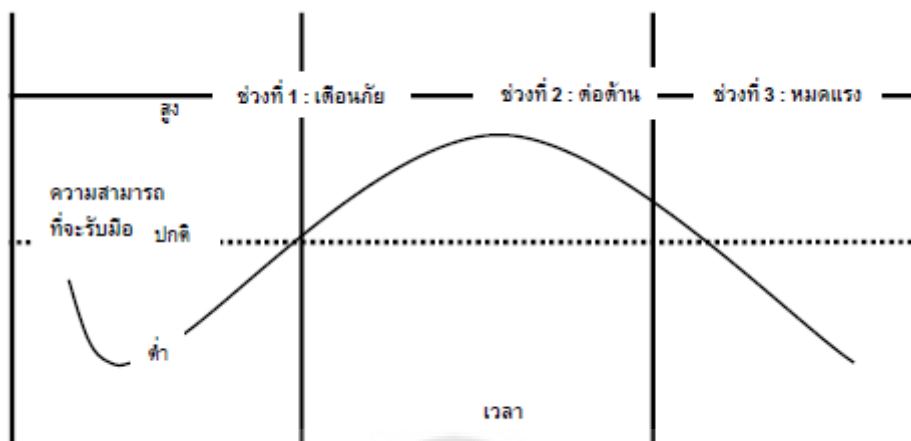
ลักษณะที่พบได้แก่เป็นไข้ปวดศีรษะปวดกล้ามเนื้อและข้อต่อเบื่ออาหารรู้สึกเหนื่อยหน่าย อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้นอย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสถานการณ์หรือสิ่งที่เร้ามาคุกคามและสภาพร่างกายด้วยในระบายนั้แต่ละบุคคลจะใช้วิธีการจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยการมีปฏิกิริยาสู้หรือหนี (Fight or flight reaction) และการตอบสนองต่อความเครียดในระบายนั้ไม่มีผลรุนแรงต่อร่างกายและความเครียดที่ถูกปลดปล่อยออกมาจะทำให้ร่างกายเข้าสู่สภาวะปกติ

ระยะที่ 2 ระยะต่อต้าน (Resistance stage) หากสิ่งมากระตุ้นให้เกิดความเครียดยังคง

อยู่ไปเรื่อยๆร่างกายจะเปลี่ยนรูปแบบการตอบสนองจากการตอบสนองในระยะเตือนภัยมาเป็นการต่อต้านโดยร่างกายจะปรับตัวให้อยู่ในความสมดุลกล่าวคือร่างกายจะพยายามปรับตัวให้เข้าสู่สภาวะปกติอาการและลักษณะของระยะเตือนภัยจะค่อยๆหายไปเช่นการเต้นของหัวใจและระดับการหายใจค่อยๆลดลงอยู่ในระดับปกติร่างกายสามารถทนต่อสภาวะเหล่านั้นได้ในระดับหนึ่ง แต่หากสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดเหล่านั้นยังคงทนอยู่ต่อไปเรื่อยๆหรือปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดไม่มีประสิทธิภาพพอร่างกายก็จะเข้าสู่ระยะที่แย่ลง

ระยะที่ 3 ระยะหมดแรง (Exhaustion) ระยะนี้เกิดจากบุคคลมีความเครียดเรื้อรังเป็น

ระยะเวลานานร่างกายหมดพลังงานจนไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสภาวะสมดุลต่อไปร่างกายแสดงอาการเหมือนในระยะเตือนภัยอีกครั้งและไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้



ภาพประกอบ 2 การปรับตัวโดยทั่วไปจากความเครียด (General Adaptation Syndrome).

ที่มา: Hans Selye. (1976). *The stress of life*.

ชนิดของความเครียด

สิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันและการตอบสนองต่อความเครียดนั้นก็แตกต่างกันออกไปด้วย ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิดคือ

1. ความเครียดฉับพลัน (Acute Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทันที และร่างกายตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันที เช่นกันโดยจะมีการหลั่งฮอร์โมนความเครียดเมื่อความเครียดหายไปร่างกายก็จะกลับสู่ปกติเหมือนเดิม ฮอร์โมนก็จะกลับสู่ปกติตัวอย่างของสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดชนิดนี้ เช่น เสียงดัง อากาศร้อนหรือเย็นจัด ชุมชนที่คนมากๆ ความตกใจกลัวอันตรายต่างๆ

2. ความเครียดเรื้อรัง (Chronic Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและร่างกายไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดนั้นซึ่งเมื่อนานวันเข้าความเครียดนั้นก็จะสะสมเป็นความเครียดเรื้อรังตัวอย่างสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรัง เช่น ความเครียดในที่ทำงาน ความเครียดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัญหาเศรษฐกิจ เป็นต้น

ศุภชัยยะประภาส (2533) และสุภาณีเกษมสันต์ (2547: 30-31) ได้แบ่งประเภทของความเครียดจากผลกระทบที่เกิดจากความเครียดไว้ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ไม่ดีหรืออิทธิพลที่ไม่ดี (Negative thing or negative forces) หรือเรียกว่าความทุกข์(Distress) เมื่อคนทั่วไปเกิดปัญหาก็เข้าใจได้ทันทีว่าเกิดความเครียด เช่นการหย่าร้างญาติมิตรเสียชีวิตการเจ็บป่วยการตกงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ดี (Positive thing or positive forces) หรือความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) สิ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดชนิดนี้เป็นสิ่งที่ดีสร้างความสุขให้แก่คนทั่วไป เช่น การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่าความเครียดไม่จำเป็นที่จะต้องให้ผลในทางลบกับชีวิตคนเราเสมอไป ทั้งนี้เพราะความเครียดให้ผลได้ใน 2 ทาง คือ ความเครียดทางสร้างสรรค์ (Eustress) ซึ่งจะส่งผลทางบวกแก่การทำงาน กล่าวคือความเครียดระดับปานกลางจะเพิ่มความพยายามในการทำงาน กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ และความขยันขันแข็งยิ่งขึ้น และความเครียดทางทำลาย (Distress) ซึ่งเป็นสิ่งที่ให้ผลทางลบทั้งต่อองค์กรและบุคคล กล่าวคือความเครียดที่มากเกินไปจะเกินขีดความสามารถมนุษย์ในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ทั้งทางด้านกายภาพและจิตภาพ มักจะส่งผลกระทบในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น การขาดงาน ความผิดพลาดในการทำงาน การออกจากงาน เป็นต้น

ระดับของความเครียด

เจนิส (Janis, 1952: 13-57) ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นหรือสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้นๆ ไม่รุนแรง ความเครียดระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อยได้แก่การจราจรติดขัด การพลาดเวลานัดหมาย
2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าชนิดแรก ระยะเวลาตั้งแต่เกิดขึ้นถึงสิ้นสุดอาจเป็นชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวันได้แก่ความเครียดจากการทำงานหนักหรือทำงานติดต่อกันนานเกินไป การเจ็บป่วยที่รุนแรง การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน
3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์เป็นเดือนหรืออาจเป็นปี โดยมีสาเหตุที่รุนแรงมากหรืออาจเกิดจากสาเหตุร่วมกันได้แก่การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอย่างกะทันหันของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

ความเครียดเกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใด ๆ ก็ตามที่ผลักดันให้ร่างกายและจิตใจผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล ผิดพลาด ผิดหวัง อารมณ์เสีย ไม่มีสมาธิ ไม่พอใจ บางคนเมื่อเกิดอารมณ์เครียดก็แสดงออกทางกายด้วย เช่น ปวดหัว นอนไม่หลับ กินไม่ได้ อ่อนเพลีย เป็นต้น โดยปกติความเครียดจะเกิดเพราะสาเหตุ 5 ประการ คือ

1. เกิดจากความกดดัน ทุกวันนี้คนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อม และบุคคลรอบ ๆ ข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ให้เรียนหนังสือมาก ๆ ลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้ทำงานตามสังคมส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในสังคมเมืองถูกกดดันด้วยเวลา จะทำอะไรก็ต้องรีบเร่ง แข่งขันกับคนอื่น

ไปเสียหมด หลาย ๆ คนต้องทำตนเองให้ได้มาตรฐานตามที่สังคมกำหนดโดยไม่เต็มใจ จึงทำให้เกิดความเครียด

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีตวิตกกังวลอนาคต ย่อมไม่มีความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะนอนไม่หลับ อารมณ์หงุดหงิดรู้สึกผิด ซึมเศร้า อ่อนเพลีย เป็นต้น

3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานแต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่ายเช่นรถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงจุดหมายปลายทางเสียที่หรือไม่มีเงินทำให้ไม่สามารถซื้อของที่ตนเองต้องการได้ นอกจากนั้น ความผิดหวังความสูญเสีย ก็ทำให้เครียดได้เช่นกัน

4. เกิดจากการขัดแย้งมีบ่อยครั้งที่เรามีการขัดแย้งในใจเมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกอย่างหนึ่งอย่างใดเพียงอย่างเดียวบางคนอยากได้เงินมากแต่ไม่ชอบทำงานมากการที่ต้องทำอะไรด้วยความจำใจก็เป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตนเอง เช่นความพิการ ความผิดปกติของอวัยวะส่วนหนึ่งของร่างกายหรือป่วยเป็นโรคเรื้อรังและโรคประจำตัวที่ไม่มีทางรักษาให้หายขาดได้จึงทำให้เกิดความเครียดขึ้นในตลอดเวลา

ร็อบบินส์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. 2541: 289–291; อ้างอิงจาก Robbins. 1996: 614) กล่าวว่าจากปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดได้แก่ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมปัจจัยเกี่ยวกับองค์การและปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคลและปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวจะเป็นสาเหตุที่สำคัญในการเกิดความเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของบุคคลแต่ละคนเช่นประสบการณ์จากการทำงานบุคลิกภาพหรือการรับรู้ในสิ่งต่างๆและการที่บุคคลเผชิญกับความเครียดก็จะเกิดอาการในรูปแบบต่างๆซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะคืออาการทางร่างกายอาการทางจิตใจและอาการทางพฤติกรรม เป็นต้น

ความเครียดไม่ได้เกิดจากสาเหตุใดเพียงสาเหตุเดียวแต่มักจะเกิดจากทั้งสองสาเหตุประกอบคือมีปัญหาเป็นตัวกระตุ้นและมีการคิดประเมินสถานการณ์เป็นตัวบ่งบอกว่าเครียดมากน้อยแค่ไหนสาเหตุของความเครียดได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆจะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์การและจะมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยเศรษฐกิจการเมืองและเทคโนโลยี

1.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainty) เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำคนส่วนใหญ่จะเกิดความไม่มั่นคงในงานของตนในภาวะเงินเฟ้อการลดพนักงานการตัดเงินเดือนพนักงานหรือการลดชั่วโมงการทำงานลง

1.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainties) การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองหรือความไม่มั่นคงทางการเมืองก็เป็นปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมที่สำคัญประการหนึ่งเพราะอาจจะมีผลกระทบกับการทำงานในองค์การอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลหรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล

1.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี (Technological uncertainty) เทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาพนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงกับงานของตนเนื่องจากเทคโนโลยีอาจจะมาแทนที่งานของตนในวันใดวันหนึ่งการพัฒนาการด้านคอมพิวเตอร์การใช้หุ่นยนต์การใช้ระบบอัตโนมัติและอื่นๆจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้เช่นกัน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational factors) มีปัจจัยมากมายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียดเช่นความกดดันจากการทำงานผิดพลาดการทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลาปริมาณงานมากเกินไปเป็นต้นซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การอันก่อให้เกิดความเครียดสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

2.1 ความต้องการจากงาน (Task demand) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงานประกอบด้วยการออกแบบงานของแต่ละบุคคล (การมีอิสระในการทำงานความหลากหลายของงานการใช้เครื่องจักรต่างๆ) สภาพการทำงานและสภาพร่างกายเป็นต้นการที่พนักงานต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้อุณหภูมิในห้องทำงานไม่เหมาะสมเสียงรบกวนต่างๆการมีเนื้อที่การทำงานที่แออัดสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดอาการจุกเสียดหรือหงุดหงิดได้

2.2 ความต้องการจากบทบาท (Role demand) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้เกิดความเครียดในบางกรณีพนักงานเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตนเองหรือมีบทบาทมากเกินไปความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมายก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

2.3 ความต้องการส่วนบุคคล (Interpersonal demand) การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานการขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีการที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่างๆได้หรือการไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

2.4 โครงสร้างองค์การ (Organization structure) ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆการไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้นหรือการใช้ข้อบังคับที่มากเกินไป

2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (Organizational leadership) ลักษณะการบริหารของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียดความรอนรนใจความกลัวให้กับพนักงานการควบคุมอย่างใกล้ชิดการสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงานสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

2.6 วงจรชีวิตขององค์การ (Organizational's life stage) วงจรชีวิตขององค์การสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอนในแต่ละขั้นตอนก็จะสร้างแรงกดดันปัญหาต่างๆให้กับพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจไม่แน่นอนว่าตนเองจะถูกออกจากการงานหรือถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิจากสวัสดิการต่างๆหรือไม่

3. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล (Individual factors) มีดังนี้

3.1 ปัญหาทางครอบครัว (Family problems) ครอบครัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานซึ่งจะมีผลกระทบกับการทำงานปัญหาการหย่าร้างความยุ่งยากในบุตรธิดาและปัญหาอื่น ๆ อีก

3.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ (Economic problems) จะเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินของพนักงานปัญหานี้สืบปัญหาการผ่อนชำระค่าบ้านรถยนต์ปัญหาทางเศรษฐกิจนี้มักจะเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าพนักงานระดับสูง

3.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (Personality problems) การที่พนักงานมีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะมีผลกระทบกับบุคลิกภาพของพนักงานได้

วรารณณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2545: 117-118) ได้กล่าวไว้ว่าสาเหตุของความเครียดเป็นสิ่งที่มีความอิทธิพลต่ออารมณ์สภาวะร่างกายของบุคคลเป็นสิ่งที่คาดว่าจะมีผลก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้และการเกิดความเครียดนั้นมาจากสาเหตุใหญ่ 2 ประการคือ

1. จากตัวบุคคลเองซึ่งเกี่ยวข้องกับสติปัญญาประสบการณ์ชีวิตบุคลิกภาพเฉพาะบุคคลเป็นแบบก้าวร้าวเก็บตัวต่อต้านสังคมรักและหลงตนเองมากความคับข้องใจความรู้สึกสูญเสียและรู้สึกผิดความพิการความเจ็บปวดทางด้านร่างกายและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของปัจเจกบุคคล
2. จากภายนอกตัวบุคคลเป็นเรื่องของปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเช่นปัญหาจากอาชีพการงานเศรษฐกิจและสังคมความยากจนและสภาพของสังคมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงชีวิตความรับผิดชอบและตำแหน่งหน้าที่การงานและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและแวดล้อมบุคคลนั้น ๆ อยู่

ลักก์แมนและซอร์สัน (สุญารินทร์ สิทธิวงศ์. 2544 : 13-14 อ้างอิงจาก Luckman; & Soreson.1987) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด 10 ด้านดังนี้

1. ปัจจัยด้านพันธุกรรม (Genetic factor) ได้แก่การทำงานของระบบต่างๆภายในร่างกายผิดปกติตลอดจนโรคที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม
2. ปัจจัยด้านกายภาพและเคมี (Physical and chemical factor) แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

2.1 อันตรายจากสิ่งแวดล้อมภายนอกเช่นความร้อนความเย็นแสงแดดรังสีเป็นต้น

2.2 อันตรายจากสภาพภายในร่างกายเช่นร่างกายได้รับอินซูลินมากเกินไปทำให้ร่างกายหมดสติหรือร่างกายสะสมคอเรสเตอรอลมากเกินไปทำให้เกิดภาวะเส้นเลือดแข็ง

2.3 อันตรายจากการขาดสิ่งจำเป็นสำหรับการชีวิตเช่นขาดสารอาหารต่างๆขาดออกซิเจนสูญเสียเกลือแร่

3. ปัจจัยด้านจุลินทรีย์และปรสิต (Microorganism and parasites factor) เช่นแบคทีเรีย ไวรัสพยาธิต่างๆเป็นต้น

4. ปัจจัยด้านจิตใจ (Psychological factor) ได้แก่สภาพการเจริญเติบโตที่มีการเปลี่ยนแปลงตามวัยเช่นการย่างเข้าสู่วัยเจริญพันธุ์การตั้งครรภ์รวมถึงกระบวนการเจริญเติบโตและ

พัฒนาการช่วงวัยต่าง ๆ เช่นวัยผู้ใหญ่ตอนต้นเป็นวัยที่ต่อสู้สังคมต่อสู้แข่งขันวัยผู้ใหญ่ตอนกลางจะรู้สึกว่าการดิ้นรนวัยต้องเผชิญหน้ากับปัญหาต่าง ๆ มากมายวัยผู้ใหญ่ตอนปลายจะรู้สึกว่าชีวิตไม่มีคุณค่าร่างกายมีแต่ความเสื่อมสลายทำให้รู้สึกสิ้นหวังว่าเหว

5. ปัจจัยด้านขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม (Culture factor) เนื่องจากสภาพทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมนุษย์จะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่ในสังคมได้โดยจะต้องมีทัศนคติค่านิยมและความเชื่อที่คล้ายคลึงกันเพื่อให้เป็นที่ยอมรับซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อบุคลิกภาพ

6. ปัจจัยด้านการเผชิญกับสิ่งที่ต้องตัดสินใจ (Endure shock factor) การเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เคร่งครัดเช่นการจราจรติดขัดเสียงรบกวนต่าง ๆ และต้องมีการใช้ความคิดเพื่อคัดเลือกหรือตัดสินใจต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันถ้าหากบุคคลไม่สามารถตัดสินใจได้ก็จะเกิดความวิตกกังวลเกิดความซึมเศร้าอย่างรุนแรงหรือเฉยชาเหมือนไม่มีชีวิตจิตใจ

7. ปัจจัยด้านการอพยพ (Migration factor) การที่ต้องโยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัยทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้นซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

8. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic factor) ได้แก่ฐานะการเป็นอยู่ที่ขัดสนก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาเช่นปัญหาสุขภาพปัญหาสังคม

9. ปัจจัยด้านการประกอบอาชีพ (Occupation factor) อาชีพที่มีความรับผิดชอบสูงหรือมีการแข่งขันหรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อจะทำให้บุคคลนั้นเครียดได้ง่าย

10. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีทางสังคม (Technologies and societies factor) ได้แก่เทคโนโลยีด้านอุตสาหกรรมก่อให้เกิดปัญหาด้านมลภาวะเทคโนโลยีด้านการแพทย์ก่อให้เกิดปัญหาการใช้ยานอกจากนั้นวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีทำให้มนุษย์ใช้เครื่องทุ่นแรงต่าง ๆ จึงก่อให้เกิดปัญหาขาดการออกกำลังกายในที่สุดก็เกิดโรคต่าง ๆ เช่นโรคความดันโลหิตสูงโรคหัวใจ

โรบบินส์ (Robbins. 2007: 597) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดจากแบบจำลองความเครียดได้แก่ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมปัจจัยเกี่ยวกับองค์การและปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคลและปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวจะเป็นสาเหตุที่สำคัญในการเกิดความเครียดหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของบุคคลแต่ละคนและจากการที่บุคคลเผชิญกับความเครียดก็จะเกิดอาการในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะคืออาการทางร่างกายอาการทางจิตใจและอาการทางพฤติกรรมเป็นต้น สาเหตุของความเครียดจากแบบจำลองความเครียดมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential sources) หรือที่มาของความเครียดมีสาเหตุจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนมีอิทธิพลต่อการออกแบบโครงสร้างองค์การและยังมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพนักงานในองค์การอีกด้วย การเปลี่ยนแปลงในวงจรธุรกิจจะสร้างให้เกิดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainty) เมื่อเกิดเศรษฐกิจตกต่ำคนจะเพิ่มความสับสนกับความมั่นคงในงานความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainty s) จะสร้างความตึงเครียดให้กับผู้คนในสังคมของ

ประเทศนั้นๆ ภัยคุกคามการร้าย (Terrorism) เป็นแหล่งที่เพิ่มความเครียดนอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological uncertainty) เป็นปัจจัยความตึงเครียดอีกชนิดหนึ่งเพราะว่านวัตกรรมสามารถทำให้ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานล้าสมัย

1.2 ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational factors) แรงกดดันที่มีต่อพนักงานในการรับรู้ว่าเขาต้องพยายามทำงานไม่ให้ผิดพลาดหรือทำงานให้สมบูรณ์ในเวลาจำกัดเจ้านายที่เข้มงวดเหล่านี้เป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน

1.2.1 ความต้องการด้านงาน (Task demands) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของบุคคลซึ่งรวมถึงการออกแบบงานของแต่ละบุคคลสภาพการทำงานซึ่งนำไปสู่ความเครียด

1.2.2 ความต้องการด้านบทบาท (Role demands) ที่บุคคลต้องปฏิบัติในองค์การก็เป็นสิ่งสำคัญถ้าบุคคลต้องมีหลายบทบาทในเวลาเดียวกันอาจนำไปสู่บทบาทขัดกัน (Role conflicts) ทำให้ไม่สามารถเข้าใจบทบาทได้อย่างชัดเจนหรือถูกต้องเหล่านี้ล้วนสร้างความเครียดให้กับบุคคลที่แสดงบทบาทเหล่านั้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal demands) เป็นแรงกดดันที่สร้างโดยพนักงานคนอื่นๆ การขาดการสนับสนุนทางสังคม (Social support) จากเพื่อนและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีโดยเฉพาะในระหว่างพนักงานด้วยกันจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.2.4 โครงสร้างองค์การ (Organization structure) ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้นหรือการใช้ข้อบังคับที่มากเกินไป

1.2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (Organization leadership) ลักษณะการบริหารของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียดความร้อรรใจให้กับพนักงานการควบคุมอย่างใกล้ชิดการสร้างความคิดค้นในการทำงานให้กับพนักงานสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

1.2.6 วงจรชีวิตองค์การ (Organizational's life stage) ในแต่ละขั้นตอนนี้ก็จะสร้างแรงกดดันปัญหาต่างๆ ให้กับพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจไม่แน่นอนว่าตนเองจะถูกออกจางานหรือถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิจากสวัสดิการต่างๆ หรือไม่

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) งานที่พนักงานทำโดยปกติแล้วจะทำประมาณ 40-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์แต่บางคนอาจทำมากกว่านั้นโดยทำงานนอกเวลาทำงานปกติโดยมีชั่วโมงทำงานมากจนกระทั่งไม่มีเวลาส่วนตัวทั้งนี้อาจเพราะความต้องการทางด้านครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) คนบางคนจะทนได้ดีกับความเครียดแต่บางคนเครียดง่ายมีปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างต่อการอดทนต่อความเครียดดังนี้

2.1 การรับรู้ (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะด้านศักยภาพของ ความเครียดกับปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อความเครียด

2.2 ประสบการณ์ในงาน (Job experience) มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด จากงานเพราะบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานสูงจะเข้าใจลักษณะและปัญหาของงาน ตลอดทั้งวิธีปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเมื่อเป็นเช่นนั้นก็จะทำให้เขาไม่เครียดจากงาน

2.3 การสนับสนุนทางสังคม (Social support) คือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและเพื่อน ร่วมงานและหัวหน้าซึ่งถ้าเขามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีบุคคลเหล่านั้นจะสามารถช่วยเหลือเขาได้ซึ่งจะทำให้เขาสามารถผ่อนคลายความเครียดได้

2.4 ความเชื่อเรื่องการควบคุม (Belief in locus of control) การควบคุมจากภายใน ตนเองเป็นสิ่งสำคัญบุคคลจะรู้สึกว่าเขาเองเครียดหรือไม่เกิดการรับรู้ว่าเป็นปัญหาและกดดันให้ เกิดอารมณ์และความเครียดบุคคลนั้นจะต้องรู้จักยับยั้งอารมณ์ตนเอง

2.5 ประสิทธิภาพของตนเอง (Self-efficacy) บุคคลจะมีความเชื่อส่วนบุคคลที่ว่าตนเอง มีขีดความสามารถในการทำงานต่าง ๆ ได้มากน้อยแค่ไหนถ้าตนเองรับรู้หรือไม่เชื่อมั่นในขีด ความสามารถของตนเวลาทำงานก็จะเกิดความเครียดได้มากกว่าคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

2.6 การต่อต้าน (Hostility) บุคลิกภาพของคนบางคนเป็นคนที่มีความระดับของการ ต่อต้านสูงและโกรธง่ายจะทำให้ไม่ได้รับการไว้วางใจจากผู้อื่นทำให้เพิ่มความเครียดและเสี่ยงต่อการ เป็นโรคหัวใจ

3. ผลที่ตามมาของความเครียด (Consequences symptoms) บุคคลซึ่งมีประสบการณ์ ว่ามีระดับความเครียดสูงอาจทำให้มีปัญหาต่างๆตามมาได้ซึ่งสรุปได้ดังนี้

3.1 อาการทางร่างกาย (Physiological symptoms) อาการต่างๆที่เกี่ยวกับ ความเครียดต่างๆมักจะปรากฏว่ามีผลต่อร่างกายซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากการวิจัยของผู้เชี่ยวชาญ ด้านสุขภาพและนักวิทยาศาสตร์การแพทย์พบว่าความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบ ต่างๆของร่างกายได้แก่การเต้นของหัวใจและการหายใจความดันโลหิตสูงขึ้นและอาจนำไปสู่ โรคหัวใจปอดติดเชื้อปวดหลังนอนไม่หลับรับประทานอาหารไม่ลง

3.2 อาการทางจิตใจ (Psychological symptoms) ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึง พอใจงานที่ทำให้เกิดความเครียดจะเป็นสาเหตุทำให้ไม่พอใจนอกจากนี้ความเครียดยังทำให้เกิด อาการต่างๆด้านจิตใจอีกได้แก่ความกังวลความหดหู่ความเบื่อหน่ายฉุนเฉียวเฉื่อยชาไม่อยากทำ อะไรวิตกกังวลหงุดหงิดโกรธแค้นอดทนเสียดายคิดมากไม่อยากผัดวันประกันพรุ่ง

3.3 อาการทางพฤติกรรม (Behavioral symptoms) ความเครียดเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมของบุคคลได้แก่มีผลกระทบต่อการทำงานและอาจลาออกจากงาน เช่นเดียวกับพฤติกรรมส่วนตัวบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหารสูบบุหรี่มากขึ้นดื่ม สุราหยุดหยุดและการนอนหลับไม่ปกติ

คูเปอร์และคาร์ตไรท์ (Cooper; & Cartwright. 1997: 14) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน 6 ประการได้แก่

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor intrinsic to the job) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยทั่วไปได้แก่เสียงรบกวนแสงสว่างที่ไม่เหมาะสมกลิ่นและตัวกระตุ้นอื่นๆที่สามารถมีผลกระทบต่ออารมณ์และสภาวะทางจิตใจของบุคคลซึ่งแต่ละอาชีพจะมีสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมที่เป็นสาเหตุของความเครียดแตกต่างกัน

1.2 ลักษณะงานที่เป็นกะ (Shift work) หมายถึงลักษณะงานที่มีการหมุนเวียนของช่วงเวลาการทำงานตามตารางเวลาตลอด 24 ชั่วโมงลักษณะของงานเช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกายสภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานและยังส่งผลต่อรูปแบบการนอนและการใช้ชีวิตในสังคมด้วย

1.3 ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long hours) จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกายเกิดเป็นปัญหาสุขภาพและส่งผลกระทบต่อศักยภาพการทำงานในที่สุด

1.4 การเดินทาง (Travel) อุปสรรคในการเดินทางเกิดจากสภาพการจราจรติดขัดบนท้องถนนนอกจากจะสูญเสียเวลาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้วยังพลาดโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรอีกด้วย

1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การนำเทคโนโลยีระบบการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านั้นเกิดเป็นความกดดันและความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

1.6 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload) แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1.6.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative overload) หมายถึงปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงานทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

1.6.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative overload) หมายถึงงานที่เกินความสามารถของคนทำงาน

1.7 ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work underload) ทำให้เกิดความรู้สึกว่างานไม่มีความท้าทายความสามารถทำให้เกิดความเครียด

1.8 ลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical danger) การทำงานที่มีความเสี่ยงจะทำให้มีระดับความเครียดสูงด้วยเนื่องจากการระวังตัวและต้องเตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the organization) ถ้าองค์กรกำหนดบทบาทหน้าที่ให้แก่พนักงานและทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นั้นอย่างชัดเจนก็จะไม่เกิดความขัดแย้งหรือความเครียดในการทำงานโดยปัจจัยด้านบทบาทในองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีดังนี้

2.1 ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity)

2.2 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict)

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) แบ่งออกเป็น 2 แบบคือหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships at work) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรอันได้แก่หัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและลูกน้องล้วนแต่มีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดของบุคคลซึ่งการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์กรดำเนินไปได้ด้วยดีสัมพันธภาพในที่ทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationships with boss) หมายถึงการที่พนักงานได้รับมิตรภาพความไว้วางใจความช่วยเหลือการสนับสนุนจากหัวหน้างานหากพนักงานไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความคับข้องใจและเกิดเป็นความเครียดได้

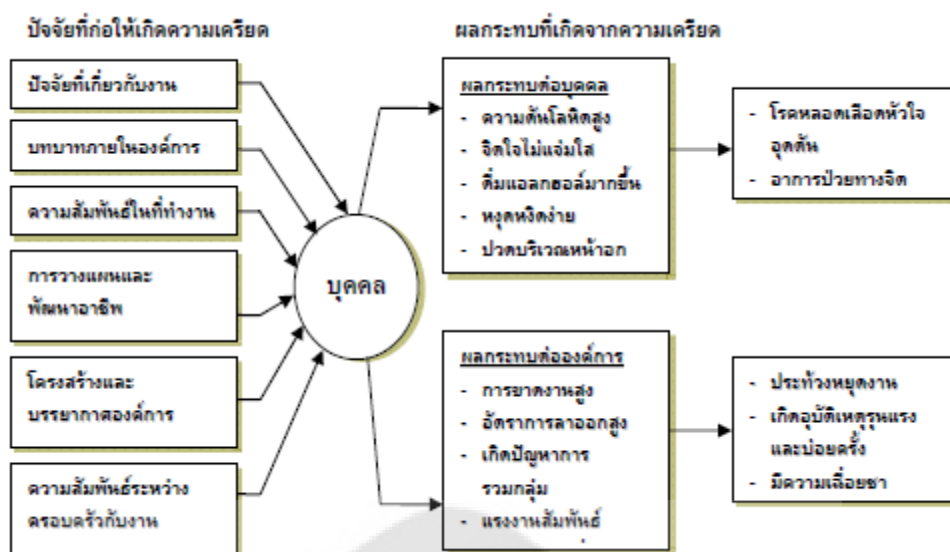
3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationships with subordinates) หมายถึงการที่หัวหน้างานเห็นความสำคัญของลูกน้องโดยการให้เวลาความสนใจจะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกที่ดีหากหัวหน้างานที่เห็นความสำคัญของงานมากกว่าและไม่ใส่ใจไม่เห็นความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องซึ่งจะเป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูง

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with colleagues) หมายถึงความเครียดที่เกิดจากแข่งขันและความขัดแย้งทางบุคลิกภาพรวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตบรรยากาศและความสำเร็จขององค์กร

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development) หมายถึงความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพการงานซึ่งหากไม่เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้แล้วจะเกิดเป็นความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organizational structure and climate) หมายถึงองค์กรที่ไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสมพนักงานขาดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและไม่ได้รับโอกาสที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรขาดความอิสระในการแสดงพฤติกรรมและการถูกกีดกันออกจากการสื่อสารภายในองค์กรด้วยจึงเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

6. ปัจจัยอื่นๆที่ไม่ใช่งาน (Non-Work factors) หมายถึงความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว (ด้านเวลา) บางครั้งการทำหน้าที่สองอย่างอาจเกิดปัญหาจึงอาจเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานเช่นกัน

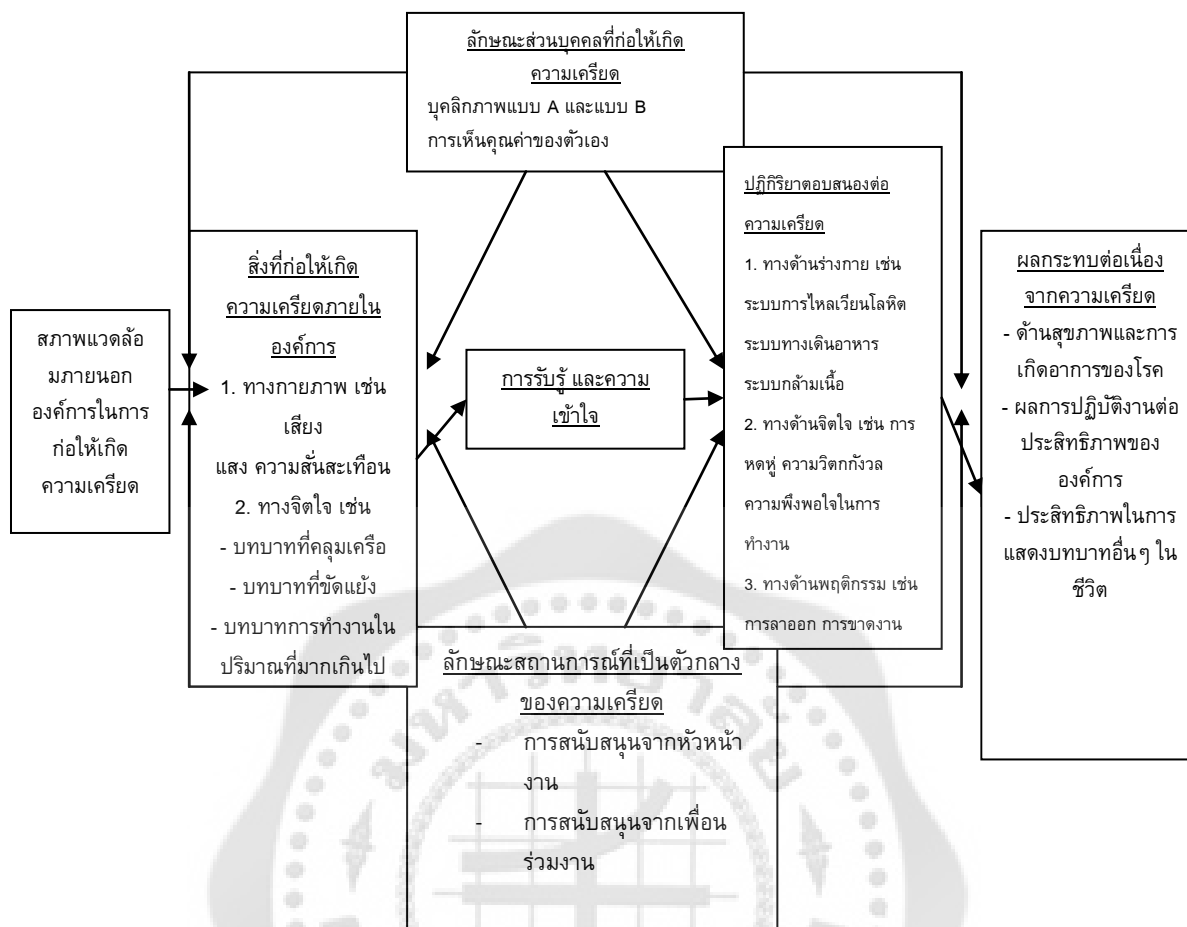


ภาพประกอบ 3 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ที่มา: Cartwright, S; & Cooper, C.L. (1997). *Managing Workplace Stress*. p. 14.

แบบจำลองของความเครียด (A Model of Stress)

เนื่องจากมีข้อวิจารณ์มากมายเกี่ยวกับความเครียด ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดแบบจำลองของความเครียดมากมาย ถูกพัฒนาโดย คาร์ลและไอโยเซอร์ (Kahn; & Byosiene. 1992) ซึ่งพิจารณาแบบจำลองดังกล่าวในแผนภาพ 11.2 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงรูปแบบของการเกิดความเครียดอันเนื่องมาจากองค์ประกอบ 7 ประการ ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องและต่อเนื่องประสานกัน และจากการวิจัยเบื้องต้นพบว่า การแสดงออกของภาวะความเครียดเป็นสิ่งที่ซับซ้อนอันเนื่องมาจากการผ่านความเครียดองค์ประกอบแต่ละอันทั้ง 7 ประการ แสดงให้เห็นว่า รูปแบบนี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องก่อให้เกิดการป้องกันหรือยับยั้งความเครียดได้



แผนภาพ 4 แบบจำลองรูปแบบของความเครียดในการทำงาน

ที่มา : ดัดแปลงจาก “Stress in Organization” by R. L. Kahn and P. B. Byosiore, 1992. *Handbook of Industrial/Organization Psychology* (2nd ed). Vol.2 p.592, edited by M. D. Dunnette and L. M. Hough, Pals Alto, CA : Consulting Psychologist Press.

ผลกระทบของความเครียด

เมื่อคนเราเกิดความเครียดจะส่งผลกระทบทั้งต่อตนเองและบุคคลรอบข้างดังต่อไปนี้

1. ต่อตนเอง ได้แก่

- ร่างกาย ทำให้ภูมิคุ้มกันต่ำอาจก่อให้เกิดโรคกระเพาะ โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคมะเร็ง

- จิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้หงุดหงิดง่าย วิตกกังวลสูง

2. ต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้เป็นคนแยกตัวเอง เจ้าอารมณ์ โทษคนอื่นมองคนในแง่ร้าย

3. ต่อการทำงาน ทำให้เสียสมาธิ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เบื่องานเปลี่ยนงานบ่อย

4. ต่อครอบครัว ทำให้เกิดความเหินห่างในครอบครัวเกิดการทะเลาะกันโดยเหตุไม่สมควร ขาดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันอาจเกิดปัญหาในครอบครัวถึงขั้นหย่าร้าง

ฟาร์เมอร์ โมนาฮาน และฮาเกิลเลอร์ (Farmer, Monahan; & Hakeler. 1984) ได้กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดในการทำงานซึ่งสามารถแสดงออกได้หลายด้าน ดังนี้

1. ด้านจิตใจ จะมีอาการเศร้าซึม หดหู่ รู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่า อารมณ์อ่อนไหว และอาจถึงขั้นมีอาการประสาทหลอน มีอารมณ์แปรปรวน

2. ด้านร่างกาย จะมีความดันโลหิตสูงขึ้น ใจสั่น ชีพจรหรือหัวใจเต้นเร็ว ปวดศีรษะ กล้ามเนื้อตึง มือเท้าเย็น

3. ด้านพฤติกรรม จะพบผลผลิต หรือคุณภาพของงานลดลง มีแนวโน้มทำงานผิดพลาด หรือตัดสินใจผิด เอาใจใส่งานน้อยลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ขาดงาน ลาป่วยบ่อย สูบบุหรี่ หรือดื่มสุราเพิ่มมากขึ้น

ครัลและไบโยเซอร์ (Kahn; & Byosier. 1992) กล่าวว่า ผลกระทบของความเครียดในการทำงานได้ทำลายระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนแอลง จนอาจก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ซึ่งแบ่งได้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความเครียดด้านร่างกาย เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางด้านร่างกาย เช่น ใจสั่น ปากคอแห้ง มีการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่าง ๆ

2. ความเครียดด้านจิตใจ เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางด้านจิตใจ เช่น อาการหงุดหงิด กระวนกระวาย สับสน

3. ความเครียดด้านพฤติกรรม เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นเป็นผลที่ได้รับมาจากทางร่างกาย และจิตใจอันส่งผลมาสู่ทางด้านพฤติกรรม เช่น วางตัวไม่เหมาะสม การตัดสินใจและการเรียนรู้เสียไป คุณภาพของงานลดลง มาทำงานสาย แยกตัวจากสังคมและครอบครัว

روبินส์ (Robbins. 2000) แบ่งลักษณะของผลของความเครียดที่แสดงออกเป็น 3 ทาง ดังนี้

1.ทางร่างกาย โดยมากอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย จากลักษณะดังกล่าวทำให้การศึกษาผลของความเครียดส่วนใหญ่ดำเนินการโดยผู้มีความชำนาญด้านสุขภาพ มีการวิจัยพบว่าความเครียดสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบเมตาบอลิซึมในร่างกายได้ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น ปวดศีรษะและนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจ

2.ทางจิตใจความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และความเครียดในการทำงานสามารถทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเช่นกัน ความเครียดส่งผลทางจิตใจแสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกถูกกดดัน มีความวิตกกังวล โกรธง่าย เบื่อหน่าย และเลื่อนลอย

3.ทางพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง เช่น การบริโภคเปลี่ยนแปลง สุนัขหรือและดื่มสุรามากขึ้น พุดเร็ว และนอนหลับยาก เมื่อบุคคลมีความเครียดจากการทำงานจะเกิดพฤติกรรม คือความสามารถในการทำงานลดลง ผลงานไม่ดี ขาดงานและเปลี่ยนที่ทำงานบ่อย

ความเครียดจากการทำงาน

สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา (2552) ได้กล่าวถึงผลงานวิจัยว่าได้มีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด พบว่าหนึ่งในสี่ของคนงานบอกว่าได้รับความเครียดจากที่ทำงาน สามในสี่บอกว่าความเครียดจากที่ทำงานมากกว่าสมัยอดีต และพบว่าความเครียดจากที่ทำงานทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เศรษฐกิจและครอบครัว โดยมีการสำรวจพบว่ามีความเครียดจากที่ทำงานร้อยละ 26-40

ความเครียดจากที่ทำงาน หมายถึง ผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของคนงาน สำหรับคนทำงานมีคำหนึ่งที่พูดกันมากคือความท้าทาย Challenge คือภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจที่กระตุ้นให้เราเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานเพื่อผลสำเร็จของงาน เมื่องานนั้นสำเร็จก็จะเกิดการผ่อนคลายและพอใจ Challenge เป็นสิ่งที่ดีทำให้สุขภาพจิตดีและสร้างงานจึงเป็นคำกล่าวที่ว่า ความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็นงานที่ต้องทำหรือหน้าที่ประจำ และไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน

ความเครียดในการทำงานมีที่มาจากหลายสาเหตุทั้งจากองค์กร และบุคคล ความเครียดส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานและต่อคุณภาพของงานในที่สุด ตัวอย่างของความเครียดที่เห็นกันโดยทั่วไป เช่น แรงกดดันในการทำงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แรงกดดันจากหัวหน้างานที่ต้องการนั้นต้องการนี้ไม่มีหยุด และแรงกดดันจากการทำงานกับร่วมงานที่ไม่เข้าขา เราสามารถแบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

1. งาน (Task) เป็นกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานของพนักงาน เช่น ระดับของความเป็นอิสระในการทำงาน ลักษณะงาน เงื่อนไขการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การรีดเร้นเอาผลงานที่มากเกินไป ความรู้สึกเมื่อนำงานของตนไปเปรียบเทียบกับงานของพนักงานคนอื่น ๆ

2. บทบาท (Role) เป็นความกดดันที่เกิดกับพนักงานอันเนื่องมาจากหน้าที่ตามบทบาทเฉพาะที่พนักงานนั้นมีอยู่ในองค์กร ปัจจัยที่สร้างความเครียดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของพนักงานมี 10 ประการได้แก่

- 2.1 ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและไม่เกี่ยวข้องกับองค์กร (inter-role distance)

- 2.2 ความรู้สึกที่ถูกแปกอยู่กับบทบาทเก่าๆ โดยไม่มีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน (role stagnation)

- 2.3 ความคาดหวังจากผู้คาดหวังที่มีความขัดแย้งกันเอง (role expectation conflict)
 - 2.4 ความรู้สึกว่หน้าที่ตามบทบาทของตนถูกโอนไปเป็นหน้าที่ในบทบาทของคนอื่น (role erosion)
 - 2.5 ความรู้สึกว่มีความคาดหวังในบทบาทของตนเพิ่มมากขึ้นจนไม่สามารถจะจัดการโดยลำพังได้ (role overload)
 - 2.6 การไม่มีส่วนเชื่อมโยงระหว่างบทบาทของตนกับบทบาทที่สำคัญอื่นๆ ในองค์กร (role isolation)
 - 2.7 การขาดความรู้ ทักษะ หรือความสามารถที่ต้องการในการทำงานตามความรับผิดชอบให้มีประสิทธิผล (personal inadequacy)
 - 2.8 ความขัดแย้งระหว่างคุณค่าและแนวคิดของตนเองกับความคาดหวังในบทบาทขององค์กร (self role distance)
 - 2.9 การขาดความชัดเจนในความคาดหวังของคนอื่น ไม่มีการประเมินว่าการทำงานของตนเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ (role ambiguity)
 - 2.10 การขาดทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงานตามบทบาทให้มีประสิทธิผล (resources inadequacy)
3. บุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (interpersonal) เป็นความกดดันที่เกิดจากการขาดการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การขาดความสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเครียดได้มาก โดยเฉพาะในหมู่พนักงาน
 4. โครงสร้างองค์กร (organizational structure) เช่น กฎระเบียบที่มากเกินไป พนักงานขาดโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นตัวแปรเชิงโครงสร้างที่ทำให้เกิดความเครียดได้อย่างมาก
 5. ภาวะผู้นำในองค์กร (organizational leadership) เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานของผู้บังคับบัญชา ผู้จัดการบางคนสร้างวัฒนธรรมในองค์กรที่เต็มไปด้วยความเครียด ความกลัว และความกระวนกระวายใจด้วยการควบคุมอย่างเข้มงวดและปลดพนักงานที่ทำงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่ตนเป็นผู้กำหนด
 6. ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) เป็นเรื่องเกี่ยวกับครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจและบุคลิกภาพส่วนตัวที่พนักงานนำเข้ามามีส่วนในการทำงาน ผู้จัดการหรือหัวหน้างานจำเป็นต้องทำความเข้าใจในปัญหาส่วนตัวของพนักงานที่ทำให้เกิดความเครียดเพราะปัญหาส่วนตัวกับคุณภาพของงานเป็นเรื่องที่แยกออกจากกันไม่ได้ในทางปฏิบัติ จึงควรต้องยอมรับว่าแม้จะเป็นเรื่องส่วนตัวก็ต้องให้ความสนใจและให้คำปรึกษาที่สมควรเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงาน
- ทุกปัญหาเกิดจากเหตุ การแก้ไขปัญหาก็ต้องแก้ที่สาเหตุ เชื่อว่าความเครียดจากการทำงานทำงานส่วนใหญ่ไม่พ้นจากที่กล่าวมานี้และหวังว่าท่านทั้งหลายจะมองเห็นหนทางในการจัดการกับสาเหตุเหล่านี้ด้วยสติและวิธีการที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรได้ในที่สุด

ความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน

โดยทั่วไปเมื่อเราต้องเผชิญกับความท้าทายแบบง่าย ๆ เราจะสามารถทำงานให้สำเร็จลงได้ ขณะที่แรงกดดันเพิ่มขึ้นการทำงานของเราก็ดีขึ้นพฤติกรรมนี้เป็นความจริงถึงแค่ระดับหนึ่งเท่านั้น ในทางตรงกันข้ามเมื่อมีความเครียดที่ไม่พึงประสงค์เข้ามากระทบจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและพฤติกรรมของเราถ้ามากถึงระดับหนึ่งจะทำให้การทำงานแยกลงดังเช่นที่โรบบินส์ (Robbins, 1996) อธิบายความสมดุลของผลบวกและผลลบของความเครียดต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานว่ามีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หักกลับ (Inverted-U Relationship) กล่าวคือภายใต้ความเครียดระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำเมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นในระดับที่เหมาะสม (ระดับปานกลาง) และคงอยู่ในระยะเวลาที่พอเหมาะจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นถึงระดับหนึ่งแต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้หรือมีการกระตุ้นที่ยาวนานเกินไปจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากความเครียดนาน ๆ ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งร่างกายจิตใจและอารมณ์ก่อให้เกิดความท้อแท้ในการทำงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง

การควบคุมและลดความเครียด

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้กล่าวถึงวิธีการแก้ไขความเครียดที่เกิดจากการทำงานไว้ว่า การทำงานเป็นสาเหตุให้คนเราเกิดความเครียดได้เสมอไม่มากก็น้อย และเมื่อเกิดความเครียดแล้ว แต่ละคนจะมีปฏิกิริยาแตกต่างกันออกไป บางคนอาจปวดศีรษะไมเกรนกำเริบ บางคนท้อง อืดเฟ้อ บางคนหงุดหงิด อารมณ์เสื่อง่าย บางคนถอนผมบางคนกัดหรือฉีกเล็บ บางคนนั่งเขย่าขาโดยไม่รู้ตัว เป็นต้นซึ่งอาการเหล่านี้ล้วนเป็นสัญญาณเตือนให้คุณรีบผ่อนคลายความเครียดได้แล้วด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

ประการแรก คงต้องออกกำลังกายเพื่อระบายฮอร์โมนแห่งความเครียดออกไปให้หมด จะเป็นการออกกำลังกายระหว่างการทำงาน เช่น การเดินขึ้นลงบันได หรือจะเป็นการเล่นกีฬาหรือทำงาน บ้านในตอนเย็นหลังเลิกงาน หรือในวันหยุดก็ได้การออกกำลังกายจนได้เหงื่อจะกระตุ้นให้ร่างกายหลั่ง ฮอร์โมนแห่งความสุขออกมาช่วยให้ร่างกายและจิตใจสดชื่นกระปรี้กระเปร่า

ประการที่สอง คือต้องพักผ่อนให้พอ ไม่จำเป็นอย่าเอางานกลับไปทำที่บ้านต้องรู้จักบริหารเวลา เพื่อจะได้มีเวลาพักผ่อนส่วนตัวและมีเวลาให้ครอบครัวด้วยอย่าลืมนะเครื่องจักรยังต้องมีเวลา หยุดพัก และซ่อมบำรุงคุณเองก็เช่นกันต้องมีเวลาพักผ่อนบ้างเพื่อจะได้มีพลังสำหรับการทำงานในวันต่อไป

ประการที่สาม คือการพูดคุยปรึกษาปัญหาที่คุณหนักใจกับคนใกล้ชิดแม้บางครั้งเขาอาจช่วยคุณแก้ปัญหาไม่ได้ แต่การได้พูดสิ่งที่อัดอั้นในใจออกไปและได้คำปลอบประโลมกลับมา คุณจะรู้สึก ดีขึ้น สบายใจขึ้น และเมื่อใจสบายสมองปลอดโปร่ง ก็อาจคิดแก้ปัญหาได้ในเวลาต่อมา

ประการที่สี่ คือการรู้จักปรับเปลี่ยนความคิด อย่าเอาแต่วิตกกังวลให้มากเกินไปลองคิดในหลายๆ แง่มุม คิดในสิ่งดีๆ คิดอย่างมีความหวังบ้าง และอย่าคิดหมกมุ่นแต่ปัญหาของตัวเอง คิดถึงคนอื่น บ้าง ยังมีคนลำบากกว่าคุณอีกมากจะได้มีกำลังใจต่อสู้ปัญหาต่อไป

ประการสุดท้าย คือการฝึกเทคนิคคลายเครียด เช่น การหายใจเข้าลึกๆ ให้ท้องพองออก และ หายใจออกช้าๆ ให้ท้องแฟบลง จะช่วยชะลอความโกรธ คลายความกังวล ลดความกลัวและความตื่น ตื่นลงได้ นอกจากนี้ควรฝึกสมาธิเพื่อสงบจิตใจโดยมีสติอยู่กับลมหายใจเข้าออก จะช่วยคลายเครียดได้เป็น อย่างดี

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้นำแนวคิดเบื้องต้นนี้มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาโดยการสร้างกรอบแนวความคิดและกำหนดตัวแปรในการศึกษาคุเปอร์และคาร์ตไรท์ (Cooper; & Cartwright. 1997: 14) โดยแบ่ง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดออกเป็น 2 ปัจจัยอันได้แก่

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานประกอบด้วยสภาพการทำงาน ลักษณะงาน เทคโนโลยีใหม่ และปริมาณงาน
2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ประกอบด้วย ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

พงศ์พรดาล (2549: 26) ได้ให้ความหมายว่าพฤติกรรมหมายถึงกริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอกและการแสดงออกอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมจากความเคยชินประสบการณ์หรือการศึกษาอบรมเป็นต้นการแสดงออกอาจแสดงได้ทั้งการแสดงพฤติกรรมคล้ายตามหรือต่อต้านและอาจเป็นคุณและโทษต่อเจ้าของพฤติกรรมนั้น ๆ ดังนั้น พฤติกรรมจึงเป็นลักษณะประจำตัวของมนุษย์เพราะมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์การใน การที่จะดำเนินกิจการใดกิจการหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

โลเพอร์ (Loper. 1968: 242-243) ได้ให้ความหมายว่าพฤติกรรมการทำงานคือการกระทำที่แสดงให้ เห็นได้ (Overt Behavior) หรืออาจปฏิกิริยาภายในที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตได้หรือเห็นได้ยาก (Invert Behavior) เช่นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลกำลังทำงานพฤติกรรมการทำงาน มาจากสิ่งกำหนดหลายอย่างถ้ารู้สิ่งกำหนดหรือตัวแปรต่างๆที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทั้งหมดจะสามารถตั้งเป็นกฎที่แน่นอนและนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานได้

บันดูราและอัลเบิร์ต (Bandura; & Albert. 1977: 25) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานว่ามีคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานคือความรับผิดชอบความอดทนความพยายามมานะอุตสาหะความเชื่อมั่นในตนเองการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

ไวท์ (White. 1989: 143) ได้ให้ความหมายว่าพฤติกรรมการทำงานหมายถึงสิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายนอกหรือภายในร่างกายก็ตาม นอกจากนี้ยังรวมถึงการกระทำที่ปรากฏออกเพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานโดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิดความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลาจากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่าพฤติกรรมการทำงานหมายถึงการแสดงออกของพนักงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายและเกี่ยวข้องกับการทำงานตามศักยภาพความรู้ความสามารถของพนักงานที่จะแสดงออกในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กรซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแนวความคิดที่แสดงถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังต่อไปนี้

วอฟฟอร์ด (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ.2550: 51; อ้างอิงจาก Wofford. 1989: 6) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลที่เข้ามาอยู่ร่วมกันภายในองค์การถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดซึ่งมีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การจึงจำเป็นต้องรู้ที่มาของพฤติกรรมและเข้าใจวิธีการปรับพฤติกรรมของบุคคลโดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วการทำนายพฤติกรรมของบุคคลให้ถูกต้องเป็นสิ่งที่ยากลำบากเนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากหลายองค์ประกอบซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์ชื่อ Kurt Lewin ได้สรุปสูตรเกี่ยวกับการพิจารณาพฤติกรรมของบุคคลไว้ดังนี้

$$B = f(P, E)$$

เมื่อ B = พฤติกรรม (Behavior) f = ฟังก์ชัน

P = ตัวบุคคล (Person) E = สภาพแวดล้อม (Environment)

จากสูตรดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นจากองค์ประกอบก็คือ ตัวของบุคคลและสภาพแวดล้อมรอบตัวบุคคลนั้นดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจึงสามารถทำนายได้จากลักษณะเฉพาะของบุคคลและสภาพแวดล้อมเช่นกัน

กิบสันไอแวนชีวิกและดอนแนลลี (Gibson; Ivancevich; & Donnelly. 1991) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วย

1. การสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอยู่รอดขององค์การหนึ่งๆนั้นขึ้นอยู่กับ การบริหารการรับ – ส่งและการจัดการกับข้อมูลที่เกิดขึ้นภายในที่ทำงานการสื่อสารภายในนั้นจะ

เป็นตัวเชื่อมองค์การเองกับส่วนงานต่างๆที่เกี่ยวข้องและจะเป็นส่วนช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูลหรือสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์การ

2. ความสามารถในการตัดสินใจ (Decision Making) การตัดสินใจที่ให้ผลที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้นโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับทางเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและเป็นไปได้และคัดสรรหาวิธีหรือแนวทางที่เหมาะสมที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้การจัดการที่ดีหรือการหาแนวทางกาดำเนินงานที่ผ่านการผสมผสานองค์การประกอบทั้งด้านพฤติกรรมและโครงสร้างนั้นจะช่วยเพิ่มความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่ดี

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การได้ตระหนักถึงความคาดหวังขององค์การไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการได้แก่การเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การค่านิยมบรรทัดฐานความเชื่อและพฤติกรรมอื่นๆที่องค์การนั้นต้องการให้สมาชิกปฏิบัติเพื่อประสิทธิผลแก่ตัวองค์การเอง

พรพรรณ (2543: 30) กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับหมายถึงการที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยขององค์การเชื่อฟังคำสั่งของผู้บัญชาการด้วยความเต็มใจและปฏิบัติตาม

2. ความรับผิดชอบหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานโดยไม่ต้องควบคุมทำงานได้ตรงตามมาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนดไว้

3. การมีส่วนร่วมหมายถึงความสนใจของพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่องค์การจัดขึ้นทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิตด้วยความเต็มใจ

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หมายถึงการที่พนักงานได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่หรือเสนอแนวคิดซึ่งเป็นประโยชน์แก่องค์การ

5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจหมายถึงความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานรวมถึงความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

6. การทำงานเป็นทีมหมายถึงความสามารถของพนักงานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความราบรื่นมีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงานและผลการปฏิบัติงานของทีมมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแนวความคิดที่แสดงถึงปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานนั้นมีนักวิชาการได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

กริฟเฟทโฮม และการท์เนอร์ (Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) ผลการวิจัยระบุว่าภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคลได้แก่อายุเพศสถานภาพสมรสและความมีอาวุโสในงานเป็นต้นปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้นแต่อย่างไรก็ตามสำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้นถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุทำงานเมื่ออายุ 60 ปีจากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงานทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้นตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆที่พึงได้เพื่อขึ้นด้วยพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงานมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูงมีประสิทธิภาพการทำงานจะเน้นคุณภาพแต่ก็จะขาดความยืดหยุ่นและจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆซึ่งในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆโดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรทำให้องค์กรต้องแสวงหาพนักงานที่สามารถปรับตัวได้ดีและเป็นคนที่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงดังนั้นในยุคที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้คนงานที่มีอายุมากต้องออกจากงาน

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันหรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงานทักษะในการคิดวิเคราะห์แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขันแรงจูงใจการปรับตัวทางสังคมความสามารถในการเรียนรู้และความพึงพอใจในการทำงานอย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่าเพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชายและเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกตลอดจนความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จากการศึกษา ยังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่าสถานภาพการสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไรแต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่โสดนอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่โสดตลอดจนมีความรับผิดชอบเห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) จากการศึกษาพบว่าผู้ที่ระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานหรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วยรวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจากงานน้อยซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

พอร์เตอร์และบิกเลย์ (Porter; & Bigley. 2004) กล่าวว่าปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานได้แก่

1. สภาพทางเศรษฐกิจและตลาดแรงงานเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานสามารถทำให้พนักงานมีความคิดหรือความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงงานได้ในกรณีที่ตลาดแรงงานมีอัตราการจ้างแรงงานต่ำก็จะส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรไปนานๆ

2. ระบบการให้รางวัลระบบการประเมินผลปฏิบัติงานระบบนี้เป็นระบบที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมการทำงานอย่างทุ่มเทและใส่ใจและพบว่าระบบการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออกและอัตราการขาดงานด้วยและหากระบบการให้ผลตอบแทนหรือระบบการประเมินผลการทำงานมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้อัตราการขาดงานต่ำและอัตราการลาออกต่ำด้วยองค์การและมีความเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยสรุปคือหากพนักงานเข้าใจในองค์การของตนพวกเขาก็มีความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

โรบบินส์และจัต (Robbins; & Judge. 2007: 43-45) กล่าวว่าปัจจัยด้านความสามารถ (Ability) เป็นสมรรถภาพหรือขีดความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประการดังนี้

1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual abilities) เป็นขีดความสามารถของบุคคลในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญาเช่นการพูดการใช้เหตุผลและการแก้ปัญหาซึ่งจะแตกต่างกันตามพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมงานที่ยิ่งซับซ้อนมากเท่าใดความต้องการความสามารถด้านสติปัญญาจะมากขึ้น

2. ความสามารถทางกายภาพ (Physical abilities) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกายความอดทนในการทำงานและความคล่องแคล่วซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์การ

3. ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน (The ability-job fit) เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมของบุคคลในการปฏิบัติงานงานแต่ละงานต้องการคนที่มีความสามารถแตกต่างกันดังนั้นในการมอบหมายงานจะต้องคำนึงถึงความสามารถของพนักงานที่เหมาะสมกับงานด้วย

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านพฤติกรรมการทำงานมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาโดยการสร้างกรอบแนวคิดและกำหนดตัวแปรในการศึกษาตามแนวคิดของกิบสันไอแวนเชวิชและดอนเนลลี (Gibson; Ivancevich; & Donnelly. 1991) แบ่งออกเป็น การสื่อสาร ความสามารถในการตัดสินใจ พฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การ

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการทำงานโดยจะเลือกศึกษาถึงพฤติกรรมในระดับเอกบุคคลซึ่งถือเป็นระบบย่อยที่เล็กที่สุดในองค์การบุคคลแต่ละคนในองค์การนั้นจะมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นทางด้านกระบวนการทางจิตวิทยาค่านิยมหรือทัศนคติเป็นต้นซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นตัวผลักดันหรือสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ทั้งสิ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญดาจิตสุรผล. (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจความเครียดและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า พนักงานตำแหน่งปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่และปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับอาการเครียดบ้างและพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

จารุวรรณหาดเหม็นต์ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่าปัญหาเรื่องความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญที่สามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้กล่าวคือเมื่อพนักงานต้องเผชิญหน้ากับภาวะเครียดเป็นระยะเวลาที่ยาวนานจนเรื้อรังก็จะนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจได้อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงานการลาออกจากงานและประสิทธิภาพการทำงานก็ลดลงด้วยซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น

นุจรินทร์ เล็กแซ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลใดแกสสถานภาพ อายุรายได้จากการทำงานระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ขวัญในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก 3) ทักษะในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง 4) ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก 5) ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างสูง

พินะรัฐ รัตนภัทโชค (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ :ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ปริมาณงาน เงินเดือน นโยบายองค์กร ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อัตราค่าจ้าง การประเมินผลงาน และความรับผิดชอบในงาน และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

จุพาลักษณ์ภพวรรณวิสุทธิ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม" จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย พบว่า 1) เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ววิไลพร อลยสุข (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม พบว่า ถ้านักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง และหากนักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลลดลง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในจังหวัดปทุมธานี” โดยมีสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับสาระดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งของรัฐบาลและเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งของรัฐบาลและเอกชนในจังหวัดปทุมธานี แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณของยามาเน่ แบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Yamane, 1967:919; อ้างอิงจาก ญัฐกานต์ พันธุ์เจริญ. 2547: 36) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีค่าความแปรปรวนเท่ากับ 5% ดังนี้

สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

โดยที่ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z แทน ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น 5% ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05

ดังนั้น จะได้ขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416}{4(0.0025)}$$

$$n = \frac{3.8416}{0.010}$$

$$n = 384.16 \approx 385$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่เกิดความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ดังนั้น จึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 4% เท่ากับ 15 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งในปัจจุบันนี้จังหวัดปทุมธานีแบ่งเขตการปกครองส่วนภูมิภาคออกเป็น 7 อำเภอ 60 ตำบล 529 หมู่บ้าน การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาล 14 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 52 แห่ง (กลุ่มส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี)

ตาราง 1 เขตการปกครองส่วนภูมิภาค จังหวัดปทุมธานี

อำเภอในจังหวัดปทุมธานี	ตำบลในจังหวัดปทุมธานี
อำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี	ตำบลบางปรอก ตำบลบ้านใหม่ ตำบลบ้านกลาง ตำบลบ้านฉาง ตำบลบ้านกระแซง ตำบลบางชะแยง ตำบลบางคูวัด ตำบลบางหลวง ตำบลบางเดื่อ ตำบลบางพูด ตำบลบางพูน ตำบลบางกะดี ตำบลสวนพริกไทย ตำบลหลักหก
อำเภอลองหลวง	ตำบลคลองหนึ่ง ตำบลคลองสอง ตำบลคลองสาม ตำบลคลองสี่ ตำบลคลองห้า ตำบลคลองหก ตำบลคลองเจ็ด
อำเภอธัญบุรี	ตำบลประชาธิปไตย ตำบลบึงยี่โถ ตำบลรังสิต ตำบลลำผักกูด ตำบลบึงสนั่น ตำบลบึงนักรักษ์
อำเภอหนองเสือ	ตำบลบึงบา ตำบลบึงบอน ตำบลบึงกาสาม ตำบลบึงชำอ้อ ตำบลหนองสามวัง ตำบลศาลาครุ ตำบลนพรัตน์
อำเภอลาดหลุมแก้ว	ตำบลระแหง ตำบลลาดหลุมแก้ว ตำบลคูบางหลวง ตำบลคูขวาง ตำบลคลองพระอุดม ตำบลบ่อเงิน ตำบลหน้าไม้
อำเภอลำลูกกา	ตำบลคูคต ตำบลลาดสวาย ตำบลบึงคำพร้อย ตำบลลำลูกกา ตำบลบึงทองหลวง ตำบลลำไทร ตำบลบึงคอไห ตำบลพีชอุดม
อำเภอสามโคก	ตำบลบางเตย ตำบลคลองควาย ตำบลสามโคก ตำบลกระแซง ตำบลบางโพธิ์เหนือ ตำบลเชียงรากใหญ่ ตำบลบ้านปทุม ตำบลบ้านจั่ว ตำบลเชียงรากน้อย ตำบลบางกระบือ ตำบลท้ายเกาะ

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) ด้วยวิธีการจับสลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มอำเภอตั้งกล่าวข้างต้นโดยการสุ่มจับสลาก กลุ่มอำเภอละ 1 อำเภอ ได้จำนวน 7 ตำบล ดังนี้ ตำบลบ้านกลาง ตำบลคลองสอง ตำบลประจักษ์ปัตย์ ตำบลบึงบอน ตำบลคูบางหลวง ตำบลคูคต ตำบลเชียงรากน้อย

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวกโดยการแจกแบบสอบถามตามโรงพยาบาลในอำเภอต่างๆที่จับสลากได้ในขั้นตอนที่ 1 จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 400 คน

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากตำรา เอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเพื่อขอคำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากนั้นนำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 35)
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในจังหวัดปทุมธานี” โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) โดยเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 1 และเป็น

คำถามที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ คือคำถามข้อที่ 2-6 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- 1) ชาย 2) หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- 1) 21-30 ปี 2) 31-40 ปี
3) 41-50 ปี 4) 51-60 ปี

ข้อที่ 3 รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2) 10,001-15,000 บาท
3) 15,001-20,000 บาท 4) 20,001-25,000 บาท
5) 25,001-30,000 บาท 6) 30,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 4 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 1) โสด 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน
3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ข้อที่ 5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี 2) 4-6 ปี
3) 7-9 ปี 4) 10 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 สังกัด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Nominal Scale) ได้แก่

- 1) หน่วยงานราชการ 2) หน่วยงานเอกชน
3) หน่วยงานอื่น ๆ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางด้านความเครียด 2 ปัจจัยแบบสอบถามในส่วนนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด คอปเปอร์ และคาร์ตไรท์ (Cooper; & Cartwright. 1997: 14)

1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน ประกอบด้วย

- สภาพการทำงาน จำนวน 2 ข้อ
- ลักษณะงาน จำนวน 2 ข้อ
- เทคโนโลยีใหม่ จำนวน 2 ข้อ
- ปริมาณงาน จำนวน 2 ข้อ

2. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ประกอบด้วย

- ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำนวน 2 ข้อ
- ความสัมพันธ์กับลูกน้อง จำนวน 2 ข้อ
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 2 ข้อ

โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) เป็นข้อความเชิงลบ และข้อความเชิงบวก โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน เป็น 2 แบบ ดังนี้

	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 5	ค่าคะแนน 1
เห็นด้วย	ค่าคะแนน 4	ค่าคะแนน 2
ไม่แน่ใจ	ค่าคะแนน 3	ค่าคะแนน 3
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน 2	ค่าคะแนน 4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 1	ค่าคะแนน 5

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 193)ดังนี้

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์ในการแปลผลระดับความเครียดของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง เครียดมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง เครียดมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง เครียดปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง เครียดน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง เครียดน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานี เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดของ กีบสัน ไอแวนชีวิก และดอนแนลลี (Gibson; Ivancevich; & Donnelly. 1991) เรื่ององค์ประกอบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อวัดระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งสามารถวัดได้ 3 ด้าน จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|-------------|
| 1. คุณภาพของงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ความสามารถในการตัดสินใจ | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ความคิดสร้างสรรค์ | จำนวน 3 ข้อ |

โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) เป็นข้อความเชิงลบ และข้อความเชิงบวก โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	ค่าคะแนน 5	ค่าคะแนน 1
มาก	ค่าคะแนน 4	ค่าคะแนน 2
ปานกลาง	ค่าคะแนน 3	ค่าคะแนน 3
น้อย	ค่าคะแนน 2	ค่าคะแนน 4
น้อยที่สุด	ค่าคะแนน 1	ค่าคะแนน 5

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ.2548: 193) ดังนี้

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์ในการแปลผลระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ มีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มีระดับพฤติกรรมมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง มีระดับพฤติกรรมมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง มีระดับพฤติกรรมปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง มีระดับพฤติกรรมน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง มีระดับพฤติกรรมน้อยที่สุด

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการจัดเก็บภาคสนาม มาดำเนินการ ดังนี้

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้แล้ว ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) หากพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในระดับต่ำต้องดำเนินการแก้ไขแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริงอีกครั้ง

3. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ตอบได้ตอบเรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก

4. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ เพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

5. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมประมวลผล (Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนาและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดย

1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความเครียด มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.3 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานี มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

ในการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์แบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 289)

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์
f แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 33)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ความถี่ของคะแนน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 60)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D.

แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$

แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$

แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n

แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุฐาน (Multiple Regression Analysis)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + e; i = 1, 2, \dots, N$$

เมื่อ Y แทน ตัวแปรตาม

X แทน ตัวแปรอิสระ

β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากตัวอย่างระหว่างค่าจริง Y และค่าที่ได้จากสมการ $\hat{Y}$ (hat)

β_1 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ i(x)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance (ANOVA) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป พิจารณาอัตราส่วนของความแปรปรวนระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลในแต่ละประชากร และค่าเฉลี่ยของข้อมูลภายในประชากรเดียวว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ถ้าอัตราส่วนดังกล่าวมีค่ามาก ก็แสดงว่าค่าเฉลี่ยของประชากรที่นำมาทดสอบมีความแตกต่างกันมาก ใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สถิติ One – Way (ANOVA) สามารถคำนวณได้ ดังนี้

2.2.1 แหล่งของความแปรปรวน (Source of Variation, SOV) ระหว่างกลุ่ม (Between group, b) ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square, SS) คือ

$$SS_b = \sum_{i=1}^c n_j (\bar{X}_j - \bar{\bar{X}})^2$$

โดยองศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom, df) คือ

$$c - 1$$

และค่าความแปรปรวนเฉลี่ย (Mean Square, MS) คือ

$$MS_b = \frac{SS_b}{c - 1}$$

2.2.2 แหล่งของความแปรปรวน (Source of Variation, SOV) ภายในกลุ่ม (Within group, w) ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square, SS) คือ

$$SS_w = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^c (X_{ij} - \bar{X}_j)^2$$

โดยองศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom, df) คือ

$$cn - c$$

และค่าความแปรปรวนเฉลี่ย (Mean Square, MS) คือ

$$MS_w = \frac{SS_w}{cn - c}$$

2.2.3 แหล่งของความแปรปรวน (Source of Variation, SOV) รวม (Total, T) ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square, SS) คือ

$$SS_T = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^c (X_{ij} - \bar{X})^2$$

โดยองศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom, df) คือ

$$cn - 1$$

2.2.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้เปรียบเทียบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มกับความแปรปรวนภายในกลุ่ม โดยตัวสถิติทดสอบ F (The F-Test) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$F = \frac{\text{ความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม}}{\text{ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม}}$$

หรือ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

- เมื่อ F = ค่าการแจกแจงของ F (F - distribution)
 MS_b = ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม
 MS_w = ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม
 c = จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
 n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกทั้งหมดมา
 n_j = จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j
 X_{ij} = ค่าสังเกตแต่ละค่าจากตัวอย่างที่ j ประชากรชุดที่ $i = 1, 2 \dots n_i$
 $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยรวม
 $\bar{X}_j$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ j
 SS_T = ความแปรปรวนรวมทั้งหมด
 SS_b = ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
 SS_w = ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

2.2.5 Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน มี

สูตร ดังนี้

$$MS_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_1^2$$

$$\beta = \frac{MS_b}{MS_w}$$

- เมื่อ MS_b = ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม
 MS_w = ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่มสำหรับ Brown-Forsythe
 k = จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
 n_j = จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j
 N = ขนาดของประชากร
 S_1^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

2.2.6 กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_w \left(-\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}\right)}$$

เมื่อ t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (t - distribution)
MS_w	=	ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่มสำหรับ Brown-Forsythe
$\bar{X}_i$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\bar{X}_j$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	=	จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ i
n_j	=	จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

2.3 การเปรียบเทียบพหุคูณหรือการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison test หรือ Post hoc test) เมื่อต้องการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่ไม่เท่ากัน จะต้องทำการทดสอบโดยเปรียบเทียบเชิงซ้อน เป็นการเปรียบเทียบทุกกลุ่มว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดที่มีความแตกต่างกันซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.4.1 การเปรียบเทียบทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Fisher's Least Significant Difference (LSD)) เป็นวิธีของ R.A. Fisher ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในกรณีมีกลุ่มตัวอย่างเท่ากันหรือไม่เท่ากันก็ได้ ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$LSD = \frac{t_{\alpha}}{2, df} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad \text{เมื่อ } n_i \neq n_j$$

และ $LSD = \frac{t_{\alpha}}{2, df} \sqrt{\frac{2 MS_w}{n}} \quad \text{เมื่อ } n_i = n_j$

โดยที่ LSD	=	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่
t	=	ค่าการแจกแจงแบบ t
df	=	องศาแห่งความเป็นอิสระ
MS_w	=	ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยจาก $df = (cn - c)$
n_i	=	ขนาดตัวอย่างในกลุ่มที่ i
n_j	=	ขนาดตัวอย่างในกลุ่มที่ j

หากค่าเฉลี่ยคู่ใดมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ LSD ก็จะแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างคู่นั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในจังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และเอกลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน สถิติทดสอบ T-test
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
F	แทน สถิติทดสอบ F-Test
df	แทน องศาของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
α	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐานหรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Level of significance)
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Unstandardized)
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (Standardized)
SE	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standard Error of Mean)
R^2 Adj	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R-squared)
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R-squared)
p	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
$\hat{Y}$	แทน พหุติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม
X_1	แทน ด้านสภาพการทำงาน
X_2	แทน ด้านลักษณะงาน
X_3	แทน ด้านเทคโนโลยีใหม่
X_4	แทน ด้านปริมาณงาน
X_5	แทน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
X_6	แทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
X_7	แทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสังกัดหน่วยงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือน โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 2 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	99.00	24.80
หญิง	301.00	75.30
รวม	400.00	100.00
อายุ		
21 - 30 ปี	78.00	19.50
31 – 40 ปี	272.00	68.00
41 – 50 ปี	37.00	9.30
51 ปีขึ้นไป	13.00	3.30
รวม	400.00	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	38.00	9.50
10,001 – 15,000 บาท	170.00	42.50
15,001 – 20,000 บาท	99.00	24.80
20,001 – 25,000 บาท	56.00	14.00
25,001 บาทขึ้นไป	37.00	9.30
รวม	400.00	100.00
สถานภาพ		
โสด	25.00	6.30
สมรส/อยู่ร่วมกัน	329.00	82.30
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	46.00	11.50
รวม	400.00	100.00
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	24.00	6.00
4 – 6 ปี	59.00	14.80
7 – 9 ปี	289.00	72.30
10 ปี ขึ้นไป	28.00	7.00
รวม	400.00	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สังกัดหน่วยงาน		
หน่วยงานราชการ	243.00	60.80
หน่วยงานเอกชน	47.00	39.30
หน่วยงานอื่น ๆ	0.00	0.00
รวม	400.00	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี สามารถจำแนกได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคืออายุ 21-30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ,รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ,ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และรายได้ 25,001 ขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมา คือ สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และสถานภาพโสด จำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 – 9 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมา คือ 4 – 6 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ,10 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และ น้อยกว่า 3 ปี หรือเท่ากับ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6ตามลำดับ

สังกัดหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสังกัดหน่วยงานราชการ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมา คือสังกัดหน่วยงานเอกชน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ตามลำดับ

เนื่องจากค่าที่ผู้วิจัยเก็บมา มีการกระจายตัวที่ไม่สม่ำเสมอ ดังนั้นจึงทำการรวมกลุ่มใหม่ตามตารางดังนี้

ตาราง 3 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21 - 30 ปี	78	19.50
31 – 40 ปี	272	68.00
41 ปีขึ้นไป	50	12.50
รวม	400	100.00
สถานภาพ		
โสด/ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	71	14.80
สมรส/อยู่ร่วมกัน	329	85.20
รวม	400	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 3 ปี หรือเท่ากับ 6 ปี	83	20.80
7 – 9 ปี	289	72.30
10 ปีขึ้นไป	28	7.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ด้านอายุสถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่จัดกลุ่มใหม่ สามารถจำแนกได้ดังนี้

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคืออายุ 21 – 30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมา คือ โสด/ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 71 คนคิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 – 9 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมา คือระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี หรือเท่ากับ 6 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพยาบาลต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานที่ของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี แบ่งออกเป็น ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยี และด้านปริมาณงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานที่ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานของพยาบาลวิชาชีพ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็นด้านความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพการทำงาน			
1. บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีแสงสว่าง และอุปกรณ์การทำงานเหมาะสมแก่การทำงาน	2.15	.700	น้อย
2. ระหว่างการปฏิบัติงานมักมีความวุ่นวายเกิดขึ้น เสมอๆ	4.16	.747	มาก
รวมด้านสภาพการทำงาน	3.15	.460	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็นด้าน ความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะงาน			
3. ลักษณะงานที่ท่านต้องปฏิบัติมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันท่าน	4.14	.744	มาก
4. งานที่ท่านปฏิบัติถูกคาดหวังให้ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้เกิดคุณภาพของงาน	2.42	.809	น้อย
รวมด้านลักษณะงาน	3.28	.533	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยี			
5. ท่านสามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี	2.09	.784	น้อย
6. ท่านต้องเรียนรู้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีใหม่ที่น่าสนใจในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง	2.16	.755	น้อย
รวมด้านเทคโนโลยี	2.13	.671	น้อย
ด้านปริมาณงาน			
7. งานที่ท่านได้รับมอบหมายอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมกับขอบเขตการปฏิบัติงาน	2.16	.755	น้อย
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข แม้งานที่ท่านปฏิบัติจะมีปริมาณมาก	2.01	.745	น้อย
รวมด้านปริมาณงาน	2.08	.652	น้อย
รวม	2.66	.305	น้อย

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยี และด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และ 3.15 ตามลำดับ และมีระดับความคิดเห็นใน

ระดับน้อย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี และด้านปริมาณงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 และ 2.08 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน **ในระดับปานกลาง** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก 1 ข้อ คือข้อระหว่างการปฏิบัติงานมักมีความวุ่นวายเกิดขึ้น เสมอๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีความคิดเห็นในระดับน้อย 1 ข้อ คือข้อระหว่างการปฏิบัติงานมักมีความวุ่นวายเกิดขึ้น เสมอๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านลักษณะงาน **ในระดับปานกลาง** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก 1 ข้อ คือข้อลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีความคิดเห็นในระดับน้อย 1 ข้อ คือข้องานที่ปฏิบัติถูกคาดหวังให้ต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ เพื่อให้เกิดคุณภาพของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 ตามลำดับ

ด้านเทคโนโลยี พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านเทคโนโลยี **ในระดับน้อย** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยทุกข้อ คือข้อต้องเรียนรู้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีใหม่ที่น่าสนใจในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง และข้อสามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 และ 2.09 ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านปริมาณงาน **ในระดับน้อย** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยทุกข้อ คือข้องานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมกับขอบเขตการปฏิบัติงาน และข้อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข แม้งานที่ทํานปฏิบัติงานจะมีปริมาณมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 และ 2.01 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ระดับความคิดเห็นด้านความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน			
1. ท่านเป็นบุคคลที่มักจะได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานเสมอๆ	2.07	.849	น้อย
2. ท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานเวลาที่เกิดปัญหาต่างๆ ในการทำงาน	2.26	.774	น้อย
3. ท่านมักจะได้รับการสนับสนุนในด้านหน้าที่การงานจากหัวหน้างาน	2.09	.699	น้อย
รวมด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	2.14	.632	น้อย
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา			
4. ท่านต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทางานที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอๆ	2.38	.864	น้อย
5. ท่านจะให้ความสนใจ ใส่ใจ ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	2.21	.826	น้อย
รวมด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	2.29	.765	น้อย
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
6. ท่านมักจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องการทางานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง	1.74	.779	น้อยมาก
7. ท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะถ้อยทีถ้อยอาศัย ช่วยเหลือกันในทุกเรื่อง	1.95	.704	น้อย
8. ท่านเป็นบุคคลที่รักของเพื่อนร่วมงาน	1.87	.776	น้อย
รวมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	1.85	.626	น้อย
รวม	2.07	.543	น้อย

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ในระดับน้อยทั้ง 3 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 2.14 และ 1.85 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยทุกข้อ คือ ข้อมักจะได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานเวลาที่เกิดปัญหาต่างๆ ในการทำงาน ข้อมักจะได้รับการสนับสนุนในด้านหน้าที่การงานจากหัวหน้างานและข้อท่านเป็นบุคคลที่มักจะได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานเสมอๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 2.09 และ 2.07 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยทุกข้อ คือ ข้อต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทางานที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอๆ และข้อจะให้ความสนใจ ใส่ใจ ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และ 2.21 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อย 2 ข้อ คือ ข้อท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะถ้อยทีถ้อยอาศัย ช่วยเหลือกันในทุกเรื่องและข้อท่านเป็นบุคคลที่รักของเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 และ 1.87 ตามลำดับ และตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยมาก 1 ข้อ คือ ข้อท่านมักจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องการทางานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.74

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 แสดงแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

ด้านพฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ผลงานของท่านมักเป็นที่พอใจ สำหรับหัวหน้างาน ผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.28	.754	มากที่สุด
2. ท่านใส่ใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	4.32	.789	มากที่สุด
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย	3.72	.760	มาก
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	3.35	.797	ปานกลาง
5. ท่านสามารถวิเคราะห์และตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง	4.08	.740	มาก
6. การตัดสินใจของท่านมีความผิดพลาดน้อยครั้ง	4.06	.778	มาก
7. ท่านมีแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน	3.86	.791	มาก
8. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานที่ดีให้แก่หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน	3.82	.883	มาก
9. ท่านมีการแนะนำกิจกรรมต่างๆ และวิธีในการในการทำงานให้กับองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน	3.39	.754	ปานกลาง
รวม	3.87	.484	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ข้อ ท่านใส่ใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และข้อผลงานของท่านมักเป็นที่พอใจ สำหรับหัวหน้างาน ผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และ 4.28 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก 5 ข้อ คือ ท่านสามารถวิเคราะห์และตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 การตัดสินใจของท่านมีความผิดพลาดน้อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ท่านมีแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตาม

เป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง 2 ข้อ ท่านมีการแนะนำกิจกรรมต่างๆ และวิธีในการในการทำงานให้กับองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานและท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้) โดยใช้วิธีการทดสอบ ดังนี้

ในการทดสอบด้วยสถิติ Independent Samples t-test ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า Sig. มากกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances assumed และเมื่อ Sig. น้อยกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances not assumed

ในการทดสอบด้วย ANOVA ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe และเพื่อให้ทราบว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า Sig. มากกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ F-test และหากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) การทดสอบ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานเป็นดังนี้

H_0 : เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

ตาราง 7 การทดสอบค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์	การทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน				
	Levene Statistic	F	df1	df2	Sig.
เพศ		.714			.913
สถานภาพ		1.404			.237
สังกัดหน่วยงาน		.158			.691
อายุ	1.155		3	395	.327
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.027		4	35	.999
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	12.255		3	396	.000

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ของเพศ สถานภาพ และสังกัดหน่วยงาน ทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .913 .237 และ .691 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ t-test ที่ Equal variances not assumed เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี โดยรวมระหว่างเพศ สถานภาพ และสังกัดหน่วยงาน ซึ่งผลการทดสอบ เป็นดังตาราง 8

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีโดยรวม จำแนกตามเพศ สถานภาพ และสังกัดหน่วยงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test

พฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
เพศ					
ชาย	99	3.879	.545	-.109	.913
หญิง	301	3.878	.469		
สถานภาพ					
สมรส / อยู่ด้วยกัน	354	3.901	.478	2.997	.003
หย่าร้าง / แยกกันอยู่/โสด	46	3.676	.486		
สังกัดหน่วยงาน					
หน่วยงานราชการ	243	3.827	.487	-2.480	.014
หน่วยงานเอกชน	157	3.949	.470		

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีโดยรวมจำแนกตาม เพศ สถานภาพ และสังกัดหน่วยงานโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent พบว่า

เพศหญิงและเพศชาย มีค่าความน่าจะเป็น (Sig.) เท่ากับ .913 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมี

พฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน และหย่าร้าง / แยกกันอยู่/โสด มีค่าความน่าจะเป็น (Sig.) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สังกัดหน่วยงาน หน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน มีค่าความน่าจะเป็น (Sig.) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สังกัดหน่วยงาน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Sig.) จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีโดยรวม ได้แก่ อายุ และรายได้ต่อเดือน เท่ากับ .327 และ .999 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ทุกช่วงอายุ และรายได้ต่อเดือน มีความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงจะใช้สถิติ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบ ปรากฏดังตาราง 9

และค่าความน่าจะเป็น (Sig.) จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีโดยรวม ได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เท่ากับ .000 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า พยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ทุกช่วงของระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงจะใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ ปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ ANOVA (One-Way Analysis of Variance)

ตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	.221	2	.106	.442	.643
	ภายในกลุ่ม	94.880	397	.239		
	รวม	93.509	399			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	.538	4	.134	.517	.684
	ภายในกลุ่ม	92.971	395	.235		
	รวม	93.509	399			

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี สำหรับช่วงอายุ และรายได้ต่อเดือน มีความน่าจะเป็น (Sig.) เท่ากับ .643 และ .684 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

พฤติกรรมการทำงานของ พยาบาลวิชาชีพ	Brown-Forsythe	Statistic	df1	df 2	Sig.
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.237	3	64.805	.000

และผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า ความเท่ากันของค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี สำหรับระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความน่าจะเป็น (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พยาบาลวิชาชีพ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ารดับอายุในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบทดสอบ Dunnett T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงผลดังตาราง 11

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี Dunnett T3

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ถึง 6 ปี	7-9 ปี	ตั้งแต่ 10 ปี
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ถึง 6 ปี	3.9478		.0643 (.042)	.3287* (.042)
7-9 ปี	3.8835			.2645 (.113)
ตั้งแต่ 10 ปี	3.6190			

* $p < .05$

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า

พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ถึง 6 ปี กับพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ถึง 6 ปี มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ถึง 6 ปี มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3287

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี สามารถเขียนเป็น สมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

H_1 : ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

การทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี ในด้านต่าง ๆ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม กับตัวแปรตามปัจจัยที่เกี่ยวกับตัว งานและปัจจัยความสัมพันธ์ภาพ
ในที่ทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	46.721	7	6.674	55.920	.000
Residual	46.788	392	.119		
Total	93.509	399			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม กับตัวแปรตามปัจจัยด้านความเครียด ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ประกอบด้วย สภาพการทำงาน ลักษณะงาน เทคโนโลยีใหม่ และปริมาณงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ ในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน (X_1) ด้านลักษณะงาน (X_2) ด้านเทคโนโลยีใหม่ (X_3) และด้านปริมาณงาน (X_4) สำหรับปัจจัยความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (X_5) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_6) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_7) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 13 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างของพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม กับตัวแปรตามปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยความสัมพันธภาพในที่ทำงาน จำแนกตามรายด้าน

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients (Beta) β	t	Sig.
	B	SE			
ค่าคงที่ (Constant)	4.813	.202		7.848	.000
ด้านสภาพการทำงาน (X_1)	-.011	.044	-.010	4.933	.805
ด้านลักษณะงาน (X_2)	.112	.034	.124	2.902	.001
ด้านเทคโนโลยีใหม่ (X_3)	-.110	.036	-.153	.113	.002
ด้านปริมาณงาน (X_4)	-.275	.041	-.371	11.094	.000
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (X_5)	.078	.043	.101	3.981	.070
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_6)	-.151	.032	-.239	6.113	.000
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_7)	-.152	.034	-.197	7.444	.000
	r = .707	Adjusted R ² = .491		R ² = .500	
	F = 55.920	SE = .34548		Sig. = .000	

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม (Y) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (X_2) ด้านเทคโนโลยีใหม่ (X_3) และด้านปริมาณงาน (X_4) สำหรับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_6) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_7) โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม เรียงลำดับตามขนาดความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านปริมาณงาน (-.275) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (-.152) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (-.151) ด้านลักษณะงาน (.112) และด้านเทคโนโลยีใหม่ (-.110) โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานี

โดยรวม ได้ร้อยละ 50.0 ($R^2 = .500$) และมีค่า Sig. เท่ากับ .000 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ได้ร้อยละ 50.0

ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ดังนี้

$$\hat{Y} = 4.813 + (112)X_2 + (-.110)X_3 + (-.275)X_4 + (-.151)X_6 + (-.152)X_7$$

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านลักษณะงาน พบว่า พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง พยาบาลวิชาชีพจะมีระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี โดยรวมเพิ่มขึ้น .112 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านเทคโนโลยีใหม่ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านเทคโนโลยีใหม่ ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง พยาบาลวิชาชีพจะมีระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม เพิ่มขึ้น .110 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านปริมาณงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม เพิ่มขึ้น .275 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในปัจจัยความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นในปัจจัยความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง พยาบาลวิชาชีพจะมีระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม เพิ่มขึ้น .151 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในปัจจัยความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นในความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพล

ของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง พยาบาลวิชาชีพจะมีระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีโดยรวม เพิ่มขึ้น .152 หน่วย

ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน (X_1) ในปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (X_5)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน		
1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน	t-test	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 อายุ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน	One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน	One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4 สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน	t-test	ยอมรับสมมติฐาน
1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน	One Way ANOVA	ยอมรับสมมติฐาน
1.6 สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน	t-test	ยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 14 (ต่อ)

สมมติฐานข้อที่ 2	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
2. ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี		
2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี	Multiple Regression Analysis (Enter)	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี	Multiple Regression Analysis (Enter)	ยอมรับสมมติฐาน
2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี	Multiple Regression Analysis (Enter)	ยอมรับสมมติฐาน
2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านปริมาณงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี	Multiple Regression Analysis (Enter)	ยอมรับสมมติฐาน
2.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี	Multiple Regression Analysis (Enter)	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.6 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี	Multiple Regression Analysis (Enter)	ยอมรับสมมติฐาน
2.7 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี	Multiple Regression Analysis (Enter)	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี” โดยจะศึกษาด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางด้านความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไข ช่วยเหลือ และแนะนำพนักงานในการบริหารจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ดีขึ้น รวมไปถึงผู้ที่สนใจจะศึกษาเรื่องนี้ต่อ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการศึกษาหรือเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลจังหวัดปทุมธานี และสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาช่วยลดความเครียดของพยาบาลให้น้อยลง และทำให้ทราบถึงสิ่งที่พยาบาลมีความต้องการจากองค์กร หน่วยงาน และสังกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะส่วนบุคคลเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านความสัมพันธภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานี แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สูตรสำหรับกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วาณิชยัญญา. 2545 : 25-26) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผู้วิจัยขอกำหนดขนาดเป็น 400 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1 อำเภอ จากกลุ่มเขตการปกครองของจังหวัดปทุมธานี ซึ่งปัจจุบันจังหวัดปทุมธานี ได้แบ่งเขตการปกครองตามการบริหารงาน ออกเป็น 6 กลุ่มอำเภอ ดังนั้น จะได้เขตที่ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 12 เขต เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามตามสถานที่ทำงานในอำเภอต่างๆ ที่จับสลากได้ในขั้นตอนที่ 1 จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี” โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) โดยเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 1 และเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 2-6

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางด้านความเครียด 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน โดยมีคำถามทั้งสิ้น 16 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดระดับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวัด

แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เครียดมากที่สุด เครียดมาก เครียดปานกลาง เครียดน้อย และเครียดน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี เพื่อวัดระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งสามารถวัดได้ 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ความสามารถในการตัดสินใจ ความคิดสร้างสรรค์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม

2. สรุปรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ผู้สอนตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายข้อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อถือได้โดยนำมาทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด

6. นำผลที่ได้ปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามได้มาตรฐานหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังตาราง 29

ตาราง 15 แสดง จำนวนข้อและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม

ตัวแปร		จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
1.	ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน		
	สภาพการทำงาน	2	.798
	ลักษณะงาน	2	.757
	ปริมาณงาน	2	.964
	เทคโนโลยี	2	.734
2.	ปัจจัยที่สัมพันธ์ในที่ทำงาน		
	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3	.749
	ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	2	.788
	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3	.708
3.	ด้านพฤติกรรมการทำงาน	9	.795

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการจัดเก็บภาคสนาม มาดำเนินการ ดังนี้

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้แล้ว ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) หากพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในระดับต่ำต้องดำเนินการแก้ไขแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริงอีกครั้ง

3. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ตอบได้ตอบเรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก

4. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ เพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

5. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมประมวลผล (Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนาและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดย

1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงหาความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความเครียด มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.3 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานี มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้
สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test (Independent t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ส่งผลกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์แบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคืออายุ 21 – 30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ,รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ,ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และรายได้ 25,001 ขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมา คือ โสด/ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 71 คนคิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 – 9 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมา คือระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี หรือเท่ากับ 6 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ด้านสังกัดหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสังกัดหน่วยงานราชการ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมา คือสังกัดหน่วยงานเอกชน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี พบว่า

ภาพรวมปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ประกอบด้วย ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยี และด้านปริมาณงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และ 3.15 ตามลำดับ และมีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี และด้านปริมาณงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 และ 2.08 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านสภาพการทำงาน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก 1 ข้อ คือข้อ ระหว่างการปฏิบัติงานมักมีความวุ่นวายเกิดขึ้น เสมอๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีความคิดเห็นในระดับน้อย 1 ข้อ คือข้อระหว่างการปฏิบัติงานมักมีความวุ่นวายเกิดขึ้น เสมอๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านลักษณะงาน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก 1 ข้อ คือข้อลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีความคิดเห็นในระดับน้อย 1 ข้อ คือข้องานที่ปฏิบัติถูกคาดหวังให้ต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ เพื่อให้เกิดคุณภาพของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 ตามลำดับ

ด้านเทคโนโลยี พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านเทคโนโลยี ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยทุกข้อ คือข้อต้องเรียนรู้เครื่องมือ อุปกรณ์

เทคโนโลยีใหม่ที่น่าสนใจในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง และข้อสามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 และ 2.09 ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ด้านปริมาณงาน ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยทุกข้อ คือข้องานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมกับขอบเขตการปฏิบัติงาน และข้อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข แม้งานที่ทําปฏิบัติจะมีปริมาณมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 และ 2.01 ตามลำดับ

ภาพรวมปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ในระดับน้อยทั้ง 3 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 2.14 และ 1.85 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยทุกข้อ คือ ข้อมักจะได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานเวลาที่เกิดปัญหาต่างๆ ในการทำงาน ข้อมักจะได้รับการสนับสนุนในด้านหน้าที่การงานจากหัวหน้างานและข้อท่านเป็นบุคคลที่มักจะได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานเสมอๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 2.09 และ 2.07 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยทุกข้อ คือ ข้อต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทางานที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอๆ และข้อจะให้ความสนใจ ใส่ใจ ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และ 2.21 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อย 2 ข้อ คือ ข้อท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะถ้อยทีถ้อยอาศัย ช่วยเหลือกันในทุกเรื่องและข้อท่านเป็นบุคคลที่รักของเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 และ 1.87 ตามลำดับ และตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยมาก 1 ข้อ คือข้อท่านมักจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องการทางานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.74

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี

พบว่า

ภาพรวมพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านความสามารถในการตัดสินใจ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น **โดยรวมอยู่ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 3.83 และ 3.69 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน **ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ข้อ ท่านใส่ใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และข้อ ผลงานของท่านมักเป็นที่พอใจ สำหรับหัวหน้างาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และ 4.28 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก 1 ข้อ คือ ข้อ สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ด้านความสามารถในการตัดสินใจ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความสามารถในการตัดสินใจ **ในระดับปานกลาง** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก 2 ข้อ คือ ข้อ มีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานที่ดีให้แก่หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานและข้อ มีการแนะนำกิจกรรมต่างๆ และวิธีในการในการทำงานให้กับองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ 4.06 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ข้อ มีแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 7 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พยาบาลวิชาชีพที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พยาบาลวิชาชีพที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของ พยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พยาบาลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของ พยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของด้านพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความแตกต่างอยู่จำนวน 1 คู่ คือ พยาบาลวิชาชีพ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ถึง 6 ปี มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พยาบาลวิชาชีพที่มีสังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีสังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงานและปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยีใหม่ และด้านปริมาณงาน สำหรับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม เรียงลำดับตามขนาดความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านปริมาณงาน (-.275) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (-.152) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (-.151) ด้านลักษณะงาน (.112) และด้านเทคโนโลยีใหม่ (-.110) โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถรวมกันรวมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ได้ร้อยละ 50.0 ($R^2 = .500$) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ได้ร้อยละ 50.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านลักษณะงาน พบว่า พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง พยาบาลวิชาชีพจะมีระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี โดยรวมเพิ่มขึ้น .112 หน่วย

ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านเทคโนโลยีใหม่ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านเทคโนโลยีใหม่ ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง พยาบาลวิชาชีพจะมีระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม เพิ่มขึ้น .110 หน่วย

ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านปริมาณงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม เพิ่มขึ้น .275 หน่วย

ปัจจัยความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นในปัจจัยความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมา

เกี่ยวข้อง พยาบาลวิชาชีพจะมีระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี โดยรวม เพิ่มขึ้น .151 หน่วย

ปัจจัยความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี โดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นในความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง พยาบาลวิชาชีพจะมีระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานีโดยรวม เพิ่มขึ้น .152 หน่วย

ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ในปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี” มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนสถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดหน่วยงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ผลจากการศึกษา

1.1 ด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากในลักษณะงานบริการส่วนใหญ่จะเป็นพนักงาน เพศหญิง และจากการศึกษาพนักงานส่วนมากจะเป็นเพศหญิง ดังนั้นอาจจะทำให้เพศชายและเพศหญิงมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ หาดเหมินทร์ (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากในลักษณะงานบริการ และส่วนมากแล้วพยาบาลจะเป็นเพศหญิง และจากศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ดังนั้นอาจจะทำให้เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ หาดเหมันต์ (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ในด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้และระยะเวลาในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.3 ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน เนื่องมาจากรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เฉลี่ยใกล้เคียงกัน ทำให้รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันได้ โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุจรินทร์ เล็กแข (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีรายได้จากการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณี วัฒนาวณิชศาสตร์ (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ภายหลังการควบรวมกิจการ กรณีศึกษา “ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ และระดับขั้นการปฏิบัติงานภายใน ธนาคารต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานภายหลังการควบรวมกิจการแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.4 ด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากด้วยว่าผู้ที่มีสถานภาพต่างกันมักจะมีภาระหน้าที่ทางบ้านที่แตกต่างกัน หรือความรู้สึก ความคิดมุมมองที่ต่างกัน ส่งผลให้สถานภาพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานที่สูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง / แยกกันอยู่ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ หาดเหม็นต์ (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตวิทยาความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มี พฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.5 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน โดยพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ถึง 6 ปี มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจาก พยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ย่อมมีความแตกต่างกันในเรื่องประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน โดยผู้ที่ปฏิบัติงานมานานอาจจะเกิดการเบื่อหน่าย และมีความสนใจในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า และอาจจะเพราะยังมีอายุมากขึ้น ประสบการณ์การทำงานมากขึ้น มีภาระมากขึ้น และอาจจะทำงานนี้เป็นระยะเวลานาน หรืออาจจะเพราะสะสมความเครียดจากการทำงานมานาน และสะท้อนถึงพฤติกรรมการทำงานที่ลดลงด้วย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.6 ด้านสังกัดหน่วยงาน พบว่า สังกัดหน่วยงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน โดยพยาบาลที่สังกัดหน่วยงานราชการมีพฤติกรรมการทำงานที่ต่ำกว่าพยาบาลที่สังกัดหน่วยงานเอกชน ทั้งนี้อาจเนื่องจากปริมาณคนไข้ใน

โรงพยาบาลรัฐบาลอาจจะมีปริมาณที่มากกว่าโรงพยาบาลเอกชน จึงทำให้พยาบาลสังกัดหน่วยงาน รัฐบาลมีความอ่อนล้า เหน็ดเหนื่อยในการปฏิบัติงานจึงส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ลดน้อยตาม ลงไปด้วย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรดา จิตสุรผล (2553;116) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร. พบว่า พนักงานที่มีฝ่ายที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการ ตัดสินใจของไม่แตกต่างกัน

1. ผลการศึกษาปัจจัยทางด้านความเครียด ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับ ความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพยาบาลวิชาชีพเห็นว่าระหว่างการปฏิบัติงานมักมี ความวุ่นวายเกิดขึ้น เสมอๆ

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าปัจจัยที่ เกี่ยวกับตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่จะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานลดลงหรือเพิ่มขึ้นนั้น อาจมาจาก สาเหตุอื่น ที่ไม่ใช่ปัจจัยจากสภาพการทำงาน หากพนักงานนั้นรู้สึกว่าคุณภาพการทำงานดีแล้ว กล่าว ได้ว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ อีกหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานอีก โดยไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พินะรุณี รัตนภักโชค (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ :ศึกษากรณีธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ปริมาณงาน เงินเดือน นโยบายองค์กร ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อัตราค่าจ้าง การประเมินผลงาน และความรับผิดชอบใน งาน และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพร อายัลสุข (2549:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม พบว่า ถ้านักโปรแกรมมี ความเครียดและความวิตกกังวลมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลง และหากนักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลลดลง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านลักษณะงาน พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพยาบาลวิชาชีพเห็นว่าลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติมีผลกระทบต่อก การดำเนินชีวิตประจำวัน

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าปัจจัยที่ เกี่ยวกับตัวงาน ด้านลักษณะงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้ อาจ เนื่องมาจากพนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ต้องปฏิบัติแต่ละวันนั้น ไม่มีความน่าสนใจของงาน ไม่

ความมีอิสระในการทำงานหรือความท้าทายของงานแล้ว หรือจะทำให้การดำเนินชีวิตยุ่งยาก อาจจะเนื่องมาจากพยาบาลนั้นต้องมีการเข้าเวร ตามกะต่างๆที่กำหนด จึงอาจจะกระทบต่อการดำเนินชีวิตและรู้สึกไม่พึงพอใจส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานนั้นลดลงได้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พินนะรัฐ รัตนภักโขด (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ :ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ปริมาณงาน เงินเดือน นโยบายองค์กร ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อัตราค่าจ้าง การประเมินผลงาน และความรับผิดชอบในงาน และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ววิไลพร อาลย์สุข (2549:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม พบว่า ถ้านักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลง และหากนักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลลดลง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านเทคโนโลยีใหม่ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยพยาบาลวิชาชีพเห็นว่า สามารถที่จะปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านเทคโนโลยี มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานอาจจะมีความรู้สึกว่าไม่จำเป็นต้องเรียนรู้อะไรมากๆ หรือหากจะต้องเรียนรู้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีใหม่ที่น่าสนใจในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง อาจจะส่งผลให้ไม่มีเวลาทำงานเต็มที่ในขณะที่ภาระงานก็มากแล้ว ทำให้อาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานได้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญานันท์ ภัทร์สรณศิริ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร :กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านปริมาณงาน พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยพยาบาลวิชาชีพเห็นว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข แม้งานที่ทํานปฏิบัติงานจะมีปริมาณมาก

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านปริมาณงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพยาบาลวิชาชีพมีความเห็นว่า งานที่ได้รับมอบหมายนั้นหากอยู่ในปริมาณที่เหมาะสม

กับขอบเขตการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลนั้นสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพราะงานไม่มากเกินไป จนส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานลดลง โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟินเนรัฐ รัตนภักโชค (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ :ศึกษากรณีธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ปริมาณงาน เงินเดือน นโยบายองค์กร ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อัตราค่าจ้าง การประเมินผลงาน และความรับผิดชอบในงาน และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ววิไลพร อาลัยสุข (2549:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม พบว่า ถ้านักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลง และหากนักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลลดลง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยพยาบาลวิชาชีพเห็นว่า มักจะได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานเวลาที่เกิดปัญหาต่างๆ ในการทำงาน ได้รับการสนับสนุนในด้านหน้าที่การงานจากหัวหน้างานและมักจะได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานเสมอๆ

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่จะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานลดลงหรือเพิ่มขึ้นนั้น อาจจะมาจากการสาเหตุอื่น ที่ไม่ใช่ปัจจัยจากหัวหน้างานโดยตรง กล่าวได้ว่ายังมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานอีก โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟินเนรัฐ รัตนภักโชค (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ :ศึกษากรณีธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ปริมาณงาน เงินเดือน นโยบายองค์กร ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อัตราค่าจ้าง การประเมินผลงาน และความรับผิดชอบในงาน และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน และโดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ หาดเหม้นต (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางดานความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางดานความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในดานการขาดงาน และดานการออกจากงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับ

ผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยพยาบาลวิชาชีพเห็นว่าต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอๆ และมักจะให้ความสนใจ ใส่ใจ ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหากพนักงานมีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อาจจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุน หรือคอยช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ดังนั้นอาจจะส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ลดลงได้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ หาดเหม้นต์ (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางดานความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในดานการขาดงาน และด้านการออกจากงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พินะรุฎ รัตนภักโชค (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ :ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ปริมาณงาน เงินเดือน นโยบายองค์กร ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อัตราค่าจ้าง การประเมินผลงาน และความรับผิดชอบในงาน และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

2.7 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยพยาบาลวิชาชีพเห็นว่าเพื่อนร่วมงานมักจะถ้อยทีถ้อยอาศัย ช่วยเหลือกันในทุกเรื่องและข้อท่านเป็นบุคคลที่รักของเพื่อนร่วมงาน และมักจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหากพนักงานรู้สึกว่ายู่โดดเดี่ยว ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้งในแผนกเดียวกัน หรือต่างแผนก หรือไม่สามารถประสานงานติดต่อกับบุคคลอื่นได้ อาจจะส่งผลกระทบต่องพฤติกรรมการทำงานที่ลดลงได้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ หาดเหม้นต์ (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางดานความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในดานการ

ขาดงาน และดานการออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พินะรัฐ รัตนภักโชค (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ :ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ปริมาณงาน เงินเดือน นโยบายองค์กร ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อัตราค่าจ้าง การประเมินผลงาน และความรับผิดชอบในงาน และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม จากการที่กลุ่มตัวแปรทั้ง 5 มีอิทธิพลร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีโดยรวม ในระดับสูงมาก ($r = .707$) และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีโดยรวม ได้ร้อยละ 50.0 ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 50.0 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นที่ไม่นำมาพิจารณา แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเหล่านี้สามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานีโดยรวมได้ในระดับปานกลางเท่านั้น กล่าวได้ว่า นอกจาก ในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยีใหม่ และด้านปริมาณงาน สำหรับปัจจัยความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_7) แล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่สามารถอธิบายระดับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพรู้สึกกังวลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมักมีความวุ่นวายเกิดขึ้นเสมอๆ ทำให้อาจจะส่งผลต่อการทำงานที่ต้องหยุดชะงัก เนื่องจากรู้สึกไม่มีสมาธิที่จะปฏิบัติงานเมื่อมีเหตุการณ์วุ่นวายอยู่เสมอ ซึ่งส่งผลพฤติกรรมการทำงานนั้นลดลงตามไปด้วย ดังนั้นจากข้อนี้ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เพื่อไม่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาลวิชาชีพที่เพิ่มมากขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพรู้สึกกังวลเกี่ยวกับงานที่ทํานต้องปฏิบัติมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ด้วยว่าการประกอบอาชีพพยาบาลนั้น เป็นอาชีพที่ต้องบริการผู้ป่วยและประชาชนจำนวนมากในแต่ละวัน ทำให้ต้องมีการเข้าประจำเวร นั้น อาจจะเป็นช่วงดึก ส่งผลให้พยาบาลที่เป็นเพศหญิงอาจจะรู้สึกไม่ปลอดภัยหากต้องเดินทางไปกลับ

ในช่วงเวลานั้น ทำให้เกิดความกังวลและส่งผลให้พฤติกรรมกาปฏิบัติงานลดลง ดังนั้นองค์กรควรหาวิธี แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อคลายความกังวลของพยาบาลวิชาชีพ

3. จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวงาน จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพไม่มีความกังวล เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ที่น่าสนใจในการปฏิบัติงาน โดยสามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นองค์กรควรจะสนับสนุน และจัดสรร การสอน การใช้งานต่างๆ ให้เหมาะสม เพื่อรักษาระดับความเครียดไว้ไม่ให้สูงขึ้นหรือปรับให้ลดลง ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้นตามไปด้วย

4. จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวงาน ด้านปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพนั้นรู้สึกว่างงานได้รับมอบหมายอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมกับขอบเขตการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข แม้งานที่ท่านปฏิบัติจะมีปริมาณมาก ดังนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าปัจจุบันนั้นพยาบาลวิชาชีพได้รับงานที่พอดีกับความรู้ ความสามารถ ไม่มากจนเกินไป หรืออาจจะมากในบางช่วงเวลาเท่านั้น ทำให้ไม่เกิดความเครียดเกี่ยวกับปริมาณงาน แต่อย่างไรก็ตามองค์กรก็ควรรักษาระดับการมอบหมายงานที่พอดี เพื่อควบคุมระดับความเครียดซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ลดลงได้

5. จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็นใน ปัจจุบันด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ในระดับน้อย เนื่องจากมักจะได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานเวลาที่เกิดปัญหาต่างๆ ในการทำงานและได้รับการสนับสนุนในด้านหน้าที่การงานจากหัวหน้างานรวมถึงได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานเสมอๆ ทำให้ระดับความเครียดในส่วนนี้น้อยมาก ซึ่งเป็นผลดีต่อทั้งตัวพนักงานและองค์กร เนื่องจากหากไม่มีความเครียดหรือสิ่งที่กังวลใจย่อมส่งผลที่ดีต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติ ดังนั้น ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน นั้นเป็นสิ่งจำเป็น องค์กรควรรักษาระดับความสัมพันธ์นี้ไว้ หรืออาจจะเพิ่มความสัมพันธ์โดยการ จัดทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น กิจกรรมระดมสมอง นันทนาการ เป็นต้น

6. จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็นปัจจุบันด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพไม่มีความกังวลเกี่ยวกับ การที่ต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทางานที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอๆ และการที่จะให้ความสนใจ ใส่ใจ ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้ทุกคนสามารถที่จะทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เพราะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เห็นว่าองค์กรควรรักษาระดับความสัมพันธ์ที่ดีให้ได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ปัจจุบันนี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นด้วย หากว่าความกังวลในเรื่องนี้ลดลงไปอีก

7. จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน เนื่องจาก มักจะถ้อยทีถ้อยอาศัย ช่วยเหลือกันในทุกเรื่องและ

มักจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพไม่มีความกังวลใจในสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งหากว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านนี้ลดลงก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นองค์กรควรรักษา สนับสนุน และสร้างความผูกพัน ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น การจัดอบรมสัมมนาประจำปี เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสได้รู้จักกันมากยิ่งขึ้น ในฝ่ายงานและแผนกอื่นๆ ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานด้วย หากว่าทุกคนในองค์กรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยความเครียดทางด้านอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เช่น ทางด้านสุขภาพ ทางด้านสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยอื่น ที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี
2. นำกรอบของงานวิจัยชิ้นนี้ ไปใช้ศึกษาปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยทางด้านความเครียดนั้นมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้นหรือไม่อย่างไร
3. การวิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเฉพาะ Quantitative ได้แก่ การใช้แบบสอบถามเพียงวิธีเดียวจึงทำให้ไม่ได้ข้อมูลในเชิงลึกมาใช้ในการประกอบการอธิบายผลการวิจัย ดังนั้น ควรมีการศึกษาในเชิงลึกด้วยระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกพร สุขขารมย์. (2543). ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2540). คู่มือคลายเครียดด้วยตัวเอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2546). ความเครียดของคนไทย : การศึกษาระดับชาติ ปี 2546. กรุงเทพฯ: ปิยอนด์ พับลิชชิง.
- จิระพร อุดมกิจ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขต ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2001). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- จุฬาลักษณ์ สภาพรรณวิสุทธิ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จารุวรรณ หาดหมั่นต์. (2552). ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร: สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นุจรินทร์ เล็กแซ. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.). สารนิพนธ์บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงศ์ หรดาล. (2549). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. ม.ป.ท.
- พินะรุจ รัตนภัทรโชค. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ: ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชารัฐศาสตร์).บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิมพา สุขกุล.(2535). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (สาขาวิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- พีระ จิระโสภณ. (2539). เอกสารการสอนวิชาทฤษฎีการสื่อสารมวลชน หน่วยที่ 11. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มรรยาท รุจิวิทย์. (2548). การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ธัญรดา จิตสุผล. (2553). *เรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร*: สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- พรพรรณ อุ่ณจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยา-อุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วราภรณ์ ตระกูลสฤณี. (2545). *จิตวิทยาการปรับตัว*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2533). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ศูนย์การเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม. 2549. *คุณภาพทางสังคม: วิเคราะห์จากพฤติกรรมเสี่ยงของเด็กไทย*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิสิทธิ์Aวัฒนา.
- (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- (2548). *การวิจัยการตลาด ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สุญารินทร์ สิทธิวงศ์. (2544). *ความเครียดในบทบาทหน้าที่ครู และการให้คุณค่าในงานของครูกลุ่มโรงเรียนนางแดด สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ*.
ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (การแนะแนวและให้คำปรึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- อังศินันท์ อินทรกำแหง (2551). *การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของคนไทย*
- Bandura, Albert. (1977). *Self-Efficacy : Toward and Unifying Theory of Behavioral Change*.
Psychological Review.
- Cartwright; & Cooper. (1997). Stress in the workplace. Retrieved April 20, 2011, from
<http://upetd.up.ac.za/thesis/available/etd-11142007-121433/unrestricted/02chapters3-4.pdf>.
- Farmer , Richardson E.: Hunt M. Lynn ; & Reinhold W. Hekeler. (1984) *Stress Management for Human Services*. Beverly Hill : Sage Publications.
Applications. New Jersey: Prentice-Hall.
- Johnson , David W.;& Roger T. Johnson. " Cooperative Learning in Mathematics Education," In *New Directions for Elementary School Mathematics*. 1989

- Yearbook p. 234 - 245 . Reston, Virginia ; The National Council in Teachers of Mathematics, Inc,1989.
- Janis, I.L. (1952). *Psychological Stress*. New York: John Wiley and Sons.
- Kahn, R. L., & Byosiore, P. (1992). Stress in organizations, In: Dunnette, MD and Hough, LM (Eds) Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 3. In M. D. Dunnette; & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational* (2nd ed., Vol. 3, pp. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Loper, F.M. (1968). *Evaluation of Employ Performance*. New York: Public Personality Association.
- Luthans,F. (1992). *Organizational behavior*. NJ:Mc Graw-Hil.
- Luckman, J.; & Sorensen, K.C. (1987). Medical- surgical nursing : A psychophysiological approach (3rd ed.). Philadelphia : W.B. Saunders, 36.
- Porter,L.W. and G.A. Bigley.Motivation and Work Behavior. 7th ed.New York:McGrawHill,2004
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. (Rev.ed). New York: McGraw Hill Book Co.
- Stephen P. Robbins. (1998). *Organizational Behavior : Concepts, Controversies, Applications*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Stephen P. Robbins; Coulter, Mary. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. แปลโดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).
- Stephen P. Robbins; Coulter, Mary. (1999). *Management*. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Wofford, J.D. (1989). *Organization Behavior*. Boston: Kent Publishing Company a Division of Wadsworth.
- White, Donnaid D. (1989). *Organization behavior*. New York: Jimone & Schaster.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการวิจัย ผู้วิจัยขอความร่วมมือมายังท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลในจังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ

☐ 21 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 15,001 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 25,000 บาท

☐ 25,001 บาทขึ้นไป

สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

☐ 4 - 6 ปี

☐ 7 - 9 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

สังกัดหน่วยงาน

☐ หน่วยงานราชการ

☐ หน่วยงานเอกชน

☐ หน่วยงานอื่นๆ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียด

ท่านคิดว่าปัจจัยความเครียดในแต่ละข้อตรงกับความรู้สึกของท่านมากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน					
<u>สภาพการทำงาน</u>					
1.บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีแสงสว่าง และ อุปกรณ์การทำงานเหมาะสมแก่การทำงาน					
2. ระหว่างการปฏิบัติงานมักมีความวุ่นวาย เกิดขึ้น เสมอๆ					
<u>ลักษณะงาน</u>					
3.ลักษณะงานที่ท่านต้องปฏิบัติมีผลต่อ ชีวิตประจำวันท่าน					
4. งานที่ท่านปฏิบัติถูกคาดหวัง และต้องใช้ความ ละเอียด รอบคอบ เพื่อให้เกิดคุณภาพของงาน					
<u>เทคโนโลยีใหม่</u>					
5. ท่านสามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี					
6. ท่านต้องเรียนรู้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ใหม่ที่น่าสนใจในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง					
<u>ปริมาณงาน</u>					
7.งานที่ท่านได้รับมอบหมายอยู่ในปริมาณที่ เหมาะสม					

8. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข แม้ งานที่ท่านปฏิบัติจะมีปริมาณมาก					
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน					
<u>ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน</u>					
1. ท่านเป็นบุคคลที่มักจะได้รับความไว้วางใจจาก หัวหน้างานเสมอๆ					
2. ท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า งานเวลาที่เกิดปัญหาต่างๆ ในการทำงาน					
3. ท่านมักจะได้รับการสนับสนุนในด้านหน้าที่การ งานจากหัวหน้างาน					
<u>ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา</u>					
4. ท่านต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานที่ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอๆ					
5. ท่านจะให้ความสนใจ ใส่ใจ ในการปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา					
<u>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>					
6. ท่านมักจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องการ ทำงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง					
7. ท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะถ้อยทีถ้อยอาศัย ช่วยเหลือกันในทุกเรื่อง					
8. ท่านเป็นบุคคลที่รักของเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่3 พฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดปทุมธานี

ท่านคิดว่าข้อพฤติกรรมต่อไปนี้ตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านมากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับพฤติกรรมการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณภาพของงาน					
1. ผลงานของท่านมักเป็นที่พอใจ สำหรับหัวหน้างาน ผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					
2. ท่านใส่ใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย					
ความสามารถในการตัดสินใจ					
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
5. ท่านสามารถวิเคราะห์และตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง					
6. การตัดสินใจของท่านมีความผิดพลาดน้อยครั้ง					
ความคิดสร้างสรรค์					
7. ท่านมีแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน					
8. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานที่ดีให้แก่หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน					
9. ท่านมีการแนะนำกิจกรรมต่างๆ และวิธีในการทำงานให้กับองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน					



ภาคผนวก ข.

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
ดร.พนิต กุลศิริ	กรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจณีระวี อนันต์อักษรกุล	กรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว สุภาพร บุญมี
วันเดือนปีเกิด	24 ธันวาคม 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	120/95 หมู่ที่ 1 ต.บึงยี่โถ อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	พนักงานบัญชี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท พาณิชยการแห่งประเทศไทย จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2550	บัญชีบัณฑิต สาขาการบัญชี จาก มหาวิทยาลัยรังสิต
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

