

การศึกษาปัญหา ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียด
ของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ปริญญานิพนธ์
ของ
ธารารัตน์ ชื่นทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2542

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

① การศึกษาปัญหา ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียด
ของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
ธารารัตน์ ชื่นทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2542

ธารารัตน์ ชื่นทอง. (2541). การศึกษาปัญหา ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน).
ปริญญาโท กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, รองศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ หวังพานิช.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามความเครียดในการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำนวน 385 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพ แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอก แบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยง ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น .870, .810, .978, .948, .897, .809 และ .866 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls method) และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

ผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้.-

1. พนักงานระดับหัวหน้างานมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ 35-39 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี หรือสูงกว่า ทำงานสังกัดสาขากรุงเทพมหานครและสาขาภูมิภาค ภาระครอบครัวเดือดร้อนปานกลาง บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่ออำนาจภายในตนและภายนอกตน มีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพโสดและหม้าย หรือหย่าร้าง ทำงานสังกัดสำนักงานใหญ่ ภาระครอบครัวไม่เดือดร้อนและเดือดร้อนมาก และบุคลิกภาพแบบ B มีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย และเมื่อเปรียบเทียบก็พบว่า

1.1 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน และภาระครอบครัวแตกต่างกันมีปัญหาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสาขากรุงเทพมหานครและสาขากฎมีภาคมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่าสังกัดสำนักงานใหญ่

2. พนักงานระดับหัวหน้างานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ 35-39 ปี สถานภาพหม้าย หรือหย่าร้าง ทำงานสังกัดสาขากรุงเทพมหานครและสาขากฎมีภาค บุคลิกภาพแบบ A และความเชื่ออำนาจภายนอกตน มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปีและ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพโสดและสมรสแล้ว ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี หรือสูงกว่า ทำงานสังกัดสำนักงานใหญ่ ภาวะครอบครัวไม่เดือดร้อน เดือดร้อนปานกลางและเดือดร้อนมาก บุคลิกภาพแบบ B และความเชื่ออำนาจภายในตน มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบก็พบว่า

2.1 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และภาวะครอบครัวแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ สถานที่ทำงาน บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 35-39 ปี มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าอายุต่ำกว่า 35 ปี สังกัดสาขากฎมีภาคและสาขากรุงเทพมหานครมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าสังกัดสำนักงานใหญ่ บุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลิกภาพแบบ B และความเชื่ออำนาจภายนอกตนมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าความเชื่ออำนาจภายในตน

3. พนักงานระดับหัวหน้างานมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาในระดับปานกลาง แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงในระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบก็พบว่า

3.1 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน และภาวะครอบครัวแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาลดกว่าสถานภาพหม้าย หรือหย่าร้าง ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาลดกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทำงานสังกัดสาขากฎมีภาคมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาลดกว่าสังกัดสาขากรุงเทพมหานคร และภาวะครอบครัวไม่เดือดร้อนมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาลดกว่าภาวะครอบครัวเดือดร้อนปานกลาง

3.2 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ภาวะครอบครัว บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุและสถานภาพสมรส

แตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงกว่าอายุ 30 ปีขึ้นไป และสมรสแล้ว มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงกว่าสถานภาพโสด

3.3 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ภาระครอบครัว บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงนี้ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบแบบหลีกเลี่ยงนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงนี้สูงกว่าอายุ 30 ปีขึ้นไป

4. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และระดับปานกลางมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงนี้สูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ และความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับสูงมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

5. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และเมื่อหาความสัมพันธ์ก็พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

A STUDY OF PROBLEMS, JOB STRESS AND COPING STRATEGIES OF
SUPERVISORS IN BANKTHAI PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
THARARAT CHINTHONG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University
May 1999

Thararat Chinthong. (1998). *A Study of Problems, Job Stress and Coping Strategies of Supervisors in Bankthai Public Company Limited*. Master Thesis, M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Asst. Prof. Pongphan Pongsopa, Assoc. Prof. Laddawan Wangphanich.

The purposes of this study were to comparative study problems, job stress and coping strategies of supervisors according to the differences in personal data and comparative study coping strategies of supervisors according to the differences in job stress and study the relationship between problems and job stress of supervisors.

The subjects were supervisors of Bankthai public company limited, 385 persons derived from stratified random sampling method. The questionnaires used for collecting the data were on personality, locus of control, problems, job stress, problem focused coping strategies, emotion focused coping strategies and avoidance coping strategies. The questionnaires had reliability .870, .810, .978, .948, .897, .809 and .866. The data were analyzed by mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Newman-Keuls method and Pearson production moment correlation.

The results of the study were as follows :

1. Supervisors had problems in the middle level. The considering accorded personal data found that supervisors who had 35-39 years of age, marriage status, lower bachelor degree and bachelor degree or upper bachelor degree education level, work in bangkok branch and region branch office, burden of family as medium, type-A personality, internal and external locus of control had problems in the middle level. Supervisors who had lower 35 years of age and upper 40 years of age, single and widow or divorce status, work in head office, burden of family as little and much, type-B personality had problems in the low level and result of the comparative were as follows :

1.1 There was non-significant differences in problems when according to the differences in supervisors' age, marital status, education level, personality, locus of control, and burden of family.

1.2 There was significant differences in problems when according to the differences in supervisors' office place at .05 level. The mean of problems of supervisors who had work in bangkok branch and region branch office were higher than head office.

2. Supervisors had job stress in the low level. The considering accorded personal data found that supervisors who had 35-39 years of age, widow or divorce status, work in bangkok branch and region branch office, type-A personality and external locus of control had

job stress in the middle level. Supervisors who had lower 35 years of age and upper 40 years of age, single and marriage status, lower bachelor degree and bachelor degree or upper bachelor degree education level, work in head office, burden of family as little and medium and much, type-B personality and internal locus of control had job stress in the low level and result of the comparative were as follows :

2.1 There was non-significant differences in job stress when according to the differences in supervisors' marital status, education level and burden of family.

2.2 There was significant differences in job stress when according to the differences in supervisors' age, office place, personality and locus of control at .05 level. The mean of job stress of supervisors who had 35-39 years of age were higher than lower 35 years of age, work in region branch and bangkok branch office were higher than head office, type-A personality were higher than type-B personality and external locus of control were higher than internal locus of control.

3. Supervisors had problem focused coping strategies in the middle level, emotion focused and avoidance coping strategies in the low level and result of the comparative were as follows :

3.1 There was non-significant differences in problem focused coping strategies when according to the differences in supervisors' age, personality and locus of control. There was significant differences in problem focused coping strategies when according to the differences in supervisors' marital status, education level, office place and burden of family at .05 level. The mean of problem focused coping strategies of supervisors who had single and marriage status were higher than widow or divorce status, bachelor degree or upper bachelor degree education level were higher than lower bachelor degree education level, work in region branch office were higher than bangkok branch office and burden of family as little were higher than burden of family as medium.

3.2 There was non-significant differences in emotion focused coping strategies when according to the differences in supervisors' education level, office place, burden of family, personality and locus of control. There was significant differences in emotion focused coping strategies when according to the differences in supervisors' age and marital status at .05 level. The mean of emotion focused coping strategies of supervisors who had lower 30 years of age were higher than upper 30 years of age, marriage status were higher than single status.

3.3 There was non-significant differences in avoidance coping strategies when according to the differences in supervisors' marital status, education level, office place, burden of family, personality and locus of control. There was significant differences in avoidance coping strategies when according to the differences in supervisors' age at .05 level. The mean of

avoidance coping strategies of supervisors who had lower 30 years of age were higher than upper 30 years of age.

4. There was significant differences in problem focused, emotion focused and avoidance coping strategies when according to the differences in supervisors' job stress at .05 level. The mean of problem focused, emotion focused and avoidance coping strategies of supervisors who had job stress in the high and middle level were higher than job stress in the low level and problem focused coping strategies of supervisors who had job stress in the high level were higher than job stress in the middle level.

5. Supervisors who had problems in the low level had job stress in the low level. Supervisors who had problems in the middle and high level had job stress in the middle level. There was significant relationship among problems and job stress at .05 level by positive relationship in the middle level.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาปัญหา ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียด
ของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ของ

นางสาวธารารัตน์ ชื่นทอง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

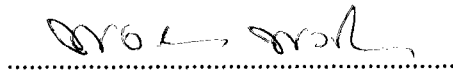


คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

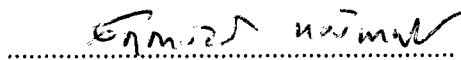
วันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2542

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



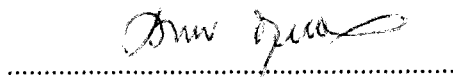
ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ หวังพานิช)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร จิตรสุภกุล)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ พรรณพิศ วาณิชยการ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ หวังพานิช กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างใกล้ชิด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร ฉัตรสุภกุล และ อาจารย์ พรรณพิศ วาณิชยการ กรรมการสอบปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และ อาจารย์ ไพศาล อันประเสริฐ ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เป็นผลให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ให้ความเมตตา อบรมสั่งสอน และให้วิชาความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณวันชัย สิรินิจศรีวงศ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ คุณนิติมา รื่นหอม คุณอรุณ รื่นหอม ร้อยตำรวจโท อาทร ชื่นทอง และ คุณรุ่งศิลป์ ศศิธร ตลอดจนเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและเอื้ออาทรต่อผู้วิจัย อันเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์จากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่ บิดา มารดา และ คุณลุงของผู้วิจัย ตลอดจนครู-อาจารย์ทุกท่านที่มีส่วนร่วมสร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย

ธารารัตน์ ชื่นทอง

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย	5
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	5
	ตัวแปรที่ศึกษา	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
	สมมติฐานในการวิจัย.....	11
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน.....	12
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....	13
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีเผชิญความเครียด.....	27
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานระดับหัวหน้างาน.....	32
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
	งานวิจัยต่างประเทศ	33
	งานวิจัยในประเทศ	35
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	37
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย	72
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก	93
ภาคผนวก ข	95
ภาคผนวก ค	115
ภาคผนวก ง.....	119
ประวัติย่อผู้วิจัย	121

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน.....	37
2	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล	48
3	เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ	49
4	เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	50
5	เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามระดับการศึกษา	50
6	เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานที่ทำงาน	50
7	เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานต่างกันเป็นรายคู่.....	51
8	เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามภาระครอบครัว	51
9	เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามบุคลิกภาพ.....	52
10	เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน.....	52
11	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล	53
12	เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ	54
13	เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่.....	55
14	เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	55
15	เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานที่ทำงาน	56
17	เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานต่างกันเป็นรายคู่.....	57
18	เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามภาระครอบครัว	57
19	เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามบุคลิกภาพ	58
20	เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน	58
21	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล	59
22	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ	60
23	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่	61
24	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่	61
25	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	62
26	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่	63
27	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่	63
28	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามระดับการศึกษา	64
29	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานที่ทำงาน	64
30	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานต่างกันเป็นรายคู่	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตาม ภาระครอบครัว.....	65
32	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของพนักงานระดับ หัวหน้างานที่มีภาระครอบครัวต่างกันเป็นรายคู่	66
33	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตาม บุคลิกภาพ.....	67
34	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตาม ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน.....	67
35	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงาน ระดับหัวหน้างาน จำแนกตามความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	68
36	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตาม ความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	68
37	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของพนักงานระดับ หัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกันเป็นรายคู่.....	69
38	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของพนักงานระดับ หัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกันเป็นรายคู่.....	69
39	เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลักหนึ่ของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มี ความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกันเป็นรายคู่.....	70
40	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามปัญหาในการปฏิบัติงาน	71
41	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัวแปรปัญหาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการ ปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน	71
42	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	116
43	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน.....	117
44	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน	118

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
2 ความเครียดแบบตอบสนอง.....	14
3 ความเครียดแบบปฏิสัมพันธ์.....	15
4 ประเภทของความเครียด.....	18
5 ผลของความเครียดต่อร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการปฏิบัติงาน.....	22

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปี 2540 ถือได้ว่าเป็นปีที่ประเทศไทยประสบกับปัญหาเศรษฐกิจอย่างรุนแรง สาเหตุสำคัญประการแรกเกิดขึ้นจากการที่อัตราดอกเบี้ยสูงต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลาหลายปีได้สร้างปัญหาแก่ระบบเศรษฐกิจโดยรวม เนื่องจากการเติบโตที่ขาดความสมดุลและมีการพึ่งพาต่างประเทศในระดับสูงทั้งการพึ่งพาทางการเงิน อันเนื่องมาจากเงินออมในประเทศมีไม่เพียงพอกับการลงทุนและการผลิตยังต้องพึ่งพาการนำเข้าวัตถุดิบในสัดส่วนที่สูง ดังสะท้อนให้เห็นได้จากภาคการส่งออกที่ชะลอตัวลง เนื่องจากการสูญเสียความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานสูงและการกีดกันทางการค้า ประการที่สองการลงทุนชะลอตัวลง เพราะมีกำลังการผลิตส่วนเกินในหลายอุตสาหกรรม โดยเฉพาะในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีปริมาณมากเกินความต้องการของตลาด จนก่อให้เกิดปัญหาหนี้ด้อยคุณภาพในสถาบันการเงินที่ปล่อยสินเชื่อประเภทนี้ในจำนวนที่สูง ส่งผลกระทบต่อฐานะการดำเนินงานของสถาบันการเงินทั้งระบบ และประการที่สามหนี้ต่างประเทศอยู่ในระดับที่สูงและเกือบครึ่งหนึ่งเป็นหนี้ระยะสั้น ซึ่งอ่อนไหวต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจจากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้การใช้จ่ายภายในประเทศชะลอตัวลงทั้งด้านการลงทุนและการบริโภคภายในประเทศ ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจโดยทั่วไป ทำให้ผลประกอบการของธุรกิจทั่วไปชะลอตัวลงมากและมีผลกระทบต่อเนื่องมายังสถาบันการเงินทั้งระบบ จนมีผลทำให้ทางความต้องการความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund-IMF) โดยได้จัดทำแผนฟื้นฟูเศรษฐกิจและรับพันธกรณีที่จะปฏิบัติตามแผนฟื้นฟูเศรษฐกิจที่ประเทศไทยและกองทุนการเงินระหว่างประเทศเห็นร่วมกัน เพื่อฟื้นฟูเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เข้าสู่ภาวะปกติ รวมทั้งการดึงความเชื่อมั่นในค่าเงินบาทและสถาบันการเงินของไทยให้กลับคืนมาโดยเร็วที่สุด (รายงานประจำปี 2540 ธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน). 2540 : 3)

จากสภาวะการณ์ดังกล่าวข้างต้น ธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง โดยทำให้ผลประกอบการประจำปี 2540 ของธนาคารประสบกับภาวะขาดทุนเป็นครั้งแรกตลอดระยะเวลา 48 ปีที่ผ่านมา (รายงานประจำปี 2540 ธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน). 2540 : 4) และในวันที่ 14 สิงหาคม 2541 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้มีการรวมกิจการระหว่างธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) กับบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ กรุงไทยธนกิจ จำกัด (มหาชน) และสถาบันการเงินอีก 12 แห่ง เพื่อแก้ไขปัญหาการเพิ่มทุนและเสริมสร้างความมั่นคงให้กับธนาคาร หลังจากนั้นได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อธนาคารจากเดิมเป็น ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) อย่างเป็นทางการในวันที่ 21 ธันวาคม 2541 (“รายงานพิเศษ ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)”. 2541 : 1) โดยคณะกรรมการบริหารของธนาคารได้วางแผนงานที่จะพัฒนาให้ธนาคารก้าวไปสู่การเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ พร้อมทั้งจะทำการปรับปรุงระบบงานทุกด้านของธนาคารให้มีความเป็นสากล

มากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) และระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management System) ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีความแข็งแกร่งตามมาตรฐานสากล สามารถแข่งขันกับธนาคารต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต (“รายงานพิเศษ แนะนำคณะกรรมการธนาคารชุดใหม่”. 2541 : 3) และการที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น ธนาคารต้องอาศัยทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีความร่วมมือร่วมใจกัน จริ่งใจต่อกัน และมีความรวดเร็ว เพราะในอนาคตการแข่งขันในระบบการเงินธนาคารจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น (“สัมภาษณ์พิเศษ กรรมการผู้จัดการใหญ่”. 2541 : 3) ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้ส่งผลกระทบโดยตรงกับพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคาร เนื่องจากหัวหน้างานจะเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร โดยเป็นผู้เชื่อมประสานระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บริหาร ทั้งนี้หัวหน้างานจะเป็นผู้รับแผนงานและนโยบายมาจากผู้บริหาร และนำมาดำเนินการบริหารคนให้แผนงานและนโยบายสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ วิฑูรย์ สิมะโชติ (2538 : 328) ที่กล่าวไว้ว่า

หัวหน้างาน (Supervisor) นับว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อความล้มเหลวขององค์การธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นผู้ควบคุมดูแลการผลิตโดยตรง เป็นผู้ทำหน้าที่บริหารระดับต้นที่มุ่งเน้นให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย มีความใกล้ชิดกับพนักงานและกระบวนการผลิตมากที่สุด คุณภาพของหัวหน้างานจึงหมายถึงคุณภาพของธุรกิจนั้นๆ ด้วย หัวหน้างานมักจะได้รับการคาดหวังจากผู้บริหารว่าจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญทั้งทางด้านการผลิตหรือบริการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งจะต้องปฏิบัติงานเพื่อให้การผลิตหรือบริการเป็นไปตามปริมาณและคุณภาพที่กำหนดไว้ โดยจะต้องทำงานร่วมกับพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยความเข้าใจ จูงใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ...

พนักงานระดับหัวหน้างานของแต่ละองค์การจึงเปรียบเสมือนฐานราก (Keystone Person) ที่จะช่วยค้ำพุงโครงสร้างการบริหารขององค์การให้ยืนอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ การที่องค์การจะยืนอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีฐานที่แข็งแรงและมั่นคง กล่าวคือ ต้องประกอบด้วยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการบริหาร เพื่อที่จะช่วยควบคุมให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย อีกทั้งเป็นผู้ใกล้ชิดกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด และเป็นผู้รู้ข้อมูลในการปฏิบัติงานที่จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อเสนอปัญหาในการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ (ปัทมา สุทธนารักษ์. 2538 : 32) ดังนั้นพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีทักษะหรือความชำนาญในด้านต่างๆ ไม่ตรงกับที่องค์การคาดหวังไว้ก็จะมีผลทำให้การปฏิบัติงานเกิดปัญหาและอุปสรรคตามมา อันจะเป็นแรงกดดันจนเกิดเป็นความเครียด และเมื่อเกิดความเครียดกับคนหนึ่งในองค์การแล้วก็จะส่งผลกระทบต่อสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์การด้วย (Steers. 1984 : 506) อันจะทำให้เกิดผลเสียหายขยายวงกว้างออกไปได้ ประกอบกับในสภาพสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีต่างๆ ทำให้ทุกคนต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อการอยู่รอดของตนเอง ต้องแข่งขันชิงดีชิงเด่น เอารอดเอาเปรียบ และขาดการเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ทำให้คนเราเกิดความเครียดได้ (สมชัย วุฒิปรีชา. 2534 : 19) ดังนั้นบุคลากรในระดับหัวหน้างานของ

แต่ละองค์การ จึงจำเป็นต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และนอกจากปัญหาอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแล้ว สเตียร์ (Steers. 1984 : 509-521) ยังพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

ความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลที่สำคัญต่อภาวะสุขภาพทางร่างกาย จิตใจและการแสดงพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ ความเครียดก่อให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์ เริ่มจากความไม่สบายใจ หงุดหงิดว่าวุ่นใจ ต่อมาถึงการมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ เช่น นอนไม่หลับ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ไม่มีสมาธิ ขาดวิจารณญาณ การตัดสินใจเสียไป ติดบุหรี ติดเหล้ายา และในที่สุดก็เกิดภาวะเจ็บป่วยทางกาย เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจ ซึ่งอาจถึงความตายได้ถ้าความเครียดเรื้อรังประกอบกับเจ็บป่วยเรื้อรัง (Cobb & Karl. 1972 : 8-15) นอกจากนี้ความเครียดยังมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและองค์การ คือ ทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง การทำงานไม่มีประสิทธิผล ผลงานลดลงทั้งปริมาณและคุณภาพ เนื่องมาจากความเหนื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ ขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีความบกพร่องในการใช้ความคิดวิจารณ์งานในการวินิจฉัยสั่งการ ความคิดสร้างสรรค์ลดลง ขาดขวัญและกำลังใจ เกิดการขาดงาน ขี้เกียจ ลาออกจากงาน และบ่อยครั้งที่องค์กรต้องเสียงบประมาณในการดูแลสุขภาพบุคลากร สูญเสียทรัพยากรบุคคล ในที่สุดทำให้องค์การไม่มีประสิทธิภาพตามที่ควรจะเป็น (Reithz. 1981 : 234-239)

* อย่างไรก็ตามก็ดี ความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษต่อคนเรา (Werther & Davis. 1985 : 425) สำหรับในส่วนที่เป็นประโยชน์นั้น ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะ จะช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสม เช่น มีความเครียดในระดับที่ต่ำเกินไป จะทำให้ขาดความท้าทายในการทำงาน เกียจคร้าน เบื่อหน่าย ทำงานแบบเข้าขามเย็นขาม แต่ถ้ามีความเครียดมากเกินไปก็จะทำให้จัดการกับปัญหาต่างๆ ไม่ได้ ไม่สามารถตัดสินใจได้ ท้อแท้ เบื่องาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Altman and others. 1985 : 427-428)

เมื่อความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับพนักงานระดับหัวหน้างาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ตลอดจนสุขภาพของหัวหน้างาน จึงจำเป็นที่หัวหน้างานจะต้องเข้าใจในลักษณะของความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปฏิบัติงานและสุขภาพ และหากวิธีเผชิญความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับ สุกัญญา คมสัน (2540 : 13) ที่กล่าวว่าความเครียดในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกสูญเสียภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจ ซึ่งพฤติกรรมที่บุคคลจะนำมาใช้หรือแสดงออกเพื่อป้องกันการรบกวนทางจิตใจจากปัญหาหรือบรรเทาความเครียดที่เผชิญอยู่ให้มีความพร้อมที่จะอดทนต่อปัญหา หรือความยุ่งยากของสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ก็คือ กลวิธีเผชิญความเครียดนั่นเอง ซึ่งกลวิธีเผชิญความเครียดมีหลายวิธีด้วยกัน โดยแต่ละบุคคลอาจใช้วิธีที่แตกต่างกันออกไป ถ้าใช้วิธีที่เหมาะสมก็จะทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นเปลี่ยนแปลงไปอยู่ในระดับที่เหมาะสม หัวหน้างานก็จะมีสุขภาพจิตและกายดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข แต่ถ้าหัวหน้างานต้องเผชิญกับความเครียดใน

การปฏิบัติงาน แต่พยายามที่จะแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม โดยการแยกตัวออกจากสังคม ใช้ความก้าวร้าวรุนแรง กลบเกลื่อน หรือบิดเบือนปัญหาในรูปแบบต่างๆ เช่น โยนความผิดพลาตให้คนอื่น หาข้อแก้ตัวนานัปการ เป็นต้น การแก้ปัญหาแบบหนีอาจได้ผลเพียงชั่วคราวชั่วข้าม สดท้ายมักจะลงเอยด้วยความล้มเหลว ไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ หรือไม่ก็เกิดพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากภาวะปกติ จนอาจเป็นโรคจิตโรคประสาทได้ (ยีนยง ไทยใจดี. 2537 : 41)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) หรือสถาบันการเงินอื่นๆ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการป้องกันปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมทั้งส่งเสริมสุขภาพจิตและปรับความเครียดในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังสามารถนำกลวิธีเผชิญความเครียดที่เหมาะสมไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2541 จำนวน 550 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคาร ไทย-ธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2541 จำนวน 385 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสถานที่ทำงานของพนักงานในอัตราส่วนร้อยละ 70 ของประชากร (จุมพล สวัสดิยากร. 2520 : 179)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1 อายุ
 - 1.2 สถานภาพสมรส
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 สถานที่ทำงาน
 - 1.5 ภาระครอบครัว
 - 1.6 บุคลิกภาพ
 - 1.7 ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และ กลวิธีเผชิญความเครียด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานระดับหัวหน้างาน

หมายถึง พนักงานของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ สาขากรุงเทพมหานคร และสาขาภูมิภาค ที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วย หรือเทียบเท่า ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หรือเทียบเท่า และหัวหน้าส่วน หรือเทียบเท่า

2. ลักษณะส่วนบุคคล

หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของพนักงานระดับหัวหน้างาน ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ภาระครอบครัว บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

✓ 2.1 อายุ หมายถึง จำนวนอายุเต็มปีของพนักงานระดับหัวหน้างาน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

2.1.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี

2.1.2 อายุ 30 - 34 ปี

2.1.3 อายุ 35 - 39 ปี

2.1.4 อายุ 40 ปี ขึ้นไป

2.2 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันของพนักงานระดับหัวหน้างาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

2.2.1 โสด

2.2.2 สมรส

2.2.3 หม้าย หรือหย่าร้าง

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่พนักงานระดับหัวหน้างานสำเร็จ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.3.2 ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

2.4 สถานที่ทำงาน หมายถึง สังกัดที่พนักงานระดับหัวหน้างานปฏิบัติงานอยู่ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

2.4.1 สำนักงานใหญ่

2.4.2 สาขากรุงเทพมหานคร

2.4.3 สาขาภูมิภาค

✓ 2.5 ภาระครอบครัว หมายถึง ความรับผิดชอบของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีต่อครอบครัวของตนเองในด้านการเงินที่ต้องให้แก่ ภรรยา สามี บุตร บิดา มารดา ญาติพี่น้อง หรือบุคคลอื่น แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

2.5.1 ภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน หมายถึง มีภาระครอบครัวที่ไม่ทำให้รู้สึกกังวลใจ เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพ

2.5.2 ภาระครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง หมายถึง มีภาระครอบครัวที่ทำให้รู้สึกกังวลใจ เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพบ้างเป็นครั้งคราว

2.5.3 ภาระครอบครัวที่เดือดร้อนมาก หมายถึง มีภาระครอบครัวที่ทำให้รู้สึกกังวลใจ เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพอยู่เสมอ

2.6 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดงออกเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ในการดำรงชีวิต ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

2.6.1 บุคลิกภาพแบบ A เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรคในการทำงาน มีความก้าวร้าว แสดงออกทันทีที่มีความรู้สึก โกรธง่าย ชอบทำงานให้ประสบความสำเร็จและสัมฤทธิ์ผล ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย

2.6.2 บุคลิกภาพแบบ B เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น เก็บความรู้สึก ทำงานไปเรื่อยๆ ไม่หวังผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ อดทนและรอคอยได้

การวัดบุคลิกภาพของพนักงานระดับหัวหน้างานจะใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพ ซึ่ง อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533 : 126-127) ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจกิจกรรม สร้างโดยเจนนินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS)

2.7 ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน หมายถึง ลักษณะความเชื่อของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อการควบคุมตนเองให้ปฏิบัติในลักษณะต่างๆ ที่เอื้อไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.7.1 ความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง ลักษณะบุคคลที่มีความเชื่อหรือรับรู้ว่ามีอำนาจ หรือความสามารถที่จะปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น หรือสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ เชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนเองได้รับเกิดจากการกระทำของตนเอง

2.7.2 ความเชื่ออำนาจภายนอกตน หมายถึง ลักษณะบุคคลที่มีความเชื่อหรือรับรู้ว่ามีอำนาจไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม และไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ได้ เพราะเชื่อว่าสิ่งนั้นๆ เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถเข้าไปเกี่ยวข้องได้ เช่น โชคกลางเคราะห์กรรม ความบังเอิญ อำนาจเหนือธรรมชาติ หรืออำนาจจากบุคคลอื่น

การวัดความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนของพนักงานระดับหัวหน้างานจะใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน ซึ่ง อัจฉรา พุ่มดวง (2527 : 140-144) สร้างตามแนวความคิดของรอตเตอร์ (Rotter, 1966 : 11-13)

3. ปัญหาในการปฏิบัติงาน

หมายถึง ความชำนาญด้านต่างๆ ที่พนักงานระดับหัวหน้างานยังขาดอยู่ มีผลทำให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการคิดวิเคราะห์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน หมายถึง ความชำนาญเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อให้สามารถติดตาม ตรวจสอบ ควบคุม แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และสามารถให้คำแนะนำปรึกษาในเรื่องงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

3.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความชำนาญในการบริหารงาน บริหารคน ซึ่งรวมถึงการออกคำสั่ง การปกครองบังคับบัญชา การเสริมสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.3 ด้านการคิดวิเคราะห์ หมายถึง ความชำนาญในการใช้สติปัญญาเพื่อค้นหาเหตุผล โดยสามารถประมวลภาพรวมของงานต่างๆ ที่รับผิดชอบ มีความคิดที่กว้างไกล (Vision) มีความคิดริเริ่ม (Initiative) สามารถปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความเจริญและความอยู่รอดให้กับองค์กร

การวัดปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานจะใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวความคิดของเทอร์รี่ (ประสิทธิ์ โชติภวณิชย์. 2535 : 47-49 ; อ้างอิงจาก Terry. 1972. *Principles of Management*. p. 87)

✕ 4. ความเครียดในการปฏิบัติงาน

หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เหตุการณ์ สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการคุกคามความสุข มีผลทำให้พนักงานระดับหัวหน้างานเกิดความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ สูญเสียภาวะสมดุลย์ของร่างกาย เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ อ่อนล้า อารมณ์หงุดหงิด และไม่อยากทำงาน

การวัดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานจะใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่ง มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538 : 169-174) ดัดแปลงมาจาก Administrative Stress Index (ASI) สร้างโดยโคชและคนอื่นๆ (Koch and others . 1982 : 493-499)

✕ 5. กลวิธีเผชิญความเครียด

หมายถึง การใช้ความพยายามทางความคิด (Cognitive) และพฤติกรรม (Behavior) ที่พนักงานระดับหัวหน้างานเลือกใช้เมื่อมีความคับข้องใจ ไม่สบายใจเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่พบในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

5.1 แบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem Focused) เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมและตนเองโดยตรง พฤติกรรมของกลวิธีนี้ ได้แก่ การตั้งเป้าหมายในการแก้ไข ปัญหา การอภิปรายปัญหากับผู้อื่น การควบคุมสถานการณ์บางส่วนเท่าที่สามารถจะทำได้ การพยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์อย่างกระตือรือร้น การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา การนำประสบการณ์เดิมมาช่วยแก้ไขปัญหา การคิดและการใช้วิธีแก้ไขปัญหาลงมือปฏิบัติ การทำทุกสิ่งทุกอย่างที่พอจะแก้ไขปัญหาก็ได้ การหาคนอื่นมาช่วยเหลือในการแก้ปัญห และ การเริ่มต้นทำสิ่งอื่นที่ดีที่สุดในขณะนั้น

5.2 แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotion Focused) เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นที่จะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ตึงเครียด โดยมีได้มุ่งแก้ไขที่ปัญหาหรือสาเหตุ พฤติกรรมของกลวิธีนี้ ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี การมองในแง่ร้าย การแข่งด่า การหงุดหงิด การวิตกกังวล การร้องไห้หรือเศร้าใจ การนอน การสวดมนต์หรือการไหว้พระ การฝึกสมาธิ การเล่นเกม การออกกำลังกาย การระบายความเครียดออกกับคนหรือสิ่งของอื่นๆ

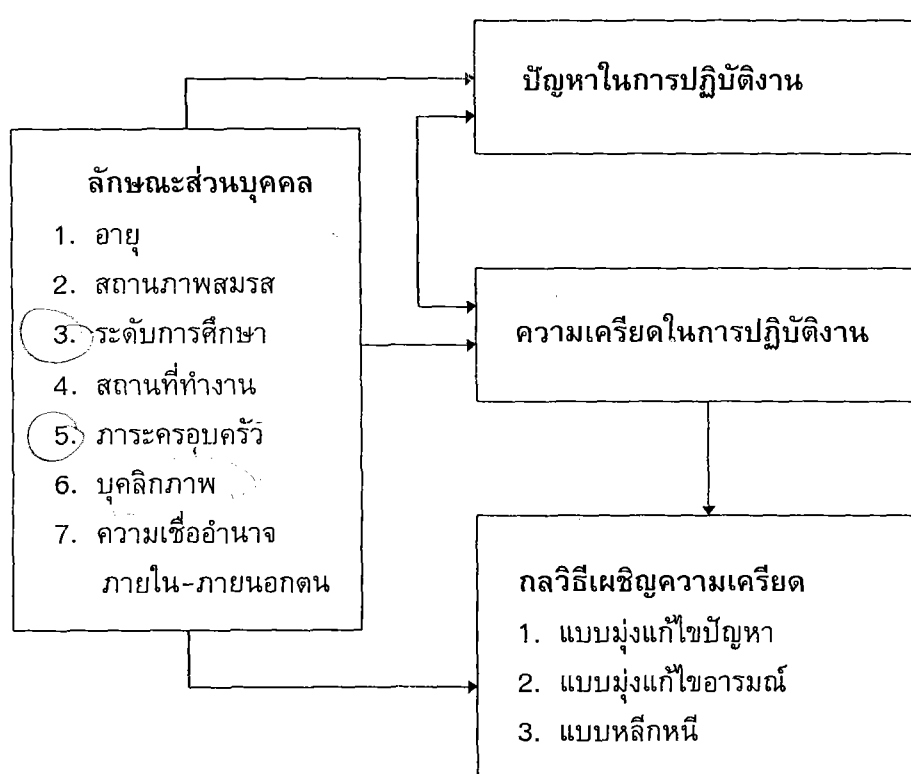
การหาความสบายใจจากคนที่ใกล้ชิด การยอมแพ้ต่อสถานการณ์เพราะคิดว่าหมดหวัง การยอมแพ้ต่อสถานการณ์เพราะคิดว่าเป็นชะตากรรม การปล่อยให้สถานการณ์คลี่คลายไปเอง การปล่อยใจตนเองให้เลิกลี้ถกกังวล การแยกตัวเอง การตำหนิผู้อื่น การกินมากหรือสูบบุหรี่ การบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการใช้อารมณ์ขัน

5.3 แบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นไปที่การพยายามหลีกเลี่ยงจากปัญหาหรือสาเหตุที่เกิดความเครียด โดยการปฏิเสธทั้งด้านความคิดและพฤติกรรม คือ ไม่คิดและไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ ทั้งสิ้น เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาโดยสิ้นเชิง พฤติกรรมของกลวิธีนี้ได้แก่ การฝันกลางวันว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้นหรือปัญหาได้รับการแก้ไขไปแล้ว การปิดปัญหาออกจากความคิด และการหนีปัญหา

การวัดกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จะใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากแบบสอบถามกลวิธีเผชิญความเครียด ซึ่ง สุกัญญา คมสัน (2540 : 124-126) ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามกลวิธีเผชิญความเครียด สร้างโดยจาโรวิก และพาวเวอร์ (Jalowiec & Powers. 1981 : 10-15)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน รายละเอียดดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย ①

1. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแตกต่างกัน
4. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแตกต่างกัน
5. ปัญหาในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กันทางบวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีเผชิญความเครียด
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานระดับหัวหน้างาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยในประเทศ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน

ในการดำเนินชีวิตประจำวันคนเราต้องเผชิญกับปัญหามากมาย ซึ่งจะเกิดขึ้นมาในแต่ละลักษณะที่แตกต่างกันออกไป บางคนสามารถแก้ปัญหาได้โดยการแยกแยะว่าอะไรคือเหตุ อะไรคือผล บางคนสามารถที่จะได้แหล่งข้อมูลที่ดีมาช่วยในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาก็ได้ แต่บางคนเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็พยายามที่จะเก็บกดเอาไว้ อย่างไรก็ตามในทางการบริหารปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์การมักจะมีผลกระทบต่อกิจกรรมการบริหารงานทั้งระบบ

คำว่า “ปัญหา” หมายถึง สภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือมีแนวโน้มที่จะเกิด ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการ (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2539 : 98) หรือหมายถึง การเบี่ยงเบนระหว่างสิ่งที่ควรจะเป็น หรือประสงค์ให้เกิดขึ้นกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงๆ กล่าวคือ สิ่งที่เราคาดหวังว่าจะเกิดแต่สิ่งที่เกิดขึ้นจริงๆ นั้นต่างจากสิ่งที่เราคาดหวังไว้ (เอกสารชุดฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการเป็นหัวหน้างาน. 2533 : 141) ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า ปัญหาในปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นจากการทำงานเบี่ยงเบนไปจากที่คาดหวังไว้ มีผลทำให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานขององค์การต่างๆ พนักงานระดับหัวหน้างานเป็นผู้ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนงาน จัดองค์การ ปฏิบัติงานและควบคุมงาน ดังนั้นผู้ที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องมีทักษะและความชำนาญในการบริหาร เพราะถ้าขาดทักษะหรือความชำนาญด้านใดด้านหนึ่ง ก็อาจจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้ สำหรับทักษะหรือความชำนาญที่จำเป็นสำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานมีดังต่อไปนี้ (ประสิทธิ์ โชติภวณิชย์. 2535 : 47-49 ; อ้างอิงจาก Terry. 1972. *Principles of Management*. p. 87)

1. ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (Technical Skill) ได้แก่ ความชำนาญเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อสามารถติดตาม ตรวจสอบ ควบคุม แก้ปัญหา

อุปสรรคได้อย่างถูกต้อง และสามารถให้คำแนะนำปรึกษาในเรื่องงานต่างๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Skill) ได้แก่ ความชำนาญในการบริหารงาน บริหารคน ซึ่งรวมถึงการออกคำสั่ง การปกครอง บังคับบัญชา และการเสริมสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานอื่นๆ

3. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ (Conceptual Skill) ได้แก่ ความชำนาญในการใช้สติปัญญาเพื่อค้นหาเหตุผล โดยสามารถประมวลภาพรวมของงานต่างๆ ที่รับผิดชอบ มีความคิดที่กว้างไกล (Vision) มีความคิดริเริ่ม (Initiative Skill) เพื่อให้สามารถปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความเจริญและความอยู่รอดให้กับองค์กร

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

คำว่า Stress ซึ่งหมายถึง ความเครียด มีรากศัพท์มาจากคำว่า Stringere ในภาษาละติน หมายถึง ความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า ในครั้งแรกใช้ความเครียดในทางวิศวกรรม แต่ภายหลังใช้ความเครียดในความหมายของพลังที่มีต่อบุคคล ซึ่งหมายถึง แรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้คนเกิดความเครียด ที่เรียกว่า Stressor (Thoresen & Eagleston. 1983 : 48) ; (Cooper & Davidson. 1991 : 3)

ความหมายของความเครียดมีบุคคลได้ให้ความหมายไว้ต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. แบบสิ่งเร้า ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก หรือเป็นสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคล ตามทัศนะนี้ ความเครียดเป็นแรงกดดัน แรงบีบ หรือสิ่งเร้าที่กดดันตัวบุคคล การตอบสนองของความเครียด คือ การทำให้เครียด เมื่อถูกแรงกดดันมากเกินไปก็เกิดผลเสียต่อสุขภาพ

ความหมายของความเครียดในแบบสิ่งเร้า เช่น

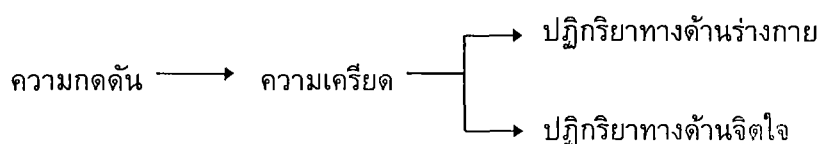
ความเครียดเป็นกระบวนการที่สภาวะแวดล้อม หรือ พลังงานนอกที่เร้าให้คนตอบสนองต่อสิ่งนั้น (Baum & Baum. 1981 : 4)

ดีเซนโซ และ รอปบินส์ (DeCenzo & Robbins. 1988 : 513) ให้ความหมายของความเครียดในลักษณะที่เป็นสิ่งเร้า โดยมองว่าความเครียดเป็นสิ่งที่ได้รับจากภายนอกร่างกาย เป็นเงื่อนไขที่บุคคลต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ต้องระงับความรู้สึก หรือความต้องการ ซึ่งมีความสำคัญ แต่ไม่มีความแน่นอน

ความเครียด เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอก จนก่อให้เกิดการปรับตัวเพื่อจัดการกับสิ่งนั้น (Dore. 1990 : 6)

ความหมายดังกล่าว จึงพอสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นสิ่งเร้าจากภายนอกที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัว หรือระงับความรู้สึกเพื่อจัดการกับสิ่งนั้น

2. แบบตอบสนอง ซึ่งเป็นปฏิกิริยา หรือการตอบสนองต่อปัจจัยภายนอก ตามทัศนะนี้ ความเครียด คือการตอบสนองทางกาย หรือทางจิตของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ทำให้เครียด (Stressor) โดยสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นอาจเป็นเหตุการณ์ภายนอก หรือสถานการณ์ที่มีศักยภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายได้ จึงเห็นได้ว่า ตามทัศนะนี้จะมุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของคนที่มีต่อความกดดันของสิ่งแวดล้อม การตอบสนองอาจจะเป็นทางด้านร่างกาย หรือด้านจิตใจ ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ความเครียดแบบตอบสนอง

ความหมายของความเครียดในแบบตอบสนอง เช่น

ความเครียด เป็นการตอบสนองแบบไม่เฉพาะเจาะจงต่อความต้องการของคน (Selye. 1976 : 1)

ความเครียด เป็นการตอบสนองของคนในการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของสภาพแวดล้อม (Costley & Todd. 1983 : 241)

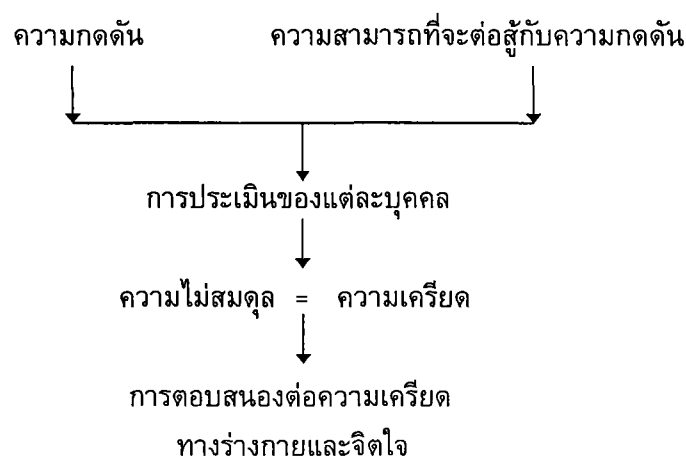
ความเครียด หมายถึง การตอบสนองต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อม หรือความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคล (Kast & Rosenzweig. 1985 : 654)

ความเครียด หมายถึง การตอบสนองต่อสถานการณ์ หรือแรงกดดันที่เกิดจากความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของแต่ละคน (Callaham, Fleenoroun & Knudson. 1986 : 439)

ความเครียด คือ ผลที่เกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ส่งผลความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ (Hellriegel. 1989 : 476)

ความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความเครียด เป็นการตอบสนองต่อแรงกดดันที่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความต้องการด้านร่างกายและจิตใจของแต่ละคน

3. แบบปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน ซึ่งเป็นแรงกดดันกับการรับรู้ความสามารถของคนที่บรรลุนั้นๆ ดังนั้นตามทัศนะนี้ ความเครียดจึงเป็นผลที่เกิดหลังจากการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมและการตอบสนองของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ความเครียดแบบปฏิสัมพันธ์

ความหมายความเครียดในแบบปฏิสัมพันธ์ เช่น

ความเครียด เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม โดยความเครียดเกิดจากการเข้ากันไม่ได้ระหว่างความต้องการของบุคคลกับความต้องการของสภาพแวดล้อม (Zirring. 1981 : 145)

ความเครียด เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ที่ทำให้คนต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตนต้องการ จนทำให้ขาดความสมดุล (Costley & Todd. 1983 : 241)

ความเครียด หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้คนได้รับผลกระทบกระเทือนต่อเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะกระทำได้ตามความต้องการ (Baron & Greenberg. 1990 : 226)

ความหมายดังกล่าวนี้ พอสรุปได้ว่าความเครียด หมายถึง ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้คนได้รับผลกระทบกระเทือนต่อความต้องการที่ไม่ได้รับตามเป้าหมาย

จากความหมายของความเครียดที่อธิบายในรูปแบบต่างๆ ทั้ง 3 แบบ ดังกล่าวแล้วพอจะสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อม และไม่สามารถที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้นได้

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับความเครียด

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับความเครียด ได้แก่ อาการปรับตัวโดยทั่วไป และทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. อาการปรับตัวโดยทั่วไป ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่ตอบโต้สิ่งที่มาคุกคามความปลอดภัย หรือความผาสุกของบุคคล ซีลเย (Selye. 1956 : 31-32) ผู้บุกเบิกในการศึกษาความเครียด ได้อธิบายว่า ร่างกายของพวกเราจะมีอาการสนองตอบความเครียด การสนองตอบทางร่างกาย จะเป็นรูปแบบที่คงที่ ซึ่งเรียกว่า อาการปรับตัวโดยทั่วไป (General Adaptation Syndrome) หรือ G.A.S. กิบสัน และคนอื่นๆ (Gibson and others. 1988 : 147-148) ได้

อธิบายว่า การที่เรียกว่า โดยทั่วไป (General) เพราะว่าผลที่ตามมาของสิ่งที่ทำให้เครียดเกิดแก่ส่วนต่างๆ ของร่างกาย และที่เรียกว่า การปรับตัว (Adaptation) หมายความว่า ร่างกายต้องเตรียมพร้อมที่จะต่อสู้หรือปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่ทำให้เครียด และที่เรียกว่า อาการ (Syndrome) นั้นชี้ให้เห็นว่า ปฏิกริยาของบุคคลอาจเกิดขึ้นมากหรือน้อย ซ้ำลาย อธิบายว่า ในสถานการณ์ที่มีความเครียดนั้น บุคคลอยู่ในสถานการณ์ 3 ระยะ ดังนี้

1. ปฏิกริยาที่มีต่อสัญญาณเตือนภัย (Alarm Reaction) ในระยะนี้มีการปลุกเร้าเพื่อการตอบโต้ในระดับสูง ร่างกายจะเตรียมพร้อมเพื่อการต่อสู้ ร่างกายจะหลั่งสารอดรีนาลิน (Adrenaline) ออกมาจากต่อม Endocrine หัวใจจะเต้นเร็ว หายใจถี่ น้ำตาลในเม็ดเลือดจะสูงขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง ม่านตาเบิกกว้าง การย่อยอาหารช้าลง

2. ระยะต่อต้าน (Resistance) ในระยะนี้การเตรียมพร้อมเพื่อการต่อสู้ของร่างกายจะลดลงในระดับที่ยืน ซึ่งจะอยู่ในระยะนี้อีกชั่วระยะหนึ่ง อาการของร่างกายในระยะต่อต้าน เช่น ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวล ระยะต่อต้านเป็นระยะที่ร่างกายต่อสู้กับสิ่งที่ทำให้เครียด ร่างกายอาจต่อสู้อย่างมากกับสิ่งที่ทำให้เครียดบางอย่าง เนื่องจากบุคคลมีความจำกัดพลังงาน สมาธิและความสามารถในการที่จะต่อสู้กับสิ่งที่ทำให้เครียด ดังนั้นบุคคลจึงอาจจะมีโอกาสเจ็บป่วยได้ในระยะนี้

3. ระยะหมดเรี่ยวแรง (Exhaustion) เนื่องจากร่างกายต้องต่อสู้กับสิ่งที่ทำให้เครียดเป็นเวลานานจึงจำเป็นต้องใช้พลังงานเป็นอันมาก ดังนั้นในระยะนี้ ความสามารถที่จะต่อสู้กับสิ่งคุกคามจะลดลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ร่างกายอ่อนเพลียหมดเรี่ยวแรง

2. ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The Person-Environment Fit Theory) เป็นแนวคิดของเฟรนช์ คอบบ์ และรอดเจอร์ (French, Cobb & Rodgers. 1982 : 8-17) ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การ และความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพของบุคคล

ความบีบคั้นขององค์การ หมายถึง เงื่อนไขต่างๆ ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมีมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม สำหรับความเครียดของบุคคล หมายถึง การตอบสนองที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคล การตอบสนองเกิดขึ้นเพราะความบีบคั้นขององค์การ การตอบสนองนี้เป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทำนายว่า เมื่อใดที่สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ไม่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลจะเกิดความเครียดและจะนำไปสู่การเจ็บป่วยในที่สุด นั่นคือ ถ้าความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน บุคคลก็จะไม่เครียด หรือถ้าบุคคลมีความรู้ความสามารถพอที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ บุคคลก็จะไม่เครียด หากสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคล หรืองานที่จะต้องปฏิบัติมีมากกว่าทักษะ ความรู้ ความสามารถที่

บุคคลมีอยู่ และเป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานนั้นๆ ให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด บุคคลก็จะเกิดความเครียด

ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเราไม่ว่าจะเป็นความเครียดทางด้านร่างกายหรือจิตใจ จะมีสาเหตุแตกต่างกันไป และปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะมีผลแตกต่างกันไป มีผู้แบ่งประเภทของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแตกต่างกันไปหลายแบบ ดังนี้

1. แบ่งตามที่เกิด อาร์โนลด์ และ เฟลด์แมน (Arnold & Feldman. 1986 : 435-436) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามที่เกิดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

1.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

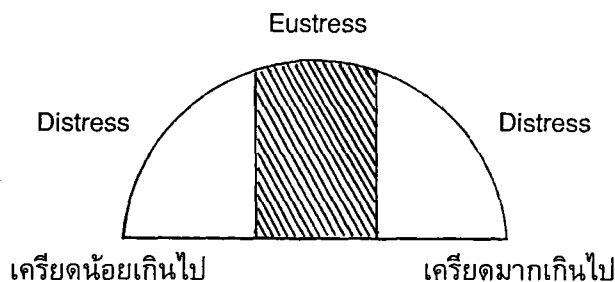
1.2 ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นการกระทบให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

2. แบ่งตามผลที่เกิดขึ้น ดูบริน (Dubrin. 1990 : 173-174) ได้แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้น ออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนี้ เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2.2 ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

ปกติร่างกายของคนเราต้องการปริมาณความเครียดที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้อยากทำงาน บราแฮม (Braham. 1990 : 17) ได้กล่าวว่า Distress เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดน้อยหรือมากเกินไป ส่วน Eustress นั้น จะเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดที่เหมาะสมในการกระตุ้น และท้าทายให้เราทำงานได้ผลสูงสุด ดังแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ประเภทของความเครียด

3. แบ่งตามสาเหตุที่เกิด อัลเบิร์ต (Albrecht. 1979 : 86-97) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับ เซฟาร์ท (Seyfarth. 1991 : 235-237) ซึ่งอธิบายว่าอย่างน้อยจะมีความเครียด 4 อย่าง คือ

3.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situational Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

3.4 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจต่อการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือเป็นความเครียดที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และไม่อาจจะคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา

ผลของความเครียด

เมื่อมีสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้น ประสาทรับรู้ก็จะตรวจสอบเพื่อแก้ปัญหา นั้น (Sylwester. 1983 : 3-6) ข้อมูลที่แสดงว่าจะได้รับอันตรายซึ่งส่งผ่านสมองจะเปลี่ยนออกมาเป็นพฤติกรรมตอบสนอง เพื่อให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในลักษณะ สู้ (Fight) หรือ หนี (Flight) ซึ่งปฏิกิริยาสู้หรือหนี จากสถานการณ์ต่างๆเป็นสัญชาตญาณประจำตัวของสิ่งมีชีวิตที่เกิดขึ้นเมื่อถูกคุกคาม หรือทำร้าย (Holley & Jennings. 1983 : 495) ; (Braham. 1990 : 18)

เมื่อคนเผชิญกับความเครียด จะแสดงอาการออกมา 3 ทาง คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม (Dubrin. 1984 : 136-164) ซึ่งมีรายละเอียดของอาการแต่ละทาง ดังนี้

1. อาการทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่พอสังเกตได้ คือ หัวใจเต้นเร็ว หายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูง ใจสั่น ปวดศีรษะ ท้องอืด เบื่ออาหาร ปวดเมื่อยที่คอและหลัง เป็นผื่นคันตามผิวหนัง นอนไม่หลับ หรือนอนมาก เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ แสดงให้เห็นทางความรู้สึก ได้แก่ วิตกกังวล ตึงเครียด ซึมเศร้า หงุดหงิดฉุนเฉียว เก็บตัว ขาดสมาธิ ความจำเสื่อม ขาดเหตุผล และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ชอบเคาะนิ้ว ชอบเคาะเท้า ย้ำคิดย้ำทำ สูบบุหรี่จัด ต้มเหล้ามาก ใช้จ่ายมากขึ้น เฉื่อยชา ขาดงาน ทำงานผิดพลาดบ่อยขึ้น เป็นต้น

นอกจากนี้ผลของความเครียดตามที่นักจิตวิทยาและนักวิชาการกล่าวถึงอาจจัดแบ่งได้เป็น 5 ด้าน (Salas & Driskell. 1996 : 4, 12-14) ดังนี้

1. การตอบสนองทางกาย (Physiological Reactions) สเต็ปโท (Steptoe. 1991 : 206) ได้รวบรวมอาการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นภายในร่างกาย ที่เคยมีการศึกษาพบปรากฏว่ามีมากกว่า 50 อาการ ทั้งที่เป็นการตอบสนองโดยอัตโนมัติ ที่เป็นสารเคมีในร่างกายและภูมิคุ้มกัน รวมทั้งระบบไหลเวียนของเลือดลมต่างๆ อาการตอบสนองทางกายอันเนื่องมาจากความเครียดดังกล่าวนี้ มีตั้งแต่ขั้นเบาและเกิดในระยะสั้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันและน้ำตาลในเลือดขึ้นสูง หายใจติดขัด และตัวสั่น ไปสู่ขั้นรุนแรงและเป็นผลระยะยาว เช่น ภูมิคุ้มกันของร่างกายลดลง และเกิดความเจ็บป่วยทางกายขึ้น เช่น เป็นโรคหัวใจ โรคกระเพาะ โรคเกี่ยวกับไข่มืดต้นในเส้นเลือด ตลอดจนอาการปวดศีรษะรุนแรง ปวดกล้ามเนื้อและไขข้อ เป็นต้น

2. อาการตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Reactions) หรือจิตใจ ที่มีการศึกษาพบอยู่บ่อยๆ ได้แก่ ความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ กลัว โกรธ ขุ่นเคืองใจ รำคาญใจ วิตกกังวล และเศร้าซึม ซึ่งมีปรากฏอาการที่เล็กน้อย มากขึ้น จนถึงขั้นหมดอาลัยสิ้นหวัง (Learned helplessness) สุขภาพจิตเสื่อมโทรม มีอาการโรคจิต โรคประสาท เช่น เป็นโรคจิตเสื่อม โรคจิตเรื้อรัง หวาดระแวง มีความผิดปกติทางบุคลิกภาพและเพศ เป็นต้น ทำให้ต้องเข้ารับการบำบัดรักษาในสถานพยาบาลต่างๆ มากมาย (Jenkins. 1991 : 114)

3. อาการตอบสนองทางการรับรู้และการคิด (Cognitive Effects) โดยทั่วไปพบว่าความเครียดทำให้กระบวนการในการรับรู้และการคิดด้อยคุณภาพลง กล่าวคือ รับรู้และคิดช้า มีความสนใจและวิสัยทัศน์แคบลง พิจารณาเพียงผิวเผินด้วยข้อมูลจำนวนน้อย ยึดติดอยู่กับความคิดเดิม เลือกรับรู้แต่สิ่งที่ตนพอใจจะรับรู้ รวมไปถึงการขาดความรอบคอบ ละเอียดย และลึกซึ้งในการคิด (Cognitive Complexity) นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่เผชิญกับความเครียดมาก แทนที่จะใช้สติปัญญาความสามารถในการคิดตัดสินใจ กลับหันไปใช้ประสบการณ์เดิมนำทางการตัดสินใจ (Fiedler. 1993 : 12) ทำให้การตัดสินใจผิดพลาด และเกิดการคิดพิจารณาประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม

สำหรับทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือที่ศึกษากันในรูปของความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวได้ว่า เป็นการตอบสนองร่วมกันระหว่างการคิดและอารมณ์การศึกษาที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่ชี้ชัดเจนว่า ความเครียดส่งผลให้ความพอใจในการทำงานลดน้อยลง ซึ่งความพอใจที่ลดลงนี้ส่งผลต่อให้บุคคลมีความต้องการออกจากงานที่กระทำอยู่ด้วย (Netemeyer, Johnston & Burton. 1990 : 148-157)

4. ด้านพฤติกรรมทางสังคม (Social Behavior) เป็นที่พบว่า ความเครียดมีอิทธิพลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของความแล้งน้ำใจ นั่นคือ ลดพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และยังทำให้บุคคลแสดงความก้าวร้าวต่อผู้อื่นมากขึ้น ไม่สนใจหรือเกรงใจผู้อื่น รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม เกิดมีปัญหาคบครอง ปล่อยปละละเลยอารมณ์และก้าวร้าวกับบุคคลในครอบครัว และบ่อยครั้งหันมาทำร้ายตนเอง รวมทั้งพยายามฆ่าตัวตายด้วย นอกจากนี้ ความเครียดยังส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่นในสังคม ต่อผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน และต่อสมาชิกในครอบครัวที่บ้านเบี่ยงเบนผิดปกติไปนั่นเอง

5. ด้านการทำงาน (Performance) ผลที่พบเสมอว่าได้รับอิทธิพลจากความเครียดคือ ความถูกต้องของการทำงานลดน้อยลง ซึ่งรวมถึง ทำงานล่าช้า ผิดพลาด และทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับว่า ความเครียดส่งผลให้บุคคลทำงานได้ปริมาณน้อยลง ขาดความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน ขาดงาน ลาหยุดบ่อย มุ่งมั่นที่จะย้าย เปลี่ยนงาน และลาออกจากงานเดิม

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีลักษณะคล้ายกันกับความเครียดทั่วไป แต่เน้นหรือชี้เฉพาะในเรื่องการปฏิบัติงานของบุคคล ได้มีผู้อธิบายความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น บีห์ และนิวแมน (Beehr & Newman. 1974 : 605) อธิบายว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานหมายถึง ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดการเสียการสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งทางบวกและลบ ทางบวกก่อให้เกิดผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่ง บุช (Bush. 1987 : 1938-A) วิจัยพบว่า ความสามารถในการผลิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพขององค์กร สำหรับในทางลบทำให้ร่างกายเสียสมดุล กระทบต่อสุขภาพของบุคคล

คูเปอร์และมาแชลล์ (Cooper & Mashall. 1976 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานไม่ดี

เฟรนช์และคณะ (French and others. 1974 : 30-36) ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินไป ความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งความหมายนี้สอดคล้องกับ แนวคิดของคาลลีเบอร์ก (Kalleberg. 1977 : 124) ที่อธิบายว่าความเครียดจะเกิดเมื่อบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่ควรได้รับการปฏิบัติงานทำให้เกิดความเบื่องาน ผลการปฏิบัติงานลดลง

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคาม เนื่องจากปัจจัยต่างๆ จากงาน เป็นผลให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน และทำให้ผลงานลดลง เมื่อหัวหน้างานเกิดความเครียดจนทำให้ผลงานลดลง การสร้าง

บรรยากาศที่สร้างเสริมการมีสุขภาพดีในองค์กรก็จะได้รับการกระทบกระเทือนไปด้วย เพราะผู้นำมีความสำคัญในการสร้างบรรยากาศการมีสุขภาพดีในองค์กร (Bush. 1987 : 1938-A)

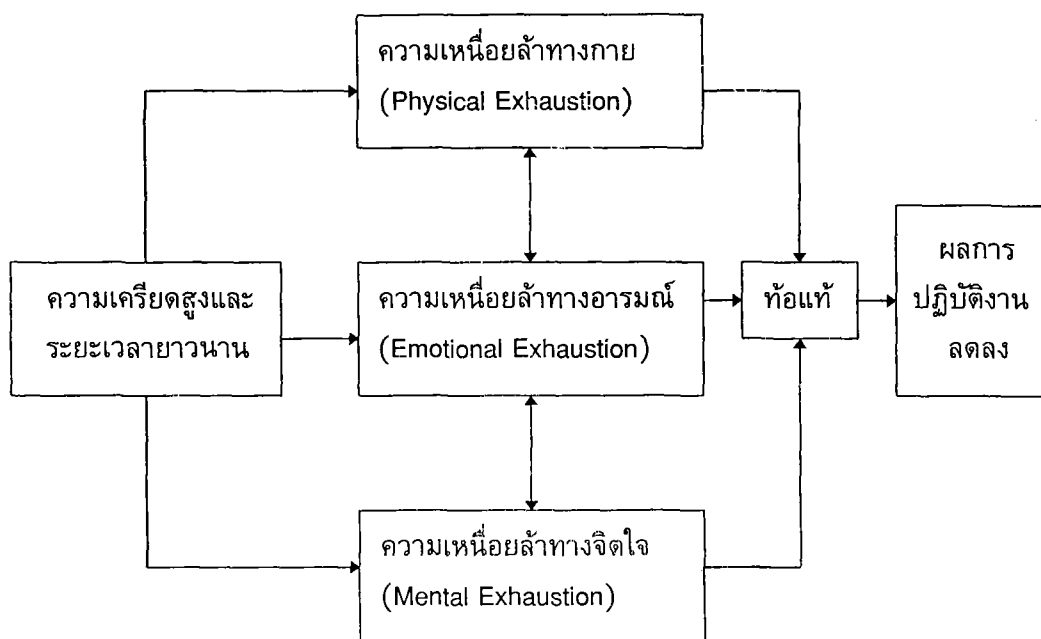
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานหลายคน เช่น ลาซารัส (Lazarus. 1976 : 44) แมคแกรท (McGrath. 1976 : 1363) โรเบิร์ต (Robert. 1978 : 99) ลูทัน (Luthans. 1989 : 194) เฟรนช์ แคเพลน และแฮร์ริสัน (French, Caplan & Harrison. 1982 : 27) ควิกและควิก (Quick & Quick. 1984 : 3-8) ได้ยืนยันว่า ระดับของความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับสัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานทั้งสิ้น นอกจากนั้นยังมีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานอีกหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีของแซนเดอร์ และมีตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1. ตัวแบบของแซนเดอร์ว่าด้วยความเครียดและผลการปฏิบัติงาน (Sander's Model of Stress and Human Performance) ตัวแบบนี้กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงานของคนขึ้นกับแหล่งพลังงานของสิ่งเร้า และความพร้อมของอินทรีย์ที่สามารถตอบสนอง เป็นมิติของการรับรู้ การตัดสินใจ การเตรียมตัวของระบบประสาทและกล้ามเนื้อ เป็นความสามารถในการประสานกลไกการทำงานของร่างกาย และความรู้สึกที่พยายามจะแก้ไขและทำให้เกิดภาวะสมดุลระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนอง เพื่อสร้างผลงานที่สูงสุด ความเครียดจะเพิ่มขึ้น ถ้าไม่สามารถควบคุมสิ่งเร้าที่มากระตุ้นได้

2. ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปฏิบัติงาน จากการศึกษาความเครียด พบว่า ระดับความเครียดจะเพิ่มประสิทธิผลเป็นเส้นโค้ง และความเครียดจะเกิดมากขึ้น เมื่อความต้องการจากงานมีมากจนบุคคลมีความสามารถไม่พอที่จะทำได้ (Zimbardo & Ruch. 1979 : 541) โมโตวิดโล แพคการ์ด และแมนนิง (Motowidlo, Packard & Manning. 1986 : 618-629) ได้ศึกษาพบว่า ความรู้สึกเป็นทุกข์ อารมณ์เครียด จะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความเครียดจะกระตุ้นให้สัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่การกระตุ้นที่ยาวนานจะส่งผลให้สัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานลดลง และสุขภาพจะเสื่อมโทรมลง

จากตัวแบบที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความเครียดมีขนาดความรุนแรงแตกต่างกัน ตั้งแต่ระดับต่ำ กลาง และสูงซึ่งเป็นระดับรุนแรง และจะทวีความรุนแรง ถ้าคงอยู่เป็นเวลานาน และทุกระดับของความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ซึ่งข้อสรุปนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของบาร์อน และกรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg. 1990 : 222-226) ที่กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนไป เนื่องจากความเครียดนานๆ ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ทั้งร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ในที่สุดจะเกิดความท้อแท้ในการทำงาน ผลสุดท้ายทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง และสอดคล้องกับการศึกษาของ เดวิสและนิวสตรอม (Davis & Newstrom. 1985 : 469) คินาร์ด (Kinard. 1988 : 315) และ ดูบริน (DuBrin. 1990 : 173) ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังแสดงในภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ผลของความเครียดต่อร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม ผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงานก็มีไม่แต่จะเกิดทางลบอย่างเดียว ผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงานคล้ายกับผลของการขัดแย้ง คือ ความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องเลวร้ายเสมอไป แต่อาจช่วยเสริมการปฏิบัติงานของกลุ่มได้ (เสริมศักดิ์ วิชาสารณ์ และ วุฒิชัย มูลศิลป์. 2534 : 27) และความเครียดก็มีทั้งคุณและโทษเช่นกัน (Werther & Davis. 1985 : 425) ปริมาณของความเครียดมีส่วนสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้วย (DuBrin. 1984 : 164) ; (Altman and others. 1985 : 427-428)

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมหลายอย่างที่เป็นแรงกดดันที่เรียกร้องให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าเหล่านั้นจนเกิดเป็นความเครียด ความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อบุคคลและต่อองค์กร มีผู้ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ในลักษณะต่างๆ กัน เช่น

เฮลริเกิล (Hellriegel. 1983 : 492) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม
2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อกันคนอื่น และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายรับผิดชอบ

4. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไป หรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

สเติร์ (Streeters. 1984 : 509-521) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่ออำนาจภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ

2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาดการมีส่วนร่วม

3. การสนับสนุนทางสังคม

ดูบริน (Dubrin. 1984 : 165-172) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน และการไม่ชอบในระเบียบข้อบังคับ และความเชื่ออำนาจภายนอกตน

2. ปัจจัยด้านองค์กรและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป ความไม่มั่นคงของงานและแรงบีบคั้นในการทำงาน

อาร์โนล และเฟลด์แมน (Arnold & Feldman. 1986 : 461-467) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 อย่าง คือ

1. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่มากหรือน้อยเกินไป

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลนอกหน่วยงาน และบรรยากาศในองค์กร

3. องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความมุ่งหวังในอาชีพ การย้ายที่อยู่

ไอแวนเชวิช และ แมตเตอสัน (Ivancevich & Matteson. 1987 : 372) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิสำเนา การศึกษา และสุขภาพ

2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา และความเชื่ออำนาจภายนอกตน

3. ปัจจัยภายในองค์กร แบ่งเป็นระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณของงาน ความรับผิดชอบต่อกันและสิ่งของ ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความ

สัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในกลุ่ม ระดับองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์การ บรรยากาศในองค์การ และการจัดองค์การ

4. ปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัย และการเดินทาง

เดวิส และ นิวสตรอม (Davis & Newstrom. 1985 : 488) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ เสียง แสง อุณหภูมิ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ บทบาท การบริหารเวลา การเปลี่ยนแปลง และการนิเทศงาน
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. ปัจจัยด้านการตอบสนองอารมณ์

ส่วนบาร์อน และ กรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg. 1990 : 226-231) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ บาร์อน และพัลลัส (Baron & Paulus. 1991 : 398-406) ดังนี้

1. ลักษณะของงาน
2. ความขัดแย้งในบทบาท
3. ความคลุมเครือในบทบาท
4. บทบาทมากหรือน้อยเกินไป
5. ความรับผิดชอบต่อคนอื่น
6. ขาดการสนับสนุนทางสังคม
7. ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

นอกจากนี้ เชอร์เมอร์ฮอร์น และคนอื่นๆ (Schermerhorn and others. 1991 : 529-530) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็น 3 อย่าง คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความต้องการ ความสามารถ และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความก้าวหน้าในอาชีพ

3. ปัจจัยภายนอกงาน ได้แก่ ครอบครัว และเศรษฐกิจ

จากแนวคิดดังกล่าวทั้งหมดนี้พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกลุ่ม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์การ ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์การ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการพัฒนาทางอาชีพ และปัจจัยด้านเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ทำให้ทราบว่าบุคคลจะมีความเครียดไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้ พื้นฐานทางบุคลิกภาพ อารมณ์ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องตลอดจนความเข้มของสิ่งเร้าที่มากระตุ้น และระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ ผลของความเครียดที่มีต่อบุคคลก็ยังขึ้นกับความสามารถในการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคล โดยนักวิชาการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด ได้จัดแบ่งระดับของความเครียดไว้ 3 แนวทาง ดังต่อไปนี้

1. แบ่งระดับความเครียดตามระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ในบุคคล วิธีนี้แบ่งระดับความเครียด ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Janis. 1952 : 13)

1.1 ความเครียดระดับต่ำ (Mind Stress) เป็นความเครียดระดับน้อยและสั้นสุด ในระยะเวลาสั้น อาจนานเป็นวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุ หรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะเดินทางไปทำงาน หรือการพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

1.2 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรก อาจมีอยู่เป็นเวลานานเป็นชั่วโมง หลายชั่วโมง หรือเป็นวัน เช่น ความเครียดจากงานหนัก หรือต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการเจ็บป่วยเรื้อรัง

1.3 ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะมีอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี สาเหตุของความเครียดรุนแรง หรือมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก พลัดพรากจากครอบครัว ความเจ็บป่วยรุนแรง หรือมีสิ่งก่อกวนกระทบกระเทือนเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

2. แบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล วิธีนี้แบ่งความเครียด ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (Savery. 1989 : 17-20)

2.1 ความเครียดระดับที่ 1 (Level 1) เป็นความเครียดชั่วคราว เป็นผลให้เกิดการเพิ่มของอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต และมีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญ (Metabolism) ในร่างกาย

2.2 ความเครียดระดับที่ 2 (Level 2) เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้น มีผลกระทบต่อสุขภาพจิต คือ มีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิตกกังวล ตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

2.3 ความเครียดระดับที่ 3 (Level 3) เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้น ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย เจ็บหน้าอก ต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ

2.4 ความเครียดระดับที่ 4 (Level 4) เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุด ทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ติดสุรา ติดยาคลายเครียด หรือยาระงับประสาท มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นได้

3. แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณของความเครียดที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
วิธีนี้แบ่งความเครียด ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (DuBrin. 1984 : 164) ; (Altman and others. 1985 : 427-428)

3.1 ความเครียดระดับต่ำ จะทำให้ขาดการท้าทายในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานเกิดความเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำงานไปเรื่อย ๆ แบบเช้าชามเย็นชามให้หมดเวลาไปวัน ๆ เหมือนเครื่องยนต์ที่สนิมเกาะ ทำงานไม่คล่องตัว (Rust Out) (Gmelch. 1983 : 7-14) ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

3.2 ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังในการทำงานมากขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามสิ่งท้าทายนั้นไปจนระดับหนึ่งที่หัวหน้างานทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม

3.3 ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น และต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน พลังในกายที่ต่อต้านกับความกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลง และหมดแรง การทำงานจะลดลง หัวหน้างานไม่สามารถตัดสินใจ เกิดความท้อแท้ (Burn Out) ในการทำงาน เบื่องาน (Gorton and others. 1990 : 494-495) ทำให้ประสิทธิภาพของหัวหน้างานลดลง บางรายเบื่องาน ไม่ต้องการทำงานที่เดิม บางรายถึงกับเปลี่ยนงาน

การประเมินความเครียดในการปฏิบัติงาน

การประเมินความเครียดนั้นยังไม่มีเครื่องมือที่วัดได้โดยตรง เพราะความเครียดเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิด เป็นนามธรรมไม่สามารถวัดโดยตรงได้ แต่สามารถประเมินได้ทางอ้อมจากการแสดงทางกาย (Physical Symptoms) และปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction) โดยเครื่องมือที่ใช้ประเมินความเครียดในการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้

โฮล์ม และราห์ (Holmes & Rahe. 1967 : 213-218) ได้สร้าง Life Events Scale (LES) หรือเรียกว่า Social Readjustment Rating Scale (SRRS) ซึ่งเป็นแบบประเมินสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยให้ผู้ตอบให้น้ำหนักเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ผลที่ได้แสดงถึงระดับความถี่ของการมีความเครียดในชีวิต

โคช และคนอื่น ๆ (Koch and others. 1982 : 493-499) ได้สร้างเครื่องมือวัดความเครียดในการบริหารงานที่เรียกว่า Administrative Stress Index (ASI) วัดองค์ประกอบที่เป็นแรงกดดันทำให้เกิดความเครียด 4 ด้าน คือ ด้านบทบาท ด้านการบริหารงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แบบสอบถามมีทั้งหมด 35 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วง คะแนน ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .87

บรีช เบิร์น และเชฟฟิลด์ (Breech, Burns & Sheffield. 1983 : 117) ได้สร้าง Actual Stress Checklist ซึ่งเป็นแบบสอบถามประเมินความเครียดที่กำลังมีอยู่ในขณะประเมิน การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ผลคะแนนจะบ่งชี้ว่ากำลังเกิดปัญหาจากความเครียดหรือไม่

ควิก และควิก (Quick & Quick. 1984 : 113) ได้สร้าง Objective Organizational Measurement of Stress สำหรับใช้ประเมินระดับความเครียดในงาน ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยว

กับอัตราการขาดงาน ความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุ การย้ายแผนก การลาออก ผลการปฏิบัติงาน เช่น ผลกำไร สัดส่วนการขาย และรายได้ การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วง คะแนน การแปลผลคะแนนเป็นระดับความเครียดต่ำ ปานกลาง และสูง

เกรลเลอร์ และ พาร์สันส์ (Greller & Parsons. 1988 : 1051-1065) ได้สร้างเครื่องมือวัดความเครียดใน 2 ลักษณะ คือ วัดจากสภาพแวดล้อมที่เป็นแรงกดดันให้เกิดความเครียด และวัดจากการแสดงออกทางด้านอาการต่างๆ สำหรับการวัดในส่วนที่แสดงออกทางด้านอาการนั้นมี 25 ข้อ ซึ่งเป็นแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากไม่เคยเกิดขึ้นเลย แทนค่าด้วย 1 ถึง เกิดขึ้นบ่อย แทนค่าด้วย 5

สำหรับการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่ง มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538 : 169-174) ดัดแปลงมาจาก Administrative Stress Index (ASI) สร้างโดย โคช และคนอื่นๆ (Koch and others. 1982 : 493-499)

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีเผชิญความเครียด

ความหมายของกลวิธีเผชิญความเครียด

กลวิธีเผชิญความเครียด (Coping Strategies) หมายถึง พฤติกรรมที่มีอิทธิพลมาจากการใช้สติปัญญาไตร่ตรองปฏิกิริยาโต้ตอบความเครียดทางอารมณ์ และปฏิกิริยาโต้ตอบความเครียดทางร่างกาย โดยทั้งสามส่วนนี้มีปฏิสัมพันธ์กัน (ศิริพร โอภาสวัชชัย. 2530 : 23-24)

โฟล์คแมน และ ลาซารัส (Folkman & Lazarus. 1980 : 220) กล่าวว่า กลวิธีเผชิญความเครียด (Coping Strategies) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลในการที่จะควบคุม หรือบรรเทา ทำให้บุคคลสามารถอดทนต่อข้อเรียกร้องภายในและ/หรือภายนอกที่เกิดขึ้นจากความเครียดที่เผชิญอยู่

กล่าวโดยสรุป กลวิธีเผชิญความเครียด (Coping Strategies) จึงหมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ในการควบคุม หรือบรรเทาภาวะเครียดที่เผชิญอยู่ให้บุคคลมีความพร้อมที่จะอดทนต่อปัญหา หรือความยุ่งยากของสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

ประเภทของกลวิธีเผชิญความเครียด

โดยทั่วไปแล้ว เมื่อคนมีความเครียดมากเกินไป มักจะหาทางจัดการกับความเครียดด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งจาก 4 วิธี คือ ละเลยหรือทำเป็นไม่สนใจหนี สู้ และ จัดการกับความเครียดหรือบริหารความเครียด ซึ่งในระยะสั้นการจัดการกับความเครียดนี้อาจได้ผลทุกวิธี และช่วยปกป้องให้พ้นจากผลร้ายของความเครียดได้ แต่ในระยะยาวนั้น 3 วิธีแรกเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหา ไม่ได้แก้ปัญหา และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหลายคน พบว่าผู้บริหารใช้วิธีที่ไม่ถูกต้องในการเผชิญความเครียด โดยมักจะใช้วิธีเอาตัวรอดหรือมุ่งที่จะให้ตัวเองอยู่รอด จึงแสดงปฏิกิริยาต่อสถานการณ์

อย่างไม่เหมาะสม เป็นผลให้เกิดความเครียดมากขึ้น (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และ วุฒิชัย มูลศิลป์. 2534 : 181-182)

ดังนั้นบุคคลควรจะทราบถึงกลวิธีเผชิญกับความเครียด และเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งได้มีผู้เสนอแนะกลวิธีเผชิญความเครียดไว้มากมาย สรุปได้ดังนี้

รีทซ์ (Reitz. 1981 : 246-248) เฮลริเกล (Hellriegel. 1989 : 492-493) ได้เสนอแนะกลวิธีเผชิญความเครียดสอดคล้องกันว่า จะเผชิญกับความเครียดได้ใน 2 ระดับ คือ ระดับบุคคล และระดับองค์การ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. กลวิธีเผชิญความเครียดระดับบุคคล ทำให้โดยการรู้จักสภาพของตนเอง ลดการตอบโต้ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติ ควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพ เปลี่ยนนิสัยในการทำงาน กำจัดหรือลดสิ่งทำให้เกิดความเครียด เลือกรับประทานอาหารที่ดี นอนให้พอ พักผ่อน ร่วมกิจกรรมสันทนาการ ฝึกผ่อนคลาย สร้างความสมบูรณ์แก่ร่างกาย ออกกำลังกาย ฝึกสมาธิ บริหารเวลาให้เหมาะสม สร้างการสนับสนุนทางสังคม สนใจเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงาน เปลี่ยนงาน ลาออกจากงาน

2. กลวิธีเผชิญความเครียดระดับองค์การ ทำได้โดยการปรับปรุงโครงสร้างและจัดระบบงานใหม่ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เปลี่ยนแปลงลักษณะงาน กำหนดจุดมุ่งหมายให้ชัดเจน สร้างบรรยากาศของการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น วางแผนการดำเนินงาน สร้างทีมงานที่ดี กำหนดบทบาทในการทำงานให้ชัดเจน ลดความขัดแย้ง จัดระบบการสื่อสารที่ดี จัดโครงการเพื่อส่งเสริมสุขภาพและนันทนาการ

ส่วน อาร์โนล และ เฟลด์แมน (Arnold & Feldman. 1986 : 474-478) ได้เสนอแนะกลวิธีเผชิญความเครียด 2 ด้าน คือ

1. กลวิธีเผชิญความเครียดด้านงาน ทำได้โดยกำหนดบทบาทให้ชัดเจน บริหารเวลา แบ่งงานให้ชัดเจน ทำงานร่วมกัน แบ่งงานให้คนอื่นทำ และหลีกเลี่ยงงาน

2. กลวิธีเผชิญความเครียดด้านอารมณ์ ทำได้โดยลดความคิดแห่งความเป็นเลิศ สร้างเสริมการสนับสนุนทางสังคม เพิ่มความอดทนต่อปัญหา ใช้เทคนิคการผ่อนคลาย และรักษาสุขภาพ

ลาแทค (Latack. 1986 : 377-385) ได้เสนอกลวิธีเผชิญความเครียดไว้ 3 แบบ คือ

1. แบบสู้ (Fight หรือ Control) เป็นกลวิธีเผชิญความเครียดโดยการเผชิญปัญหาโดยตรง เป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหา เลือกวิธีการจัดการโดยมุ่งแก้สาเหตุของปัญหา

2. แบบหนี (Flight หรือ Escape) เป็นกลวิธีเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหาด้านอารมณ์ เป็นการแก้ปัญหาด้านอารมณ์ เพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ มากกว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด

3. แบบแก้ไขตามอาการ (Symptom Management) เป็นกลวิธีเผชิญกับความเครียดที่จัดการกับตนเอง เมื่อมีอาการของความเครียดเกิดขึ้น เป็นการกระทำให้เกิดการผ่อนคลาย

ความเครียด ไม่สนใจกับปัญหา บางครั้งหลีกเลี่ยงปัญหา ละเลยไม่สนใจ หรือเลียงจากเหตุการณ์ที่เกิดความเครียดไปสู่สถานการณ์ที่ตนคิดว่าทำให้เกิดความสุข โดยปัญหาหรือความเครียดไม่ได้รับการจัด

นอกจากนี้ยังมีผู้เสนอแนะกลวิธีเผชิญความเครียดในลักษณะต่างๆ ไป เช่น

แครนเวลล์-วาร์ด (Cranwell-Ward. 1987 : 120-151) ได้เสนอแนะกลวิธีเผชิญความเครียดไว้ดังนี้

1. ทบทวนความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน
2. พัฒนาทักษะในการบริหารตนเอง โดยการวางแผนการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ หรืออย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานตามความสามารถของตนเอง พยายามใช้ชีวิตให้สมดุลย์ และประเมินความก้าวหน้า
3. ปรับปรุงการบริหารอารมณ์ด้วยตนเอง โดยการเข้าใจสถานการณ์ รู้ว่าตนเองแสดงอารมณ์อย่างไรในสถานการณ์ที่เครียด และพัฒนาความสามารถในการควบคุมอารมณ์ทุกประเภท
4. บริหารความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น การฟังการพิทักษ์ประโยชน์ของตนเอง การแก้ปัญหาความขัดแย้ง และการรับผิดชอบต่อตนเองและปกป้องตนเอง
5. ปรับปรุงวิธีแก้ปัญหา โดยการแก้ปัญหาคนเดียว และการแก้ปัญหาในกลุ่มโดยระดมสมอง
6. พัฒนาความทนทานของร่างกาย โดยการรับประทานอาหารที่เหมาะสม หลีกเลี่ยงการดื่มเหล้าและสูบบุหรี่ พยายามให้น้ำหนักกับส่วนสูงสัมพันธ์กัน ออกกำลังกาย การพักผ่อน พยายามให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตที่บ้านกับที่ทำงาน ใช้วันหยุดอย่างสม่ำเสมอ
7. การประเมินคุณภาพ โดยประเมินการมองภาพชีวิตในปัจจุบันและการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี

8. พัฒนาเทคนิคที่จะลดผลร้ายของความเครียด

9. พัฒนาริธีที่มีประสิทธิภาพในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง โดยการวางแผน ปฏิเสธการเปลี่ยนแปลง หย่อนสมรรถภาพ ปล่อยเวลาให้ผ่านไป การทดลอง และตั้งหลักใหม่

จาโลวีก และคนอื่นๆ (Jalowiec and others. 1982 : 137-161) ได้แบ่งกลวิธีเผชิญความเครียดให้เห็นโครงสร้างที่ชัดเจนยิ่งขึ้น คือ แบ่งกลวิธีเผชิญความเครียด ออกเป็น 3 วิธี ดังนี้

1. กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem Focused Coping Strategies) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลพยายามกระทำกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง เป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการตัดสินใจเลือกวิธีที่จะจัดการกับสถานการณ์ โดยมุ่งเน้นที่ต้นเหตุของปัญหา พฤติกรรมที่จัดเป็นกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา คือ การยอมรับสถานการณ์ การค้นหาความหมายของสถานการณ์ การแยกแยะสถานการณ์ออกเป็นส่วนย่อย การตั้งเป้าหมายในการแก้ปัญหา การปรึกษาปัญหากับผู้อื่น การพยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์อย่างกระตือรือร้น การควบคุมสถานการณ์บางส่วนเท่าที่สามารถจะทำได้ การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ

ปัญหา การนำประสบการณ์เดิมมาช่วยแก้ปัญหา การคิดวิธีแก้ปัญหาหลายๆ วิธี การทำทุกสิ่งทุกอย่างที่พอจะแก้ปัญหาได้ การหาคนอื่นมาช่วยแก้ปัญหา และการเริ่มต้นทำสิ่งอื่นที่ดีที่สุดในขณะนั้น

2. กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotion Focused Coping Strategies) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงเพื่อลดความกดดัน (Emotion Distress) โดยการจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์มากกว่าเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง หรือเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ทำให้มีความรู้สึกว่าอันตรายจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ความจริงแล้วอันตรายยังไม่ลดลง สถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมที่จัดเป็น กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ คือ การมองโลกในแง่ดี การมองโลกในแง่ร้าย การแข่งด่า การหงุดหงิด การวิตกกังวล การร้องไห้เศร้าใจ การนอน การสวดมนต์ไหว้พระ การฝึกสมาธิ เล่นโยคะ การออกกำลังกาย การระบายความเครียดออกกับคนอื่น หรือสิ่งของอื่นๆ การหาความสบายใจจากคนใกล้ชิด การยอมแพ้ต่อสถานการณ์เพราะคิดว่าเป็นเพราะชะตากรรม การปล่อยให้อารมณ์คลี่คลายไปเอง การปลอบใจตนเองให้เลิกวิตกกังวล การแยกตัวเอง การตำหนิผู้อื่น การกินมากหรือสูบบุหรี่ การใช้จ่ายทำให้จิตสบาย การบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการใช้อารมณ์ขัน

3. กลวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย หรือแบบหลีกเลี่ยง (Less Useful or Avoidance Coping Strategies) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามหลีกเลี่ยงจากปัญหา หรือสาเหตุที่เกิดขึ้น โดยการปฏิเสธทั้งด้านการคิดและพฤติกรรม คือ ไม่คิดหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ ทั้งสิ้น ซึ่งจะรวมทั้ง การไม่ฟังยา สารเสพติด และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาโดยสิ้นเชิง พฤติกรรมที่จัดเป็นกลวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยหรือหลีกเลี่ยง คือ การฝันกลางวันว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้น หรือปัญหาได้รับการแก้ไขไปแล้ว การปิดปัญหาออกจากความคิด และการหนีปัญหา

ส่วน อรุณ วัชรธรรม (2531 : 14-39) และ ประเวศ วะสี (2535 : 26-42) ได้เสนอแนะกลวิธีเผชิญความเครียดในลักษณะต่างๆ ไป ที่ใกล้เคียงกัน คือ การจัดสภาพแวดล้อมที่ดี การหลีกเลี่ยงจากความจำเจซ้ำซาก มุ่งพิจารณาแต่สิ่งที่เป็นปัจจุบัน แก่ความบีบคั้นทางวัตถุ หาทางระบายออก สร้างความสัมพันธ์ จัดระบบงานที่ดี ทำตัวเองให้ว่าง ทำงานอดิเรก ออกกำลังกาย ฝึกสมาธิ

จากข้อเสนอแนะกลวิธีเผชิญความเครียดถึงข้างต้นนี้ พอสรุปได้ว่ากลวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. วิธีป้องกัน คือ การสร้างความต้านทานให้กับตนเองให้พร้อมที่จะรับกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น การออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่ดี การวางแผน การบริหารเวลา การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

2. วิธีการเบี่ยงเบน คือ การเปลี่ยนจุดรวมของการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดออกไปยังจุดอื่น เช่น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพ การสนใจเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงาน การเปลี่ยนงาน การลาออก เป็นต้น

3. วิธีการควบคุม คือ การเรียนรู้จากผลและพยายามฝึกฝนที่จะควบคุมความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นไปในทิศทางที่ต้องการ เช่น การพัฒนาทักษะในการบริหารตนเอง การปรับปรุงการบริหารอารมณ์ตนเอง การปรับปรุงวิธีแก้ปัญหา เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตาม กลวิธีเผชิญความเครียดนี้ไม่มีสูตรสำเร็จที่จะนำวิธีใดวิธีหนึ่งไปใช้อย่างได้ผลทุกคน และทุกครั้ง ทั้งนี้ เนื่องจากคนเรามีความแตกต่างกัน บางคนมีความอดทนต่อความเครียดได้ไม่ว่าชีวิตจะเปลี่ยนแปลงรวดเร็วอย่างไรก็ตาม แต่บางคนขาดความอดทน เมื่อมีสถานการณ์ที่ทำให้เครียดเล็กน้อยก็เกิดความเครียดมาก ดังนั้นกลวิธีเผชิญความเครียด วิธีใดจะได้ผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคล และสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้น

การประเมินกลวิธีเผชิญความเครียด

นักวิชาการได้ค้นคิดและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินกลวิธีเผชิญความเครียดหลายวิธีดังต่อไปนี้

แบบประเมินกลวิธีเผชิญความเครียดของจาโรวิก และ เพาเวอร์ (Jaloweic & Powers. 1981 : 10-15) เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อรายการที่แสดงพฤติกรรมที่แก้ไขความเครียด 2 วิธี คือ วิธีมุ่งแก้ไขปัญหา และมุ่งแก้ไขอารมณ์ ข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ ให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วงคะแนน ผลรวมคะแนนจะบ่งชี้ว่า ผู้ตอบใช้วิธีใดมากที่สุดในการเผชิญกับความเครียด และมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดในระดับใด

แบบประเมินกลวิธีเผชิญความเครียดของ บัลดรี เมอร์ฟี และเพาเวอร์ (Baldree, Murphy & Powers. 1982 : 107-112) เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อความที่แสดงพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อการบรรเทา ควบคุม หลีกเลียง หรือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด แบบสอบถามมีทั้งหมด 42 ข้อ การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วงคะแนน แปลผลตามช่วงคะแนนที่บ่งชี้ว่า ผู้ตอบมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดเพียงใด

แบบประเมินทักษะในการเผชิญกับความเครียดของ บรีช เบิร์น และเซฟฟิลด์ (Breech, Burns & Sheffield. 1983 : 119) เป็นแบบตรวจรายการว่าผู้ตอบได้ใช้รายการข้อใดบ้างในการเผชิญกับความเครียด ให้คะแนนทำ = 1 และไม่ทำ = 0 คะแนนเต็ม 22 คะแนน ผลรวมของคะแนนบ่งชี้ว่าผู้ตอบใช้วิธีใดเผชิญกับความเครียด และจัดการกับความเครียดได้ดีเพียงใด

แบบประเมินกลวิธีเผชิญความเครียดของลาแทค (Latack. 1986 : 377-385) เป็นแบบวัดกลวิธีเผชิญความเครียดที่เกิดจากงาน (Coping with Job Stress) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงพฤติกรรมในการเผชิญกับความเครียดด้วยวิธีสู้ หรือควบคุม 17 ข้อ วิธีหนี 11 ข้อ และวิธีเผชิญกับความเครียดตามอาการและอารมณ์ 24 ข้อ รวมทั้งหมด 52 ข้อ การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วงคะแนน ผลรวมของคะแนนจะบ่งชี้ว่า มีความสามารถในการเผชิญกับความเครียดระดับใด และใช้วิธีใดมากที่สุดในการเผชิญกับความเครียด

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า มีกลวิธีเผชิญความเครียดหลายวิธี ฉะนั้นแบบวัดที่จะประเมินว่าบุคคลใดใช้วิธีใดในการเผชิญกับความเครียดจึงมีหลายแบบ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบสอบถามกลวิธีเผชิญความเครียด ซึ่ง สุกัญญา คมสัน (2540 : 124-126) ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามกลวิธีเผชิญความเครียดของจาโรวิก และพาวเวอร์ (Jalowiec & Powers. 1981 : 10-15)

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานระดับหัวหน้างาน

ความสำคัญของพนักงานระดับหัวหน้างาน

พนักงานระดับหัวหน้างาน หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า “หัวหน้างาน” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Supervisor แต่ก็ยังมีคำอื่นๆ ที่ใช้ในลักษณะของหัวหน้างานเช่นเดียวกัน เช่น Foreman, Forelady, Leadman, Section Chief, Front-line Supervisor, Floor Chief, Section Head หรือ Department Head (ชาญชัย อาจินสมาจาร และ สุพล ทองคลองไทร. 2530 : 17) หมายถึง บุคคลที่ทำให้งานเสร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยความร่วมมือจากคนอื่นเป็นผู้ทำงานให้เสร็จ โดยทั่วไปหัวหน้างานจะมีผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่จำนวนหนึ่ง ในขณะเดียวกันก็มีผู้บังคับบัญชาเหนือตนในระดับสูงขึ้นไป (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2539 : 13)

หัวหน้างานของแต่ละองค์กรเปรียบเสมือนฐานราก (Keystone Person) ที่จะช่วยค้ำพุงโครงสร้างการบริหารขององค์กรให้ยืนอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ การที่องค์กรจะยืนอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีฐานที่แข็งแรงและมั่นคง กล่าวคือ ต้องประกอบด้วยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และมีทักษะในการบริหารเพื่อที่จะช่วยควบคุมจังหวะและประสิทธิผลของการบริหารให้งานบรรลุตามเป้าหมาย หัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพนั้นไม่เพียงแต่เป็นผู้แก้ปัญหาเท่านั้น แต่จะต้องทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย อีกทั้งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด และเป็นผู้รู้ข้อมูลในการปฏิบัติงานที่จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อเสนอปัญหาและการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรทราบความเป็นไป เพื่อปรับนโยบายเป้าหมาย และทิศทางการบริหารให้สัมฤทธิ์ผลต่อไป

หน้าที่ของพนักงานระดับหัวหน้างาน

หน้าที่ของหัวหน้างานโดยสรุปมี 6 ประการ ดังนี้ (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2539 : 19-21)

1. สร้างความเข้าใจในองค์กรให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างานที่มีความเข้าใจเป็นอย่างดีในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่มีต่อบริษัทหรือองค์กรจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นว่า งานของแต่ละคนมีความสัมพันธ์กับงานส่วนรวมขององค์กรอย่างไร และเมื่อมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติก็ต้องระบุเรื่องอำนาจหน้าที่ให้กระจ่างชัด
2. การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ในการออกคำสั่งบังคับบัญชาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัตินั้น หัวหน้างานต้องออกคำสั่งให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และแน่นอนเจาะจง เมื่อออกคำสั่งไปแล้ว

ต้องมีการตรวจสอบว่างานดำเนินไปตามตารางที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งมีการประสานงานภายในหน่วยงาน และเข้าแก้ไขเมื่อจำเป็น ด้วยการดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และจะต้องเน้นถึงการประหยัดและประสิทธิภาพควบคู่กันไป

3. การวางแผนและกำหนดงาน ในการวางแผนสำหรับอนาคต และเป็นแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานนั้น หัวหน้างานจะต้องรู้ถึงขีดความสามารถของหน่วยงานทั้งกำลังคน เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และทรัพยากรอื่นๆ ที่มีอยู่ และเมื่อกำหนดแผนงานขึ้นแล้ว จะต้องจัดลำดับงานที่จะทำก่อนหลังเป็นตารางปฏิบัติ โดยระบุผู้รับผิดชอบและเครื่องมือสนับสนุน อันได้แก่ ค่าใช้จ่าย วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ การวางแผนที่ดีนั้นควรให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายด้วย ทั้งกำหนดระยะเวลาที่งานจะต้องเสร็จ และมีแผนสำหรับกรณีฉุกเฉิน รวมทั้งการทำงานล่วงเวลาในกรณีจำเป็น

4. การพัฒนาคนทำงาน โดยที่ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นเครื่องมือที่สำคัญของหัวหน้างาน หัวหน้างานจึงต้องรู้จักเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน (Put The Right Man On The Right Job) และถ้าเป็นการมอบงานใหม่ให้ ควรแนะนำการทำงานที่ถูกต้องให้ดี นอกจากนี้หัวหน้างานควรศึกษาติดตามดูด้วยว่า ผู้ได้บังคับบัญชาควรมีโอกาสได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในด้านใด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน และหากมีโอกาสควรแจ้งให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบถึงผลงาน โดยกระตุ้นให้ปรับปรุงตนเองในข้อบกพร่องต่างๆ ด้วย

5. การสร้างความร่วมมือจากคนทำงาน หัวหน้างานจะสามารถสร้างความร่วมมือจากผู้ได้บังคับบัญชาได้ ถ้ารู้จักให้รางวัลเมื่อมีการทำความดีความชอบ หรือสรรเสริญเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาทำงานได้ดี มีการโยกย้ายงานให้เหมาะสมตามความสามารถของคนทำงาน สร้างให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นในหัวหน้างาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

6. การปรับปรุงตนเอง หัวหน้างานที่ดีจะต้องไม่อยู่นิ่ง แต่จะต้องปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ หลักในการปรับปรุงตนเองก็คือ การแก้ไขจุดอ่อนของตัวเองถ้ามี และพยายามปรับปรุงตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่น หัวหน้างานในยุคที่วิทยาการใหม่ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา จำเป็นต้องปรับปรุงฝีมือและเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ รวมทั้งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับหัวหน้างาน และความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานอื่น นอกจากนี้หัวหน้างานควรต้องปรับปรุงทัศนคติของตนต่องาน และทำที่ต่อองค์กรให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

ฮัลล์ (Hull. 1984 : 2331-A) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดกับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในรัฐเท็กซัส จำนวน 976 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารที่อายุน้อยกว่า 50 ปี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี
2. ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า

3. ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีความเครียดในการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก

4. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมาก คือ การให้ครูออก และวิกฤตการทางด้านการเงิน

งานวิจัยของ วูลเลย์ (Woolley. 1985 : 2732-A) และของ อีริคสัน (Ericson. 1986 : 1844-A) ซึ่งได้ศึกษาผู้บริหารระดับวิทยาลัยเช่นเดียวกัน โดยวูลเลย์ ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารวิทยาลัยชุมชนในประเทศแคนาดา พบว่า บุคลิกภาพแบบ A และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียดมากที่สุด ส่วนอีริคสันได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในอเมริกาเกิดความเครียด พบว่า

1. จำนวนปีในการเป็นผู้บริหาร และบทบาทในการเป็นผู้บริหารเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียด

2. ความเครียดของผู้บริหารขึ้นอยู่กับขนาดของสถานศึกษา

3. ความเครียดแปรเปลี่ยนไปตามอายุของผู้บริหาร

เกอนิน (Quenin. 1986 : 2119-A) ได้ศึกษาถึงความเครียดและวิธีแก้ปัญหาของผู้บริหารโรงเรียนการศึกษาพิเศษ จำนวน 281 คน พบว่า

1. ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปัญหาในการบริหารงาน

3. วิธีจัดการความเครียดที่ใช้ คือ การออกกำลังกายและการผ่อนคลาย

นอกจากนี้ โจนส์ (Jones. 1987 : 3923-A) และไรท์ (Wright. 1987 : 804-A) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนประถมและมัธยมศึกษา โดยโจนส์ได้พบว่า ขนาดของโรงเรียน ประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหาร อายุของผู้บริหาร และการร่วมกิจกรรมมากเกินไป ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียด ส่วน ไรท์ได้ศึกษาความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนประถมและโรงเรียนมัธยมในเมืองบรินซ์ จอร์จ รัฐแมรีแลนด์ จำนวน 163 คน ปรากฏว่า ผู้บริหารทั้งสองระดับให้ความเห็นตรงกันว่าการบริหารเวลา คือ การต้องทำงานให้เสร็จทันเวลา เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ส่วนปัจจัยอื่นที่มีผลรองลงมา ได้แก่

1. การทำงานหนักเกินไป

2. การประชุมบ่อยเกินไป

3. ความเชื่ออำนาจภายนอกตน

ลาแวนท์ (Lavant. 1990 : 2732-A) ได้ศึกษาความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนในภาคตะวันตกตอนกลางของอเมริกา จำนวน 400 คน พบว่า

1. ผู้บริหารที่มีวัยกลางคนมีความเครียดในการทำงานมากกว่าอย่างอื่น

2. ผู้บริหารที่มีวุฒิปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีวุฒิปริญญาโท และปริญญาเอก

3. เมื่อมีประสบการณ์ในการบริหารงานมากขึ้น ผู้บริหารจะมีความเครียดในการทำงานน้อยลง

เฮาส์ (House. 1974 : 17-27) ศึกษาเรื่องความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการเกิดโรคหัวใจของคนงานอเมริกันผิวขาว ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพแบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานสูง ขอบเข่งขัน ใจร้อน รีบด่วน เร่งรีบทำงานให้ทันกับเวลา ลักษณะเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดสูง และมีผลต่อการเกิดโรคหัวใจสูงอีกด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวข้องกับความเครียด อันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ กล่าวคือ ถ้ามีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานต่ำ จะมีความเครียดสูง ทำให้เกิดโรคหัวใจและโรคอื่นๆ สูงด้วย

ลารอคโค และคนอื่นๆ (Larocco and others. 1980 : 205) ได้สรุปผลการวิจัยพบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

เอนเซอร์ (Ensor. 1983 : 1731-A) ได้ศึกษาผลกระทบจากความเครียดในการปฏิบัติงานและระบบการสนับสนุนทางสังคม พบว่า การที่มีภาระงานมากเกินไป การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความพอใจในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยในประเทศ

พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 497 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลที่มีภาระครอบครัวต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พยาบาลที่ไม่มีภาระครอบครัวจะมีความเครียดน้อยที่สุด มีความเครียดมากขึ้นในภาระครอบครัวเบา และภาระครอบครัวปานกลาง และยังมีภาระครอบครัวหนักจะมีความเครียดสูง

สงค์ศรี จัยสิน และคนอื่นๆ (2531 : 119-127) ได้สำรวจสภาวะสุขภาพจิตของประชาชน จังหวัดชลบุรี ตัวอย่างประชากร ได้แก่ ประชากรในจังหวัดชลบุรีที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 4,114 คน โดยใช้แบบสอบถาม Health Opinion Stress (HOS) ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดสูงขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น ประชากรในเขตเทศบาลมีความเครียดต่ำกว่าประชากรนอกเขตเทศบาล อาชีพอื่นๆ กลุ่มไม่มีอาชีพจะมีความเครียดสูง รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง แม่บ้าน เกษตรกร ตามลำดับ ผู้ที่มีการศึกษามีความเครียดสูงกว่าผู้มีการศึกษาสูง ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท มีความเครียดสูงที่สุด สถานภาพสมรสประเภทแยกกันอยู่ หย่าและหม้าย มีความเครียดสูงที่สุด

ประพิมพรรณ สุวรรณภูมิ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล จำนวน 184 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 85.3 ระดับปานกลางร้อยละ 11.95 และระดับสูงร้อยละ 2.7 โดยใช้เครื่องมือ Health Opinion Stress (HOS) เป็นแบบสำรวจความเครียดทางจิตวิทยาและผลการวิจัยความเครียดของพยาบาลตามตัวแปร เพศ

อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพยาบาลที่ปฏิบัติในฝ่ายการพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ถาวร ศรีหิรัญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดของนิติกร กองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน คือ นิติกรกองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามวัดระดับความเครียด 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า นิติกรมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับกลาง ยกเว้นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง คือ การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีด สถานที่ปฏิบัติงานคับแคบ และแออัด ผลการวิจัยระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของนิติกร ตามตัวแปรสถานภาพทางตำแหน่ง กลุ่มงาน และประสบการณ์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำชายในสายควบคุมและรักษาการณ์ จำนวน 187 ราย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านองค์กรที่สัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

ธารีกุล คัมภีรคุปต์ (2535 : 133) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ : ศึกษากรณีกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม พบว่า ปัญหาด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ กล่าวคือ พนักงานคุมประพฤติที่ประสบปัญหาในด้านลักษณะงานมากขึ้น ก็จะทำให้มีความเครียดสูงขึ้นด้วย

ดุชนี ทศนาจันทธานี (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน จำนวน 160 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน บุคลิกภาพ และบรรยากาศในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิกุล ประทีปพิชัย (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ เขตการศึกษา 5 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นศึกษานิเทศก์ จำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติต่อการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพแบบเอ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2541 จำนวน 550 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2541 จำนวน 385 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสถานที่ทำงานของพนักงานในอัตราส่วนร้อยละ 70 ของประชากร (จุมพล สวัสดิยากร. 2520 : 179) โดยมีขั้นตอนการสุ่มดังนี้

1. แบ่งพนักงานระดับหัวหน้างานโดยใช้สถานที่ทำงานเป็นเกณฑ์ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ สำนักงานใหญ่ สาขากรุงเทพมหานคร และสาขาภูมิภาค
2. สุ่มตัวอย่างจากประชากรแต่ละกลุ่มมาเข้าเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ในอัตราส่วนร้อยละ 70 ของประชากร ดังรายละเอียดที่แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน

สถานที่ทำงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักงานใหญ่	344	241
สาขากรุงเทพมหานคร	118	83
สาขาภูมิภาค	88	61
รวม	550	385

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
2. แบบสอบถามบุคลิกภาพ
3. แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน
4. แบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน
5. แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียด

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของพนักงานระดับหัวหน้างาน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน และภาระครอบครัว โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเติมข้อความให้สมบูรณ์

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

ความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ อาจารย์ ไพศาล อันประเสริฐ และอาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด และมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2536 : 123)

ตัวอย่าง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงใน ซึ่งตรงกับลักษณะส่วนตัวของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. อายุ ปี
2. สถานภาพสมรส
 () โสด
 () สมรส
 () หม้าย หรือหย่าร้าง

2. แบบสอบถามบุคลิกภาพ

แบบสอบถามบุคลิกภาพเป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากแบบสอบถามบุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B ซึ่ง อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533 : 126-127) ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจกิจกรรม สร้างโดยเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) โดยผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎี ปริญญาณิพนธ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสร้างตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 30 ข้อ

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ อาจารย์ ไพศาล อ้นประเสริฐ และอาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา พิจารณาแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด และมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2. อำนาจจำแนก (Discrimination) โดยนำแบบสอบถามบุคลิกภาพที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขต จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในแบบสอบถาม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2536 : 139)

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2536 : 132 - 133) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .870

ตัวอย่าง

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นตรงกับความคิด หรือความรู้สึก หรือพฤติกรรมของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิด หรือความรู้สึก หรือพฤติกรรม				
		จริง น้อย ที่สุด	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
0)	เมื่อท่านมีนัดหมาย ท่านมักไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลา					
00)	ท่านรู้สึกอารมณ์เสีย ถ้ามีคนมาขัดจังหวะขณะที่ท่านกำลังทำงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิด หรือความรู้สึก หรือพฤติกรรม	ข้อคำถามที่แสดงถึง บุคลิกภาพแบบ A (คะแนน)	ข้อคำถามที่แสดงถึง บุคลิกภาพแบบ B (คะแนน)
จริงมากที่สุด	5	1
จริงมาก	4	2
จริงปานกลาง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การตัดสิน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน ดังนี้

ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยขึ้นไป หมายถึง มีบุคลิกภาพแบบ A
ผู้ที่ได้คะแนนรวมตั้งแต่ค่าเฉลี่ยลงมา หมายถึง มีบุคลิกภาพแบบ B

3. แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน

แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนเป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน ซึ่ง อัจฉรา พุ่มดวง (2527 : 140-144) สร้างตามแนวคิดของรอตเตอร์ (Rotter. 1966 : 11-13) โดยผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎีปริญญานิพนธ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสร้างตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 30 ข้อ

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ อาจารย์ ไพศาล อันประเสริฐ และอาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา พิจารณาแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด และมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2. อำนาจจำแนก (Discrimination) โดยนำแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขต จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในแบบสอบถาม

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .810

ตัวอย่าง

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นตรงกับความคิด หรือความเชื่อ หรือพฤติกรรมของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิด หรือความเชื่อ หรือพฤติกรรม				
		จริง น้อย ที่สุด	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
0)	ท่านคิดว่า เรื่องร้ายแรงที่เกิดขึ้นกับบุคคล เป็นผลของความผิดพลาดที่บุคคลนั้นก่อขึ้นเอง					
00)	การกราบไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์จะช่วยให้ท่านปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวงได้					

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิด หรือความเชื่อ หรือพฤติกรรม	ข้อคำถามที่แสดงถึง ความเชื่ออำนาจภายในตน (คะแนน)	ข้อคำถามที่แสดงถึง ความเชื่ออำนาจภายนอกตน (คะแนน)
จริงมากที่สุด	5	1
จริงมาก	4	2
จริงปานกลาง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การตัดสิน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน ดังนี้

ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยขึ้นไป หมายถึง มีความเชื่ออำนาจภายในตน
ผู้ที่ได้คะแนนรวมตั้งแต่ค่าเฉลี่ยลงมา หมายถึง มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด หรือไม่มีปัญหา	1

เกณฑ์การตัดสิน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน โดยกำหนดระดับปัญหาในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ} = (5-1)/3 = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ระดับปัญหาในการปฏิบัติงาน	คะแนน
มาก	3.67 - 5.00
ปานกลาง	2.34 - 3.66
น้อย	1.00 - 2.33

5. แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียด

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน

แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่ง มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538 : 169-174) ดัดแปลงมาจาก Administrative Stress Index (ASI) สร้างโดยโคชและคนอื่นๆ (Koch and others. 1982 : 493-499) โดยผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎี ปริญญาโท และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสร้างตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 30 ข้อ

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ อาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ และอาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา พิจารณาแบบสอบถามเพื่อให้สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด และมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2. อำนาจจำแนก (Discrimination) โดยนำแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานระดับหัวหน้างาน วิชาการ ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขต จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในแบบสอบถาม

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .948

ส่วนที่ 2 แบบวัดกลวิธีเผชิญความเครียด

แบบวัดกลวิธีเผชิญความเครียดเป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามกลวิธีเผชิญความเครียด ซึ่ง สุกัญญา คมสัน (2540 : 124-126) ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามกลวิธีเผชิญความเครียด สร้างโดยจาโรวิก และพาวเวอร์ (Jalowiec & Powers. 1981 : 10-15) โดยผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎี ปรินซิปีนิพนธ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสร้างตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา จำนวน 30 ข้อ แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ จำนวน 30 ข้อ และแบบหลีกเลี่ยง จำนวน 30 ข้อ

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบวัดกลวิธีเผชิญความเครียดที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ อาจารย์ไพศาล อันประเสริฐ และอาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภณ พิจารณาแบบสอบถามเพื่อให้สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด และมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยง เท่ากับ .897 .809 และ .866 ตามลำดับ

ตัวอย่าง

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับสถานการณ์ หรือความรู้สึกของท่านขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ขอให้ท่านพิจารณาว่าสถานการณ์ หรือความรู้สึกเหล่านี้ เกิดขึ้นกับท่านบ่อยครั้งเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ และเมื่อเกิดความรู้สึกหรือสถานการณ์ดังกล่าว ขอให้ท่านพิจารณาต่อไปว่า ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
0)	ท่านรู้สึกว่ ท่านไม่สามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาพอใจ ในผลงานของท่าน					
	เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
	0).1 พยายามค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและวางแผน การทำงานใหม่					
	0).2 ปล่อยวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น					
	0).3 ระบายความรู้สึกกับคนใกล้ชิด					

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความถี่	คะแนน
บ่อยที่สุด	5
บ่อยมาก	4
ค่อนข้างบ่อย	3
บางครั้ง	2
นานๆ ครั้ง	1

เกณฑ์การตัดสิน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน โดยกำหนดระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และระดับการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบต่างๆ ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ} = (5-1) / 3 = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	คะแนน
สูง	3.67 - 5.00
ปานกลาง	2.34 - 3.66
ต่ำ	1.00 - 2.33

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานระดับหัวหน้างานของ ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ด้วยตนเอง สำหรับสังกัดสาขากรุงเทพมหานคร และสาขาภูมิภาค ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์
3. ติดต่อขอแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์จำนวน 385 ฉบับมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences) โดยวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)
3. เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และภาระครอบครัว และเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls Method)
4. หาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน โดยใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Production Moment Correlation) และทดสอบความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปร โดยใช้ t-test

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานระดับหัวหน้างานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - Distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean Square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาค้นคว้าเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน
จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ
หัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน
จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน
จำแนกตามความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน
จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ดังแสดงในตาราง 2 ถึง ตาราง 10

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ
หัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล

ตัวแปร	ปัญหาในการปฏิบัติงาน			
	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. อายุ				
ต่ำกว่า 30 ปี	42	2.329	.790	น้อย
30 - 34 ปี	137	2.332	.839	น้อย
35 - 39 ปี	107	2.429	.578	ปานกลาง
40 ปี ขึ้นไป	99	2.317	.843	น้อย
2. สถานภาพสมรส				
โสด	164	2.292	.792	น้อย
สมรส	188	2.417	.741	ปานกลาง
หม้าย หรือหย่าร้าง	33	2.309	.808	น้อย
3. ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	86	2.352	.704	ปานกลาง
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	299	2.356	.788	ปานกลาง
4. สถานที่ทำงาน				
สำนักงานใหญ่	241	2.259	.657	น้อย
สาขากรุงเทพมหานคร	83	2.546	.878	ปานกลาง
สาขาภูมิภาค	61	2.472	.951	ปานกลาง
5. ภาระครอบครัว				
ไม่เดือดร้อน	171	2.251	.760	น้อย
เดือดร้อนปานกลาง	189	2.451	.773	ปานกลาง
เดือดร้อนมาก	25	2.336	.735	น้อย

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ปัญหาในการปฏิบัติงาน			
	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
6. บุคลิกภาพ				
บุคลิกภาพแบบ A	334	2.359	.785	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบ B	51	2.326	.664	น้อย
7. ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน				
ความเชื่ออำนาจภายในตน	352	2.346	.766	ปานกลาง
ความเชื่ออำนาจภายนอกตน	33	2.446	.806	ปานกลาง
รวม	385	2.355	.769	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ 35-39 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี หรือสูงกว่า ทำงานสังกัดสาขากรุงเทพมหานครและสาขาภูมิภาค ภาระครอบครัวเดียวหรือปานกลาง บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่ออำนาจภายในตนและภายนอกตน มีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพโสดและหม้าย หรือหย่าร้าง ทำงานสังกัดสำนักงานใหญ่ ภาระครอบครัวไม่เดียวหรือและเดียวหรือมาก และบุคลิกภาพแบบ B มีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 3 เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	.838	.279	.470
ภายในกลุ่ม	381	226.365	.594	
รวม	384	227.203		

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4 เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.437	.718	1.215
ภายในกลุ่ม	382	225.766	.591	
รวม	384	227.203		

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 5 เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ต่ำกว่าปริญญาตรี	86	2.352	.704	-.039
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	299	2.356	.788	

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาดำรงต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 6 เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานที่ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	6.082	3.041	5.253*
ภายในกลุ่ม	382	221.121	.579	
รวม	384	227.203		

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls method) ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานต่างกันเป็นรายคู่

สถานที่ทำงาน ($\bar{X}$)		สำนักงานใหญ่ (2.259)	สาขาภูมิภาค (2.472)	สาขากรุงเทพมหานคร (2.546)
สำนักงานใหญ่ (2.259)		-	.213*	.287*
สาขาภูมิภาค (2.472)			-	.074
สาขากรุงเทพมหานคร (2.546)				-

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสาขากรุงเทพมหานคร และสาขาภูมิภาค มีปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่าง

ตาราง 8 เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามภาระครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	3.615	1.807	2.988
ภายในกลุ่ม	382	223.588	.585	
รวม	384	227.203		

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีภาระครอบครัวต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	t
บุคลิกภาพแบบ A	334	2.359	.785	-.290
บุคลิกภาพแบบ B	51	2.326	.664	

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีบุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน

ความเชื่ออำนาจ ภายใน-ภายนอกตน	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ความเชื่ออำนาจภายในตน	352	2.346	.766	.712
ความเชื่ออำนาจภายนอกตน	33	2.446	.806	

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน และความเชื่ออำนาจภายนอกตน มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ
หัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ดังแสดงในตาราง 11 ถึง ตาราง 20

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ระดับหัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล

ตัวแปร	ความเครียดในการปฏิบัติงาน			
	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. อายุ				
ต่ำกว่า 30 ปี	42	2.129	.771	ต่ำ
30 - 34 ปี	137	2.000	.610	ต่ำ
35 - 39 ปี	107	2.421	.785	ปานกลาง
40 ปี ขึ้นไป	99	2.156	.682	ต่ำ
2. สถานภาพสมรส				
โสด	164	2.153	.790	ต่ำ
สมรส	188	2.149	.617	ต่ำ
หม้าย หรือหย่าร้าง	33	2.388	.830	ปานกลาง
3. ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	86	2.104	.682	ต่ำ
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	299	2.191	.725	ต่ำ
4. สถานที่ทำงาน				
สำนักงานใหญ่	241	2.049	.673	ต่ำ
สาขากรุงเทพมหานคร	83	2.403	.682	ปานกลาง
สาขาภูมิภาค	61	2.609	.757	ปานกลาง
5. ภาระครอบครัว				
ไม่เดือดร้อน	171	2.211	.780	ต่ำ
เดือดร้อนปานกลาง	189	2.166	.668	ต่ำ
เดือดร้อนมาก	25	1.940	.559	ต่ำ
6. บุคลิกภาพ				
บุคลิกภาพแบบ A	334	2.509	.736	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบ B	51	2.120	.699	ต่ำ

ตาราง 11 (ต่อ)

ตัวแปร	ความเครียดในการปฏิบัติงาน			
	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
7. ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน				
ความเชื่ออำนาจภายในตน	352	2.134	.706	ต่ำ
ความเชื่ออำนาจภายนอกตน	33	2.564	.707	ปานกลาง
รวม	385	2.171	.715	ต่ำ

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ 35-39 ปี สถานภาพหม้าย หรือหย่าร้าง ทำงานสังกัดสาขากรุงเทพมหานครและสาขาภูมิภาค บุคลิกภาพแบบ A และความเชื่ออำนาจภายนอกตน มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปีและ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพโสดและสมรสแล้ว ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี หรือสูงกว่า ทำงานสังกัดสำนักงานใหญ่ ภาระครอบครัวไม่เดือดร้อน เดือดร้อนปานกลางและเดือดร้อนมาก บุคลิกภาพแบบ B และความเชื่ออำนาจภายในตน มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

ตาราง 12 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	10.773	3.591	7.364*
ภายในกลุ่ม	381	185.783	.488	
รวม	384	196.556		

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls method) ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่

อายุ ($\bar{X}$)	30 - 34 ปี (2.000)	ต่ำกว่า 30 ปี (2.129)	40 ปีขึ้นไป (2.156)	35 - 39 ปี (2.421)
30 - 34 ปี (2.000)	-	.129	.156	.421*
ต่ำกว่า 30 ปี (2.129)		-	.027	.292*
40 ปีขึ้นไป (2.156)			-	.265
35 - 39 ปี (2.421)				-

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 35 - 39 ปี มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่าง

ตาราง 14 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตาม สถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.701	.851	1.668
ภายในกลุ่ม	382	194.855	.510	
รวม	384	196.556		

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ต่ำกว่าปริญญาตรี	86	2.104	.682	-.989
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	299	2.191	.725	

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานที่ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	15.351	7.676	16.181*
ภายในกลุ่ม	382	181.205	.474	
รวม	384	196.556		

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls method) ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานต่างกันเป็นรายคู่

สถานที่ทำงาน ($\bar{X}$)		สำนักงานใหญ่ (2.049)	สาขากรุงเทพมหานคร (2.403)	สาขาภูมิภาค (2.609)
สำนักงานใหญ่	(2.049)	-	.354*	.560*
สาขากรุงเทพมหานคร	(2.403)		-	.206
สาขาภูมิภาค	(2.609)			-

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสาขาภูมิภาค และสาขากรุงเทพมหานคร มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่าง

ตาราง 18 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามภาระครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.616	.808	1.583
ภายในกลุ่ม	382	194.941	.510	
รวม	384	196.556		

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีภาระครอบครัวต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	t
บุคลิกภาพแบบ A	334	2.509	.736	3.682*
บุคลิกภาพแบบ B	51	2.120	.699	

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีบุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน

ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน	N	$\bar{X}$	S.D.	t
ความเชื่ออำนาจภายในตน	352	2.134	.706	3.338*
ความเชื่ออำนาจภายนอกตน	33	2.564	.707	

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนและความเชื่ออำนาจภายนอกตน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน
จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ดังแสดงในตาราง 21 ถึง ตาราง 34

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับ
หัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล

ตัวแปร	N	กลวิธีเผชิญความเครียด								
		แบบมุ่งแก้ไขปัญหา			แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์			แบบหลีกเลี่ยง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้
1. อายุ										
ต่ำกว่า 30 ปี	42	2.917	.491	ปานกลาง	2.403	.350	ปานกลาง	2.063	.572	ต่ำ
30 - 34 ปี	137	2.737	.663	ปานกลาง	2.178	.614	ต่ำ	1.830	.594	ต่ำ
35 - 39 ปี	107	2.660	.557	ปานกลาง	2.089	.337	ต่ำ	1.734	.351	ต่ำ
40 ปี ขึ้นไป	99	2.669	.582	ปานกลาง	2.040	.329	ต่ำ	1.840	.453	ต่ำ
2. สถานภาพสมรส										
โสด	164	2.834	.668	ปานกลาง	2.046	.417	ต่ำ	1.775	.558	ต่ำ
สมรส	188	2.693	.507	ปานกลาง	2.239	.496	ต่ำ	1.881	.460	ต่ำ
หม้าย หรือหย่าร้าง	33	2.276	.513	ต่ำ	2.075	.416	ต่ำ	1.830	.452	ต่ำ
3. ระดับการศึกษา										
ต่ำกว่าปริญญาตรี	86	2.474	.490	ปานกลาง	2.143	.479	ต่ำ	1.826	.500	ต่ำ
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	299	2.787	.611	ปานกลาง	2.142	.463	ต่ำ	1.833	.507	ต่ำ
4. สถานที่ทำงาน										
สำนักงานใหญ่	241	2.735	.604	ปานกลาง	2.144	.493	ต่ำ	1.844	.524	ต่ำ
สาขากรุงเทพมหานคร	83	2.561	.539	ปานกลาง	2.105	.426	ต่ำ	1.747	.480	ต่ำ
สาขาภูมิภาค	61	2.860	.625	ปานกลาง	2.186	.408	ต่ำ	1.897	.449	ต่ำ
5. ภาระครอบครัว										
ไม่เดือดร้อน	171	2.796	.573	ปานกลาง	2.084	.461	ต่ำ	1.773	.558	ต่ำ
เดือดร้อนปานกลาง	189	2.635	.614	ปานกลาง	2.191	.483	ต่ำ	1.892	.468	ต่ำ
เดือดร้อนมาก	25	2.799	.608	ปานกลาง	2.177	.315	ต่ำ	1.775	.315	ต่ำ
6. บุคลิกภาพ										
บุคลิกภาพแบบ A	334	2.732	.624	ปานกลาง	2.129	.480	ต่ำ	1.818	.502	ต่ำ
บุคลิกภาพแบบ B	51	2.620	.399	ปานกลาง	2.234	.352	ต่ำ	1.922	.519	ต่ำ

ตาราง 21 (ต่อ)

ตัวแปร	N	กลวิธีเผชิญความเครียด								
		แบบมุ่งแก้ไขปัญหา			แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์			แบบหลีกเลี่ยง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้
7. ความเชื่ออำนาจภายใน- ภายนอกตน										
ความเชื่ออำนาจ ภายในตน	352	2.723	.609	ปานกลาง	2.135	.470	ต่ำ	1.817	.505	ต่ำ
ความเชื่ออำนาจ ภายนอกตน	33	2.655	.493	ปานกลาง	2.226	.418	ต่ำ	1.987	.478	ต่ำ
รวม	385	2.717	.600	ปานกลาง	2.143	.466	ต่ำ	1.831	.505	ต่ำ

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหายู่ในระดับปานกลาง แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ

ตาราง 22 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ

กลวิธีเผชิญความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.307	.769	2.159
	ภายในกลุ่ม	381	135.702	.356	
	รวม	384	138.009		
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	4.369	1.456	7.027*
	ภายในกลุ่ม	381	78.966	.207	
	รวม	384	83.335		
แบบหลีกเลี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	3	3.271	1.090	4.392*
	ภายในกลุ่ม	381	94.561	.248	
	รวม	384	97.832		

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาคือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการที่พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls method) ดังแสดงในตาราง 23 ถึงตาราง 24

ตาราง 23 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่

อายุ (X)	40 ปีขึ้นไป (2.040)	35 - 39 ปี (2.089)	30 - 34 ปี (2.178)	ต่ำกว่า 30 ปี (2.403)
40 ปีขึ้นไป (2.040)	-	.049	.138	.363*
35 - 39 ปี (2.089)		-	.089	.314*
30 - 34 ปี (2.178)			-	.225*
ต่ำกว่า 30 ปี (2.403)				-

จากตาราง 23 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่าง

ตาราง 24 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่

อายุ (X)	35 - 39 ปี (1.734)	30 - 34 ปี (1.830)	40 ปีขึ้นไป (1.840)	ต่ำกว่า 30 ปี (2.063)
35 - 39 ปี (1.734)	-	.096	.106	.329*
30 - 34 ปี (1.830)		-	.010	.233*
40 ปีขึ้นไป (1.840)			-	.223*
ต่ำกว่า 30 ปี (2.063)				-

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่าง

ตาราง 25 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

กลวิธีเผชิญความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	2	8.774	4.387	12.967*
	ภายในกลุ่ม	382	129.235	.338	
	รวม	384	138.009		
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.421	1.710	8.176*
	ภายในกลุ่ม	382	79.914	.209	
	รวม	384	83.335		
แบบหลีกเลี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	2	.989	.494	1.950
	ภายในกลุ่ม	382	96.843	.254	
	รวม	384	97.832		

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการที่พบว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls method) ดังแสดงในตาราง 26 ถึง ตาราง 27

ตาราง 26 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส ($\bar{X}$)	หม้าย หรือหย่าร้าง (2.276)	สมรส (2.693)	โสด (2.834)
หม้าย หรือหย่าร้าง (2.276)	-	.417*	.558*
สมรส (2.693)		-	.141
โสด (2.834)			-

จากตาราง 26 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส ($\bar{X}$)	โสด (2.046)	หม้าย หรือหย่าร้าง (2.075)	สมรส (2.239)
โสด (2.046)	-	.029	.193*
หม้าย หรือหย่าร้าง (2.075)		-	.164
สมรส (2.239)			-

จากตาราง 27 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่สมรสแล้ว มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่าง

ตาราง 28 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามระดับการศึกษา

กลวิธีเผชิญความเครียด	ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	t
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	86	2.474	.490	-4.372*
	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	299	2.787	.611	
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	86	2.143	.479	.013
	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	299	2.142	.463	
แบบหลีกเลี่ยง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	86	1.826	.500	-.114
	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	299	1.833	.507	

จากตาราง 28 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาคิดต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบ หลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานที่ทำงาน

กลวิธีเผชิญความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.331	1.665	4.723*
	ภายในกลุ่ม	382	134.678	.353	
	รวม	384	138.009		
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.230	.115	.530
	ภายในกลุ่ม	382	83.105	.218	
	รวม	384	83.335		
แบบหลีกเลี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	2	.887	.443	1.747
	ภายในกลุ่ม	382	96.945	.254	
	รวม	384	97.832		

จากตาราง 29 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาค่อนข้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการที่พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาค่อนข้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls method) ดังแสดงในตาราง 30

ตาราง 30 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานต่างกันเป็นรายคู่

สถานที่ทำงาน ($\bar{X}$)	สาขากรุงเทพมหานคร (2.561)	สำนักงานใหญ่ (2.735)	สาขาภูมิภาค (2.860)
สาขากรุงเทพมหานคร (2.561)	-	.174	.299*
สำนักงานใหญ่ (2.735)		-	.125
สาขาภูมิภาค (2.860)			-

จากตาราง 30 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสาขาภูมิภาคมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสาขากรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่าง

ตาราง 31 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามภาระครอบครัว

กลวิธีเผชิญความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.504	1.252	3.530*
	ภายในกลุ่ม	382	135.505	.355	
	รวม	384	138.009		
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.072	.536	2.488
	ภายในกลุ่ม	382	82.264	.215	
	รวม	384	83.335		

ตาราง 31 (ต่อ)

กลวิธีเผชิญความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
แบบหลักหนี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.365	.683	2.703
	ภายในกลุ่ม	382	96.467	.253	
	รวม	384	97.832		

จากตาราง 31 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีภาระครอบครัวต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลักหนีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการที่พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีภาระครอบครัวต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls method) ดังแสดงในตาราง 32

ตาราง 32 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีภาระครอบครัวต่างกันเป็นรายคู่

ภาระครอบครัว ($\bar{X}$)		เดือดร้อนปานกลาง (2.635)	ไม่เดือดร้อน (2.796)	เดือดร้อนมาก (2.799)
เดือดร้อนปานกลาง	(2.635)	-	.161*	.164
ไม่เดือดร้อน	(2.796)		-	.003
เดือดร้อนมาก	(2.799)			-

จากตาราง 32 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีภาระครอบครัวไม่เดือดร้อนมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีภาระครอบครัวเดือดร้อนปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่าง

ตาราง 33 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตาม
บุคลิกภาพ

กลวิธีเผชิญความเครียด	บุคลิกภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	t
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	บุคลิกภาพแบบ A	334	2.732	.624	-1.711
	บุคลิกภาพแบบ B	51	2.620	.399	
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	บุคลิกภาพแบบ A	334	2.129	.480	1.892
	บุคลิกภาพแบบ B	51	2.234	.352	
แบบหลีกเลี่ยง	บุคลิกภาพแบบ A	334	1.818	.502	1.381
	บุคลิกภาพแบบ B	51	1.922	.519	

จากตาราง 33 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีบุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 34 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตาม
ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอก

กลวิธีเผชิญความเครียด	ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอก	N	$\bar{X}$	S.D.	t
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	ความเชื่ออำนาจภายใน	352	2.723	.609	-.629
	ความเชื่ออำนาจภายนอก	33	2.655	.493	
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	ความเชื่ออำนาจภายใน	352	2.135	.470	1.081
	ความเชื่ออำนาจภายนอก	33	2.226	.418	
แบบหลีกเลี่ยง	ความเชื่ออำนาจภายใน	352	1.817	.505	1.856
	ความเชื่ออำนาจภายนอก	33	1.987	.478	

จากตาราง 34 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเชื่ออำนาจภายใน และความเชื่ออำนาจภายนอก มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน
จำแนกตามความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตาราง 35 ถึง ตาราง 39

ตาราง 35 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับ
หัวหน้างาน จำแนกตามความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียด ในการปฏิบัติงาน	N	กลวิธีเผชิญความเครียด								
		แบบมุ่งแก้ไขปัญหา			แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์			แบบหลีกเลี่ยง		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การใช้
ต่ำ	237	2.619	.647	ปานกลาง	2.037	.405	ต่ำ	1.733	.421	ต่ำ
ปานกลาง	131	2.835	.446	ปานกลาง	2.292	.515	ต่ำ	1.969	.584	ต่ำ
สูง	17	3.186	.583	ปานกลาง	2.459	.416	ปานกลาง	2.151	.570	ต่ำ
รวม	385	2.717	.600	ปานกลาง	2.143	.466	ต่ำ	1.831	.505	ต่ำ

จากตาราง 35 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่ง
แก้ไขปัญหายู่ในระดับปานกลาง แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ

ตาราง 36 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตาม
ความเครียดในการปฏิบัติงาน

กลวิธีเผชิญความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	2	7.832	3.916	11.492*
	ภายในกลุ่ม	382	130.177	.341	
	รวม	384	138.009		
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	7.275	3.637	18.268*
	ภายในกลุ่ม	382	76.060	.199	
	รวม	384	83.335		
แบบหลีกเลี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	2	6.518	3.259	13.633*
	ภายในกลุ่ม	382	91.314	.239	
	รวม	384	97.832		

จากตาราง 36 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls method) ดังแสดงในตาราง 37 ถึง ตาราง 39

ตาราง 37 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกันเป็นรายคู่

ความเครียดในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$)		ต่ำ (2.619)	ปานกลาง (2.835)	สูง (3.186)
ต่ำ	(2.619)	-	.216*	.567*
ปานกลาง	(2.835)		-	.351*
สูง	(3.186)			-

จากตาราง 37 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับสูงและระดับปานกลาง มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับสูงมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 38 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกันเป็นรายคู่

ความเครียดในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$)		ต่ำ (2.037)	ปานกลาง (2.292)	สูง (2.459)
ต่ำ	(2.037)	-	.255*	.422*
ปานกลาง	(2.292)		-	.167
สูง	(2.459)			-

จากตาราง 38 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับสูงและระดับปานกลาง มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่าง

ตาราง 39 เปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลักหนึ่งของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกันเป็นรายคู่

ความเครียดในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$)		ต่ำ (1.733)	ปานกลาง (1.969)	สูง (2.151)
ต่ำ	(1.733)	-	.236*	.418*
ปานกลาง	(1.969)		-	.182
สูง	(2.151)			-

จากตาราง 39 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับสูงและระดับปานกลาง มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลักหนึ่งสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่าง

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน ดังแสดงในตาราง 40 ถึง ตาราง 41

ตาราง 40 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามปัญหาในการปฏิบัติงาน

ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน			
	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
น้อย	218	1.909	.650	ต่ำ
ปานกลาง	132	2.464	.649	ปานกลาง
มาก	35	2.703	.630	ปานกลาง
รวม	385	2.171	.715	ต่ำ

จากตาราง 40 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและระดับมากมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 41 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรปัญหาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน

ตัวแปร	ความเครียดในการปฏิบัติงาน
ปัญหาในการปฏิบัติงาน	$r = .418^*$

จากตาราง 41 พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

3 ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน

4 สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแตกต่างกัน
4. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแตกต่างกัน
5. ปัญหาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กันทางบวก

วิธีดำเนินการวิจัย

5 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในปี 2541 จำนวน 550 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคาร ไทย-ธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในปี 2541 จำนวน 385 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสถานที่ทำงานของพนักงานในอัตราส่วนร้อยละ 70 ของประชากร (จุมพล สวัสดิยากร. 2520 : 179)

① เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามบุคลิกภาพ แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน แบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงซึ่งหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .870, .810, .978, .948, .897, .809 และ .866 ตามลำดับ

② การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences) โดยวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)
3. เปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และภาระครอบครัว และเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน จำแนกตามความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls Method)
4. หาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน โดยใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Production Moment Correlation) และทดสอบความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปร โดยใช้ t-test

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้ามีดังต่อไปนี้

1. พนักงานระดับหัวหน้างานมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ 35-39 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี หรือสูงกว่า ทำงานสังกัดสาขากรุงเทพมหานครและสาขาภูมิภาค ภาระครอบครัวเด็ตร้อนปานกลาง บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่ออำนาจภายในตน และภายนอกตน มีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพโสดและหม้าย หรือหย่าร้าง ทำงานสังกัดสำนักงานใหญ่ ภาระครอบครัวไม่เด็ตร้อนและเด็ตร้อนมาก และบุคลิกภาพแบบ B มีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย และเมื่อเปรียบเทียบก็พบว่า

1.1 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน และภาระครอบครัวแตกต่างกันมีปัญหาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสาขากรุงเทพมหานครและสาขาภูมิภาคมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่าสังกัดสำนักงานใหญ่

2. พนักงานระดับหัวหน้างานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ 35-39 ปี สถานภาพหม้าย หรือหย่าร้าง ทำงานสังกัดสาขากรุงเทพมหานครและสาขาภูมิภาค บุคลิกภาพแบบ A และความเชื่ออำนาจภายนอกตน มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปีและ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพโสดและสมรสแล้ว ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี หรือสูงกว่า ทำงานสังกัดสำนักงานใหญ่ ภาระครอบครัวไม่เด็ตร้อน เด็ตร้อนปานกลางและเด็ตร้อนมาก บุคลิกภาพแบบ B และความเชื่ออำนาจภายในตน มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบก็พบว่า

2.1 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และภาระครอบครัวแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ สถานที่ทำงาน บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 35-39 ปี มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าอายุต่ำกว่า 35 ปี สังกัดสาขาภูมิภาคและสาขากรุงเทพมหานครมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าสังกัดสำนักงานใหญ่ บุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลิกภาพแบบ B และความเชื่ออำนาจภายนอกตนมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าความเชื่ออำนาจภายในตน

3. พนักงานระดับหัวหน้างานมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหในระดับปานกลาง แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงในระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบก็พบว่า

3.1 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคนแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน และภาระครอบครัวแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าสถานภาพหม้าย หรือหย่าร้าง ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ทำงานสังกัดสาขาภูมิภาคมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าสังกัดสาขากรุงเทพมหานคร และภาระครอบครัวไม่เดือร้อนมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าภาระครอบครัวเดือร้อนปานกลาง

3.2 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ภาระครอบครัว บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคนแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงกว่าอายุ 30 ปีขึ้นไป และสมรสแล้ว มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงกว่าสถานภาพโสด

3.3 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ภาระครอบครัว บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคนแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงสูงกว่าอายุ 30 ปีขึ้นไป

4. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าแบบหลีกเลี่ยง และแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงและระดับปานกลางมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าแบบหลีกเลี่ยง และแบบหลีกเลี่ยงสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ และความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับสูงมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

5. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และเมื่อหาความสัมพันธ์ก็พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

1. พนักงานระดับหัวหน้างานมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานระดับหัวหน้างานเปรียบเสมือนผู้สวมหมวกสองใบ ใบแรกเป็นหมวกตัวแทนของฝ่ายบริหารหรือหน่วยงาน และอีกใบหนึ่งเป็นหมวกตัวแทนของบุคคลในความปกครองของตน ซึ่งพนักงานระดับหัวหน้างานทุกคนจะต้องรักษาดุลย์ของการเป็นตัวแทนของทั้งสองฝ่ายไว้ เพราะถ้าหัวหน้าไม่ปกป้องคุ้มครองลูกน้องตน บุคคลในความปกครองอาจจะไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามคำสั่งด้วยความเต็มใจต่อไป แต่ถ้าพนักงานระดับหัวหน้างานไม่ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย และให้ได้ผลงานตามที่มาตรฐานกำหนด ผู้บริหารระดับสูงก็ไม่สนับสนุนส่งเสริม (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2539 : 12) ภาระของพนักงานระดับหัวหน้างานดังกล่าว ทำให้มีโอกาสพบกับปัญหาต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นปกติของการทำงาน และเมื่อเปรียบเทียบกับว่า

1.1 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน และภาระครอบครัวแตกต่างกันมีปัญหาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก การขาดทักษะหรือความชำนาญในด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการคิดวิเคราะห์ของพนักงานระดับหัวหน้างานจนทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้โดยอาศัยการเรียนรู้จากการฝึกอบรม (Training) ที่เป็นการเน้นงานในปัจจุบันเพื่อปรับปรุงงานของผู้ดำรงตำแหน่ง โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการปฏิบัติงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ และเป็นการเตรียมการ (Pre-Promotion) ให้กับผู้ที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเพื่อจะได้มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ (Nadler. 1970 : 40-88) ดังนั้นการที่พนักงานระดับหัวหน้างานมีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน และภาระครอบครัวแตกต่างกันจึงไม่มีผลทำให้มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสาขากรุงเทพมหานครและสาขาภูมิภาคมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสำนักงานใหญ่ ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบัน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ได้ทำการปรับปรุงสำนักงานสาขากรุงเทพมหานครและสาขาภูมิภาคให้เป็นสาขาทันสมัย (Modern Branch) โดยทำการปรับปรุงและยกระดับมาตรฐานในการให้บริการของธนาคาร พัฒนาระบบข้อมูล พัฒนาเทคโนโลยี และปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ (รายงานประจำปี 2540 ธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน). 2540 : 13-18) มีผลทำให้พนักงานระดับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานที่สาขากรุงเทพมหานครและสาขาภูมิภาคมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่

2. พนักงานระดับหัวหน้างานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องจาก ตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา ประเทศไทยประสบกับปัญหาเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินทั้งระบบ ทำให้ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ต้องชะลอการปล่อย

สินเชื่อ มีการรับพนักงานใหม่เนื่องจากเกิดปัญหาคนล้นงาน งดการจ่ายเงินรางวัล (โบนัส) ให้แก่พนักงาน และงดการขึ้นเงินเดือนประจำปี เนื่องจากผลประกอบการของธนาคารประสบภาวะขาดทุน มีผลทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. (2538 : 11) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับต่ำ คือ บุคคลที่มีความรู้สึกนึกคิด หรือสถานการณ์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง ขาดความท้าทายในงาน ทำงานไปเรื่อยๆ ตามหน้าที่ให้เวลาหมดไปวันๆ ทำงานไม่คล่องตัว และประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง และเมื่อเปรียบเทียบกับพบว่า

2.1 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และภาระครอบครัวแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ภาระหน้าที่งานของพนักงานระดับหัวหน้างานจะถูกกำหนดโดยไม่คำนึงถึงสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และภาระครอบครัว พนักงานระดับหัวหน้างานทุกคนจะต้องรับผิดชอบงานต่างๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ต้องสร้างความเข้าใจในองค์การให้เกิดขึ้นกับผู้ที่บังคับบัญชา ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง วางแผนและกำหนดงาน พัฒนาคนและสร้างความร่วมมือจากคนทำงาน (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2539 : 19-21) จึงทำให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ริทซ์ (Reithz. 1981 : 244) ที่พบว่าระดับการศึกษาไม่ใช่ตัวทำนายที่ดีต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และประพิมพรรณ สุวรรณภูฏ (2533 : บทคัดย่อ) พบว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ สถานที่ทำงาน บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 35-39 ปี มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าอายุต่ำกว่า 35 ปี สังกัดสาขาภูมิภาคและสาขากรุงเทพมหานครมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าสังกัดสำนักงานใหญ่ บุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลิกภาพแบบ B และความเชื่ออำนาจภายในตนมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าความเชื่ออำนาจภายนอกตน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก

อายุเป็นตัวแปรที่สำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นคุณลักษณะประจำตัวของบุคคล เพราะอายุเป็นเงื่อนไขภายในของบุคคลที่มีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด (สมจิต หนูเจริญกุล. 2534 : 98) โดยไรท์ (Wright. 1977 : 60) กล่าวว่า กลุ่มอายุที่มีความเสี่ยงสูงต่อความเครียดมากที่สุดคือ อายุ 35 ปีขึ้นไป เนื่องจากภาวะร่างกายมีการเสื่อมถอย อีกทั้งเรื่องอาชีพและความก้าวหน้าเข้ามาท้าทายให้ต้องกระทำให้งถึงจุดมุ่งหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ ประพาพรัตน์ บุรีรัตน์ (2535 : 69) ที่กล่าวว่า ในผู้ใหญ่วัยกลางคนเป็นช่วงที่มีแนวโน้มของการเกิดความเครียดมากกว่าบุคคลวัยอื่น โดยมีทั้งเครียดในเรื่องความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน และการแสวงหาโอกาสแห่งความสำเร็จของชีวิต ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของสเติร์ (Streers. 1984 : 509-521) ที่กล่าวว่า อายุและประสบการณ์ทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของฮัลล์ (Hull. 1984 : 2331-A) ที่พบว่า อายุส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการที่พบว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสาขาภูมิภาคและสาขากรุงเทพมหานคร มีปัญหาในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ (ดังรายละเอียดในอภิปรายผลข้อ 1.1) ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่พนักงานระดับหัวหน้างานที่สังกัดสาขาภูมิภาคและสาขากรุงเทพมหานครจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับ เกอนิน (Quenin. 1986 : 2119-A) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปัญหาในการปฏิบัติงาน

บุคลิกภาพมีอิทธิพลสำคัญต่อวิธีการตอบโต้เหตุการณ์และสถานการณ์ จึงทำให้แต่ละบุคคลทนทานต่อความเครียดได้มากน้อยต่างกันไปด้วย (นันทวรรณ นาวี. 2536 : 28) โดยเพาเวลและเอนไรท์ (Powell & Enright. 1990 : 13) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบ A จะมีลักษณะที่สำคัญคือ มีความรู้สึกเวลาเป็นสิ่งที่เร่งรีบ ทำงานหนักในเวลาทีน้อยนิด และรีบเร่งตลอดเวลา มีลักษณะไม่เป็นมิตร ก้าวร้าว ขอบเข่งขัน ตั้งจุดมุ่งหมายไว้อย่างสูง มีพฤติกรรมหลายแบบและไม่เหมาะสมในสถานการณ์เดียวกัน จะมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดสูง ส่วนบุคลิกภาพแบบ B จะมีลักษณะตรงกันข้ามกับบุคลิกภาพแบบ A คือ ใจเย็น สงบ ผ่อนคลาย ไม่ทะเยอทะยาน จึงมีความเสี่ยงต่อความเครียดน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ หัตยา มัทยาท (2541 : 40) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมแบบ A จะมีความเครียดและความวิตกกังวลในการทำงานสูง มีการปรับตัวไม่ดี มีความกดดัน ไม่ค่อยพอใจในชีวิต และอาชีพการงาน ไม่ยอมอยู่ใต้อำนาจผู้อื่น มีความสับสน และมีความขัดแย้งในการทำงานสูง ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับ การศึกษาของ ดิลลิฮันท์ (Dillihunt. 1987 : 4248-A) ที่พบว่า ผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพแบบ B

บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนจะเห็นว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่ตนควบคุมไม่ได้ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการกระทำของคนอื่น แล้วก็จะเกิดความอึดอัดวิตกกังวล และเกิดความเครียดตามมาในที่สุด (ยีนยง ไทยใจดี. 2537 : 68) โดยในสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดคล้ายกัน บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีความมั่นใจในการที่จะค้นหาข้อเท็จจริงและพยายามที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้นด้วยตนเอง สภาวะความเครียดจึงเกิดขึ้นน้อยหรืออาจไม่เกิดก็ได้ ส่วนบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนจะมีความลังเลใจ คิดว่าตนเองไม่สามารถแก้ปัญหา หรือควบคุมปัญหานั้นได้ หากทางหลักปัญหานั้น ทำให้เกิดความวิตกกังวลและเกิดความเครียด ดังที่รอตเตอร์ (Rotter. 1966 : 2) ได้ศึกษาพบว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูง

3. พนักงานระดับหัวหน้างานมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหในระดับปานกลาง แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานระดับหัวหน้างานส่วนใหญ่จะใช้กลวิธีเผชิญความเครียดทั้ง 3 รูปแบบร่วมกัน โดยการเลือกใช้กลวิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านตัวบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ สถานการณ์ที่แตกต่างกันก็มีผลทำให้บุคคลใช้วิธีการเผชิญความเครียดแตกต่างกันด้วย (Moos & Billings. 1982 : 212-230) และการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลวิธีเผชิญความเครียด โดยเน้นในเรื่องของความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งต่างจากความเครียดโดยทั่วไป ดังนั้นพนักงานระดับหัวหน้างานซึ่งเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบการ

ทำงานสูง ต้องใช้ความรู้ความสามารถประกอบกับต้องเผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ (พรศิริ โรจนรัตน์เกียรติ. 2535 : 51) ฉะนั้นโอกาสในการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาก็มีมากกว่าวิธีอื่น เพราะกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามุ่งเน้นการใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการตัดสินใจเลือกวิธีที่จะจัดการกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ โดยมุ่งเน้นที่ต้นเหตุของปัญหา ส่วนกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อลดความกดดัน โดยการจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์มากกว่าจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง ดังนั้นพนักงานระดับหัวหน้างานจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีอารมณ์ที่มั่นคง การแสดงออกของอารมณ์อาจแสดงออกมาได้ในบางครั้งบางคราวหรืออาจต้องยับยั้งไว้ ในส่วนของกลวิธีแบบหลักหนีนั้นพนักงานระดับหัวหน้างานมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบและดำเนินงานในห้วงการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลักหนีจึงไม่ใช่คุณสมบัติของ พนักงานระดับหัวหน้างาน จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงมีผลทำให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีการใช้กลวิธีแบบมุ่งแก้ไขปัญหในระดับปานกลาง แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลักหนีในระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบก็พบว่า

3.1 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคนแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาก็ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผล การศึกษานั้นไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ทศนา บุญทอง (2529 : 190) และละออ หุตางกูร (2534 : 143) ที่กล่าวว่า อายุเป็นตัวตัดสินการตอบสนองหรือการเผชิญกับความเครียด เมื่อ บุคคลมีอายุเพิ่มขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็สูงขึ้นตามลำดับ ความคิดความอ่านจะสุ่มรอบคอบ สามารถมองปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริง ความคิดและการกระทำจึงเป็นไปอย่างมีเหตุผลและ ค่อยเป็นค่อยไปตามวัย นอกจากนี้ยังไม่มีงานวิจัยใดยืนยันว่า บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคนจะส่งผลต่อการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน

พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน และภาระครอบครัวแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาก็แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีการใช้ กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าสถานภาพหม้าย หรือหย่าร้าง ระดับการศึกษา ปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าระดับการศึกษาต่ำ กว่าปริญญาตรี สังกัดสาขาภูมิภาคและสำนักงานใหญ่มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไข ปัญหาสูงกว่าสังกัดสาขากรุงเทพมหานคร และภาระครอบครัวไม่เดือดร้อนมีการใช้กลวิธีเผชิญ ความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าภาระครอบครัวเดือดร้อนปานกลาง

ทั้งนี้เนื่องจาก บุคคลที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง เป็นผู้ที่มีความเครียดสูง เนื่องจากต้องเปลี่ยนแปลงตนเองอย่างมากต่อการสูญเสีย อีกทั้งการยอมรับจากสังคมมีน้อย (Panzarine. 1985 : 49) แนวโน้มการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาก็มีน้อยกว่าสถานภาพ สมรสอื่น

การที่พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีการ ใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาต่ำ

กว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นให้บุคคลได้ใช้ทักษะการคิดพิจารณาที่มีเหตุผลรอบคอบ และทำให้บุคคลรับรู้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ ปัทมา ทัพเสรีพิ (2533 : 43) ที่กล่าวว่า การศึกษาจัดเป็นปัจจัยทางสังคมประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่มีความคิด พิจารณา และมีทักษะการแก้ปัญหาได้ดียิ่ง ดังนั้นบุคคลที่ได้รับการศึกษาในระดับสูง จึงมีโอกาสดูแลเรียนรู้และฝึกฝนการใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผลและหลักการที่ถูกต้องมากกว่าบุคคลที่ได้รับการศึกษาในระดับต่ำ แนวโน้มของการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ไขปัญหาลงมือพบในบุคคลที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่ามากกว่าบุคคลที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่า ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัญญา คมสัน (2540 : 103) ที่พบว่า ผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีการศึกษาในระดับสูง มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาลงมือพบสูงกว่าผู้ใหญ่ตอนต้นซึ่งมีการศึกษาในระดับต่ำกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานระดับหัวหน้างานที่ทำงานสังกัดสาขาภูมิภาค สาขากรุงเทพมหานคร และสำนักงานใหญ่ที่มีภาระหน้าที่และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแพนซารีน (Panzarine. 1985 : 51) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลประเมินความรุนแรงของความเครียดต่างกัน ทำให้การเผชิญความเครียดต่างกันด้วย

พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีภาระครอบครัวไม่เดือดร้อนย่อมมีสภาพทางเศรษฐกิจทางครอบครัวอยู่ในระดับที่สูงกว่าผู้ที่มีการครอบครัวเดือดร้อนปานกลาง ทำให้มีความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตมากกว่า ดังนั้นจึงใช้เวลาสำหรับความพยายามที่จะแก้ปัญหาหรือสถานการณ์ที่ตนเองถูกคุกคามได้มากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีภาระครอบครัวเดือดร้อนกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา คมสัน (2540 : 103) ที่พบว่า ผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวอยู่ในระดับสูงมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาลงมือพบสูงกว่าผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวในระดับต่ำกว่า

3.2 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ภาระครอบครัว บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์นั้นเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงเพื่อลดความกดดัน ซึ่งเน้นการจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์มากกว่าการเปลี่ยนแปลงตนเองหรือสถานการณ์นั้น (Jalowiec. 1982 : 157)

พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงกว่าอายุ 30 ปีขึ้นไป และสมรสแล้ว มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงกว่าสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเนื่องจาก เมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็สูงขึ้นตามลำดับ ความคิดความอ่านจะสุขุมรอบคอบ สามารถมองปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริง ความคิดและการกระทำจึงเป็นไปอย่างมีเหตุผลและค่อยเป็นค่อยไปตามวัย แนวโน้มของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จึงมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงกว่าอายุ 30

ปีขึ้นไป สำหรับผู้ที่สมรสแล้วนอกจากจะมีงานประจำวันที่ต้องรับผิดชอบแล้วยังต้องมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ต้องมีการปรับตัวค่อนข้างมาก ความอิสระในการหาความสุขใส่ตัวย่อมลดลง แนวโน้มของการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์จึงสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด

3.3 พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ภาระครอบครัว บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคนแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงนี้ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงนี้สูงกว่าอายุ 30 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจาก เมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็สูงขึ้นตามลำดับ ความคิดความอ่านจะสุขุมรอบคอบ สามารถมองปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริง ความคิดและการกระทำจึงเป็นไปอย่างมีเหตุผลและค่อยเป็นค่อยไปตามวัย แนวโน้มของพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จึงมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงนี้สูงกว่าอายุ 30 ปีขึ้นไป

4. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และระดับปานกลางมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงนี้สูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ และความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับสูงมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก การที่บุคคลมีความแตกต่างกัน บางคนมีความอดทนต่อความเครียดได้มาก ไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตรวดเร็วอย่างไรก็ตาม แต่บางคนขาดความอดทน เมื่อมีสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดเล็กน้อยก็จะเกิดความเครียดมาก และบุคคลก็มักใช้กลวิธีเผชิญความเครียดทั้ง 3 รูปแบบร่วมกัน (ยีนยง ไทยใจดี. 2537 : 230) และการที่บุคคลมีความเครียดเกิดขึ้นในระดับใด แนวโน้มการเลือกใช้กลวิธีเผชิญความเครียดรูปแบบต่างๆ ก็จะอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน

5. พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อย มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และเมื่อหาความสัมพันธ์ก็พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก สาเหตุหนึ่งที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ความคับข้องใจ ซึ่งเป็นภาวะของจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อพบกับปัญหาต่างๆ ที่ต้องเผชิญ จนเกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล และรู้สึกถูกบีบคั้น (ซูทิตย ปานปรีชา. 2529 : 486-488) การที่พนักงานระดับหัวหน้างานมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้นย่อมจะเป็นแรงกดดันให้เกิดความเครียด (Steers. 1984 : 506) จึงมีความเป็นไปได้ว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อย ปานกลาง หรือมาก ย่อมมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานระดับหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบโดยเน้นพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการคิดวิเคราะห์
2. ในการสรรหาบุคคลให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน ควรประเมินคุณลักษณะของผู้ที่จะมาเป็นหัวหน้างานโดยเน้นความสำคัญเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านดังกล่าวข้างต้น
3. ควรหาทางส่งเสริมให้พนักงานระดับหัวหน้างานได้ใช้กลวิธีเผชิญความเครียดในรูปแบบที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะใช้วิธีการฝึกอบรม หรือประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ ของธนาคาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรจะทำการศึกษาโดยขยายกรอบแนวคิดของการวิจัยให้กว้างออกไปโดยเพิ่มตัวแปรที่ศึกษา เช่น ความสามารถในการปรับตัว แบบของผู้นำ เป็นต้น
2. ควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยวิธีอื่น เช่น การให้รายงานด้วยตนเอง การสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

๐๓.๕๐.๖๐๔

บรรณานุกรม

- จุมพล สวัสดิยากร. (2520). *หลักการและวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ศูนย์การศึกษา และฝึกอบรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สภาวิจัยแห่งชาติ.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร และ สุปล ทองคลองไทร. (2530). *ศิลปะการเป็นหัวหน้างาน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : รุ่งแสงการพิมพ์.
- ชูเกียรติ ปานปรีชา. (2529). “ความเครียด,” *จิตวิทยาทั่วไป*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช.
- ดุชนี ทัดนาจันทธานี. (2539). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล หน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- ถาวร ศรีหิรัญ. (2534). *ความเครียดของนิสิตกร กองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)*. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. อัดสำเนา.
- ทัศนาศ บุญทอง. (2529). *พยาบาลกับการพัฒนาบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ : รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- ธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน). (2540). *รายงานประจำปี 2540*. กรุงเทพฯ : สำนักกรรมการผู้จัดการ ธนาคารฯ.
- ธารีกุล คัมภีร์คุปต์. (2535). *ความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ : ศึกษากรณี กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (สังคมสงเคราะห์ในการะบวนการยุติธรรม)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิกุล ประทีปพิชัย. (2540). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ เขตการศึกษา 5. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- นันทวรรณ นารี. (2536). *คลายเครียด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงแดด.
- ประพาพรัตน์ บุรีรัตน์. (2535, กุมภาพันธ์-มีนาคม). “สิ่งที่ทุกคนควรรู้เกี่ยวกับความเครียด,” *วารสารแนะแนว*. 26(139) : 68-72.
- ประพิมพรรณ สุวรรณกฎ. (2533). *การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล นพรัตน์ราชธานี. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- ประสิทธิ์ โชติภวณชัย. (2535). *ความจำเป็นในการพัฒนานักบริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการในกรมทรัพยากรธรณี กระทรวงอุตสาหกรรม. สารนิพนธ์ ร.ม. (บริหารรัฐกิจ)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.
- ประเวศ ะสี. (2535). *วิธีคลายเครียด*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.

- ปัทมา ทัพเสรีผไท. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนตัวกับการสนับสนุนทางสังคมกับการเผชิญภาวะเครียดของครอบครัวผู้ป่วยจิตเภทผู้ใหญ่. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- ปัทมา สุทธนารักษ์. (2538). ความต้องการในด้านฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- พรทิพย์ เกยุรานนท์. (2527). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท. ม. (สาขารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.
- พรศิริ โรจน์รัตนเกียรติ. (2535). การศึกษาความตึงเครียดในบทบาท และกลวิธีเผชิญความเครียดในสตรีที่มีหลายบทบาท. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2536). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ฟิงเกอร์ปรีน แอนด์ มีเดีย.
- มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. (2538) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีจัดการกับความเครียดของหัวหน้าภาควิชา กับสุขภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2533). เอกสารชุดฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการเป็นหัวหน้างาน. กรุงเทพฯ : สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยฯ.
- มัลลิกา เหมือนวงศ์. (2534). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณ์. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (สังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ยีนง ไทยใจดี. (2537). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- “รายงานพิเศษ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน).” (2541, ธันวาคม). สหสาร. 16(111) : 1.
- “รายงานพิเศษ แนะนำคณะกรรมการธนาคารชุดใหม่,” (2541, กันยายน). สหสาร. 16(108) : 3.
- ละออ หุตางกูร. (2534, ตุลาคม-พฤศจิกายน). “ข้อคิดในการจัดการศึกษาพยาบาลในทศวรรษหน้า,” เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองธรรม.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2539). หัวหน้างานยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2538). *ทฤษฎีและเทคนิคปฏิบัติสำหรับยอดหัวหน้างาน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ เม็ดทรายพรินติ้ง.
- ศิริพร โอภาสวัตรชัย. (2530). *ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลจิตเวชในการปฏิบัติการพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- สงศรี จัยสิน และคนอื่นๆ. (2531, กรกฎาคม-กันยายน). “การสำรวจภาวะสุขภาพจิตของประชาชน จังหวัดชลบุรี,” *สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*. 33(3) : 119-127.
- สมจิต หนูเจริญกุล. (2534). “ความเครียดกับการดูแลตนเอง,” *การดูแลตนเอง : ศาสตร์และศิลป์ทางการพยาบาล*. กรุงเทพฯ : วิถีสุลิน.
- สมชัย วุฒิปรีชา. (2534, 1 มกราคม). “การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ,” *มติชนรายวัน*. หน้า 19.
- “สัมภาษณ์พิเศษ กรรมการผู้จัดการใหญ่,” (2541, พฤศจิกายน). *สทสาร*. 16(110) : 3.
- สุกัญญา คมสัน. (2540). *กลวิธีเผชิญภาวะเครียดและพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์. (2534). *การจัดการกับความเครียด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ต้นอ้อ.
- หัตยา มัทยาท. (2541). *ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- อรุณ รักธรรม. (2531, กันยายน). “การบริหารความเครียด,” *นิตยสารทองถิ่น*. 28(9) : 13-19.
- อัจฉรา พุ่มดวง. (2527). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนกับพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดในผู้ป่วยมะเร็งที่ได้รับการรังสีรักษา*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การพยาบาลอายุรศาสตร์-ศัลยศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรา วงศ์วัฒนางคกุล. (2533). *ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.

Albrecht, K. (1979). *Stress and the Manager*. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.

Altman, S. and others. (1985). *Organizational Behavior*. Newyork : Academic Press.

Arnold, H. J. & Feldman, D. C. (1986). *Organizational Behavior*. New York : McGraw-Hill.

Baldree, K. S., Murphy, S. P. & Powers, M. (1982, March-April). “Stress Identification and Coping Pattern in Patients on Hemolysis,” *Nursing Research*. 31(2) : 107-112.

- Baron, R. A. & Greenberg, J. (1990). *Behavior in Organization*. 3rd ed. Boston : Allyn&Bacon.
- Baron, R. A. & Paulus, P. B. (1991). *Understanding Human Relation*. Boston : Allyn&Bacon.
- Baum, S. A. & Baum, C. S. (1981). "Stress and The Environment," *Journal of Social Issues*. 37(1) : 4-35.
- Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1974, March). "Job Stress Employee Health and Organizational Effectiveness : A Facet Analysis Model and Literature Review," *Personal Psychology*. 31(3) : 605-699.
- Braham, B. J. (1990). *Calm Down : How to Manage Stress at Work*. Glenview, Illinois : Scott, Foresman.
- Breech, H. R., Burns, L. E. & Sheffield, B. F. (1983). *A Behavioral Approach to Management of Stress : A Practical Guide to Technique*. Singapore : John Wiley&sons.
- Bush, T. L. (1987, February). "A Study of Organizational Health, Managerial Success and Productivity in a Business/Merchandising Setting," *Dissertation Abstracts International*. 48(4) : 1938-A.
- Callaham, R., Fleenoroun, P. C. & Knudson, H. R. (1986). *Understanding Organizational Behavior*. London : Charles F. Merrill Publishing.
- Cobb, S. & Karl, S. V. (1972, December). "Some Medical Aspects of Unemployment," *Industrail Gerontology*. 12 : 8-15.
- Cooper, C. L. & Davidson, M. J. (1991). *The Stress Survivors*. London : Grafton.
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1976, May). "Occupational Source of Stress," *Journal of Occupational Psychology*. 49(5) : 11-28.
- Costley, D. L. & Todd, R. (1983). *Human Relations in Organization*. 2 nd ed. New York : West Publishing.
- Cranwell-Ward, J. (1987). *Managing Stress*. Vermont : Gower Publishing.
- Davis, K. & Newstrom, J. W. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. 7th ed. New York : McGraw-Hill.
- DeCenzo, D. & Robbins, S. P. (1988). *Personnel/Human Resource Management*. 3rd ed. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.
- Dillihunt, V. C. (1987, June). "Stress Systems and Administrative Style of Urban School Administrators," *Dissertration Abstracts International*. 47(12) : 4248-A.
- Dore, H. (1990). *Coping with Stress*. London : Hamlyn Publishing Group.

- Dubrin, A. J. (1984). *Foundation of Organizational Behavior : An Applied Perspective*. Englewood : Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.
- _____. (1990). *Effective Business Psychology*. 3rd ed. Englewood : Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.
- Ensor, K. J. (1983, December). "The Impact of Burnout Workshops and Social Support Systems on Teachers' Ability to Cope with Job Stress," *Dissertation Abstracts International*. 44(6) : 1731-A.
- Ericson, S. M. (1986, January). "An Analysis of The Individual and Organizational Factors," *Dissertation Abstracts International*. 46(7) : 1844-A.
- Fiedler, F. E. (1993). *Leadership Theory and Research*. San Diego : Academic Press.
- Folkman, S. & Lazalus, R. S. (1980). "An Analysis of Coping in a Middle-aged Community Sample," *Journal of Health and Social Behavior*. 21(1) : 219-239.
- French, J. R., Caplan, R. D. & Harrison, R. V. (1982). *The Mechanisms of job stress and strain*. New York : John Wiley&sons.
- French, J. R., Cobb, S. & Rodgers, W. (1982, Winter). "Coping with Job Stress," *ISR Newsletter*. 21(4) : 8-17.
- French, J. S. and others. (1974). *Organizational Stress and Individual Strain*. New York : Amacon.
- Gibson, J. L. and others. (1988). *Organization Behavior : Structure, Process*. 4th ed. Texas : Business Publication.
- Greller, M. & Parsons, C. K. (1988, Winter). "Psychosomatic Complaints Scale of Stress : Measure Development and Psychometric Properties," *Educational and Psychological Measurement*. 48(4) : 1051-1065.
- Hellriegel, D. (1983). *Organizational Behavior*. 3rd ed. Singapore : Harper and Row.
- _____. (1989). *Organizational Behavior*. 5th ed. Singapore : Harper and Row.
- Holley, W. H. & Jennings, K. M. (1983). *Personnel Management : Functions and Issues*. New York : The Dryden Press.
- Holmes, T. H. & Rahe, R. H. (1967, April). "The Social Readjustment Rating Scale," *Journal of Psychosomatic Research*. 11(1) : 213-218.
- House, J. S. (1974, March). "Occupational Stress and Coronary Heart Disease," *Journal of Health and Social Behavior*. 15(3) : 17-27.
- Hull, T. H. (1984, December). "Job Related Stress Factors of K-12 Public School Superintendents in Texas," *Dissertation Abstracts International*. 45(8) : 2331-A.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1987). *Stress and Work : A Managerial Perspective*. Glenview, Illinios : Scott, Foresman.

- Jalowiec, A. & Powers, M. J. (1981, January-February). "Stress and Coping in Hypertensive and Emergency Room Patients," *Nursing Research*. 30(1) : 10-15.
- Jalowiec, A. and others. (1982). "Coping, Expectancies and Alcohol Abuse," *Journal Abnormal Psychology*. 137-161.
- Janis, I. L. (1952). *Psychological Stress*. New York : John Wiley&sons.
- Jenkins, R. (1991). *Individual Differences in the Stress Process*. New York : John Wiley&sons.
- Jones, S. (1987, May). "Stress Factor as Perceived by Principals in Chicago's Catholic Elementary Schools," *Dissertation Abstracts International*. 47(1) : 3923-A.
- Kalleberg, A. L. (1977, February). "Work Values and Job Rewards : A Theory of Job Satisfaction," *American Sociological Review*. 42(2) : 124-143.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1985). *Organization and Management*. 4th ed. Singapore : McGraw-Hill International.
- Kinard, J. (1988). *Management*. Toronto : D.C. Heath and Co.
- Koch, J. L. and others. (1982, August). "Job Stress among School Administrators Factorial Dimensions and Differential Effects," *Journal of Applied Psychology*. 67(4) : 493-499.
- Larocco, J. M. and others. (1980, September). "Social Support Occupational Stress and Health," *Journal of Health and Social Behavior*. 21(9) : 202-217.
- Latack, J. C. (1986, June). "Coping with Job Stress : Measures and Future Directions for Scale Development," *Journal of Applied Psychology*. 71(3) : 377-385.
- Lazarus, R. S. (1976). *Pattern of Adjustment*. 3rd ed. Tokyo : McGraw-Hill.
- Lavant, B. D. (1990, March). "A Comparative Study of Stress-Related Factors in the Work Environment of the Student Personnel Administrator," *Dissertation Abstracts International*. 50(9) : 2732-A.
- Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior*. 5th ed. New York : McGraw-Hill.
- McGrath, J. E. (1976). *Stress and Behavior in Organization : Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rand and McNally.
- Moo, R. H. & Billing, A. G. (1982). "Conceptualizing and Measuring Coping Resources and Process," *Handbook of Stress : Theoretical and Clinical Aspects*. New York : The Free Press. 212-230.
- Motowidlo, S. J., Packard, J. S. & Manning, M. R. (1986, August). "Occupational Stress Its causes and Consequences for Job Performance," *Journal of Applied Psychology*. 71(4) : 618-629
- Nadler, L. (1970). *Development Human Resource*. Houston : Gulf Publishing Company.

- Netemeyer, R., Johnston, M. & Burton, S. (1990). "Analysis of Role Conflict and Role Ambiguity in a Structural Equations Framework," *Journal of Applied Psychology*. 75(2) : 148-157.
- Panzarine, S. (1985, July). "Coping : Conceptual and Methodological Issues," *Advance in Nursing Science*. 49-56.
- Powell, T. J. & Enright, S. J. (1990). *Anxiety and Stress Management*. London : Routledges.
- Quenin, M. J. (1986, December). "Job Stress and Coping Strategies of Special Education Directors and Supervisor in Michigan," *Dissertation Abstracts International*. 47(6) : 2119-A.
- Quick, J. C. & Quick, J. D. (1984). *Organizational Stress and Preventive Management*. New York : McGraw-Hill Book
- Reithz, J. H. (1981). *Behavior in Organizations*. Homewood, Illinios : Richard D. Irwin.
- Robert, L. S. (1978). *Behavioral Concept and Nursing throughout Life Span*. New York : Prentice-Hall.
- Rotter, J. B. (1966). "Generalized Expectancies for Internal External Control of Reinforcement," *Psychological Monographs : General and Applied*. 80(1) : 1-25.
- Salas, E. & Driskell, J. E. (1996). *Stress and Human Performance*. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates.
- Savery, L. K. (1989, May). "Stress and the Employee," *Leadership and Organization Development Journal*. 7(2) : 17-20.
- Schermerhorn, J. R. and others. (1991). *Managing Organizational Behavior*. 4th ed. New York : John Willey&sons.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York : McGraw-Hill Book.
- _____. (1976). *The Stress of Life*. revised ed. New York : McGraw-Hill Book.
- Seyfarth, J. T. (1991). *Personnel Manager for Effective Schools*. Boston : Allyn and Bacon.
- Steers, R. M. (1984). *Introduction to Organizational Behavior*. 2 nd ed. Glenview, Illinios : Scott, Foresman.
- Steptoe, A. (1991). *Personality and Stress : Individual Differences in the Stress Process*. New York : John Wiley&sons.
- Sylwester, R. (1983, Winter). "The School as a Stress Reduction Agency," *Theory into Practice*. 22(1) : 3-6.
- Thoreson, C. E. & Eagleston, J. R. (1983). "Chronic Stress in Children and Adolescents," *Theory into Practice*. 22(1) : 48-56.

- Werther, W. B. & Davis, K. (1985). *Personnel Management and Human Resource*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill.
- Woolley, F. J. (1985, March). "Occupation Stress Among Community College Administrators," *Dissertation Abstracts International*. 45(9) : 2732-A.
- Wright, D. C. (1987, October). "Stress and the Middle Manager : A Study of Elementary and Middle School Administrators in the Prince George's Country Public Schools," *Dissertation Abstracts International*. 48(4) : 804-A.
- Wright, N. (1977). *Understanding Human Behavior Vol. 1*. Milwaukee : Purnell Reference Books.
- Zimbardo, P. & Ruch, L. (1979). *Psychology and Life*. 10th ed. Illinois : Scott, Foresman.
- Zimring, C. M. (1981). "Stress and The Designed Environment," *Journal of Social Issues*. 37(1) : 145-171.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำเนา

ที่ ทม. 1007/0832

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายการพนักงาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวธารารัตน์ ชื่นทอง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปัญหา ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา และ รองศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ หวังพานิช เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับหัวหน้างาน โดยขออนุญาตให้พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 385 คน ตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2542

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดพิจารณาให้ นางสาวธารารัตน์ ชื่นทอง ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร./โทรสาร. 258-4119

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียด

2. การตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน และผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ และเติมข้อความลงในช่อง ซึ่งตรงกับลักษณะของท่าน ตามความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. อายุ ปี

2. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย หรือหย่าร้าง

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

4. สถานที่ท

☐ สำนักงานใหญ่

☐ สาขากรุงเทพมหานคร

☐ สาขาภูมิภาค

5. ท่านคิดว่าท่านมีภาระครอบครัวเพียงใด (ภาระครอบครัว หมายถึง ความรับผิดชอบของท่านที่มีต่อครอบครัวในด้านการเงิน หรือการเลี้ยงดูที่ต้องให้แก่ ภรรยา สามี บุตร บิดา มารดา ญาติพี่น้อง หรือบุคคลอื่น)

☐ ภาระครอบครัวไม่เดือดร้อน (หมายถึง มีภาระครอบครัวที่ไม่ทำให้รู้สึกกังวลใจ เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพ)

☐ ภาระครอบครัวเดือดร้อนปานกลาง (หมายถึง มีภาระครอบครัวที่ทำให้รู้สึกกังวลใจ เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพบ้างเป็นครั้งคราว)

☐ ภาระครอบครัวเดือดร้อนมาก (หมายถึง มีภาระครอบครัวที่ทำให้รู้สึกกังวลใจ เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพอยู่เสมอ)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นตรงกับความคิด หรือความรู้สึก หรือพฤติกรรมของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิด หรือความรู้สึก หรือพฤติกรรม				
		จริง น้อย ที่สุด	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
1	เมื่อท่านมีนัดหมาย ท่านมักไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลา					
2	ท่านรู้สึกอารมณ์เสีย ถ้ามีคนมาขัดจังหวะขณะที่ท่านกำลังทำงาน					
3	เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วจนท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจได้					
4	ท่านรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลามาก ถ้าต้องไปรอซื้อของในร้านค้าที่มีลูกค้าแน่น					
5	ท่านไม่สบายใจ ถ้างานของท่านดำเนินไปอย่างล่าช้า					
6	ท่านเป็นคน que เริ่มต้นทำสิ่งใดแล้วก็ต้องทำให้เสร็จอย่างรวดเร็ว					
7	ท่านต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					
8	ท่านรู้สึกท้อแท้ เมื่อพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นกับงานของท่าน					
9	ถ้าท่านมีความจำเป็นต้องฟังคนที่พูดไม่รู้จบ ท่านจะรู้สึกอึดอัดมาก					
10	ท่านอยากทำงานให้เสร็จโดยเร็วที่สุด					
11	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวรอเพื่อรับบริการ เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ หรือร้านขายอาหาร					
12	ท่านรู้สึกทนไม่ได้ ถ้าต้องร่วมทำงานกับคนที่ทำงานอย่างขอไปที					
13	ท่านชอบที่จะทำงานหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน					
14	ท่านรู้สึกเสียดายเวลาที่ต้องฟังคนที่พูดจาวุ่นวาย					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิด หรือความรู้สึก หรือพฤติกรรม				
		จริง น้อย ที่สุด	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
15	เมื่อท่านอารมณ์เสีย ท่านมักซ่อนความรู้สึกไม่ให้ คนอื่นทราบ					
16	เมื่อท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบทำงาน ท่านจะ ทำงานนั้นให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด					
17	ท่านรู้สึกเบื่อที่ต้องฟังคนที่พูดเรื่องไร้สาระ และจะหา ทางเลี่ยงออกมาทันที					
18	ท่านทำงานและกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันอย่าง รวดเร็วว่องไว					
19	เวลาทำงาน ท่านต้องการความสบายใจมากกว่า ความก้าวหน้า					
20	ท่านชอบทำงานที่ใครๆ เห็นว่าเป็นงานยากและท้าทาย					
21	ท่านเลือกที่จะทำงานมากกว่าไปร่วมงานสังสรรค์					
22	ท่านรู้สึกรำคาญ เมื่อต้องฟังคนที่พูดจาซ้ำซาก					
23	ท่านชอบทำงานไปเรื่อยๆ ไม่เร่งรีบ					
24	คนในที่ทำงานเห็นว่า ท่านเป็นคนมีจิตใจเยือกเย็น					
25	คนในที่ทำงานเห็นว่า ท่านเป็นคนที่จริงจังกับการ ทำงานมาก					
26	ท่านไม่ต้องการงานที่ท่านรู้สึกว่ายากเกินความสามารถ					
27	ท่านไม่สามารถที่จะทำงานหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน					
28	ในการทำงานของท่าน แม้แต่ความผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ ก็ทำให้ท่านหงุดหงิดมาก					
29	ท่านอดทนที่จะฟังคนพูดจาอวดฉลาด คุยโว หรือ แสดงท่าว่าแน่ได้					
30	เมื่อมีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านไม่พอใจ ท่านจะแสดงออก ทางสีหน้าทันที					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นตรงกับความคิด หรือความเชื่อ หรือพฤติกรรมของท่าน มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิด หรือความเชื่อ หรือพฤติกรรม				
		จริง น้อย ที่สุด	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
1	ท่านคิดว่า เรื่องร้ายแรงที่เกิดขึ้นกับบุคคลเป็นผลของ ความผิดพลาดที่บุคคลนั้นก่อขึ้นเอง					
2	ท่านเชื่อว่าโรคทุกโรคสามารถบรรเทาลงได้ถ้าใจสู้					
3	ท่านคิดว่าบุคคลที่ไม่สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้นั้น เป็นเพราะบุคคลนั้นไม่เข้าใจถึงวิธีการทำงานเป็นทีม					
4	ประสบการณ์ต่างๆ ในชีวิตช่วยทำให้ท่านเป็นอย่าง ที่ท่านเป็น					
5	เรื่องเศร้าหลายเรื่องในชีวิตท่าน เกิดขึ้นเพราะ เคราะห์กรรมของท่าน					
6	การกราบไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ จะช่วยให้ท่านปลอดภัยจาก อันตรายทั้งปวงได้					
7	ไม่ว่าท่านจะพยายามทำดีสักเท่าใด ก็ยังมีคนบางคน ไม่ชอบท่านอยู่ดี					
8	กรรมพันธุ์มีบทบาทสำคัญในการกำหนดลักษณะนิสัย ของท่าน					
9	การตัดสินใจทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองให้ผลดีต่อท่านมาก กว่าการเชื่อคำทำนาย					
10	ท่านเชื่อว่าการประสบความสำเร็จของบุคคล เกิดจาก ความพยายามและการทำงานหนัก					
11	เมื่อท่านวางแผนการจะทำงานใดๆ ท่านแน่ใจว่าท่าน จะทำได้สำเร็จ					
12	การที่ท่านได้สิ่งใดมา ท่านคิดว่าไม่เกี่ยวกับโชคชะตา					
13	ท่านเชื่อว่าอะไรจะเกิดก็ต้องเกิด ไม่สามารถขัดขวางได้					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิด หรือความเชื่อ หรือพฤติกรรม				
		จริง น้อย ที่สุด	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
14	ท่านคิดว่า การได้ทำงานที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับโอกาสและสถานที่ที่เหมาะสม					
15	ท่านคิดว่า ไม่จำเป็นต้องวางแผนล่วงหน้าไว้นานๆ เพราะเหตุการณ์ต่างๆ อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามพรหมลิขิต					
16	ท่านมักใช้วิธีการเสี่ยงทายมาช่วยตัดสินใจในบางเรื่อง					
17	ท่านเชื่อว่า “โชคลาง” หรือ “เคราะห์กรรม” ไม่มีจริงในโลกนี้					
18	จำนวนเพื่อนที่ท่านมีขึ้นอยู่กับว่าท่านมีนิสัยน่ารักเพียงใด					
19	ท่านคิดว่าสิ่งเลวร้ายที่เกิดขึ้นกับบุคคล เป็นผลมาจากความโง่เขลา และความเกียจคร้านของบุคคลนั้น					
20	ท่านคิดว่าถ้าทุกคนร่วมมือกัน การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการตัดไม้ทำลายป่าก็จะประสบความสำเร็จ					
21	เหตุการณ์ไม่คาดฝันที่เกิดขึ้นกับท่าน มักจะมาจากความบังเอิญ					
22	ท่านไม่ทราบว่ามีผู้บังคับบัญชาของท่านชอบท่านหรือไม่					
23	ท่านคิดว่า ประชาชนไม่สามารถที่จะควบคุมการกระทำของนักการเมืองได้					
24	คำชมเชยที่ท่านได้รับ เกิดจากคุณภาพในการทำงานของท่าน					
25	ท่านเชื่อว่า ความบังเอิญหรือโชคชะตาไม่มีบทบาทสำคัญต่อชีวิตของท่าน					
26	ท่านเชื่อว่า บุคคลจะรู้สึกว่าเขาทำตัวมีเมินเฉยกับผู้อื่น					
27	อะไรที่จะเกิดขึ้นกับท่าน ย่อมเป็นฝีมือของท่านเอง					
28	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่กำหนดทิศทางความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของท่าน					
29	ท่านคิดว่า ตัวท่านมีอิทธิพลน้อยมากต่อชีวิตของตนเอง					
30	ท่านเชื่อว่า ไม่มีใครสามารถผันพรหมลิขิตได้					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับขอบเขตของงานด้านต่าง ๆ ที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าขอบเขตงานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้น มีปัญหามากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ และกรุณาเติมข้อความเพื่อระบุสาเหตุของปัญหา

ข้อที่	ขอบเขตการปฏิบัติงาน	ไม่มี ปัญหา	ระดับปัญหา					กรณีที่มีปัญหาในระดับ “มาก” หรือ “มากที่สุด” โปรดระบุสาเหตุของปัญหา
			น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
1	การปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า							
2	การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับการทำงานของธนาคาร							
3	การพัฒนาระบบข้อมูลลูกค้า							
4	การระดมความคิดภายในทีมงาน							
5	การควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา							
6	การนำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน							
7	การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี							
8	การเรียนรู้กลยุทธ์การตลาดของธนาคาร							
9	การควบคุมคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย							
10	การควบคุมปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย							
11	การมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา							

ข้อที่	ขอบเขตการปฏิบัติงาน	ไม่มี ปัญหา	ระดับปัญหา					กรณีที่มีปัญหาในระดับ “มาก” หรือ “มากที่สุด” โปรดระบุสาเหตุของปัญหา
			น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
12	การให้คำปรึกษาแนะนำการ ปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับ บัญชา							
13	การได้รับคำปรึกษาแนะนำ การปฏิบัติงานจากผู้บังคับ บัญชา							
14	การประสานงานกับหน่วย งานที่เกี่ยวข้อง							
15	การสื่อความกับผู้บังคับ บัญชาเหนือชั้นขึ้นไป							
16	การสื่อความกับผู้ใต้บังคับ บัญชา							
17	การสื่อความกับเพื่อน ร่วมงาน							
18	การสร้างความสัมพันธ์และ บรรยากาศความเป็นมิตร ในหน่วยงาน							
19	การวางตัวให้เหมาะสมกับ บทบาทและสถานการณ์ ต่างๆ							
20	การใช้เทคนิคโน้มน้าวให้ บุคคลอื่นคล้อยตาม							
21	การวิเคราะห์นโยบายการ ดำเนินงานของธนาคาร							
22	การวิเคราะห์ปัญหาการ บริหารงาน							
23	การแก้ไขปัญหาการ บริหารงาน							

ข้อที่	ขอบเขตการปฏิบัติงาน	ไม่มี ปัญหา	ระดับปัญหา					กรณีที่มีปัญหาในระดับ “มาก” หรือ “มากที่สุด” โปรดระบุสาเหตุของปัญหา
			น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
24	การมองการณ์ไกลและทันต่อ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และ การเมือง							
25	การใช้ความคิดริเริ่มในการ พัฒนางาน							
26	การคิดค้นนวัตกรรมมาใช้ เพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารงาน							
27	การจัดทำแผนงานของ ฝ่าย/สาขาให้สอดคล้องกับ นโยบายของธนาคาร							
28	การจัดกำลังคนให้เหมาะสม กับงาน							
29	การพัฒนาทีมงานให้สามารถ ปฏิบัติภารกิจได้เป็นผล สำเร็จ							
30	การวิเคราะห์นโยบายของรัฐ							

ตอนที่ 5 แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียด

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับสถานการณ์ หรือความรู้สึกของท่าน ขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ขอให้ท่านพิจารณาว่า สถานการณ์ หรือความรู้สึกเหล่านี้ เกิดขึ้นกับท่านบ่อยครั้งเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ และเมื่อเกิดความรู้สึก หรือสถานการณ์ดังกล่าว ขอให้ท่านพิจารณาต่อไปว่า ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรบ้างเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บางครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
1	ท่านรู้สึกว่า ท่านไม่สามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงานของท่าน					
	เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรบ้างเพียงใด					
	1.1 พยายามค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและวางแผนการทำงานใหม่					
	1.2 ปลอ่ยกวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น					
	1.3 ระบายความรู้สึกกับคนใกล้ชิด					
2	ท่านรู้สึกว่า ท่านไม่สามารถหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อการทำงานที่ดีขึ้นได้					
	เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรบ้างเพียงใด					
	2.1 พยายามไม่คิดถึงปัญหานั้นหากตนเองไม่สามารถแก้ไขได้					
	2.2 ขอความช่วยเหลือจากคนที่สามารถแนะแนวทางได้					
	2.3 หากิจกรรมหรืองานอย่างอื่นทำไปก่อน					

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
3	ท่านรู้สึกว่ ท่านมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานปัจจุบัน เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อ่บ่อยครั้งเพียงใด 3.1 สํารวจข้อบกพร่องของตนเอง และพยายามหาทางแก้ไข 3.2 ปล่อยให้ตนเองว่ไม่มีอะไรน่าเป็นห่วง 3.3 พยายามไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น					
4	ท่านต้องแก้ปัญหาคความขัดแย้งภายในที่มงานของท่าน เมื่อเกิดสถานการณ์ข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อ่บ่อยครั้งเพียงใด 4.1 พยายามควบคุมสถานการณ์บางส่วนเท่าที่สามารถทำได้ 4.2 ปล่อยให้ตนเองไม่ให้วิตกกังวล ทุกอย่างคงจะคลี่คลายไปในทางที่ดี 4.3 ปฏิเสธที่รับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
5	ท่านไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดสถานการณ์ข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อ่บ่อยครั้งเพียงใด 5.1 ปรึกษหาหรือกับผู้บังคับบัญชาเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหา 5.2 ระบายปัญหาให้คนที่ไว้ใจได้ฟัง 5.3 ปฏิเสธที่รับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น					

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
6	ท่านต้องเสียเวลาไปกับการที่ต้องอธิบายให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงวิธีการทำงานของท่านอย่างละเอียด เมื่อเกิดสถานการณ์ข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรบ้าง 6.1 พยายามที่จะศึกษาวิธีการนำเสนอที่กระชับและได้ใจความ 6.2 ระบายปัญหาให้กับคนที่ไวใจได้ฟัง 6.3 พยายามที่จะไม่คิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น					
7	ท่านรู้สึกอ่อนล้า เมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนาน เมื่อเกิดสถานการณ์ข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรบ้าง 7.1 พยายามเพิ่มความสนใจในการวางแผนและกำหนดเวลาในการทำงานให้เหมาะสม 7.2 หากิจกรรมที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลายทำ 7.3 พยายามลืมสิ่งที่เกิดขึ้น					
8	ท่านต้องตัดสินใจในสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อคนคุ้นเคย เมื่อเกิดสถานการณ์ข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรบ้าง 8.1 พยายามปิดสิ่งที่เกิดขึ้นออกจากความคิด 8.2 ปลงตก เพราะถือว่าเป็นชะตากรรมของแต่ละบุคคล 8.3 พยายามให้ผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา					

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
9	เมื่อมีงานเร่งด่วนหลายๆ งาน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก เมื่อเกิดสถานการณ์ข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรบ้าง 9.1 พยายามเรียงลำดับความสำคัญของงาน 9.2 พยายามคิดว่ามีใช้ปัญหาของตนเองคนเดียว ปลดปล่อยให้คนอื่นที่พร้อมกว่าแก้ไขไปก่อน 9.3 พยายามที่จะไม่คิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น					
10	ท่านไม่ชอบทำงานอะไรเลย เพราะรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรบ้าง 10.1 ระบายความรู้สึกให้เพื่อนสนิทฟัง 10.2 ปฏิเสธที่จะพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ว่ากับใคร 10.3 พยายามศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและฝึกทักษะด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น					
11	ท่านอึดอัดเมื่อรู้สึกว่ามีความน้อยเกินไปที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นได้ เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรบ้าง 11.1 ปรึกษารายการกับผู้บังคับบัญชาเพื่อหาทางเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ 11.2 ยอมรับสภาพ เพราะไม่มีอำนาจพอที่จะแก้ไขอะไรได้ 11.3 ปลดปล่อย ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น					

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
12	ท่านรู้สึกเมื่องานที่ทำอยู่ เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิด หรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 12.1 หาสาเหตุของความเบื่อและพยายามแก้ที่สาเหตุ 12.2 หากิจกรรมที่ทำให้ความเพลิดเพลินทำ 12.3 ปล่อยวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น					
13	ท่านรู้สึกเบื่อเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 13.1 หาสาเหตุอย่างรอบคอบโดยปราศจากอคติและ หาทางแก้ไข 13.2 ระบายความรู้สึกกับคนที่เข้าใจได้ 13.3 ปล่อยวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น					
14	เวลาทำงาน ท่านรู้สึกไม่พอใจโดยไม่ทราบสาเหตุ เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 14.1 ดำเนินว่าคนอื่นเป็นต้นเหตุของปัญหา 14.2 พยายามหาสาเหตุของความไม่พอใจแล้วหาทางแก้ไข 14.3 พยายามลืม และปฏิเสธที่จะพูดเรื่องที่ไม่พอใจไม่ว่า กับใคร					

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
15	เมื่อได้เวลาทำงาน ท่านจะรู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่า เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้น้อยครั้งเพียงใด 15.1 หาเวลาว่างพักผ่อนหย่อนใจตามลำพัง 15.2 พยายามหาสาเหตุและหาทางแก้ไข 15.3 ปลอยวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น					
16	ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงาน เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้น้อยครั้งเพียงใด 16.1 หยุดปฏิบัติงานแล้วทำจิตใจให้สงบชั่วคราว 16.2 คิดหาวิธีแก้ไขโดยพยายามเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตนเอง 16.3 ปลอยจิตใจไปตามจินตนาการ					
17	ท่านรู้สึกว่า ท่านทำงานโดยคาดหวังหรือตั้งมาตรฐานไว้สูงเกินไป เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้น้อยครั้งเพียงใด 17.1 พยายามปรับระดับความคาดหวังให้เหมาะสม 17.2 ปลอยวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น 17.3 คิดว่าเป็นสิ่งที่ดีแล้ว ไม่ต้องวิตกกังวล					

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
18	ท่านรู้สึกลำบากใจที่ต้องแก้ปัญหาเรื่องระเบียบวินัยของ ผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 23.1 พยายามวิเคราะห์ว่าวิธีใดจะแก้ปัญหาได้ดีที่สุด 23.2 พยายามไม่สนใจปัญหาที่เกิดขึ้น 23.3 ระบายปัญหากับคนที่ไวใจได้					
19	ท่านมักเสียเวลาตรวจสอบงานที่ทำเสร็จไปแล้วซ้ำแล้วซ้ำอีก หลายครั้ง เมื่อเกิดสถานการณ์ข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 19.1 พยายามสร้างความมั่นใจในตนเองให้มากขึ้น 19.2 พยายามคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีแล้ว เป็นการเพิ่มความ รอบคอบ 19.3 พยายามที่จะไม่คิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น					
20	ท่านมักทำงานผิดพลาด เมื่อเกิดสถานการณ์ข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 20.1 ปล่อยใจตนเองให้เลิกวัดกังวล ทุกอย่างคงจะ คลี่คลายไปในทางที่ดี 20.2 พยายามวางแผนการทำงานใหม่ 20.3 พยายามที่จะไม่คิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น					

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
21	ท่านไม่ไว้วางใจให้ผู้อื่นทำงานให้ท่าน เมื่อเกิดสถานการณ์ข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรเพียงใด 21.1 แก้ไขโดยพยายามเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวเอง 21.2 พยายามปิดสิ่งที่เกิดขึ้นออกจากความคิด 21.3 รู้สึกว่าบรรยากาศที่มีความจริงใจหาได้ยาก					
22	ท่านรู้สึกว่า ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านมากเกินไป เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรเพียงใด 22.1 พยายามอุทิศตนให้กับการทำงานมากขึ้น 22.2 ระบายความรู้สึกกับคนที่ไวใจได้ 22.3 พยายามลืมนและปฏิเสธที่จะพูดถึงปัญหานี้					
23	ท่านรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลาที่ต้องสื่อสารกับหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานอื่นๆ ด้วยวิธีทำบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไรเพียงใด 23.1 พยายามที่จะไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น 23.2 ยอมรับสภาพ เพราะคิดว่าไม่มีอำนาจพอที่จะแก้ไขอะไรได้ 23.3 ปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาเพื่อหาวิธีสื่อสารที่เหมาะสมกว่า					

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
24	ท่านรู้สึกว่ หน้าที่การงานของท่านไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 24.1 ปลงตก เพราะคิดว่าเป็นเรื่องของพรหมลิขิต 24.2 พยายามพัฒนาวิธีการทำงานและสร้างผลงานให้ มากขึ้น 24.3 พยายามไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น					
25	ท่านไม่แน่ใจว่าตนเองมีบทบาทอย่างไรในการทำงาน เมื่อเกิดสถานการณ์ข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 25.1 ปรึกษารื้อกับผู้บังคับบัญชาเพื่อร่วมกันกำหนด บทบาทให้ชัดเจน 25.2 พยายามไม่สนใจสิ่งที่เกิดขึ้น 25.3 คิดว่าเวลาจะทำให้ทุกอย่างดีขึ้นเอง					
26	ท่านรู้สึกว่าต้องเสียเวลาไปกับการประชุมที่ไม่สามารถหา ข้อสรุปได้ เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 26.1 ปรึกษารื้อกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการประชุมใหม่ 26.2 ยอมรับสภาพ เพราะไม่อำนาจพอที่จะแก้ไขอะไรได้ 26.3 พยายามไม่คิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น					

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
27	ท่านรู้สึกลำบากใจที่ต้องแก้ไขปัญหาลำบากใจของ ผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 27.1 พยายามวิเคราะห์หาวิธีใดจะแก้ปัญหาลำบากใจได้ดีที่สุด 27.2 พยายามบอกตนเองว่า ถ้าเราแก้ปัญหาลำบากใจได้เราก็ จะได้ประโยชน์ 27.3 ปฏิเสธที่จะแก้ปัญหาลำบากใจที่เกิดขึ้น					
28	เวลามีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะรู้สึกวิตกกังวล จนเกินเหตุ เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 28.1 ปลอบใจตนเองให้เลิกวิตกกังวล ทุกอย่างคงดีขึ้น ในไม่ช้า 28.2 พยายามเรียนรู้สิ่งๆ ที่ทำให้เกิดปัญหาและหาทางแก้ไข 28.3 พยายามไม่สนใจปัญหาลำบากใจที่เกิดขึ้น					
29	เวลาทำงาน ท่านรู้สึกว่าถูกจับผิดอยู่ตลอดเวลา เมื่อเกิดสถานการณ์ข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด 29.1 ตั้งใจทำงานให้มากขึ้นเพื่อลดโอกาสการเกิด ข้อผิดพลาด 29.2 พยายามไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น 29.3 ระบายความรู้สึกกับคนที่ไว้วางใจได้					

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
30	ท่านรู้สึกอึดอัดเมื่อผู้บังคับบัญชาคอยติดตามงานที่สั่งให้ทำ อย่างใกล้ชิด					
	เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรม ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด					
	30.1 ระบายความรู้สึกกับคนที่เข้าใจได้					
	30.2 พยายามทำงานให้ดีที่สุดตามที่ผู้บังคับบัญชา คาดหวังไว้					
	30.3 พยายามไม่คิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น					

ภาคผนวก ค

คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ตาราง 42 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	2.334	16	3.549
2	4.107	17	2.302
3	4.591	18	2.342
4	6.969	19	4.070
5	5.475	20	4.916
6	6.148	21	6.690
7	2.103	22	5.456
8	5.708	23	6.482
9	5.620	24	2.034
10	4.330	25	5.080
11	2.849	26	5.203
12	3.832	27	4.301
13	2.806	28	2.493
14	4.613	29	3.326
15	3.454	30	4.134

ค่าความเชื่อมั่น = .870

ตาราง 43 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	2.077	16	2.582
2	3.354	17	3.227
3	2.433	18	3.846
4	2.025	19	1.764
5	1.907	20	2.490
6	2.000	21	5.552
7	4.075	22	4.750
8	3.119	23	1.902
9	1.774	24	4.540
10	3.460	25	2.302
11	2.578	26	3.459
12	5.383	27	3.454
13	3.653	28	4.613
14	1.836	29	2.806
15	2.552	30	3.832

ค่าความเชื่อมั่น = .810

ตาราง 44 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	2.645	16	4.000
2	2.694	17	9.229
3	2.400	18	7.905
4	2.053	19	4.188
5	5.068	20	4.141
6	5.245	21	4.060
7	6.365	22	5.212
8	2.972	23	5.104
9	4.077	24	9.500
10	3.653	25	4.121
11	4.772	26	9.308
12	4.559	27	6.819
13	4.121	28	9.302
14	2.982	29	7.854
15	2.753	30	5.425

ค่าความเชื่อมั่น = .948

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. อาจารย์ ไพศาล อันประเสริฐ
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวธารารัตน์ ชื่นทอง
วันเดือนปีเกิด	13 กรกฎาคม 2515
สถานที่เกิด	อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	359/24 หมู่ 4 ตำบลดอนกรวย อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี 70130
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ประจำหน่วย หน่วยวิจัยและวางแผนกำลังคน ส่วนการว่าจ้างและอัตรากำลัง ฝ่ายการพนักงาน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนปลาย (แผนกวิทย์-คณิต) จากโรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดราชบุรี
พ.ศ. 2536	วท.บ. (จิตวิทยา) จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2541	กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร