

การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

นักรบ ภูมิแสน

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

มีนาคม 2542

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารนิพนธ์
เรื่อง

การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ของ
ว่าที่ร.ต. นักรบ หมีแสน

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร จัตรศุภกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรจิตวิทยาการแนะแนว

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร จัตรศุภกุล)

หัวหน้าภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา

วันที่.....16.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.2542

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....ประธาน

(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถจาก ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร ประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และให้ความเอาใจใส่ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านทั้งสอง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้เป็นแบบอย่างในด้านองค์ความรู้ด้านจิตวิทยา ตลอดจนเพื่อนๆ ที่ได้ศึกษาในระดับมหาบัณฑิตทุกคน

ขอขอบพระคุณ อาจารย์พิทยศ พุทธเจริญ มหาวิทยาลัยศิลปากร คุณสุภาพันท์ ไบศรี คุณเฉลิมชัย ยอดมัลย์ และคุณธีระชัย ศิริโอภาสกุล ที่ได้สอบถามความก้าวหน้าด้านการศึกษาและเป็นการกำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณ พ.อ.อ.กฤษกร เจือดี คุณไพบูลย์ ลาภบุตร ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คุณนภาพร สัมพันธ์ ที่ให้ความช่วยเหลือในการรวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ และคุณผณินทร ไพรีพ่ายฤทธิ์ ที่ให้ความช่วยเหลือในการพิมพ์ ตลอดจนพนักงานสายงานบริการลูกค้า ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณศราวดี พันธุ์ดี ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่มีส่วนในการสนับสนุนและให้กำลังใจในการศึกษาตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวทุกคนของผู้วิจัย ที่มีส่วนในความสำเร็จครั้งนี้

นักรบ หมี่แสน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
คำนำ.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	8
ความหมายของความเครียด	8
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	9
สาเหตุของความเครียด	11
ชนิดของความเครียดของบุคคลในองค์กร	15
ระดับของความเครียด	16
การวัดความเครียด	16
อาการของความเครียด	18
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและความเครียดในอาชีพ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	20
งานวิจัยในประเทศ	20
งานวิจัยในต่างประเทศ	22
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของการวิจัยครั้งนี้	23
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ	23
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ	24
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา	25
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงาน	25
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายได้	27
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	27

บทที่	หน้า
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	31
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	38
แหล่งข้อมูล	38
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	38
วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ	38
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	47/
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49✓
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	58
บทย่อ	58
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	58 ✓
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	58
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	58 ✓
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	58
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	59 ✓
การวิเคราะห์ข้อมูล	59 ✓
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	60 ✓
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	65
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป	65
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	75

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ก	76
ภาคผนวก ข	86
ประวัติย่อของผู้วิจัย	90

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนพนักงานสายงานบริการลูกค้าที่ลาออกจากบริษัท ตั้งแต่เดือน มกราคม – ตุลาคม 2541	3
2 คุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ การทำงาน รายได้ และบุคลิกภาพ	50
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	52
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคล.....	54
5 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการ ปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ด้วย Simple Correlation และ Partial Correlation	55
6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า	57
7 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของเครื่องมือตอนที่ 2 บุคลิกภาพ	87
8 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของเครื่องมือตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร	88
9 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของเครื่องมือตอนที่ 4 ความเครียดในการปฏิบัติงาน ...	89

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	10
2	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า.....	37

บทที่ 1

บทนำ

คำนำ

ชีวิตประจำวันของคนเราในยุคปัจจุบัน ต่างต้องเผชิญกับความกดดันรอบด้านจาก ภาวะการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วหรือการดำรงชีวิตอย่างสับสน ตลอดทั้ง จากสภาพการทำงานต่างๆ จึงทำให้มีโอกาสที่จะเผชิญกับความเครียดหรือเกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งความเครียดนี้ถือได้ว่าเป็นศัตรูในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรา เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ทำให้บุคคลไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงาน เนื่องจากเวลาที่บุคคลเกิดความเครียดจะทำให้เกิดความวิตกกังวล สนใจและหมกมุ่นในปัญหาที่เกิดขึ้น เกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากปฏิบัติงาน ดังที่ พหล วงศาโรจน์ (2537 : 5) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานอาจเป็นผลมาจาก ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ การทำงานที่ไม่เหมาะสม งานซ้ำซาก จำเจ งานหนักเกินไป งานที่ทำมีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าหรือมองไม่เห็นความสำเร็จจากการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ พีระ ครีกศรีนิจิต (2529 : 1-2) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกชาติภาษา ตลอดทั้งทุกสาขาอาชีพ ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลจากการกระทำ สถานการณ์หรือความกดดันต่างๆ จากภายนอกหรือภายในร่างกายที่มาคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโตและความต้องการของคนเรา เป็นผลให้ร่างกายและจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น อาการของความเครียดนั้นเริ่มจากขั้นแรก จะแสดงออกทางปฏิกิริยาทางจิตใจ เช่น โกรธ หงุดหงิด วิตกกังวล เวียนศีรษะ เป็นต้น ขั้นต่อมาจะกลายเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น พุดมาสุบบุหรือจี้ด ขบถและกัฏริมีฝปาก เบื่อหน่ายและหยอเยิงหา เป็นต้น ความเครียดนั้นถ้าปล่อยไว้นานๆ หรือสะสมไว้มากเกินไปก็จะก่อให้เกิดผลเสียหลาย เช่น การขาดงานบ่อยๆ การนัดหยุดงาน การตัดสินใจพลาดบ่อยๆ ความไม่พอใจในการทำงาน เป็นเหตุให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงและบางทีก็ทำให้สุขภาพเสื่อมโทรมได้

เวอร์เธอร์และเดวิส (นิกุล ประทีปพิชัย 2540 : 2 ; อ้างอิงจาก Werther and Davis. 1985:425) กล่าวว่า ความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษต่อคนเรา สำหรับในส่วนที่เป็นประโยชน์นั้น ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะก็จะกระตุ้นให้คนรู้สึกตื่นตัวสนใจในกิจวัตรประจำวัน แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่ไม่เหมาะสม คือมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำเกินไปจะทำให้เป็นคนเฉื่อยชา เกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ การทำงานขาดคุณภาพ อย่างไรก็ตาม มอนดีและโนว์ (Mondy and Noe. 1987 : 514) กล่าวว่า ถ้ามีความเครียดมากเกินไปจะทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน

ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เป็นเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจ เพราะงานในแต่ละอาชีพสามารถทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับ พสุ เดชะรินทร์ (2536 : 85, 87) ที่กล่าวว่า อาชีพบางอาชีพสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าอาชีพบางอาชีพ ตัวอย่าง เช่น คนที่ทำงานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็วและมีความสำคัญมาก หรืองานที่เมื่อทำและตัดสินใจแล้วจะก่อให้เกิดผลที่สำคัญตามมา จะมีความเครียดมากกว่า คนที่ปฏิบัติงานตามคำสั่ง สำหรับงานอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการลูกค้า นั้น จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า ดังที่ สมชาติ กิจยรรยง (2540 : 139) กล่าวว่า ในปัจจุบัน ธุรกิจการให้บริการมีการแข่งขันกันสูงมาก ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจถึง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบรวมทั้งมีจิตสำนึกที่ดีเพื่อสร้างสรรค์ธุรกิจให้กับองค์กรให้มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศด้วยการขายสินค้าและขายบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และสิ่งที่สำคัญที่สุดของการให้บริการ คือ การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กร เพราะลูกค้าจะประทับใจหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับบริการที่ลูกค้าได้รับนั่นเอง

สำหรับลักษณะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานในการปฏิบัติงานสายงานบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีดังนี้ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล.2541)

1. ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าทางโทรศัพท์
2. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และดำเนินการตามความประสงค์ของลูกค้า
3. รับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับลูกค้า
4. บันทึกข้อมูลรายละเอียดการรับเรื่องจากลูกค้าลงในแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ
5. บันทึกการรับสายลูกค้า ลงในสมุดรายงานการรับสายโทรศัพท์ และจัดทำรายงานสรุปการรับสายโทรศัพท์
6. รับเรื่องเปลี่ยนแปลงสัญญา ตรวจสอบเอกสารในการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้บริการจากลูกค้า
7. รับเรื่องสมัครบริการพิเศษต่างๆ จากลูกค้า และการชำระค่าบริการ
8. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าและบริการของบริษัทที่เสนอให้ลูกค้า
9. ขายอุปกรณ์โทรคมนาคมของบริษัทให้แก่ลูกค้า

ผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้า ของบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์พนักงานของบริษัทแห่งนั้น จำนวน 10 คน ผลการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานรู้สึกเครียดมากในการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้า เพราะถ้าลูกค้าไม่พอใจจะต่อว่า หรือโกรธพนักงาน บางครั้งก็พบกับเหตุการณ์รุนแรง เช่น เมื่อลูกค้าไม่พอใจการให้บริการ ลูกค้าจะขว้างสินค้า พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงจะตกใจกลัว สิ้น กังวลใจ และไม่มีความสุข หรือพนักงานบางคนก็ร้องไห้ ไม่ต้องการกลับมาทำงานอีกต่อไป หรือบางครั้งหัวหน้างานต้องมารับรองลูกค้าแทน นอกจากนี้พนักงานบริการลูกค้ามีความรู้สึกเครียดเกี่ยวกับ

สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดทั้งอุปกรณ์การทำงาน

นอกจากข้อมูลที่ได้สำรวจดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เกี่ยวกับสาเหตุของการลาออกของพนักงานสายบริการลูกค้า จำนวน 48 คน ที่ลาออกของบริษัทดังกล่าว ตั้งแต่เดือน มกราคม - ตุลาคม 2541 ดังแสดงข้อมูลการลาออกของพนักงานในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนพนักงานสายบริการลูกค้าที่ลาออกจากบริษัท ตั้งแต่เดือน มกราคม - ตุลาคม 2541

เดือน	จำนวนพนักงานที่ ลาออก (คน)	จำนวนพนักงานสายบริการ ลูกค้าที่ลาออก (คน)	จำนวนร้อยละของพนักงาน ฝ่ายบริการลูกค้าที่ลาออก
มกราคม	15	7	46.66
กุมภาพันธ์	9	2	22.22
มีนาคม	5	1	20.00
เมษายน	38	13	34.21
พฤษภาคม	11	10	90.91
มิถุนายน	17	4	23.53
กรกฎาคม	18	4	22.22
สิงหาคม	6	3	50.00
กันยายน	9	1	11.11
ตุลาคม	10	3	30.00
จำนวนรวม	138	48	34.78

จากตาราง 1 พบว่าพนักงานสายงานบริการลูกค้าที่ลาออกจากบริษัท มีจำนวน 48 คน จากจำนวนพนักงานที่ลาออกทั้งสิ้น 138 คน

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์พนักงานสายบริการลูกค้าเกี่ยวกับสาเหตุของการลาออกนั้น เป็นเพราะว่า ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงาน รู้สึกเครียดในขณะที่ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า เนื่องจากได้รับ คำตำหนิจากลูกค้า ปริมาณงานมีมากเกินไปทำให้มีเวลาพักไม่เพียงพอ มีปัญหากับผู้ร่วมงาน และ หน่วยงานมีระเบียบเคร่งครัดมากเกินไปทำให้รู้สึกอึดอัด

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล มีความประสงค์ที่จะ ศึกษาว่าความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้าของบริษัทมีมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงแก้ไขตลอดทั้งศึกษาแนวทางที่จะช่วยลดปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นๆ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า

ความสำคัญของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า และจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนการดำเนินงาน ตลอดจนช่วยเหลือและส่งเสริมพัฒนาพนักงานในด้านต่างๆ ให้เหมาะสมต่อไป นอกจากนี้ ผู้บริหารของบริษัท ที่มีหน้าที่วางแผนพัฒนาพนักงานหรือผู้ที่สนใจจะได้นำผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไปใช้ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสายงานอื่นๆ ของกลุ่มบริษัท ต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

1. แหล่งข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสายงานบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน เป็นพนักงานชาย จำนวน 34 คน และพนักงานหญิง จำนวน 136 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น

2.1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.1.4 ประสบการณ์การทำงาน

2.1.1.5 รายได้

2.1.1.6 บุคลิกภาพ

2.1.2 ความผูกพันต่อองค์กร

2.2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจ อึดอัดใจ กังวลใจ ห่อใจ รำคาญใจ ไม่แน่ใจ ไม่มีความสุข หงุดหงิด เบื่อหน่าย ในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนทั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน

2. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1 เพศ จำแนกเป็น ชาย และหญิง

2.1.2 อายุ แบ่งเป็น 2 ช่วง คือ

2.1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

2.1.2.2 25 ปี ขึ้นไป

2.1.3 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น

2.1.3.1 ม.6/ปวช.

2.1.3.2 ปวส./อนุปริญญา

2.1.3.3 ปริญญาตรี

2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่กับบริษัทเอกชน จำแนกเป็น

2.1.4.1 0-3 ปี

2.1.4.2 3-5 ปี

2.1.4.3 5 ปี ขึ้นไป

2.1.5 รายได้ หมายถึง เงินเดือนที่พนักงานได้รับจากการทำงานในบริษัท โดยแบ่งเป็น

2.1.5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

2.1.5.2 10,000 บาท - 15,000 บาท

2.1.5.3 มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป

2.1.6 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะที่รวมอยู่ภายในตัวของบุคคลและพฤติกรรมที่แสดงออกหรือตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ในการดำรงชีวิต ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น บุคลิกภาพในการวิจัยนี้ ได้นำมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพ ซึ่งดุษณี ทศนาจันทธานี (2539) ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) โดยแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1.6.1 บุคลิกภาพแบบ A เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค มีความก้าวร้าว โกรธง่าย ชอบทำงานให้ประสบผลสำเร็จและสัมฤทธิ์ผล ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย

2.1.6.2 บุคลิกภาพแบบ B เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อยๆ ไม่หวังผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ อดทนและรอคอยได้

2.2 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคิด ความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ได้แก่ ความคิดในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ ไม่คิดเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่นจะทำงานจนกว่าจะเกษียณอายุ

2.2.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ได้แก่ มีความรู้สึกว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญ ห่วงใยต่อความเจริญก้าวหน้า และมีความภาคภูมิใจต่อองค์กร

2.2.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการแสดงออก ได้แก่ มีความตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน ทำงานตรงต่อเวลา มีความสม่ำเสมอในการทำงาน มีความเสียสละที่จะทำงานนอกเวลา ทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร

3. พนักงานสายงานบริการลูกค้า หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการกับลูกค้าโดยตรงและตอบคำถามลูกค้าทางโทรศัพท์ในการให้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ การชำระค่าบริการ การโอนสิทธิ์หรือเปลี่ยนแปลงสัญญา การตอบคำถามในการบริการต่างๆ การขายอุปกรณ์โทรคมนาคม

4. บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง หมายถึง บริษัทที่มีธุรกิจด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

คุณลักษณะส่วนบุคคล และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการศึกษา ตามลำดับหัวข้อ ต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

- 1.1 ความหมายของความเครียด
- 1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด
- 1.3 สาเหตุของความเครียด
- 1.4 ชนิดของความเครียดของบุคคลในองค์กร
- 1.5 ระดับของความเครียด
- 1.6 การวัดความเครียด
- 1.7 อาการของความเครียด
- 1.8 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและความเครียดในอาชีพ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

- 2.1 งานวิจัยในประเทศ
- 2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของการวิจัยครั้งนี้

- 3.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ
- 3.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ
- 3.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา
- 3.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงาน
- 3.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายได้
- 3.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
- 3.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความเครียด

สำหรับความหมายของความเครียดนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ความเครียดเป็นภาวะตึงเครียด หรือภาวะที่มีความกดดันต่อร่างกาย จิตใจ สิ่งกดดัน อาจจะเป็นเหตุการณ์ หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคล หรือเป็นเพียงสิ่งคุกคามทางด้านจิตใจ (Fishbein. 1975 : 1225-1226)

ความเครียด หมายถึง ความเจ็บปวดต่างๆ ที่เข้ามาแทรกซ้อนในวงจรการทำงานตามปกติของร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกาย และจิตใจเสียดุลยภาพที่คนปกติพึงมี ความเครียดยังรวมไปถึงความบีบคั้นต่างๆ ทั้งทางกาย ทางใจ และทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น (ศุภชัย ยาวะประภาส. 2525 : 65)

ความเครียดทางด้านจิตเวช หมายถึง ต้นเหตุขัดขวาง หรือสิ่งเร้าที่ทำให้มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรภาพ หรืออารมณ์ร่วมกัน (พยอม อิงคตานุวัฒน์. 2525 : 340)

สุจิต สุวรรณชีพ (2531 : 95) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่ง อันไม่พึงประสงค์ ซึ่งเราคาดคิดว่า สถานการณ์หรือความกดดันนั้นๆ หนักหนา หรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของเราที่จะแก้ไข หรือขจัดปัดเป่าให้หมดสิ้นหรือบรรเทาเบาบางลงได้

ไพรัช พงษ์เจริญ (2537 : 155-156) ได้ให้คำจำกัดความของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบของจิตใจและร่างกายต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งสภาพแวดล้อมใกล้ตัวและที่ไกลตัวออกไป สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเหล่านี้เอง ที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ในขณะที่เดียวกันการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เป็นเรื่องที่แต่ละบุคคลจะสามารถกระทำได้มากน้อยแตกต่างกัน

รวีวรรณ นิเวตพันธ์ (2538 : 19) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอาการความรู้สึกที่ร่างกายหรือจิตใจได้รับความกระทบกระเทือน ทำให้มีปฏิกิริยาแสดงออกในรูปแบบต่างๆ ถ้าแก้ไขได้ก็ไม่มีอะไรเกิดขึ้น แต่ถ้าแก้ไขไม่ได้ก็จะเป็นความเครียดที่ออกมาทางกาย อารมณ์ และพฤติกรรม

ลาซารัส (Lazarus. 1966 : 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่มนุษย์หรือสัตว์ได้รับความกดดัน และต้องอาศัยการปรับตัวทางร่างกายและจิตใจ

เชลเย (Selye. 1965 : 53-54) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาจากทั้งภายในและภายนอกร่างกายที่มีคุกคามขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ เป็นผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ภาวะทางร่างกายและจิตใจขาดความสมดุลย์ แสดงให้รู้โดยมีกลุ่มอาการทางร่างกายที่มีลักษณะเฉพาะ

ฟาร์เมอร์ และคณะ (Farmer and others. 1984 : 12) กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากภาวะการณ์ต่างๆ ซึ่งในภาวะการณ์เดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดต่างกัน

มาโกลิส และโครส์ (Margolis and Kroes. 1974 : 16) ได้ให้ความคิดเห็นถึงความเครียดเป็นเงื่อนไขอย่างหนึ่งที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคนกับลักษณะของงาน ซึ่งความสัมพันธ์ของคนกับลักษณะของงานนี้เอง ที่ไปทำลายกระบวนการทางร่างกายและจิตใจ สาเหตุของงานมาจาก สภาพการณ์ของการทำงานซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดและความเครียดจากงานก็คือตัวที่ไปทำลายกระบวนการภายในร่างกายและจิตใจนั่นเอง

จากความหมายต่างๆ ที่กล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด มี 3 กลุ่ม ดังนี้ (มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. 2538 : 27) //

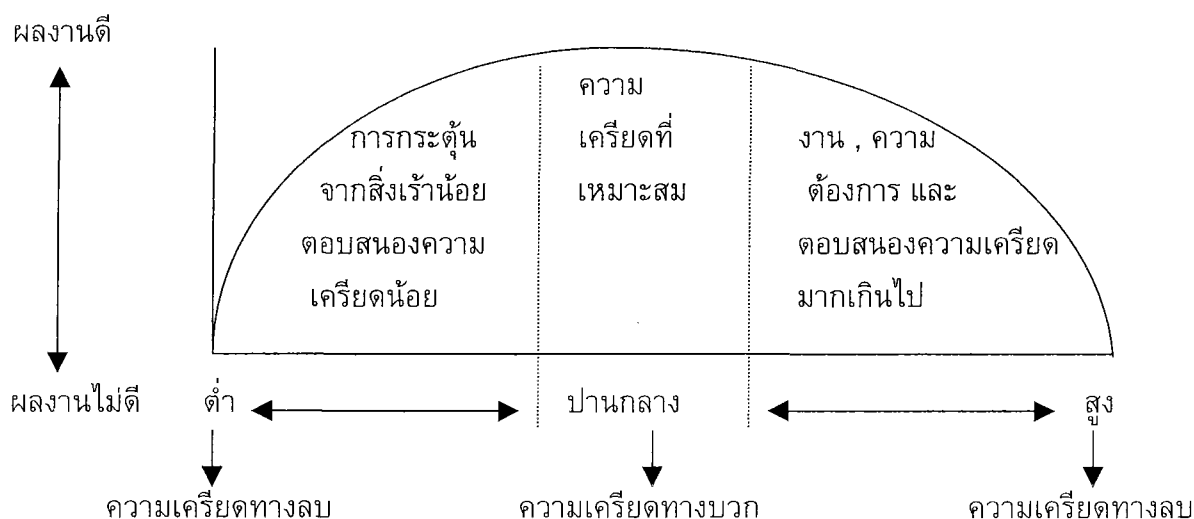
1. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา (Psychology) ประกอบด้วยรูปแบบดังนี้

1.1 รูปแบบบนพื้นฐานของการตอบสนอง (Response – Based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของสิ่งรบกวนที่ขัดขวางการตอบสนองทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลต่อภาวะคุกคาม ทฤษฎีกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีพื้นฐานความเครียดของเซลเย (Selye. 1956 : 31-35) ที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อการกระตุ้น ซึ่งการตอบสนองออกมาในกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (General Adaptation Syndrome หรือ GAS) เป็นต้น

1.2 รูปแบบบนพื้นฐานของสิ่งเร้า (Stimulation – Based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียด เป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดการตอบสนองและสิ่งเร้าเหล่านี้เป็นบ่อเกิดของความเครียด เช่น ความมากเกินไป ความขัดแย้งและสิ่งที่นอกเหนือการควบคุม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับความเจ็บป่วยของ โฮล์ม และเรย์ (Holmes and Rahe. 1967 : 213-218) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ถือว่าเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว

1.3 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด (Interaction Model of Stress) เป็นรูปแบบที่มีพื้นฐานแนวคิดจาก 2 รูปแบบแรกรวมกัน และศึกษาในมิติที่ว่าความเครียดเป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความสามารถในการตอบสนองของบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการคุกคาม และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจสูง มีความสมดุลระหว่างความต้องการและการตอบสนอง บุคคลนั้นจะปลอดภัยจากความเครียด นักทฤษฎีความเครียดในกลุ่มนี้ ได้แก่ ลาซารัส และคณะ (Lazarus and Cohen. 1977 ; Lazarus and Folkman. 1984 ; Lazarus and Luaneir. 1987)

2) ทฤษฎีความเครียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Job Stress) ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้นำมาใช้อธิบายความเครียดในการทำงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person – Environment Fit Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของ เฟรนช์ และคณะ (French and others'1982) ทฤษฎีนี้ตั้งบนแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์กรและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้ มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคล นั่นคือความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง (Supply) หรือความต้องการ(Demands) ของสิ่งแวดล้อม (Environment) ไม่สมดุลกับความต้องการ(Needs) หรือความสามารถของบุคคล(Person) นั่นคือ ถ้าความต้องการหรือความสามารถของบุคคลและสิ่งแวดล้อมไม่สมดุล ผลที่ตามก็คือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกในทางไม่ดีกับงาน นอกจากทฤษฎีนี้แล้วในกลุ่มนี้ยังมีแนวคิดที่ว่าด้วย ความเครียดกับประสิทธิผลในการทำงานซึ่งเป็นแนวคิดของ เยอร์เกส – ดอดสัน (Worchel and Wayne. 1986 : 350 ; citing Yerkes – Dodson) ที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นทั้งคุณและโทษ ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวก และทางลบกับสัมฤทธิ์ผลของการทำงานคือระดับความเครียดที่เหมาะสม (Eustress) จะมีสัมฤทธิ์ผลของทำงานสูงสุด ซึ่งจะอยู่ที่จุดสูงสุดของตัวยูหวักลับ ถ้าความเครียดสูงกว่านี้ สัมฤทธิ์ผลของการทำงานจะลดลงอย่างรวดเร็ว ดังภาพประกอบ 1 และยังเสนอว่า ความเครียดน้อยก็ทำให้ผลงานต่ำ และผลของงานกับระดับความเครียดจะผันแปรอยู่ระหว่างคนกับองค์กร (Hellriegel and others. 1983 : 501 ; Davis and Newstrom. 1985 : 475 ; DuBrin. 1990 : 174)



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนั้น ในกลุ่มนี้ยังมีทฤษฎีของอิวานเซวิช (Steers and Porter. 1983 : 376-377 ; Citing Ivancevich. 1983) คือทฤษฎี Arosal Motivation Theory ที่สรุปว่า สิ่งเร้าในขณะหนึ่งเท่านั้นที่บุคคลจะตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การกระตุ้นอย่างเหมาะสมจากการคุกคามของสิ่งแวดล้อมจะทำให้บุคคลตอบสนอง โดยมีพฤติกรรมชนิดพิเศษทำให้ได้ผลงานที่ดีขึ้นหรือดีกว่าในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าสิ่งเร้าที่มากระตุ้นมากเกินไปจะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงและอยู่ในระดับต่ำ

3. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ (Welford. 1974 : 4-9)

3.1. สมมติฐานตัวยูหัวกลับ (Inverted-U Hypothesis) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น ผลการทำงาน (Job Performance) จะเพิ่มขึ้นจนถึงจุดสูงสุดของโค้งตัวยูหัวกลับและความเครียดที่มากหรือน้อยเกินไปมีผลทำให้ผลการทำงานต่ำกว่าด้วย

3.2. ทฤษฎีการตรวจจับสัญญาณ (Signal Detection Theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการตอบสนองเมื่อร่างกายได้รับสัญญาณกระตุ้นจากสิ่งคุกคาม จะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจก่อให้เกิดผลต่อสุขภาพ เกิดความเจ็บป่วยได้ทั้งร่างกายและจิตใจ

1.3 สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียดมีหลายประการ ดังที่มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

ซารอน (พรทิพย์ เกยุรานนท์. 2527 : 16-17 ; อ้างอิงมาจาก Sharon. 1978.) จำแนกสาเหตุความเครียด เป็น ความเครียดภายในและภายนอก ดังนี้

1. ความเครียดภายใน (Internal Stress) คือ แรงกระตุ้นภายในตัวเองของบุคคลซึ่งเกิดจาก

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) เกิดได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ หรือสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต (Biological Need) เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ความอบอุ่น เป็นต้น ถ้าได้รับการตอบสนองไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพพฤติกรรมทางสังคมได้ เช่น กลายเป็นคนโมโหง่าย หงุดหงิด จุนเจียว เป็นต้น

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ (Developmental Stress) เป็นความเครียดที่เกิดในช่วงเวลาพัฒนาการของแต่ละวัยโดยเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปตามวัย เกิดจากเหตุจูงใจทางสังคมหรือความต้องการทางจิตใจ ได้แก่ ความต้องการความรัก การมีเพื่อน ความยกย่องนับถือ เหมาะสมวัย การที่คนเราเติบโตในสังคมที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ไม่เหมือนกันย่อมทำให้แต่ละคนเกิดความต้องการภายในหรือเหตุจูงใจทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน

2. ความเครียดภายนอก (External Stress) หรือความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เกิดจาก

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยหรือได้รับอันตรายต่างๆ รวมถึงวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์ที่มีได้

คาดหว้งว่าจะเกิดขึ้น (Unanticipate Stress) เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ สงคราม หรือโรคภัยไข้เจ็บที่ก่อให้เกิดความพิการ

2.2 ข้อเรียกร้องทางสังคม ซึ่งได้แก่ แบบแผนประเพณีวัฒนธรรมที่แตกต่าง เมื่อเราไม่สามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความต้องการทางสังคมได้ ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ความกระวนกระวายใจ ไม่เป็นตัวของตัวเองและต้องตกอยู่ในภาวะเครียดหรือความทุกข์ไปตลอด

เองเกล (Engel. 1962 : 288 - 300) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียด เกิดจาก

1. การสูญเสียหรือกลัวว่าจะสูญเสียสิ่งมีค่า เช่น อาจจะเป็นการเสียตำแหน่งหน้าที่หรือสูญเสียบทบาทในสังคม หรือเสียอวัยวะบางอย่าง แบ่งรายละเอียดได้ดังนี้ คือ

1.1 การสูญเสียอวัยวะ อาจได้รับอันตรายจากอุบัติเหตุ หรืออาจทำการผ่าตัด เพราะพยาธิสภาพ ตลอดจนการสูญเสียความงาม

1.2 การสูญเสียความเป็นสมาชิกในสังคม เช่น กลุ่มทางการเมือง ทางศาสนา หรือกลุ่มวิชาชีพ

1.3 การสูญเสียบุคคลที่มีความสำคัญ บุคคลนั้นอาจเป็นบุคคลที่เราเคารพนับถือ มีความสำคัญต่อชีวิต หรือแม้กระทั่งบุคคลที่เป็นผู้นำระดับชาติ

1.4 แผนการทำงานล้มเหลวหรือต้องเสี่ยงอันตราย

1.5 การเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิต

1.6 การสูญเสียบ้าน สิ่งของ สัตว์เลี้ยง

1.7 การตกงาน ก็นับเป็นการสูญเสียชนิดหนึ่ง เพราะนอกจากจะขาดรายได้แล้วยังหมายถึงการสูญเสียฐานะทางสังคมอีกด้วย

2. การได้รับอันตรายหรือกลัวจะเกิดอันตราย จะเห็นได้ว่าความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ก็คือ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ โดยสัญชาตญาณมนุษย์จะต่อต้านสิ่งที่เป็นอันตรายและการต่อต้านหรือการป้องกันตนเองนี้ก่อให้เกิดความเครียด

3. ความคับข้องใจเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ อาจจะเป็นความต้องการทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์หรือสังคม ทำให้เกิดความขัดแย้งได้และนำไปสู่ความเครียด

ลูวินและสคอตต์ (เจลิมชัย ปัญญาดี. 2531 : 37 ; อ้างอิงมาจาก Lewine and Scotch.)

ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน ว่ามีสาเหตุใหญ่ๆ 3 ประการ คือ

1. ความเครียดจากการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัญหาสำคัญ คือ

1.1 ความมั่นคงของการจ้าง เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตกงานนอกจากจะทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้รู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่า และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของสมาชิกในครอบครัวได้

1.2 ตำแหน่งของอาชีพ

1.3 องค์กรนั้นเล็กกิจการ

2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นความเครียดที่เกิดจาก

2.1 ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน

2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างขององค์การ เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคล ที่ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์การหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การยอมรับที่จะต้องทำงานตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การที่ต้องทำงานร่วมกับคนที่ตนไม่ชอบ การต้องคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

คูเปอร์ และ มาร์แชล (Cooper and Marshall.1983 : 21-22) ได้อธิบายถึงแหล่งความเครียด 6 แหล่ง คือ ปัจจัยในตัวงาน บทบาทในองค์การ การพัฒนาอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ สัมพันธภาพในการทำงาน และแหล่งภายนอกองค์การ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สาเหตุความเครียดในการทำงาน

แหล่งความเครียด	ตัวอย่าง
1. ปัจจัยในตัวงาน	- งานมากเกินไป น้อยเกินไป งานที่ต้องแข่งกับเวลา สภาพการทำงานที่ไม่ดีหรือมีอันตราย
2. บทบาทในองค์การ	- บทบาทที่ไม่ชัดเจน ความรับผิดชอบขัดแย้ง มีความสับสนในขอบเขตของงาน
3. การพัฒนาอาชีพ	- การได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การขาดความมั่นคงในการทำงาน
4. โครงสร้างของบรรยากาศขององค์การ	- ขาดการมีส่วนร่วม นโยบายขององค์การที่เคร่งครัด พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา ขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ
5. สัมพันธภาพในการทำงาน	- การมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้า ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน ปัญหาในการกระจายความรับผิดชอบ
6. แหล่งภายนอกองค์การ	- ปัญหาครอบครัว วิกฤติการณ์ในชีวิต ปัญหาการเงิน ปัญหาความสมดุลในความต้องการและความสนใจจากส่วนตัว ครอบครัว และองค์การ

นอกจากนี้ แมคมิลแลน และ ดูเอน (Macmillan and Duane.1982 : 444-446) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป การทำงานมากเกินไปภายใต้เวลาอันจำกัด อาจทำให้เกิดความเครียด และโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2. คุณภาพ เช่น ลักษณะงานที่ยากเกินความสามารถของบุคคล งานที่ยุ่งยาก
3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ได้แก่ หัวหน้าใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง วิธีการทำงานใหม่ นโยบายขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฯลฯ

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. บทบาทของบุคคลในองค์กร บทบาทของบุคคลที่เป็นสาเหตุของความเครียด มีลักษณะ คือ ความสับสนในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท

6. ความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดอาจเกิดได้เมื่อบุคคลไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตนเอง

7. การติดต่อหรือทำงานกับบุคคลที่มีความเครียด

ยรรยง ศุทธารัตน์ (2526 : 33) ได้กล่าวถึงความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน ว่าอาจจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน ความรู้สึกต่องาน งานที่ทำ ทำให้เกิดความเครียดมากน้อยเพียงใดในแต่ละวันหรือเครียดเป็นครั้งคราว ซึ่งความเครียดที่เกี่ยวกับงานนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมสถานการณ์และความเข้าใจในการจัดการกับปัญหา

2. ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม รวมถึงสภาพดินฟ้าอากาศในบริเวณที่อยู่อาศัยตลอดจนถึงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วย

3. ความเครียดจากความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นตัวทำให้เกิดความเครียดได้มากที่สุด ความสัมพันธ์นี้รวมถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนถึงการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งถือเป็นภาระความรับผิดชอบส่วนใหญ่ของผู้บริหาร

4. ความเครียดจากความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นเพราะคิดไปเอง กังวลไปในสิ่งที่ยังมาไม่ถึง

ซินโฮสธ หัตบ่าเรอ (2531 : 2-3) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าคนทำงานอาจจะเกิดความเครียดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อม การทำงานไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่มีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่จะก้าวหน้า หรือมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำอยู่ เป็นต้น

จากสาเหตุของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ดังนี้ คือ สาเหตุจากลักษณะงานที่รับผิดชอบ สาเหตุจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน สาเหตุจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอื่นในที่ทำงาน และสาเหตุจากระบบการบริหารงานในองค์กร

1.4 ชนิดของความเครียดของบุคคลในองค์กร

จากสาเหตุของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า บุคลากรในองค์กรต่างๆ สามารถจะเกิดความเครียดขึ้นได้นอกจากความเครียดจากสภาพแวดล้อมและสาเหตุอื่นๆ ที่กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้ก็เพราะบุคลากรในองค์กรจะต้องเผชิญกับสภาวะภายในขององค์กรอีกทางหนึ่งด้วย กล่าวโดยสรุปว่า เมื่อพิจารณาถึงสภาพโดยรวมของบุคลากรในองค์กรแล้วสามารถที่จะแบ่งความเครียดออกได้เป็น 2 ชนิด คือ (สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์. 2535 ; อ้างอิงมาจาก Cooper and Marshall.1983)

1. ความเครียดทั่วไป ซึ่งเป็นภาพรวมของความเครียดที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ สามารถจะมีที่มาจากสาเหตุต่างๆ กันไปตามที่ได้กล่าวมาแล้ว

2. ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยการทำงาน

ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยการทำงานของบุคลากรในองค์กร เป็นความเครียดที่มีผลกระทบโดยตรงกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันของบุคลากรในองค์กร ซึ่งอาจแบ่งย่อยออกไปเป็นความเครียดในการทำงาน เป็นต้นๆ ดังนี้ (สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์. 2535 ; อ้างอิงมาจาก Cooper and Marshall.1983)

1. ด้านตัวงาน ความเครียดทางด้านตัวงานจะเกี่ยวพันกับสภาพการทำงานโดยตรงทั้งลักษณะงาน ความยากง่าย งานหนักเกินไปหรืองานที่มีปริมาณงานที่ต้องทำมาก (Brown and Mobery. 1980 : 59)

2. ด้านบทบาทหน้าที่ ความเครียดด้านบทบาทหน้าที่มักจะมีสาเหตุมาจากความสับสนคลุมเครือ หรือขัดแย้งกันของขอบเขตความรับผิดชอบในการทำงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ (Cooper. 1979 : 135) ได้กล่าวว่าความก้าวหน้าในการทำงาน ความมุ่งหวังที่จะได้รับผลตอบแทนของการทำงานในรูปของการเลื่อนตำแหน่ง เหล่านี้อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้

4. ด้านสัมพันธภาพของบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากลักษณะของความสัมพันธ์ภายในองค์กร ระหว่างสมาชิกแต่ละหน่วยความมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างกัน และลำดับชั้นการบังคับบัญชา

5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ระบบระเบียบวิธีสายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติการควบคุมงาน ซึ่งปัจจัยด้านต่างๆ เหล่านี้สามารถนำไปสู่ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยการทำงานได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ชนิดของความเครียดของบุคคลในองค์กร แบ่งได้ ดังนี้ คือ ความเครียดด้านทั่วไป และความเครียดที่มีสาเหตุมาจากการดำเนินงาน

1.5 ระดับของความเครียด

บุคคลแต่ละคนจะมีความเครียดไม่เท่ากันถึงแม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกัน เพราะแต่ละบุคคลมีปฏิภณารุนแรงต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น ความรุนแรงและระยะเวลาที่เกิดความเครียดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจนั้น ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของการกระทบกระเทือนที่ได้รับมีผลทำให้มีการปรับตัว และมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป อาจเป็นอยู่ชั่วคราว หรือเป็นระยะเวลานาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล (ชัยวัฒน์ เพชรกุล, 2539 ; อ้างอิงมาจาก พรทิพย์ เกยุรานนท์, 2527 : 22)

เจนิส (Janis, 1952 : 13) ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นหรือสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้นๆ ไม่รุนแรง ความเครียดระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่น การจราจรติดขัด การพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าชนิดแรก ระยะเวลาตั้งแต่เกิดขึ้นถึงสิ้นสุดอาจเป็นชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานหนักหรือทำงานติดต่อกันนานเกินไป การเจ็บป่วยที่รุนแรง การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี โดยมีสาเหตุที่รุนแรงมากหรืออาจเกิดจากหลายสาเหตุร่วมกัน เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะ สิ่งของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นต้น

รอดเซปปี (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2525 : 3 ; อ้างอิงมาจาก Raudsepp,.) กล่าวถึงระดับความเครียดที่ให้ประโยชน์สูงสุดว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ ณ ระดับนี้ ความเครียดจะให้ประโยชน์แก่บุคคลมากที่สุด ทุกๆ คนจะมีระดับที่เหมาะสมในเรื่องของความเครียดของตนเอง ถ้าความเครียดมีสูงเท่ากับระดับนี้มากๆ บุคคลนั้นๆ จะกลายเป็นคนจับต้นชนปลายไม่ได้ และนานๆ เข้าอาจจะหมดสมรรถภาพในการทำงานไปเลย แต่ถ้าหากเขามีความเครียดต่ำกว่าระดับนี้ บุคคลจะไม่ตระหนักถึงความสามารถที่แท้จริงของเขา เช่นเดียวกับ แมคคิน (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2525 : 3 ; อ้างอิงมาจาก Mexkin.) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เราควรพยายามหาระดับของความเครียดที่ให้ประโยชน์สูงสุดนี้ และพยายามดำเนินชีวิตหรือทำงานโดยระมัดระวังให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสมในเรื่องของความเครียด ถ้าบุคคลใดสามารถทำได้เช่นนี้ บุคคลนั้นจะเป็นคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีความสุขในชีวิต

จะเห็นได้ว่า การแบ่งระดับความเครียด แบ่งได้หลายระดับ ได้แก่ ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับปานกลาง และความเครียดระดับสูง

1.6 การวัดความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 482) กล่าวว่า การที่จะทราบได้ว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่และมากน้อยเพียงใดนั้นมี 2 วิธี ดังนี้

1. การสังเกตจากสิ่งที่ปรากฏออกมาในตัวคน ทั้งทางด้านอารมณ์ คำบอกเล่า พฤติกรรม รวมทั้งอาการต่างๆ เช่น อารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บ่นถึงปัญหาที่มี แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย ถอนหายใจ สิ้นหน้ำ กระสับกระส่าย ตลอดทั้งการแสดงพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิมหรือมีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลด อ่อนเพลีย โดยมีสาเหตุมาจากการทำงานที่ต้องรับผิดชอบมาก การมีปัญหามากและการแก้ปัญหาไม่ตก เป็นต้น

2. การใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจหาความเครียด โดยสามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลขเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบสำรวจนั้นๆ ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด ตัวอย่างแบบวัดความเครียด เช่น

แบบวัดความเครียดของแฮสและเฟรนช์ (House and French.1980) เป็นแบบวัดความเครียดเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานและสุขภาพ โดยวัดความเครียดจากปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นทางร่างกายและจิตใจ ได้แก่ อาการที่เกิดขึ้นทางร่างกาย ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า ความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสุขภาพ (Health Opinion Survey (HOS)) มีคำถามจำนวน 20 ข้อ ที่ถามเกี่ยวกับอาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งบรรจง สืบสมาน เป็นผู้แปลแบบสำรวจ HOS นี้ และนำมาใช้เป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2516 โดยศึกษาความเครียดของนักเรียนในกรุงเทพมหานคร และต่อมาได้มีการนำแบบสำรวจ HOS มาใช้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดกันอย่างแพร่หลายและนิยมใช้กันมากในวงการสุขภาพจิต เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่ใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาวะสุขภาพจิตของผู้ตอบได้ในระดับหนึ่ง และสามารถใช้บุคลากรที่ไม่ใช่จิตแพทย์เป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ได้

แบบสำรวจ HOS นี้ มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน คือ อาการที่เกิดขึ้นบ่อยๆ ให้ 3 คะแนน อาการที่เกิดขึ้นนานๆ ครั้งให้ 2 คะแนน ไม่เคยเกิดอาการเลยให้ 1 คะแนน แล้วนำคะแนนรวมมาประเมินระดับความเครียด โดยใช้หลักคะแนนอิงกลุ่ม ผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ค่าเฉลี่ยบวก 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลงมา จัดว่ามีความเครียดในระดับน้อย ผู้ที่มีคะแนนความเครียดระหว่างค่าเฉลี่ยบวก 1 ถึง บวก 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติ มีแนวโน้มต่อการเกิดปัญหาสุขภาพจิต และผู้ที่มีความเครียดมากกว่าค่าเฉลี่ยบวก 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขึ้น ถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดในระดับสูงมากเป็นกลุ่มที่อาจมีปัญาสุขภาพจิตเล็กน้อยมาบ้างแล้ว ควรได้รับการตรวจจากจิตแพทย์

ยรรยง ศุภธารัตน์ (2526) ได้นำแบบสำรวจสุขภาพจิต (Cornell Medical Index (CMI)) มาใช้เป็นครั้งแรกโดยดัดแปลงจากแบบสำรวจสุขภาพจิตของมหาวิทยาลัยคอร์เนล ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 195 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับสุขภาพกาย จำนวน 130 ข้อ ส่วนอีก 65 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับอาการทางอารมณ์และจิตใจ เกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับสุขภาพจิตของแบบวัดนี้พิจารณา 2 ทาง คือ คะแนนรวมจากการตอบแบบวัดทั้งหมด และคะแนนเกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจโดยเฉพาะประกอบกัน

แบบวัดความเครียด HOS และ CMI นี้ ได้มีนักวิชาการหลายท่านนำไปใช้ศึกษาวิจัยและบางรายงานก็มีการนำแบบวัดทั้งสองนี้มารวมกัน เพื่อวัดความเครียดและใช้วิธีคิดคะแนนโดยหลักคะแนนอิงกลุ่ม แบ่งความเครียดออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยบวก 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดว่ามีความเครียดระดับต่ำ ผู้ที่มีคะแนนความเครียดระหว่างค่าเฉลี่ยบวก 1 ถึง 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่ามีความเครียดระดับสูงปกติ และผู้ที่มีคะแนนความเครียดมากกว่าค่าเฉลี่ยบวก 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขึ้นไป ถือว่ามีความเครียดระดับสูงมาก

คูเปอร์และวิลเลียมส์ (สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์, 2535 : 45 ; อ้างอิงมาจาก Cooper and Williams, 1988) ได้สร้างแบบวัดความเครียด Occupational Stress Indicator (OSI) ในปี 1988 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความเครียด 2 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้สึเกี่ยวกับงาน เป็นคำถามในด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ แนวทางที่ประพฤติปฏิบัติเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล การแปลเหตุการณ์รอบตัว บังคับความเครียดในงาน และกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหา

2. ด้านความเครียดทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางกายและทางใจเมื่อมีความเครียด จำนวน 30 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางใจ 18 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางกาย 12 ข้อ

จากเอกสารต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า วิธีการที่จะทราบว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่มากนักน้อยเพียงใดนั้น สามารถพิจารณาได้จากปฏิกิริยาที่บุคคลนั้นแสดงออกและจากแบบทดสอบวัดความเครียดต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

1.7 อาการของความเครียด

อาการของความเครียด สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคล และความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร

1. ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคล

นันทวรรณ นาวี (2536 : 41-43) กล่าวว่า มนุษย์สามารถจัดการกับความเครียดได้เป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง หากกลไกการปรับตัวทำงานหนักเกินไป ผลที่เกิดจากความเครียดที่มีสาเหตุต่างๆ กันจะก่อให้เกิดปฏิกิริยาการตอบสนองและแสดงอาการออกมา 3 ทาง คือ

1. อาการทางร่างกาย ร่างกายส่งผ่านความเครียดได้หลายทาง บางอย่างเป็นความเคยชิน อาการที่แสดงออกทางร่างกายจะแสดงออกในรูปของความเจ็บป่วย ซึ่งขึ้นอยู่กับอวัยวะหรือระบบของร่างกายที่อ่อนแอที่สุด การตอบสนองความเครียดที่พบมากที่สุดเกิดที่บริเวณศีรษะและเท้า เช่น ขอบเอามือแตะผม หู หรือจมูก การขบฟัน กัดริมฝีปาก เขย่าขาหรือพลิกเท้า ส่วนอาการเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความเครียด เช่น ความดันโลหิตสูง ท้องอืด ผื่น ภูมิแพ้ คลอเรสเตอรอลสูง โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ความผิดปกติทางเพศ เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ ความเครียดมีผลต่ออารมณ์ของเราได้หลายทาง บางอย่างเปลี่ยนแปลงเพียงภายนอก บางอย่างอยู่ในระดับลึกและรุนแรง เช่น อาการกระสับกระส่าย ขาดความอดทน เป็นอาการภายนอกของความก้าวร้าว และความกังวลที่อยู่ลึกลงไปภายใน นอกจากนี้ ยังมีความรู้สึกของความสิ้นกึกจิต ความละเอียด หรือรู้สึกว่าการช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ หมดหวัง กังวล หดหู่ อารมณ์เหล่านี้สามารถนำไปสู่ปัญหาทางจิตได้ หากเกิดขึ้นและดำรงอยู่นาน

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ก้าวร้าว นอนได้ไม่เต็มที่ ทำหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ลุกแก็โตะ แสดงกริยาอาการที่เกินสมควร พุดเร็วเกินไปหรือดังเกินไป

2. ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร

พสุ เดชะรินทร์ (2536 : 87-88) กล่าวถึง ความเครียดที่มีผลกระทบต่อองค์กร ทำให้

1. ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง ความเครียดอาจจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

2. ผู้ปฏิบัติงานเกิดอาการเหนื่อยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะนำไปสู่การลางานบ่อยครั้งขึ้นหรือแม้กระทั่งการลาออกจากงาน หรือการทำงานไม่เสร็จตามกำหนดที่ตั้งไว้

3. ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติไม่ดี อาจจะต้ององค์กรที่ทำงานอยู่ หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงานและความภักดีที่มีต่อองค์กรก็จะลดน้อยลง

1.8 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและความเครียดในอาชีพ

บีเออร์ และ นิวแมน (Beehr and Newman.1974 : 605-699) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้การทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกายมีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิต ประสิทธิภาพขององค์กร ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุลย์ กระทบต่อบุคคล เป็นต้น

คูเปอร์ และ มาร์แชล (Cooper and Marshall. 1976 : 11-28) ได้กล่าวว่า ความเครียดจากอาชีพมีลักษณะเช่นเดียวกับความเครียดในการทำงาน แต่ความเครียดจากอาชีพ (Occupational Stress) เป็นผลจากปัจจัยทางภาวะแวดล้อมที่มีผลคุกคามต่อการทำงานของคน บุคคล ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป บทบาทที่สับสน ความขัดแย้งในบทบาท และสภาวะการทำงานไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง ความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

แคลลีเบิร์ฟ (Kalleberf .1977 : 124-143) กล่าวว่า ความเครียดจากอาชีพ หมายถึง การไม่ได้รับในสิ่งที่ควรจะได้จากการแสดงบทบาทในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ความกระวนกระวายใจ เป็นต้น

เฟรนช์ และ คณะ (French and Others.1974 : 30-66) ก็ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานว่า เป็นการรับรู้ของบุคคลมีสภาพแวดล้อม มีความต้องการเกินกว่าที่บุคคลจะพึงตอบสนองได้ การไม่พบช่องทางจะตอบสนองความต้องการอันนั้น จึงเกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างปัจเจกบุคคลกับสภาพแวดล้อม ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับการทำงาน เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน เป็นต้น

จากความหมายของความเครียดในการทำงาน สรุปได้ว่า การที่บุคคลมีความรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือหงุดหงิดในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะงานหรือปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.1 งานวิจัยในประเทศ

✓ พรทิพย์ เกษรนนท์ (2527) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ 391 คน และผู้บริหารพยาบาล 106 คน จากโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร 6 แห่ง เครื่องมือที่ใช้คือ แบบวัดกลุ่มอาการต่างๆ (Symptom Check List-90 หรือ SCL-90) วัดระดับความเครียด ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีความเครียดระดับกลาง แสดงออกในรูปของกลุ่มอาการกลัวสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่มีเหตุผล มีความวิตกกังวลต่อสิ่งที่เป็นปัญหาและพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น รองลงมาคือ ความคิดหวนตระแว้ง ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาล ได้แก่ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในงาน การทำงานพิเศษนอกเวลา ไม่มีผลต่อความเครียด พยาบาลที่มีภาระครอบครัวมากมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่มีภาระครอบครัวน้อย ด้านปัจจัยหน้าที่การงานพบว่า พยาบาลประจำการมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารการพยาบาล พยาบาลที่ปฏิบัติงานเป็นผลัด มีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่ไม่ได้ปฏิบัติงานเป็นผลัด ส่วนด้านปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย จะมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ส่วนขนาดของโรงพยาบาลไม่พบความแตกต่างของความเครียด เมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความเครียดพบว่า สิ่งแวดล้อมมีผลต่อความเครียดมากที่สุด รองลงมาได้แก่ลักษณะงาน ภาระทางครอบครัว ตำแหน่ง เวลาการปฏิบัติงานตามตารางหมุนเวียนของพยาบาลตามลำดับ

✓ รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีปัจจัยทางด้านเพศแตกต่างกัน จะมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานมากที่สุด คือ การที่ผู้ร่วมงานไม่ค่อยเอาใจใส่หรือให้ความช่วยเหลือกัน ส่วนเรื่องผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อบุคลากรทางการแพทย์พบว่าผลกระทบทางด้านสุขภาพกายมีความสัมพันธ์กับความเครียดมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของ เจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมรักษาการณ์ พบว่าเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมรักษาการณ์มีความเครียดระดับต่ำร้อยละ 86.10 และกลุ่มที่มีความเครียดระดับสูงมากเพียงร้อยละ 3.20 ส่วนปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบจัดชั้นภูมิ จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบวัดดัชนีความเครียดในอาชีพ (Occupational Stress Indicator) ของคูเปอร์ และคณะ (Cooper et al. 1988) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความเครียดระดับปานกลาง รองลงมา คือ ความเครียดระดับต่ำ และความเครียดระดับสูง ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ส่วนปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้า โครงสร้างและบรรยากาศ ตามลำดับ

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 540 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยในการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้ร้อยละ 13.54 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่สำคัญได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานและด้านลักษณะงาน พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทของงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จิระพร อุดมกิจ (2539) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ บุคลากรคอมพิวเตอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่ทำงานในองค์การของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานในระดับปานกลาง บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ สถานภาพสมรส และประเภทขององค์การ ต่างกัน มีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ระดับการศึกษาและสถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุและประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จ

และความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไปของบุคลากรคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

รูสเชค (รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช 2531 : 43 ; อ้างอิงจาก Russek.1962 : 244) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความเครียดของชีวิตประจำวัน บทบาทขัดแย้ง และประสิทธิภาพของงานรายบุคคล พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับวิชาชีพที่ให้บริการแก่บุคคล ส่วนใหญ่มักจะมีปัญหาในเรื่องความยาวนานในการทำงาน การขาดการประสานงานที่ดี ขาดอำนาจสั่งการ และทรัพยากรมีไม่เพียงพอ ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

เฟรนช์และแคปแลน (French and Caplan.1972) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานมาก กับความเครียดทางกายและจิตใจ ในการทดลองครั้งแรกกลุ่มตัวอย่างได้แสดงให้เห็นว่าปริมาณงานที่มากก่อให้เกิดอาการเครียดทางจิตใจ เช่น อาการง่วงงุน รู้สึกว่าคุณค่าของตนเองลดลง และอาการเครียดทางด้านร่างกายโดยวัดระดับต้านทานทางผิวหนัง ซึ่งในการทดลองครั้งที่สองได้เพิ่มปริมาณด้านคุณภาพงานเข้าไปด้วย ผลจากการทดลองสรุปได้ว่าปริมาณงานจำนวนมากจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าสูญเสียคุณค่าของตนเอง ทำงานผิดพลาดบ่อย อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ระดับคลอเรสเตอรอลเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการทดลองทั้งสองครั้งได้สนับสนุนว่า งานที่มีปริมาณมากเกินไปก่อให้เกิดความเครียดทั้งทางด้านจิตใจและร่างกาย

แพคการ์ดและโมโทวิดโล (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537 : 43 ; อ้างอิงจาก Packard and Motowidlo .1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด ถ้าความเครียดสูงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงและทำให้คุณภาพของงานต่ำลงด้วย นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นอีกว่า สภาพของงานเป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดอีกทั้งยังส่งผลถึงการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย

บราวเนอร์ (Browner. 1987) ศึกษาพบว่าบุคลากรวิชาชีพที่ให้บริการ เมื่อเกิดความเครียดจากการทำงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานลดลง เป็นผลให้บุคคลเหล่านั้นต้องการโยกย้ายเปลี่ยนที่ทำงาน หรือลาออกจากงาน

โคเฟลอร์และวาพานิช (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537 : 47 ; อ้างอิงมาจาก Kofler and Wongphanich.1988 : 67-86) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปรากฏการณ์ความเครียดในสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด คืองานนั่งโต๊ะ เป็นงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจน้อย ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีตารางเวลาการทำงานที่กำหนดไว้ตายตัว และมีความกดดันเรื่องเวลาเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังพบว่างานที่มีลักษณะควบคุมได้ต่ำและมีความ

เรียกร้องต้องการมากมายจะทำให้เกิดความเครียดได้มาก

แซงการ์และฟามูยิวา (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537 : 48 ; อ้างอิงมาจาก Shankar and Famuyiwa. 1991) ได้ศึกษาความเครียดของคนงานโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศกำลังพัฒนา โดยไแบบสอบถามสุขภาพทั่วไป (General Health) เพื่อวัดความวิตกกังวล อาการนอนไม่หลับ ภาวะซึมเศร้า อาการโรคทางกาย และอาการเครียด ซึ่งระดับของความเครียดและการสนับสนุนทางสังคม ผลจากการตอบแบบสอบถาม พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลกระทบของสุขภาพจิต ความเครียดในการทำงานเป็นผลมาจากความกดดันจากงาน ความปลอดภัยในงาน ความตึงเครียดในงานและผลตอบแทนต่างๆ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม จะนำไปสู่ตำแหน่งในอาชีพที่ทำอยู่สูงขึ้น และการศึกษาเป็นการตอบสนองความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ที่มีความปรารถนาจะส่งเสริมสุขภาพของคนงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บุคคลที่ปฏิบัติงานจะมีความเครียดในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของลักษณะงานที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน สัมพันธภาพทางสังคมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของการวิจัยครั้งนี้

3.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ

พีระ ศรีศรีจันทร์ (2529:1-2) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกชาติภาษา ตลอดทั้งทุกสาขาอาชีพ ทุกคนล้วนแต่เคยเผชิญความเครียดมาด้วยกันทั้งสิ้น

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิง มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พีระ ศรีศรีจันทร์ (2529) ที่ศึกษาความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่าเพศต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความเครียดไม่แตกต่างกัน

นราธร ศรีประสิทธิ์ (2529) ได้ศึกษาปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็กวัยรุ่น พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็กนักเรียนวัยรุ่น โดยกลุ่มนักเรียนวัยรุ่นเพศหญิงมีความเครียดในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มนักเรียนวัยรุ่นชาย และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัมพร โอตระกูลและคณะ (2528) ที่สำรวจสุขภาพจิตครูในเขตแทรกซึมของผู้ก่อการร้าย จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ครูเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพจิตดีกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเดวิดสันและคูเปอร์ (Davidson and Cooper.1983) แซปเปอร์และวินสเทน (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537:80 ;อ้างอิงมาจาก Zappert and Weinstein.1985) และ ดักบูรีและอิกกินส์ (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537:80 ;อ้างอิงมาจาก Duxbury and Higgins.1991) ที่ศึกษาพบว่าแหล่งที่ก่อให้เกิด

เกิดความเครียดในที่ทำงาน เช่น งานที่นำเบื้อหนาย อำนาจในการบังคับบัญชาตามสายงานต่ำ การที่ต้องทำงานให้เสร็จทันกำหนดการที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น ทำให้ผู้หญิงเกิดความเครียดมากกว่าผู้ชาย

จากการศึกษาข้างต้น สรุปว่า ตัวแปรด้านเพศ ทั้งเพศชาย เพศหญิง จะมีความเครียดในลักษณะที่ต่างกันและไม่ต่างกัน

3.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

แมสแลช (Maslach. 1986 : 60) กล่าวว่าผู้มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก นั่นเป็นเพราะอายุที่เพิ่มขึ้นนั้นได้สะสมประสบการณ์ของการทำงาน มีวุฒิภาวะ สุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่า แต่ไรท์ (Wright.1977:60) กล่าวว่ากลุ่มอายุที่มีความเสี่ยงสูงต่อความเครียดมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 35-50 ปี เนื่องจากภาวะร่างกายเริ่มมีการเสื่อมถอย อีกทั้งเรื่องอาชีพ และฐานะ เข้ามาท้าทายให้เขาต้องกระทำให้ถึงจุดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับประพาพรัตน์ บุรีรัตน์ (2535:69) กล่าวว่า ในผู้ใหญ่วัยกลางคน เป็นช่วงที่มีแนวโน้มของการเกิดความเครียดมากกว่าบุคคลในวัยอื่น จากการไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวัง การขาดเงินทองจับจ่าย ความต้อยในเกียรติ ความอาภัพโชค เป็นต้น ส่วนผลกระทบต่อผู้ใหญ่วัยต้น มักเกิดจากความตึงเครียดในเรื่องความรับผิดชอบในเรื่องงานและครอบครัว และการแสวงหาโอกาสแห่งความสำเร็จในชีวิต

ส่วนการศึกษาของ พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และ ฐานา ธรรมคุณ (2532) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม ผลการศึกษาต่างก็พบว่า อายุไม่มีผลทำให้ระดับความเครียดของพยาบาลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โรเจอร์ (พรทิพย์ เกยุรานนท์. 2527:48 ; อ้างอิงมาจาก Rogers. n.d.) ที่ได้วิจัยความเครียดในการทำงานและพบว่าคนที่คนเราจะมีเครียดหรือไม่นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของประชากร เช่น อายุ การศึกษา และก็ไม่ได้ขึ้นอยู่กับประเภทหรือหน่วยงานที่บุคคลทำงานอยู่ด้วย แต่น่าจะเกิดจากความสามารถของบุคคลในการเผชิญหน้ากับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น โดยมีปัจจัยที่สำคัญ เช่น บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ลักษณะชีวิตส่วนตัว เช่น ชีวิตครอบครัว ฐานะการเงิน เป็นต้น

แต่การศึกษาของ เทพวัลย์ สุชาติ (2530) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ และ สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

จากการศึกษาข้างต้น พบว่า ตัวแปรด้านอายุ มีทั้งเกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

จากการศึกษาของ จิระพร อุดมกิจ (2539) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะลักษณะงานคอมพิวเตอร์ เป็นงานวิชาชีพเฉพาะด้านที่จะต้องใช้ทักษะค่อนข้างสูงในการปฏิบัติงานต้องใช้สมาธิในการทำงาน ต้องอาศัยการเรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ ถึงแม้ว่าบุคลากรคอมพิวเตอร์จะมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่ก็ต้องปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกันในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกัน ผู้ร่วมงานกลุ่มเดียวกัน จึงมีความสามารถรับรู้ต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดใกล้เคียงกัน ทำให้มีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน

โรเจอร์ (ศุภชัย ยาวะประภาษ 2525:68;อ้างอิงมาจาก Rogers) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงาน และพบว่าคนเราจะมีเครียดหรือไม่นั้น ไม่ได้ขึ้นกับลักษณะทางประชากร เช่น อายุ หรือการศึกษา ส่วนจันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ที่ศึกษาความเครียดของนักบริหารงานตำรวจระดับสารวัตรใหญ่และสารวัตรสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 พบว่าตัวแปรในด้านภูมิหลังของบุคคล อันได้แก่ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ (2528) ซึ่งศึกษาการสำรวจความเครียดของผู้ปฏิบัติงานทางระบาดวิทยา พบว่าไม่มีความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยของผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของพรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าไม่มีความแตกต่างของความเครียดในพยาบาลที่มีปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนตัวด้านการศึกษาแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 67) กล่าวว่า ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่ง ก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้นและใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ต่อไป คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้น ย่อมมีความชำนาญ และมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์กรไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโบว์แมน (Bowman.1986:181) ที่ว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความคับข้องใจ และความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาของจิระพร อุดมกิจ (2539) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน อาจเป็นเพราะลักษณะงานคอมพิวเตอร์เป็นงานที่ต้องติดตามวิทยาการใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์จึงไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของพรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2528) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีอิทธิพลกับความเครียดของพยาบาล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพยาบาลที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของตุ้ย ยังน้อยและทรงวุฒิ ดวงรัตนพันธุ์ (2530) ได้ศึกษาวิทยาการระบาดของความเครียดในทันตแพทย์พบว่าอายุการทำงาน บริการทันตกรรมเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ที่ได้ทำการวิจัยความเครียดของนักบริหารงานตำรวจ ระดับสารวัตรใหญ่และสารวัตรกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 พบว่าระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของรุ่งฤดี ศิริรักษ์ (2535) ได้ศึกษาความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสนับสนุนผลการศึกษาของพีระ ครีกครั้นจิตร (2529) ที่ศึกษาความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเขตการศึกษาส่วนกลางและเขตการศึกษา 5 พบว่าประสิทธิภาพการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของครูทั้งสองเขตการศึกษา

แต่ผลการศึกษาของ ไชริบอกา และ ไบเลย์ (Chiriboga and Bailey.1983:294-299) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดและการปรับตัวของพยาบาลในโรงพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยสิ้นหวัง พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยมีระดับความเครียดสูง เนื่องจากการรับรู้และประเมินต่อความเครียดได้ไม่กว้างขวางลึกซึ้ง ประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ขาดทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน และบางคนมีปัญหาในการสร้างสัมพันธภาพ ทำให้ขาดแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือในบางคนที่ยังไม่มีผลงานหรือไม่ค่อยยอมรับการประเมินผลด้วยแล้วจะยิ่งมีความเครียดเพิ่มขึ้น และขัดแย้งกับแนวคิดของฟาริดา อิบราฮิม (2523 : 197) ที่กล่าวว่าในช่วงแรกของการทำงานเป็นช่วงเวลาที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดได้สูง เนื่องจากจะมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความคาดหวังในการทำงานสูง แต่เนื่องจากยังขาดประสบการณ์ ขาดทักษะในการปฏิบัติงานและขาดแนวทางในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง ทำให้ไม่สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่คาดหวังไว้

จึงรู้สึกท้อแท้และผิดหวังจนเกิดความเครียด รวมทั้งแนวคิดของโบว์แมน (Bowman.1986:181) ที่กล่าวว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความคับข้องใจ และความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาข้างต้น สรุปว่า ประสพการณ์การทำงานมีทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายได้

พิมลพรรณ สุวรรณโณ (2531:75) กล่าวว่าความเครียดมักมาจากการงาน การเงิน ครอบครัว สังคมแวดล้อม ในเรื่องของการเงินเกี่ยวข้องกับการหาเงินได้ไม่เพียงพอ การไม่รู้จัดสรรรายได้ รายจ่าย การต้องรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สมศรี กันธมาลา (2533:68) กล่าวว่าในสังคมไทยที่กำลังก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ มีผลให้ประชาชนมีรายจ่ายที่จำเป็นในชีวิตประจำวันมากขึ้น ทำให้ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อการอยู่รอดและเห็นแก่ตัวมากยิ่งขึ้น เกิดการแก่งแย่งแข่งขันกันในทุกวงการดังเช่นที่ ฟาร์เมอร์และคณะ (Farmer et al. 1984:44) กล่าวว่าปัญหาทางด้านเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับดูบริน (Dubrin.1990:177) ที่กล่าวว่าหากเราไม่สามารถมีเงินใช้จ่ายในปัจจัยพื้นฐานของชีวิตแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความกดดันและวิตกกังวล

3.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

คำว่าบุคลิกภาพ หรือ Personality มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Persona ซึ่งมีความหมายว่า Mask แปลว่าหน้ากาก สำหรับตัวละครใช้สวมหน้าเวลาออกแสดงออกโรงเพื่อจะแสดงตามบทบาทที่กำหนดให้ในละครกรีกและโรมัน บุคลิกภาพของคนเหมือนหน้ากากตัวละคร เพราะในชีวิตจริงบุคคลย่อมแสดงพฤติกรรมต่างๆ ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปเช่นเดียวกัน

การให้นิยามของคำว่า " บุคลิกภาพ " มีความหลากหลายมาก เพราะบุคลิกภาพมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ดังนั้น นักวิชาการจึงให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ตามประสบการณ์ของตนเอง

รุช (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ 2530:41; อ้างอิงมาจาก Ruch. 1953:29) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ตัวเราทั้งตัวหรืออัตตะที่แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาและพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมานั้นจะเป็นกระจกเงาที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลนั้นๆ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2531 : 56) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งภายนอกและภายใน โดยส่วนภายนอกคือส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยา และส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก เช่น สติปัญญา ความถนัด อารมณ์ ค่านิยม ลักษณะต่างๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ทุกลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน มีผลกระทบต่อกัน บุคลิกภาพของมนุษย์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตาม

กาลเวลา การเรียนรู้และสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วนรวมซึ่งรวมเป็นลักษณะสากลของมนุษย์ ทุกชาติ ทุกภาษา และส่วนที่มีลักษณะที่เรียกกันว่า " เฉพาะตัว "

ฮิลการ์ต (สุรชัย คงประเสริฐ 2536 : 8 ; อ้างอิงมาจาก Hillgard. 1915 : 109) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของบุคคลแต่ละคน เป็นแนวทางในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ซึ่งแต่ละคนมีรูปแบบของการแสดงพฤติกรรมที่ต่างกัน

ไอวานชีวิช และ แมททีสัน (สุรชัย ยาวะประภาส 2525 : 69 ; อ้างอิงมาจาก Ivancevich and Matteson. 1978) กล่าวว่า คนเรานั้นมีความสามารถในการเผชิญหน้ากับสภาพความเครียดได้มากน้อยต่างกันออกไป ปัจจัยสำคัญที่ช่วยกำหนดว่าใครจะเผชิญหน้ากับความเครียดได้มากน้อยแค่ไหน ได้แก่ ลักษณะทางบุคลิกภาพ ความสมดุลย์ทางอารมณ์ สุขภาพกายและใจ รวมถึงประสบการณ์ในอดีต สำหรับ โรเจอร์ (สุรชัย ยาวะประภาส 2525 : 68 ; อ้างอิงมาจาก Rogers.1980) ให้ข้อคิดไว้ว่า ความสามารถของบุคคลในการเผชิญหน้ากับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญๆ เช่น ลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ลักษณะของสิ่งแวดล้อมทางสังคมรอบๆ ตัวเขา ลักษณะของชีวิตส่วนตัวบางอย่างนอกเหนือจากชีวิตการงาน เช่น ชีวิตครอบครัว ฐานะการเงิน เป็นต้น

ฟลุ เดเซรินทร์ (2536 : 88) กล่าวว่า การที่แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป ย่อมนำไปสู่ความสามารถที่จะต่อต้านและรับมือกับความเครียดแตกต่างกันไป บุคลิกภาพมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความเครียด และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียดที่รู้จักกันแพร่หลายที่สุดก็คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับบุคลิกภาพแบบ A หรือ B จากการวิจัยที่ทำกันอย่างแพร่หลายพบว่า มนุษย์โดยส่วนใหญ่แล้ว จะสามารถแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A และ บุคลิกภาพแบบ B

บุคลิกภาพแบบ A (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพเร่งร้อน ชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ ในเวลาน้อยๆ มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามมากในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้ออกกำลังกายที่ล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ A จะมีแนวโน้มเกิดความเครียดได้มาก เนื่องจาก

1. บุคคลเหล่านี้ ชอบที่จะทำงานตลอดเวลา และชอบทำงานภายใต้ความกดดัน หรือเงื่อนไขต่างๆ
2. บุคคลเหล่านี้ชอบที่จะเอางานกลับไปทำที่บ้าน หรือในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์
3. บุคคลเหล่านี้ชอบที่จะแข่งขันกับตนเอง และตั้งมาตรฐานต่างๆ ไว้อย่างสูง
4. บุคคลเหล่านี้มักจะมีอาการหงุดหงิด ไม่สบายใจ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมักจะอารมณ์เสียเกี่ยวกับการทำงานของผู้อื่นโดยเฉพาะ

บุคลิกภาพแบบ B (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบร้อนและไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อย ๆ เนื่อย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน และไม่ค่อยชอบการที่ต้องทำงานในเวลาอันรีบด่วน

การวัดบุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B แบบวัดบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบนี้ ในปัจจุบันมี 3 แบบวัด (Friedman and Roseman, 1974 : 165) คือ

แบบวัดที่ 1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview : SI) ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ เป็นการถามโดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมของตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้คนมีบุคลิกภาพแบบ A ไม่สามารถทนได้ เช่น สถานการณ์ที่ทำให้โกรธ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันมาก แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวัดการแสดงออกทางด้านกายภาพ

แบบวัดที่ 2 มาตราวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบ A ของแฟรมมิงแฮม (Framingham Type A Scale : FTAS) เป็นแบบวัดรายงานของตนเอง เช่นเดียวกับแบบที่ 1 ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ วัดทางด้านแรงขับมุ่งสัมฤทธิ์ การมีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและการรับรู้ว่ามีความกดดันในการทำงาน

แบบวัดที่ 3 แบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533 : 21) และชมพูท พงษ์ศิริ (2535 : 8-9) ได้สร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพ โดยปรับปรุงมาจากแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ เป็นแบบสอบถามปรนัยและได้วิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามดังกล่าว แบบสอบถามนี้จะสอบถามความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการทำงาน ความกดดันในการทำงานและสถานการณ์การแข่งขัน ปรากฏว่า คนที่ได้คะแนนจากแบบสอบถามนี้สูงจะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ A ส่วนผู้ที่ได้คะแนนแบบวัดนี้ต่ำจะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ B

อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533 : 126-127) ได้ศึกษาตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน เป็นผู้ที่มีการศึกษาต่อ จำนวน 120 คน และไม่มีพฤติกรรมศึกษาต่อ จำนวน 120 คน ตัวแปรที่ศึกษาคือจิตลักษณะพื้นฐานของบุคคล และสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการศึกษาต่อ ในการศึกษาจิตลักษณะพื้นฐานนั้นศึกษาบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อจะมีลักษณะบุคลิกภาพแบบ A มากกว่าผู้ที่ไม่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อ โดยเฉพาะในกลุ่มคนโสดจะเห็นได้ชัดเจนกว่ากลุ่มคนที่มีครอบครัวแล้ว และคนที่ไม่มีบุคลิกภาพแบบ A จะมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาต่อมากกว่าคนที่ไม่มีบุคลิกภาพแบบ B

ชมพูท พงษ์ศิริ (2535 : 73-74) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2,3 และ 4 จำนวน 230 คน ตัวแปรที่ศึกษาคือ ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล บุคลิกภาพแบบ A และแบบ B ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและชั้นปี ซึ่งในส่วนของบุคลิกภาพแบบ A และ

บุคลิกภาพแบบ B นั้น พบว่า นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบ A มีความวิตกกังวลสูงกว่าบุคลิกภาพแบบ B บลูเมนทอลล์ (ชมพูนุท พงษ์ศิริ. 2535 : 28 ; อ้างอิงมาจาก ; Blumenthal.1978 : 634) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบ A และแบบ B ของนักเรียนชายหญิง พบว่า นักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบ A จะเป็นบุคลิกภาพที่มีความเครียดสูงกว่าเด็กที่มีบุคลิกภาพแบบ B

เคลลี และฮุสตัน (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2535 : 19 อ้างอิงมาจาก ; Kelly and Houston. 1985) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบ A และแบบ B กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงที่ทำงานนอกบ้าน พบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบ A มีระดับการศึกษาสูงกว่า ระดับสถานภาพทางอาชีพสูงกว่า หญิงทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบ B และจากการศึกษาโดยใช้ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ A มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า มีปริมาณงานที่ทำมากกว่า มีแนวโน้มว่าจะมีชั่วโมงการทำงานต่ออาทิตย์มากกว่า และมีความสับสนในบทบาทการทำงาน ความตึงเครียดในการทำงานและต้องการประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ B

สตรูบ และโบลันด์ (Strube and Boland. 1986) ได้ทำการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาการรับรู้สาเหตุของการกระทำและความเพียรในการทำงานของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบ A มีความเชื่อถือในความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวินิจฉัยความยากของงานกับความเพียรในการทำงานนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางลบ กล่าวคือ ถ้างานมีความยากมากขึ้นบุคคลจะมีความเพียรพยายามในการทำงานลดลง แต่จะมีความเพียรพยายามในงานที่มีความยากปานกลาง แต่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ B นั้น ความเชื่อถือในความสำเร็จและความล้มเหลวไม่ต่างกัน และความยากของงานและความเพียรพยายามจะมีความสัมพันธ์กันทางบวก

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B ทั้งในและต่างประเทศ พบว่าบุคลิกภาพแบบ A เป็นบุคลิกภาพที่แสดงออกถึงพฤติกรรมบางอย่าง เช่น มุ่งปรารถนาความสำเร็จมากกว่าล้มเหลว มีความเพียรพยายามในการทำงาน มีนิสัยชอบแข่งขัน เป็นคนโกรธง่ายก้าวร้าว

นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ A นั้น สามารถทำให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวลได้ง่ายอีกด้วย ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ B ซึ่งมีลักษณะผ่อนคลาย ไม่เกิดความเครียดและความวิตกกังวลง่าย

ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะนำบุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B นี้มาศึกษาว่าจะเกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้าหรือไม่อย่างไร

3.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

3.7.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

แคนเทอร์ (Kanter. 1968:499) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเต็มใจที่จะเสียสละเวลา พลังงาน รวมทั้งความซื่อสัตย์ต่อองค์กรนั้นๆ

เชลดอน (Sheldon.1971:143) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ฮอลล์ และ ชไนเดอร์ (Hall and Schneider. 1972:340) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการ ซึ่งพบว่า เป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของปัจเจกบุคคลสามารถดำเนินไปในทิศทางเดียวกันหรือสอดคล้องกัน

สตีเยร์ (Steers. 1977:46) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเข้มข้นของความสัมพันธ์ของพนักงานแต่ละคนที่เข้ากันได้เป็นอย่างดียิ่งยั้งกับองค์กรรวมถึงการเกี่ยวข้องกับองค์กรหรือผูกพันกับองค์กรอย่างลึกซึ้ง ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้เฉพาะกับองค์กรใดองค์กรหนึ่งเพียงองค์กรเดียวเท่านั้น

พอร์เตอร์ (Porter.1974:604) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรบ่งชี้ออกมาในรูป

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. มีความเชื่ออย่างแน่อน และมีการยอมรับค่านิยมเป้าหมายขององค์กร

ฮริบิเนียค และ อัลทโท (นันทนา ประกอบกิจ 2538:44 ; อ้างอิงมาจาก Hrebiniak and Alutto. 1972) ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์กรไม่ว่าจะเพิ่มรายได้ สถานภาพ ความอิสระของอาชีพ หรือการมีเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น

3.7.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

เหตุที่แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้รับความสนใจมากขึ้น เนื่องจากเหตุผล 3 ประการ ดังนี้ (อนันต์ชัย คงจันทร์ 2529 :34-41)

1. ความผูกพันต่อองค์กรนี้อาจจะใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงานสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้
2. ความผูกพันต่อองค์กรพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyal ty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานานเพราะต่างเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของบุคคลโดยทั่วไปมากขึ้นและเข้าใจถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่บุคคลสร้างความผูกพัน หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อยๆ ขึ้นมา ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลมากขึ้น

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าบุคคลยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น แนวโน้มที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงานใหม่ ก็จะลดน้อยลง

3.7.3 ปัจจัยที่มีผล หรือมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยใหญ่ๆ ดังนี้ (อนันต์ชัย คงจันทร์ 2529 : 36-38)

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาวិจัยพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายๆ อย่าง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อาทิ เช่น อายุ สถานภาพการทำงาน อายุการทำงาน ระดับการศึกษา เพศ นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ และพบว่าปัจจัยหลายๆ อย่างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น แรงจูงใจในการทำงาน การตระหนักหรือเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความต้องการของตน เป็นต้น

2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่การงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน จำนวนของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความพอใจในการทำงาน ระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร ปัจจัยหลายๆ อย่างที่เกี่ยวกับองค์กร หรือโครงสร้างขององค์กรที่พบว่ามีผลสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของในกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงานขององค์กร

4. ประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมากับองค์กรนั้น ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับในระหว่างทำงานกับองค์กร ก็มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ประสบการณ์ในการทำงานที่พบว่ามีผลสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจและเชื่อถือ ที่สมาชิกมีต่อองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทศนคติที่ดีของเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา

สรุปได้ว่า ปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคคล

3.7.4 ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Organizational Commitment)

จากการศึกษาวิจัย พบว่าความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมดังต่อไปนี้ คือ (อนันต์ชัย คงจันทร์ 2529 : 38-39)

1. การขาดงาน ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำ ได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อพิสูจน์นี้ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับอัตราการขาดงาน แต่ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตว่าความสัมพันธ์นั้นเป็นความสัมพันธ์ทางอ้อม และก็ไม่ใช่ว่าปัจจัยเดียว หรือเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนขาดงาน หากแต่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการมาทำงานของสมาชิกขององค์กร

2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน จากการศึกษาของนักวิชาการ พบว่าความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

3. การเปลี่ยนงาน นักวิชาการด้านองค์กร เชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรกับการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน แต่ก็พบว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรอื่นๆ เช่น พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป (Desire to Stay) และมีความสัมพันธ์ในทางกลับกันกับความตั้งใจในการหางานอื่น (Intention to Search for Another Job)

นอกจากนี้ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้ (กรณี กิริติบุตร 2529 : 97)

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริง จะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร อยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4. จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพัน (Commitment) เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลที่รู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอควรในการทำงานให้กับองค์กร และมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

ความผูกพันต่อองค์กร นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร กล่าวคือ นอกจากองค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าของบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการพยายามสร้างทัศนคติของความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดกับสมาชิกขององค์กร

ดังนั้น จึงสรุปเป็นประเด็นของความสำเร็จของความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากรายงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิก ทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาแล้วนี้สามารถนำมาใช้ในองค์กรได้ แต่จะได้ผลดีเพียงไรนั้นเป็นผลสืบเนื่องจากความสามารถของผู้ที่นำมาใช้ เช่นผู้บริหารในองค์กร หรือผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องที่จะหาวิธีจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งขึ้นกับลักษณะของปัจเจกบุคคล และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น อายุ บุคลิกภาพ ค่านิยม ทศนคติ ความต้องการของบุคคล อารมณ์ ประสบการณ์ ตลอดจนโครงสร้างขององค์กรนั้นๆ (นันทนา ประกอบกิจ 2538 : 42-43)

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร เพื่อต้องการทราบถึงระดับความผูกพันของผู้บริหารที่มีต่อองค์กร และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพัน ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรผลที่จะตามมา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในเรื่องของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ตัว อายุงาน ระดับการศึกษา ปัจจัยลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ ความสำคัญของงาน โอกาสก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหาร การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร ต่างก็มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรยังมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร

นภาพิณ โหมาศวิท (2533) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ศึกษาเฉพาะการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2. ลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำทนาย โอกาสก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ลักษณะงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ ทศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึงได้ขององค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร

จุริพร กาญจนการุณ (2536) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร ศึกษากรณีข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดล ในสาขาวิชาขาดแคลน โดยผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำแนกตามสายงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการในสาขาขาดแคลน จำนวน 556 คน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนาย แนวโน้มการลาออกของข้าราชการ มหาวิทยาลัยมหิดล ในสาขาวิชาที่ขาดแคลน

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พบว่า เพศชายมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศหญิง และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง จะมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ทางด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน พบว่า ความรู้สึกว่าคุณค่า มีความสำคัญต่อองค์การ และเข้าสังคมได้กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันดังกล่าว เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ผลลัพธ์ที่ได้จากการมีความผูกพันต่อองค์การ พบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความคงอยู่กับสมาชิกภาพด้วย

อวยพร ประพทธิธรรม (2537) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และปัจจัยรางวัลตอบแทนภายนอก ได้แก่ การช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้าและความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ

ทอมสัน (Thompson. 1990 : 1472 – A) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนประถมศึกษาในวิสคอนซิน พบว่าแบบภาวะผู้นำ ซึ่งวัดจากแบบ LBOQ-12 มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของครูซึ่งวัดจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์การ OCQ

เซง (Cheng. 1990 : 3424 – A) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและทัศนคติของงานที่มีต่อวัฒนธรรมองค์การ โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำ และบรรทัดฐานสังคมกับกลุ่มตัวอย่างครูโรงเรียนมัธยมในฮ่องกง พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การ 4 ด้าน คือ ภาวะผู้นำ โครงสร้าง บรรทัดฐานสังคมและวัฒนธรรม ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครู กล่าวคือความผูกพันต่อองค์การของครูและแตกต่างกันออกไปตามสภาพแวดล้อมขององค์การ

มาร์ช และมันนารี (March and Mannari. 1977 : 57-75) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การตลอดชีวิต ได้แก่ สถานภาพขององค์การ ความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และโอกาสก้าวหน้าในงาน

ดีโคทิส และซัมเมอร์ส (Decotis and Summers. 1987 : 445-470) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การพบว่า โครงสร้างขององค์การ กระบวนการขององค์การ บรรยากาศขององค์การ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ เช่นเดียวกับความพึงพอใจในงาน และทั้งความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายการเปลี่ยนงานได้ดีเท่าๆ กัน

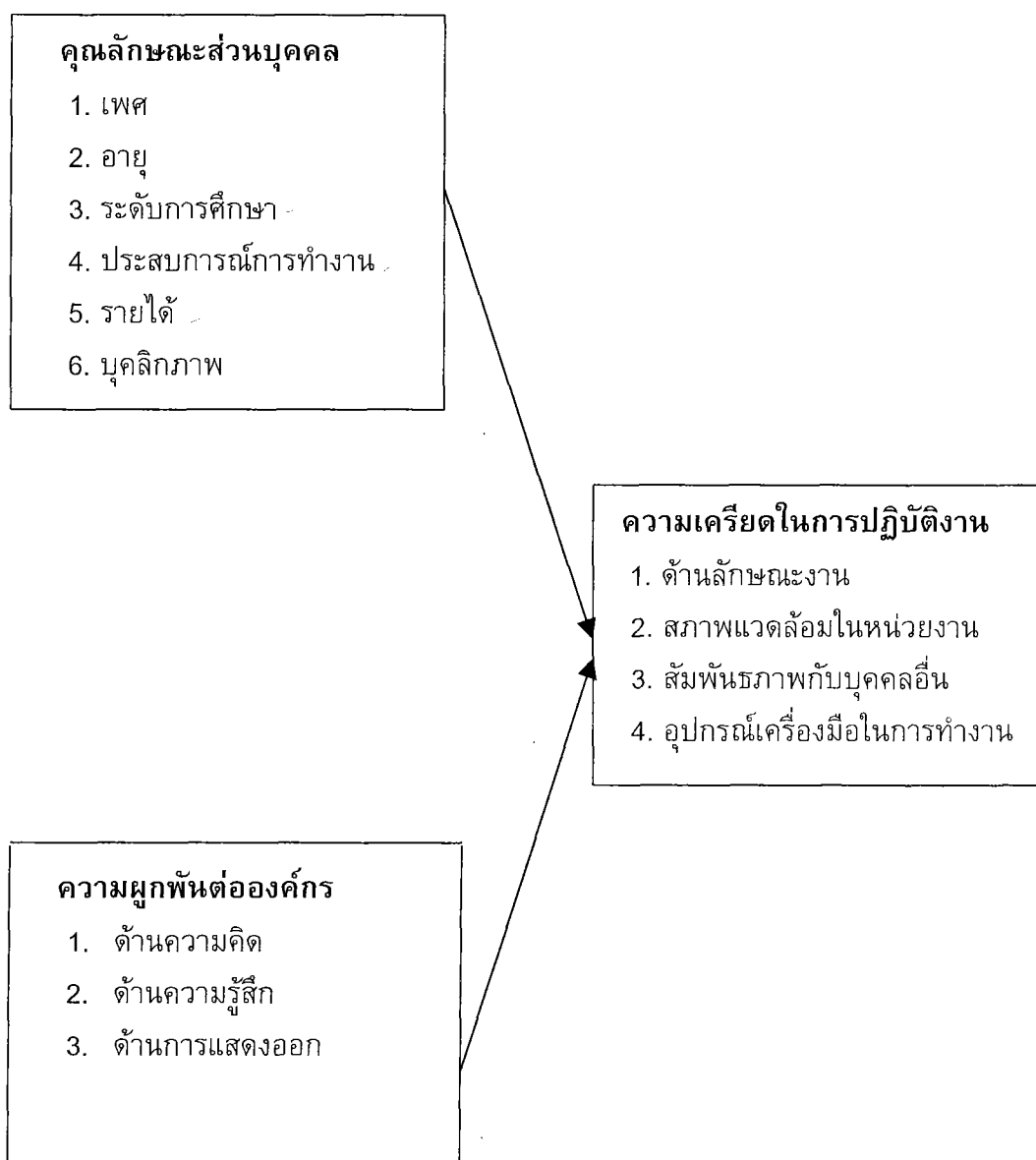
จากการศึกษาดำรง เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์การ ว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานหรือไม่

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ออกเป็น 2 ตัวแปร คือ

1. ตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และบุคลิกภาพ

2. ตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร

ด้วยเหตุนี้ แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ดังได้แสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ
ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสายงานบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน เป็นพนักงานชาย จำนวน 34 คน และพนักงานหญิง จำนวน 136 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการศึกษาคำแนะนำในการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

1.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้

แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ

1.2 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สร้างขึ้นให้ ศ.ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และ ผศ.วันเพ็ญ พงศ์ประยูร เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

ตัวอย่าง แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 25 ปี

() 25 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ม.6 / ปวช.

() ปวส. / อนุปริญญา

() ปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงาน

() 0-3 ปี

() 3-5 ปี

() 5 ปี ขึ้นไป

5. รายได้

() ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 10,000 บาท - 15,000 บาท

() มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป

2. แบบสอบถามบุคลิกภาพ

2.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพ ซึ่งดุษณี ทศนาจันทธานี (2539) ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) โดยแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น แบบ A และแบบ B

แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีข้อคำถามทั้งทางลบและทางบวก

2.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

2.2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยนำแบบสอบถามบุคลิกภาพจำนวน 19 ข้อ ไปให้ ศ.ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และ ผศ.วันเพ็ญ พงศ์ประยูร เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2.2.2 การหาค่าอำนาจจำแนก นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจำนวน 19 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานสายงานบริการลูกค้า บริษัทอินโนเซอร์วิสจำกัด จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ เพื่อแบ่งเป็นกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อด้วย t-test จากนั้นคัดเลือกแบบสอบถามข้อที่มีค่า p ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในการวิจัย พบว่า แบบสอบถามตอนที่ 2 บุคลิกภาพ มีจำนวนข้อคำถาม 11 ข้อ มีค่า p 0.00 ถึง 0.48 ดังผลการวิเคราะห์แสดงในภาคผนวก ข.

2.2.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้ตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในข้อ 2 ทั้งฉบับ มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .7145

ตัวอย่าง แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มี 11 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับพฤติกรรมที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างพอสมควร
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
- ข้าพเจ้าไม่พอใจ ถ้ามีคนมาขัดจังหวะ ขณะที่ข้าพเจ้ากำลังทำงาน.....					

2.3 เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดค่าการให้คะแนนดังนี้

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
ข้อคำถามเชิงบวก	5	4	3	2	1
ข้อคำถามเชิงลบ	1	2	3	4	5

2.4 เกณฑ์การแปลผล

ผู้มีบุคลิกภาพแบบ A หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 28 คะแนนขึ้นไป

ผู้มีบุคลิกภาพแบบ B หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 27 คะแนนลงไป

3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

3.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรซึ่งชฎาภา ประเสริฐทรง (2541) ได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพอร์เตอร์และคนอื่นๆ (Porter and others. 1974 : 604) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ

3.1.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ได้แก่ ความคิดในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ ไม่คิดเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่นจะทำงานจนกว่าจะเกษียณอายุ

3.1.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ได้แก่ มีความรู้สึกว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญ ห่วงใยต่อความเจริญก้าวหน้า และมีความภาคภูมิใจต่อองค์กร

3.1.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการแสดงออก ได้แก่ มีความตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน ทำงานตรงต่อเวลา มีความสม่ำเสมอในการทำงาน มีความเสียสละที่จะทำงานนอกเวลา ทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะเป็นมาตราส่วน 5 ระดับ ดังนี้คือ

จริงที่สุด	(Completely True)
ส่วนใหญ่จริง	(Mostly True)
จริงบ้างไม่จริงบ้าง	(Partly True and Partly Fault)
ส่วนใหญ่ไม่จริง	(Mostly Fault)
ไม่จริง	(Completely Fault)

3.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยนำแบบสอบถาม ไปให้ ศ.ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และ ผศ.วันเพ็ญ พงศ์ประยูร เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

3.2.2 การหาค่าอำนาจจำแนก นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจำนวน 20 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานสายงานบริการลูกค้า บริษัทอินโนเซอริวิสจำกัด จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ เพื่อแบ่งเป็นกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อด้วย t-test จากนั้นคัดเลือกแบบสอบถามข้อที่มีค่า p ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในการวิจัย พบว่า แบบสอบถามตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร มีจำนวนข้อคำถาม 20 ข้อ มีค่า p 0.00 ถึง 0.02 ดังผลการวิเคราะห์แสดงในภาคผนวก ข.

3.2.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้ตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในข้อ 2 ทั้งฉบับ มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .8944

ตัวอย่าง แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านแล้วพิจารณาข้อความต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นจริงสำหรับตัวท่าน

จริงที่สุด	(Completely True)
ส่วนใหญ่จริง	(Mostly True)
จริงบ้างไม่จริงบ้าง	(Partly True and Partly Fault)
ส่วนใหญ่ไม่จริง	(Mostly Fault)
ไม่จริง	(Completely Fault)

ข้อความ	จริงที่สุด	ส่วนใหญ่จริง	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	ส่วนใหญ่ไม่จริง	ไม่จริง
<u>ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด</u>					
- งานบริการลูกค้าเป็นงานที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ.....					
- อุดมคติในการทำงานของข้าพเจ้าสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร.....					
<u>ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก</u>					
- ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า.....					
- ข้าพเจ้ารู้สึกห่วงใยต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร.....					
<u>ความผูกพันต่อองค์กรด้านการแสดงออก</u>					
- ข้าพเจ้าตั้งใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร.....					
- ข้าพเจ้าทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร.....					

3.3 เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดค่าการให้คะแนนดังนี้

ข้อความ	จริงที่สุด	ส่วนใหญ่จริง	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	ส่วนใหญ่ไม่จริง	ไม่จริง
ข้อความทางบวก	5	4	3	2	1
ข้อความทางลบ	1	2	3	4	5

4. แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

4.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสำรวจความเครียดในการทำงาน (Job Stress Survey หรือ JSS) ของเทอร์เนจและสปีลเบิร์กเกอร์ (Turnage and Spielberger.1991:168) โดยผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีข้อคำถามตั้งแต่ข้อ 1 ถึง ข้อ 18
2. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีข้อคำถามตั้งแต่ข้อ 19 ถึง ข้อ 25
3. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น มีข้อคำถามตั้งแต่ข้อ 26 ถึง ข้อ 37
4. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน มีข้อคำถามตั้งแต่ข้อ 38 ถึง ข้อ 42

4.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

4.2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยนำแบบสอบถาม ไปให้

ศ.ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และ ผศ.วันเพ็ญ พงศ์ประยูร เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

4.2.2 การหาค่าอำนาจจำแนก นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจำนวน

45 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานสายงานบริการลูกค้า บริษัทอินโนเซอริวิซจำกัด จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ เพื่อแบ่งเป็นกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อด้วย t-test จากนั้นคัดเลือกแบบสอบถามข้อที่มีค่า p ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในการวิจัย พบว่า แบบสอบถามตอนที่ 4 ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีจำนวนข้อคำถาม 42 ข้อ มีค่า p 0.00 ถึง 0.13 ดังผลการวิเคราะห์แสดงในภาคผนวก ข.

4.2.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่

คัดเลือกไว้ตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในข้อ 2 ทั้งฉบับ มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .9520

ตัวอย่าง แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านแล้วพิจารณาข้อความต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นจริงสำหรับตัวท่าน

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
<u>ความเครียดในการปฏิบัติงานด้าน</u> <u>ลักษณะงานที่รับผิดชอบ</u> - ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจเมื่อถูกลูกค้า ตำหนิเพราะปฏิบัติงานบกพร่อง.....					
<u>ความเครียดในการปฏิบัติงานด้าน</u> <u>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</u> - ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญที่สภาพแวดล้อม ของที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนการ ทำงาน.....					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
<u>ความเครียดในการปฏิบัติงานด้าน</u> <u>สัมพันธภาพกับผู้อื่น</u> - ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจที่หัวหน้างานไม่ ค่อยให้กำลังใจในการทำงาน.....					
<u>ความเครียดในการปฏิบัติงานด้าน</u> <u>อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน</u> - ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน เพราะอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ใน การทำงานนั้นไม่มีคุณภาพ.....					

4.3 เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดค่าการให้คะแนนดังนี้

จริงที่สุด	5 คะแนน
จริง	4 คะแนน
จริงบ้าง	3 คะแนน
จริงน้อย	2 คะแนน
จริงน้อยที่สุด	1 คะแนน

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 170 ชุด ไปแจกให้กับพนักงานสายงานบริการลูกค้า ในวันที่ 12 ถึง 15 มกราคม 2542
2. นัดวันที่จะมารับแบบสอบถามคืนในวันที่ 25 มกราคม 2542
3. เก็บแบบสอบถามตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้
4. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้ว ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากแบบสอบถามที่แจกไป 170 ชุด ได้รับคืนทั้งสิ้น 170 ชุด แต่มีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 154 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.58
5. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมข้อมูลสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Science) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
 2. วิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการแปลผลของค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ใช้การวิเคราะห์เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (วิเชียร เกตุสิงห์.2538 : 9) ดังนี้

1.00 - 1.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือ มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับต่ำที่สุด

1.50 - 2.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือ มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับต่ำ

2.50 - 3.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือ มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

3.50 - 4.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือ มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง

4.50 - 5.00 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือ มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูงมาก

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Simple Correlation Coefficient) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของส่วนย่อย (The Partial Correlation Coefficient) จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเพื่อพิจารณาข้อมูลที่เหมาะสมมาใช้ในการอภิปรายผล โดยทดสอบค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 , .01 และ .05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยการทดสอบค่า p โดยใช้สูตร t-test (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2535 : 139)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2535 : 133)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล และความผูกพันต่อองค์กร กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า สถิติที่ใช้ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผล

ในการวิเคราะห์และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนคน
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความเชื่อมั่นทางสถิติได้อย่างน้อยร้อยละ 95
**	แทน	ความเชื่อมั่นทางสถิติได้อย่างน้อยร้อยละ 99
***	แทน	ความเชื่อมั่นทางสถิติได้อย่างน้อยร้อยละ 99.99
Job Descript.	แทน	ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน
Environment	แทน	ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
Relation	แทน	ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น
Equipment	แทน	ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน
$\bar{X}$ Total	แทน	ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความเครียดในการปฏิบัติงาน
STRESS	แทน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน
SEX	แทน	เพศ
AGE	แทน	อายุ
CLASSES	แทน	ระดับการศึกษา
EXP	แทน	ประสบการณ์การทำงาน
INCOME	แทน	รายได้
PERSONAL	แทน	บุคลิกภาพ
COMMIT	แทน	ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล นำเสนอด้วยจำนวนความถี่และค่าร้อยละ ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 2

ตาราง 2 คุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน
รายได้ และบุคลิกภาพ

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	32	20.80
หญิง	122	79.20
รวม	154	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	69	44.80
25 ปี ขึ้นไป	85	55.20
รวม	154	100.00
ระดับการศึกษา		
ม.6/ปวช.	25	16.23
ปวส./อนุปริญญา	41	26.63
ปริญญาตรี	88	57.14
รวม	154	100.00
ประสบการณ์การทำงาน		
0-3 ปี	85	55.20
3-5 ปี	34	22.10
5 ปี ขึ้นไป	35	22.70
รวม	154	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	83	53.90
10,000 บาท – 15,000 บาท	61	39.60
มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป	10	6.50
รวม	154	100.00
บุคลิกภาพ		
Type A	154	100.00
Type B	0	0
รวม	154	100.00

จากตาราง 2 คุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และบุคลิกภาพ ดังนี้

1. เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 79.20) นอกนั้นเป็นเพศชาย (ร้อยละ 20.80)
2. อายุ พบว่า อายุ 25 ปี ขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 55.20) อายุต่ำกว่า 25 ปี (ร้อยละ 44.80)
3. ระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 57.14) รองลงมา คือ ปวส./อนุปริญญา (ร้อยละ 26.63) และ ม.6/ปวช. (ร้อยละ 16.23)
4. ประสบการณ์การทำงาน พบว่า 0-3 ปี มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 55.20) รองลงมา คือ 5 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 22.70) และ 3-5 ปี (ร้อยละ 22.10)
5. รายได้ พบว่า ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 53.90) รองลงมา คือ 10,000 บาท – 15,000 บาท (ร้อยละ 39.60) และ มากกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 6.50)
6. บุคลิกภาพ พบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้ามีบุคลิกภาพแบบ A ไม่พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างมีบุคลิกภาพแบบ B

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และความผูกพันต่อองค์กร ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 3 และ 4 ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะ	ความเครียดในการปฏิบัติงาน								$\bar{x}$	ระดับ
ส่วนบุคคล	Job Descript.		Environment		Relation		Equipment		Total	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
เพศ										
ชาย	3.12	1.06	3.12	1.08	2.60	1.00	3.33	1.10	3.04	ปานกลาง
หญิง	2.77	0.68	2.97	0.96	2.31	0.93	3.17	1.01	2.80	ปานกลาง
อายุ										
ต่ำกว่า 25 ปี	3.10	0.84	3.25	0.91	2.52	1.00	3.36	1.01	3.05	ปานกลาง
25 ปี ขึ้นไป	2.63	0.67	2.80	1.00	2.24	0.89	3.07	1.02	2.68	ปานกลาง
ระดับการศึกษา										
ม.6/ปวช.	3.03	1.05	3.03	1.16	2.59	1.24	3.34	1.20	2.99	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา	2.83	0.79	3.08	1.01	2.30	0.84	3.04	1.08	2.81	ปานกลาง
ปริญญาตรี	2.79	0.70	2.96	0.93	2.34	0.91	3.24	0.95	2.83	ปานกลาง
ประสบการณ์การทำงาน										
0-3 ปี	2.93	0.89	3.01	1.03	2.38	1.02	3.19	1.07	2.87	ปานกลาง
3-5 ปี	2.84	0.71	3.23	0.90	2.43	0.89	3.41	0.95	2.97	ปานกลาง
5 ปี ขึ้นไป	2.63	0.54	2.76	0.92	2.28	0.83	3.02	0.96	2.67	ปานกลาง
รายได้										
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.92	0.84	3.02	1.02	2.32	1.01	3.17	1.07	2.85	ปานกลาง
10,000 บาท ถึง 15,000 บาท	2.73	0.74	2.96	0.98	2.41	0.92	3.22	0.97	2.83	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

คุณลักษณะ ส่วนบุคคล	ความเครียดในการปฏิบัติงาน								$\bar{X}$	ระดับ
	Job Descript.		Environment		Relation		Equipment		Total	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป	2.81	0.61	3.07	0.83	2.55	0.54	3.36	1.03	2.94	ปานกลาง
บุคลิกภาพ										
Type A	2.84	0.79	3.00	0.99	2.37	0.95	3.20	1.02	2.85	ปานกลาง
Type B	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

จากตาราง 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และบุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมของความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 2.67 – 3.04

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานบริการลูกค้า จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์กร		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
เพศ			
ชาย	3.95	0.46	สูง
หญิง	3.94	0.45	สูง
อายุ			
ต่ำกว่า 25 ปี	3.83	0.45	สูง
25 ปี ขึ้นไป	4.03	0.43	สูง
ระดับการศึกษา			
ม.6/ปวช.	3.96	0.44	สูง
ปวส./อนุปริญญา	3.81	0.51	สูง
ปริญญาตรี	3.99	0.41	สูง
ประสบการณ์การทำงาน			
0-3 ปี	3.88	0.45	สูง
3-5 ปี	3.98	0.33	สูง
5 ปี ขึ้นไป	4.05	0.51	สูง
รายได้			
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.86	0.47	สูง
10,000 บาท ถึง 15,000 บาท	4.03	0.41	สูง
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	4.05	0.39	สูง
บุคลิกภาพ			
Type A	3.94	0.45	สูง
Type B	-	-	-

จากตาราง 4 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานบริการลูกค้า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และบุคลิกภาพ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.81 – 4.05 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.33 - 0.51

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งทดสอบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 5 และตาราง 6 ตามลำดับ

ตาราง 5 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ด้วย Simple Correlation และ Partial Correlation

ตัวแปร	Simple Correlation	Partial Correlation
เพศ	-.121	-.127
อายุ	-.233 **	-.184 *
ระดับการศึกษา	-.059	-.034
ประสบการณ์การทำงาน	-.083	-.039
รายได้	.007	.115
บุคลิกภาพแบบ A	.335 ***	.357 ***
ความผูกพันต่อองค์กร	-.236 **	-.261 ***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์แบบ Simple Correlation พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ อายุ และความผูกพันต่อองค์กร ส่วนบุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์แบบ Partial Correlation พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ได้แก่ อายุ ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่ ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ และความผูกพันต่อองค์กร โดยบุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

ตาราง 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า

R	STRESS	SEX	AGE	CLASSES	EXP	INCOME	PERSONAL	COMMIT
STRESS	1.000	-.121	-.233**	-.059	-.083	.007	.335***	-.236**
SEX		1.000	.053	.130	-.008	-.082	.058	-.008
AGE			1.000	.282***	.582***	.600***	.001	.220
CLASSES				1.000	.320***	.390***	.086	.081
EXP					1.000	.595***	.159	.160
INCOME						1.000	.203	.179
PERSONAL							1.000	.111
COMMIT								1.000

** $p < .01$, *** $p < .001$

จากตาราง 6 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า มีค่าระหว่าง -0.236 ถึง 0.600 นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับอายุและความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อายุกับระดับการศึกษา อายุกับประสบการณ์การทำงาน อายุกับรายได้ ระดับการศึกษากับประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษากับรายได้ และประสบการณ์การทำงานกับรายได้ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนตัวแปรอื่นๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

บทย่อ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร กับ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

คุณลักษณะส่วนบุคคล และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า

ความสำคัญของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า และจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนการดำเนินงาน ตลอดจนช่วยเหลือและส่งเสริมพัฒนาพนักงานในด้านต่างๆ ให้เหมาะสมต่อไป นอกจากนี้ ผู้บริหารของบริษัทที่มีหน้าที่วางแผนพัฒนาพนักงานหรือผู้ที่สนใจจะได้นำผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไปใช้ศึกษา กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสายงานอื่นๆ ของกลุ่มบริษัท ต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

1. แหล่งข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสายงานบริการลูกค้าของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน เป็นพนักงานชาย จำนวน 34 คน และ พนักงานหญิง จำนวน 136 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น

2.1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.1.4 ประสบการณ์การทำงาน

2.1.1.5 รายได้

2.1.1.6 บุคลิกภาพ

2.1.2 ความผูกพันต่อองค์กร

2.2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าความเครียดในการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 170 ชุด ไปแจกให้กับพนักงานสายงานบริการลูกค้า ในวันที่ 12 ถึง 15 มกราคม 2542

2. นัดวันที่จะมารับแบบสอบถามคืนในวันที่ 25 มกราคม 2542

3. เก็บแบบสอบถามตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้

4. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้ว ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากแบบสอบถามที่แจกไป 170 ชุด ได้รับคืนทั้งสิ้น 170 ชุด แต่มีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 154 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.58

5. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมข้อมูลสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Science) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการแปลผลของค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ใช้การวิเคราะห์เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (วิเชียร เกตุสิงห์.2538 : 9) ดังนี้

1.00 - 1.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือ มีความผูกพันต่อองค์กร
อยู่ในระดับต่ำที่สุด

1.50 - 2.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือ มีความผูกพันต่อองค์กร
อยู่ในระดับต่ำ

2.50 - 3.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือ มีความผูกพันต่อองค์กร
อยู่ในระดับปานกลาง

3.50 - 4.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือ มีความผูกพันต่อองค์กร
อยู่ในระดับสูง

4.50 - 5.00 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือ มีความผูกพันต่อองค์กร
อยู่ในระดับสูงมาก

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พนักงานสายงานบริการลูกค้า โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Simple Correlation Coefficient)
และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของส่วนย่อย (The Partial Correlation Coefficient) จากนั้นนำผลการ
วิเคราะห์มาเปรียบเทียบเพื่อพิจารณาข้อมูลที่เหมาะสมมาใช้ในการอภิปรายผล โดยทดสอบค่านัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .001 , .01 และ .05

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังนี้

1. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า เมื่อจำแนกตามเพศ
อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และบุคลิกภาพ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี
ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 2.67 - 3.04 ส่วนความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานสายงานบริการลูกค้า อยู่ในระดับสูง

2. อายุ และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการ
ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ เพศ ระดับการศึกษา
ประสบการณ์การทำงาน รายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

อภิปรายผล

1. อายุ และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะว่าอายุที่เพิ่มขึ้นได้สะสมประสบการณ์ของชีวิต และการทำงาน มีวุฒิภาวะในการแก้ไขปัญหาชีวิตส่วนตัวและชีวิตการงานได้ โดยผู้ที่มีอายุน้อยมักมีความมุ่งมั่นและคาดหวังที่สูง ทั้งด้านส่วนตัวและผลของการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในชีวิต หากไม่สามารถทำได้ตามความมุ่งหวัง ก็จะเป็นสาเหตุของความเครียดได้ ส่วนผู้ที่มีอายุมากขึ้น แบบแผนในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการงานอยู่ในฐานะที่เกือบคงที่แล้ว ทำให้มีความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดุษณี ทศนาจันทธานี (2539) ที่ศึกษาพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน และ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพยาบาล ดังที่ เทพวัลย์ สุชาติ (2530 : บทคัดย่อ) พบว่า อายุเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียด

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และ ฐานา ชรรมคุณ (2532) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม ผลการศึกษาต่างก็พบว่า อายุไม่มีผลทำให้ระดับความเครียดของพยาบาลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โรเจอร์ (พรทิพย์ เกยุรานนท์ 2527 : 48 ; อ้างอิงมาจาก Rogers. n.d.) ที่ได้วิจัยความเครียดในการทำงานและพบว่าคนที่คนเราจะมีความเครียดหรือไม่นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของประชากร เช่น อายุ การศึกษา และก็ได้ขึ้นอยู่กับประเภทหรือหน่วยงานที่บุคคลทำงานอยู่ด้วย แต่น่าจะเกิดจากความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น โดยมีปัจจัยที่สำคัญ เช่น บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ลักษณะชีวิตส่วนตัว เช่น ชีวิตครอบครัว ฐานะการเงิน เป็นต้น

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ทั้งนี้เพราะว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมากจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย อาจเนื่องมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมากมีความคิดหรือความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ มีความภาคภูมิใจต่อ

องค์กร ตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน มีความรู้สึกว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญ ห่วงใยต่อความเจริญก้าวหน้าและทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า พนักงานสายงานบริการลูกค้าที่เป็นแหล่งข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีบุคลิกภาพแบบ A และยังศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ทั้งนี้จะเป็นเพราะว่า พนักงานเหล่านี้รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค ต้องการงานให้ประสบความสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว และไม่ชอบการรอคอย จึงอาจทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับลักษณะงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้าที่จะต้องมีทักษะในการตัดสินใจและเข้าใจเรื่องราวต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว รู้สึกว่าเวลาเป็นสิ่งที่รีบเร่ง ทำงานหนัก ชอบการแข่งขัน เพราะงานบริการลูกค้าจำเป็นต้องแข่งขันกับเวลาเพื่อให้ทันกับการมารับบริการของลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการรับบริการ ลักษณะงานจึงทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ง่าย

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิกุล ประทีปพิชัย (2540 : 111) ที่ศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของดุชนิ ทศนาจันทร์ธานี (2539 : 79) ที่ศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบ A ของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของจุมอล (Jumal. 1990 : 727-738) ที่ศึกษาพบว่า พยาบาลที่มีพฤติกรรมแบบ A มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากลักษณะงาน

2. เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ,

พระ ครีกครั้นจิตร์ (2529:1-2) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกชาติภาษา ตลอดทั้งทุกสาขาอาชีพ ทุกคนล้วนแต่เคยเผชิญความเครียดมาด้วยกันทั้งสิ้น

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิง มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พระ ครีกครั้นจิตร์ (2529) ที่ศึกษาความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่าเพศต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความเครียดไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการศึกษาครั้งนี้ยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เดวิดสันและคูเปอร์ (Davidson and Cooper.1983) แซปเปอร์และวินสเทน (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537:80 ;อ้างมาจาก Zappert and Weinstein.1985) และ ดักบูรีและฮิกกินส์ (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537:80 ;อ้างมาจาก Duxbury and Higgins.1991) ที่ศึกษาพบว่าแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดใน

ที่ทำงาน เช่น งานที่นำเปื้อนหาย อำนาจในการบังคับบัญชาตามสายงานต่ำ การที่ต้องทำงานให้เสร็จทันกำหนดการที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น ทำให้ผู้หญิงเกิดความเครียดมากกว่าผู้ชาย

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิระพร อุดมกิจ (2539) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ศึกษาพบว่า บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะลักษณะงานคอมพิวเตอร์ เป็นงานวิชาชีพเฉพาะด้านที่จะต้องใช้ทักษะค่อนข้างสูงในการปฏิบัติงานต้องใช้สมาธิในการทำงาน ต้องอาศัยการเรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ ถึงแม้ว่าบุคลากรคอมพิวเตอร์จะมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่ก็ต้องปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกันในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกัน ผู้ร่วมงานกลุ่มเดียวกัน จึงมีความสามารถรับรู้ต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดใกล้เคียงกัน ทำให้มีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของโรเจอร์ (ศุภชัย ยาวะประภาษ 2525:68 ; อ้างอิงมาจาก Rogers) ที่ได้ศึกษาความเครียดในการทำงาน และพบว่าคนเราจะมีเครียดหรือไม่นั้น ไม่ได้ขึ้นกับลักษณะทางประชากร เช่น อายุหรือการศึกษา ส่วนจันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ที่ศึกษาความเครียดของนักบริหารงานตำรวจระดับสารวัตรใหญ่และสารวัตรสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 และพบว่าตัวแปรในด้านภูมิหลังของบุคคล อันได้แก่ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ (2528) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานทางระบาดวิทยา และพบว่าไม่มีความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยของผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของพรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่าไม่มีความแตกต่างของความเครียดในพยาบาลที่มีปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนตัวด้านการศึกษาแตกต่างกัน

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ผลการศึกษานี้พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 67) ที่กล่าวว่าประสิทธิภาพจากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสิทธิภาพอย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้นและใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินเรื่องต่างๆ ต่อไป คนที่มี

ประสบการณ์ในการทำงานนั้น ย่อมมีความชำนาญ และมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์กรไปด้วย และ ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของโบว์แมน (Bowman.1986:181) ที่กล่าวว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความคับข้องใจ และความเครียดในการทำงาน

ผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิระพร อุดมกิจ (2539) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน อาจเป็นเพราะลักษณะงานคอมพิวเตอร์เป็นงานที่ต้องติดตามวิทยาการใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์จึงไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน และผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2528) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าประสบการณ์ในการทำงานไม่มีอิทธิพลกับความเครียดของพยาบาล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ส่วนตัวแปรด้านรายได้ของพนักงานสายงานบริการลูกค้า พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของพิมลพรรณ สุวรรณโถว (2531:75) ที่กล่าวว่าความเครียดมักเกี่ยวข้องกับภาระงาน การเงิน ครอบครัว และสังคมแวดล้อม ในเรื่องของการเงินที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นจะเกี่ยวข้องกับการหาเงินได้ไม่เพียงพอ การไม่รู้จัดสรรรายได้ รายจ่าย การต้องรับผิดชอบมากขึ้น ดังที่ สมศรี กันธมาลา (2533:68) กล่าวว่าในสังคมไทยที่กำลังก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ มีผลให้ประชาชนมีรายจ่ายที่จำเป็นในชีวิตประจำวันมากขึ้น ทำให้ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อการอยู่รอดและเห็นแก่ตัวมากยิ่งขึ้น เกิดการแก่งแย่งแข่งขันกันในทุกวงการ นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้ยังไม่สอดคล้องกับ ฟาร์เมอร์และคณะ (Farmer et al. 1984:44) ที่กล่าวว่าปัญหาทางด้านเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดความเครียด และดูบริน (Dubrin.1990:177) ที่กล่าวว่าหากเราไม่สามารถมีเงินใช้จ่ายในปัจจัยพื้นฐานของชีวิตแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความกดดันและวิตกกังวล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า คือ ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ และความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานสายงานบริการลูกค้า ได้แก่ กิจกรรมสันทนาการ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพและความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานสายงานบริการลูกค้า ตลอดจนควรพิจารณาลักษณะงานให้เหมาะสมกับความสนใจ ความถนัด และความสามารถ ของพนักงานแต่ละคน และคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษา เพื่อที่จะได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของความเครียดกับตัวแปรด้านอื่นๆ เช่น ด้านเจตคติที่มีต่องานที่ทำ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกันกับกลุ่มธุรกิจด้านอื่นๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า เช่น กลุ่มธุรกิจด้านการธนาคาร กลุ่มธุรกิจด้านห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2537. ถ่ายเอกสาร.
- จิระพร อุดมกิจ. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2539. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ. "สำรวจความเครียดของผู้ปฏิบัติงานทางระบาดวิทยา," แพทยสมาคม.
14 : 22 ; 2529.
- จารุณี วงศ์คำแน่น. ความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน
การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ , 2537. ถ่ายเอกสาร.
- จรีพร กาญจนการณ. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การ ศึกษากรณี
ข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดล ในสาขาวิชาที่ขาดแคลน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2536. ถ่ายเอกสาร.
- นัตรสดา จันทร์तीय. ยา ความเครียดและโรคกระเพาะอาหารในชนบท. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล , 2526.
ถ่ายเอกสาร.
- เฉลิมชัย ปัญญาดี. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของผู้ย้ายถิ่นชาวชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาประชากรศึกษา กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยมหิดล , 2531. ถ่ายเอกสาร.
- ชุมพรศรี จิตรปยานนท์. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของครู
ในโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร , 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยวัฒน์ เพชรกุล. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรในเขตนครบาล. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2539. ถ่ายเอกสาร.
- ชฎาภา ประเสริฐทรง. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร มหาวิทยาลัย
หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2541. ถ่ายเอกสาร.
- ชินโอสธ หัสบำเรอ. " ความเครียดจากการทำงานและวิธีการแก้ไข," วารสารการศึกษา กทม.
19,9 : 4-6 ; กรกฎาคม 2531.

ชูชาติ ปานปรีชา. “ความเครียด,” ในจิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, 2529.

ชมพูนุท พงษ์ศิริ. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของ
นักศึกษาพยาบาลสมาคมกาชาดไทย กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2541. ถ่ายเอกสาร.

ฐานา ธรรมคุณ. ความเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไป
อายุรกรรม ศัลยกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ,
2532. ถ่ายเอกสาร.

ดุชนี ทศนาจันทธานี. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล
หน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2539. ถ่ายเอกสาร.

ดุษฎี ยิ่งน้อย และทรงวุฒิ ดวงรัตนพันธ์. “ การศึกษาวิทยาการระบาดของความเครียดใน
ทันตแพทย์, ” วารสารสาธารณสุข 3 : 233-248 ; 2530.

เทพวัลย์ สุชาติ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์.
วิทยานิพนธ์ สด.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล , 2530. ถ่ายเอกสาร.

ธีระ วีรธรรมสาธิต. ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกหรือ
เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ , 2532. ถ่ายเอกสาร.

นภาเพ็ญ โหมาศวิท. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกในองค์กร
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ รศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2533. ถ่ายเอกสาร.

นันทวรรณ นาวิ. คลายเครียด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงแดด , 2536.

นันทนา ประกอบกิจ. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน
สำนักงานเขตสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2538. ถ่ายเอกสาร.

เนาวรัตน์ วิไลชนม์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2533.

นิกุล ประทีปพิชัย. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศน์
เขตการศึกษา 5. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2540. ถ่ายเอกสาร.

- นราธร ศรประสิทธิ์. ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของ
เด็กวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล , 2529. ถ่ายเอกสาร.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการทำงานของ
อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. ความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากรในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2535. ถ่ายเอกสาร.
- _____. จิตวิทยาอุตสาหกรรม . กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ , 2535.
- ประพิมพ์พรรณ สุวรรณกฎ. การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
นพรัตนราชธานี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร , 2533. ถ่ายเอกสาร.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. “ ความเครียดของนักบริหารงานตำรวจ, ” วารสารอาชีวศึกษา
และงานยุติธรรม 5 : 26 ; 2531.
- ประพาฬรัตน์ บุรีรัตน์. “ สิ่งที่ทุกคนควรรู้เกี่ยวกับความเครียด, ” วารสารแนะแนว.
 26 (139) : 68-72 ; กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2535.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์ , 2530.
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. เอกสารคำบรรยายลักษณะงานกลุ่มงานบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : 2541.
- ✓ พรทิพย์ เกยุรานนท์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ
เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล , 2527.
 ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานใน
โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2528. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ฟิงเกอร์ปรีน
 แอนด์ มีเดีย จำกัด , 2535.
- พสุ เดชะรินทร์. “ การบริหารความเครียด, ” จุฬาลงกรณ์วารสาร. 5(20):83-91; กรกฎาคม –
 กันยายน 2536.

พีระ ศรีกรศรีนิจิต. ความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา
เปรียบเทียบระหว่างส่วนกลางกับเขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ วท.ม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529. ถ่ายเอกสาร.

พิมลพรรณ สุวรรณโณ. “อารมณ์เครียดหรือความเครียด,” การประศาสน์บริหาร. 31 (1) :
75-77 ; มกราคม – กุมภาพันธ์ 2531.

พาริดา อิบราฮิม. “บรรยากาศที่เสริมสร้างพยาบาลวิชาชีพ,” วารสารพยาบาล. 29:192-202; 2523.

ภรณ์ กิริติบุตร. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ , 2529.

มัลลิกา เหมือนวงศ์. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและ
รักษาการณ : ศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีระดับความมั่นคงสูงสุด มั่นคงปานกลาง
และมั่นคงต่ำสุด. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2534. ถ่ายเอกสาร.

มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดของ
หัวหน้าภาควิชากับสุขภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2538. ถ่ายเอกสาร.

ยรรยง ศุทธรัตน์. “ความเครียด,” วารสารสุขภาพ. 32-35 ; 2526.

ระพีพร เบญจาทิกุล. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความผูกพันต่อองค์การ
ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร , 2540. ถ่ายเอกสาร.

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทาง
การแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนัก
การแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ , 2531. ถ่ายเอกสาร.

รุ่งฤดี ศิริรักษ์. ความเครียดของหัวหน้าผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปใน
ภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์
กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยมหิดล , 2535. ถ่ายเอกสาร.

วิเชียร เกตุสิงห์. “ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้,” ข่าวสาร
การวิจัยการศึกษา. 18 (3) : 8-11 ; กุมภาพันธ์-มีนาคม 2538.

- ศิริอนันต์ จูทะเดมีย์. ความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาพยาบาลใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2524. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. จิตวิทยาพัฒนาการ. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : สำนักพิมพ์ประกายพริก , 2530.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. “ความเครียดของนักบริหาร : ปัญหาและทางออก,” วารสารสังคมศาสตร์. 19(2) : 62-89 ; มิถุนายน 2525.
- สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- สมศรี กันธมาลา. “ความเครียดกับคนไทยยุคไฮเทค,” ใน การประชุมวิชาการ วิทยาศาสตร์สุขภาพ ครั้งที่ 8. หน้า 67-72. เชียงใหม่ : สถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2533.
- สุรัชย์ คงประเสริฐ. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแบบ MBTI กับประสิทธิภาพที่มงาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2536. ถ่ายเอกสาร.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. “ความผูกพันต่อองค์กร,” ใน จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 9 : 34-41 ; กันยายน 2529.
- “สรุปผลการวิจัย : ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหาร ระดับกลาง ในธนาคารพาณิชย์ไทย,” ใน จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 12 : 32-44 ; ธันวาคม 2532.
- อัมพร โอตระกูล และ เจตน์สันต์ แดงสุวรรณ. “การศึกษาความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานคร,” วารสารสาธารณสุขศาสตร์. 13 : 175-183 ; 2526.
- อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2533. ถ่ายเอกสาร.
- อวยพร ประพฤทธิธรรม. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2537. ถ่ายเอกสาร.

- Angle , H.L. and J.L. Perry. " An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness, " Administrative Science Quarterly. 26 : 1 – 14 ; March , 1981.
- Albercht, Karl G. Stress and The Manager. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1979.
- Baron, Robert A. and Jerald Grebbberg. " Organizational Commitment : Attitudes Toward Organizations, " Behavior in Organizations. Third edition. New York : Allyn and Bacon : 45,165-180;1990.
- Beehr,T.A. and J.E. Newman. " Job Stress Employee Health and Organizational Effectiveness : A Facet Analysis , Model and Literature Review , " Personal Psychology .31 : 605-699 ; March , 1974.
- Browner , C.H. " Job Stress and Health : The Role of Social Support at Work, " Research in Nursing & Health. 10 : 93-100 , 1987.
- Bowman , M.P. Nursing Management and Education : A Conceptual Approach to Change. London : Croom Helm , 1986.
- Cooper C.L.and J. Marshall. " Occupational Source of Stress, " Journal of Occupational Psychology. 495 : 11-28 ; May , 1976.
- Cooper , Cary L. and Marlyn Davidson. " Source of Stress at Work and Their Relation to Stressor in Non-working Environments," In Psychological Factors At Work., Edited by Raija Kalimo, Mostafa A., El – Batawi and Cary L Cooper. p.15. Geneva : World Health Organization, 1987.
- Chiriboga , A.D. and G. Bailey. " Stress and Coping among Hospice Nurses : Test of Analytic Model, " Nursing Research. 32 : 294-299 ; 1983.
- Cheng , Yin Cheong. " An Investigation of the Relationship of Organizational Commitment and Job Attitudes to Organizational Culture ,Organizational Structure,Leadership, and Social Norms," Dissertation Abstracts International.50:3424 – A ; May,1990.
- DeCotis , Thomas A. and Timothy P. Summers. " A Path Analysis of Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment, " Human Relation. 40(2) : 445-470 ; February , 1987.

- Dubrin, Andrew J. Effective Business Psychology. 3rd ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1990.
- Farmer, Richard E. and others. Stress Management for Human Services. P. 20-24. Michigan : Stage Publication Inc.,1984.
- French and others , Organizational Stress and Individual Strain In A.J. Marrow (ed.) The Failure of Success. 30-66 New York : Amacom, 1974.
- Fridman , M and R.H. Roseman. " Behavior Patten and Coronary Angiographic Findings ," Journal of the American Medical Association. 240 : 164 ; 1974.
- Hall , O.T. and B. Schneider. " Correlates of Organization Identification as A Function of Career Pattern and Organizational Type ," Administrative Science Quarterly. 17 : 340-350 ; September , 1972.
- House, James S. " Occupational Stress and Coronary Heart Disease," Journal of Health and Social Behavior. 15 : 17-27 ; March, 1974.
- Janis, Irving L. Psychological Stress . New York : John Wiley and Sons, 1952.
- Janet, Turnage J. " Job Stress in Managers, Professionals, and Clerical Workers The Journal of Work & Stress. p.165-175 ; 1991.
- Kalleberf , Anne L., " Work valves and job rewards : A Theory of job Satisfaction, American Sociological Review. 42 : 124-143 ; 1977.
- Kanter , M.R. " Commitment and Social Organization : A Study of Commitment Mechanism in Utopian Community ," American Sociological Review. 37 : 499-517 ; 1968.
- Lazarus, Richard S. Psychological Stress and Coping Process. New York : McGraw-Hill, 1966
- Maslach , C. Burnout : the Cost of Caring. 2 nd ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1986.
- March , Robert M. and Hiroshi Manari. " Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study," Adminstrative Science Quarterly. 32 (1) : 51-75 ; March,1977.
- Porter , L.W and others. " Organizational Commitment , Job Satisfaction , and Turnover Among Psychiatric Technicians ," Journal of Applied Psychology. 59 : 603 – 609 ; October , 1974.
- Selye, Hans. The Stress of Life. New York : McGraw-Hill, 1956.
- Sheldon , Mary E. " Investment and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization , " Adminstrative Science Quarterly. 16 : 143-150 ; 1971.

- Steers , Richard M. " Antecedent and Outcome Job Organizational Commitment, " Administrative Science Quarterly. 22 : 46-56 ;1977.
- Strube , Michael J. and Susan M. Boland " Postperformance Attributions and Task Persistence Among Type A and B Individuals , " Journal of Personality and Social Psychology. 50 (2) : 413-420 ; February , 1986.
- Thompson , Frederick Leland. " The Relationship between Leadership Style and Organizational Commitment in Selected Wisconsin Elementary Schools," Dissertation Abstracts International. 51(5) : 1472 – A ; November,1990.
- Wright , Nicolas. Understanding Human Behavior. Vol 1. Milwaukee : Purnell Reference Books, 1977.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่าง ต่อไปนี้

ตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 25 ปี

() 25 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ม.6 / ปวช.

() ปวส. / อนุปริญญา

()ปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงาน

() 0-3 ปี

() 3-5 ปี

() 5 ปี ขึ้นไป

5. รายได้

() ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 10,000 บาท - 15,000 บาท

() มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มี 11 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับพฤติกรรมที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างพอสมควร
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
1. ข้าพเจ้าไม่พอใจ ถ้ามีคนมาขัดจังหวะขณะที่ข้าพเจ้ากำลังทำงาน					
2. ข้าพเจ้ารู้สึกเสียเวลา ถ้าต้องไปรอซื้อของในร้านค้าที่มีลูกค้าแน่น					
3. ข้าพเจ้าไม่สบายใจ ถ้างานของข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างล่าช้า					
4. ข้าพเจ้าอยากทำงานให้เสร็จโดยเร็วที่สุด					
5. ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวรอเพื่อรับบริการ เช่น ที่ธนาคาร หรือที่ทำการไปรษณีย์					
6. ข้าพเจ้าทนไม่ได้ ถ้าต้องทำงานร่วมกับคนที่ทำงานอย่างขอไปที					
7. ข้าพเจ้าไม่ต้องการเสียเวลาฟังคนที่พูดพร่ำเพรื่อ					
8. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อที่ต้องฟังคนที่พูดเรื่องไร้สาระและจะหาทางเลี่ยงออกมาทันที					
9. ข้าพเจ้าทำงานและกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันอย่างรวดเร็วว่องไว					
10. ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
11. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำงานหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านแล้วพิจารณาข้อความต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ สอดคล้องกับความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

จริงที่สุด	(Completely True)
ส่วนใหญ่จริง	(Mostly True)
จริงบ้างไม่จริงบ้าง	(Partly True and Partly Fault)
ส่วนใหญ่ไม่จริง	(Mostly Fault)
ไม่จริง	(Completely Fault)

ข้อความ	จริงที่สุด	ส่วนใหญ่จริง	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	ส่วนใหญ่ไม่จริง	ไม่จริง
1. งานบริการลูกค้าเป็นงานที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ					
2. อุดมคติในการทำงานของข้าพเจ้า สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
3. ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วยกับนโยบายการบริหารงานขององค์กร					
4. ถ้าหากข้าพเจ้าได้เปลี่ยนสถานที่ทำงานใหม่ ข้าพเจ้าจะมีความก้าวหน้ากว่านี้					
5. ข้าพเจ้าคิดว่าจะทำงานในองค์กรแห่งนี้ต่อไปจนกว่าจะเกษียณอายุ					
6. องค์กรแห่งนี้เป็นที่ทำงานที่ดีที่สุดสำหรับข้าพเจ้าที่จะทำงานด้วย					
7. ข้าพเจ้าไม่เคยคิดเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น					
8. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ ข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งที่ให้องค์กรเจริญก้าวหน้า					

ข้อความ	จริงที่สุด	ส่วนใหญ่จริง	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	ส่วนใหญ่ไม่จริง	ไม่จริง
9. ข้าพเจ้ารู้สึกห่วงใยต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร					
10. ข้าพเจ้ารู้สึกว่า ข้าพเจ้าเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญต่อองค์กร					
11. ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะทำงานหนัก ถ้าการทำงานของข้าพเจ้าทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า					
12. ปัญหาทุกปัญหาขององค์กร เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องช่วยกันแก้ไข					
13. ข้าพเจ้าภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่า ข้าพเจ้าทำงานที่องค์กรแห่งนี้					
14. ข้าพเจ้าตั้งใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร					
15. ข้าพเจ้าทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร					
16. เมื่อมีผู้ที่กล่าวถึงองค์กรในแง่ลบ ข้าพเจ้าจะอธิบายแก้ไขเรื่องที่เป็นแง่ลบนั้นทันที					
17. ข้าพเจ้ามาทำงานตรงต่อเวลา					
18. ข้าพเจ้าทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างสม่ำเสมอตลอดมา					
19. ข้าพเจ้ายินดีทำงานล่วงเวลา โดยไม่ได้รับค่าตอบแทน					
20. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำงานล่วงเวลา แม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มกับความเหน็ดเหนื่อย					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านแล้วพิจารณาข้อความต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1. ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนล้าที่ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ เพราะจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
2. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจเมื่อถูกลูกค้าย่ำยีเพราะปฏิบัติงานบกพร่อง					
3. ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้					
4. เวลาเกิดปัญหาในการทำงานข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ					
5. เมื่อมีงานเร่งด่วนข้าพเจ้ารู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก					
6. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของข้าพเจ้า					
7. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานอื่นๆ ที่ไม่คุ้นเคย					
8. บางเวลาข้าพเจ้าก็ไม่ค่อยกระตือรือร้นในการทำงาน					
9. ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนล้าที่มีงานที่ต้องรับผิดชอบมาก					
10. แม้ว่าการทำงานล่วงเวลาจะได้ค่าตอบแทน ข้าพเจ้าก็รู้สึกไม่มีความสุข เพราะอยากจะพักผ่อน					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
11. ข้าพเจ้าไม่อยากทำงานอะไรเลย เพราะรู้สึกว่าคุณเองไม่ค่อยมีความสามารถ					
12. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายในการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า					
13. ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิดเมื่อต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าทางโทรศัพท์					
14. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่แน่ใจในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าที่เสนอให้ลูกค้า					
15. ข้าพเจ้าเบื่อหน่ายที่ต้องจัดทำสรุปรายงานการรับสายทางโทรศัพท์					
16. ข้าพเจ้าอดใจไม่ได้ที่ต้องทำงานให้บริการตามความประสงค์ของลูกค้า					
17. ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่าการทำงานรับสายลูกค้าทางโทรศัพท์เป็นงานที่มีความสำคัญ					
18. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า					
19. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่องาน เพราะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
20. ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลใจเกี่ยวกับเงินเดือนของตนเองที่ไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายทำให้ไม่อยากทำงาน					
21. ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่าควรทำงานที่หน่วยงานนี้ต่อไปอีกหรือไม่					
22. ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญที่สภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนการทำงาน					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
23. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่กฎระเบียบของหน่วยงานของข้าพเจ้าไม่ชัดเจนคลุมเครือ					
24. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่หน่วยงานมีการจัดสถานที่ปฏิบัติงานไม่เป็นสัดส่วน					
25. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดที่มีอากาศในที่ทำงานถ่ายเทไม่สะดวก					
26. ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจที่หัวหน้างานไม่ค่อยให้กำลังใจในการทำงาน					
27. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดที่เพื่อนร่วมงานไม่รับผิดชอบในการทำงาน					
28. ข้าพเจ้าไม่มีความสุขในการทำงานเพราะเข้ากับหัวหน้างานไม่ได้					
29. เวลาทำงานข้าพเจ้ารู้สึกว่าถูกเพื่อนร่วมงานจับผิดตลอดเวลา					
30. ข้าพเจ้าไม่มีสมาธิในการทำงานเพราะมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
31. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
32. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่มีความสุขเพราะข้าพเจ้ามีข้อขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
33. ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน					
34. ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญเพราะผู้ร่วมงานชอบแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน					
35. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจเมื่อผู้บังคับบัญชาสอนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน					
36. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่ค่อยได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
37. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดเมื่อผู้บังคับบัญชาคอยติดตามงานที่สั่งให้ทำ					
38. ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิดเมื่อมีงานเอกสารที่ต้องทำเป็นจำนวนมากแล้วข้าพเจ้าทำไม่ทันตามเวลาที่กำหนด					
39. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงานเพราะอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการทำงานนั้นไม่มีคุณภาพ					
40. ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลใจที่จะต้องเรียนรู้ถึงการทำงานของอุปกรณ์สื่อสารรุ่นใหม่อยู่เสมอ					
41. ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิดเมื่ออุปกรณ์ในการทำงานชำรุด					
42. ข้าพเจ้าเบื่อหน่ายที่มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับการทำงาน					

เครื่องมือตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร

แบบสอบถามของเครื่องมือตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|------------------------|
| 1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด | คือ ข้อคำถาม ข้อ 1-7 |
| 2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก | คือ ข้อคำถาม ข้อ 8-13 |
| 3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการแสดงออก | คือ ข้อคำถาม ข้อ 14-20 |

เครื่องมือตอนที่ 4 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามของเครื่องมือตอนที่ 4 ความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 42 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน คือ ข้อคำถาม ทั้งหมด 18 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-18
2. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน คือ ข้อคำถาม ทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 19-25
3. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น คือ ข้อคำถาม ทั้งหมด 12 ข้อ ได้แก่ ข้อ 26-37
4. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน คือ ข้อคำถาม ทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 38-42

ภาคผนวก ข.

คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 5 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อ	p
1	.005
2	.000
3	.015
4	.039
5	.000
6	.000
7	.012
8	.026
9	.016
10	.048
11	.013

ตาราง 6 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	p	ข้อ	p
1	.022	11	.000
2	.001	12	.000
3	.000	13	.000
4	.001	14	.000
5	.000	15	.000
6	.000	16	.001
7	.000	17	.000
8	.000	18	.000
9	.000	19	.001
10	.000	20	.000

ตาราง 7 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

ข้อ	p	ข้อ	p
1	.000	22	.000
2	.010	23	.000
3	.000	24	.000
4	.000	25	.000
5	.000	26	.001
6	.003	27	.002
7	.004	28	.000
8	.007	29	.000
9	.000	30	.000
10	.013	31	.000
11	.000	32	.000
12	.000	33	.000
13	.000	34	.000
14	.000	35	.000
15	.000	36	.000
16	.000	37	.001
17	.000	38	.000
18	.000	39	.000
19	.000	40	.000
20	.000	41	.000
21	.000	42	.000

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

ว่าที่ร.ต. นักรบ หมีแสน

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

525 ถนนลาดพร้าว 1 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร

กรุงเทพมหานคร 10900

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

หัวหน้าส่วนฝึกอบรม ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2537

วิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา)

จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2542

การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว)

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
นักรบ หมีแสน

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
มีนาคม 2542

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร แหล่งข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานสายงานบริการลูกค้า บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 170 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษา พบว่า

1. พนักงานสายงานบริการลูกค้ามีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง
2. อายุ และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนตัวแปรด้าน เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

A STUDY OF JOB STRESS OF CUSTOMER SERVICE EMPLOYEES
OF A PUBLIC COMPANY IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
NUKROB MEESAN

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

The purpose of this research was to study the job stress of customer service employees of a public company in Bangkok. The subjects were 170 customer service employees of a public company in Bangkok. The research instrument was the job stress questionnaire. The data were analyzed by the multiple correlation.

The results of the study were as follows :

1. The level of job stress and organizational commitment of the customer service employees were average and high respectively.
2. Statistically significant negative relationships were found between the customer service employees' job stress and the following variables : age and the organizational commitment at .01 level. Statistically significant positive relationship was found between the customer service employees' job stress and their type A personality at .001 level. No significant relationships were found between the customer service employees' job stress and the following variables : gender , educational levels , working experience , and income.