

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ปริญาทิพนธ์
ของ
ศิริพร อรุณสิงคะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2544
ลิขสิทธิ์เป็น ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

151.4
๑๑.๑๑
๑.๑

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

ศิริพร อรุณสิงคะ

24 ก.ธ. 2544

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2544

151740

ศิริพร อรุณสิงคะ. (2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร*. ปรินท์นิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี , รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรได้ 3 ด้าน คือ ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต อັตมโนทัศน์ ตำแหน่ง และ เงินเดือน ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว ส่วนตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ฝ่ายงานและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 440 คน เป็นเพศชาย 272 คน และเพศหญิง 168 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่แบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า

1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต อັตมโนทัศน์ ตำแหน่ง และ เงินเดือน ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว และตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ฝ่ายงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า

1.1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 8 ตัวแปรได้แก่ เพศหญิง (X_2) สถานภาพสมรสคู่ (X_8) สูงกว่าปริญญาตรี (X_{12}) ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (X_{13}) ประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 14 ปี (X_{15}) เงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท (X_{23}) ฝ่ายงานสายงานสินเชื่อ (X_{25}) และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (X_{30})

1.2 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 11 ตัวแปรได้แก่ เพศชาย (X_1) อายุต่ำกว่า 30 ปี (X_3) อายุมากกว่า 40 ปี (X_6) สถานภาพสมรสโสด (X_7) ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_{10}) ประสบการณ์ในการทำงาน 4-9 ปี (X_{14}) ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป (X_{16}) ตำแหน่งระดับชั้น 3 – 6 (X_{17}) ตำแหน่งระดับชั้น 7 – 9 (X_{18}) ฝ่ายงานสายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล (X_{24}) และฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขา (X_{26})

1.3 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ตัวแปร ได้แก่ สุขภาพจิต (X_{28}) และภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิก ในครอบครัว (X_{31})

1.4 ตัวแปรที่ไม่พบความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานมี 10 ตัวแปร ได้แก่ อายุ 30 – 35 ปี (X_4) อายุ 36 – 40 ปี (X_5) สถานภาพสมรสหม้าย (X_9) ปริญญาตรี (X_{11}) ตำแหน่งระดับชั้น 10 – 12 (X_{19}) เงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (X_{20}) เงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท (X_{21}) เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท (X_{22}) บุคลิกภาพ (X_{27}) และอัตมโนทัศน์ (X_{29})

2. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวง ไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ตัวแปร เรียงลำดับตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปยังส่งผลน้อยที่สุดได้แก่ ตัวแปรบุคลิกภาพ (X_{27}) ตัวแปรสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล (X_{30}) ตัวแปรฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขา (X_{26}) และตัวแปรเพศชาย (X_1) ตาม ลำดับสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 6.3

3. สมการที่สามารถพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการได้ดังนี้

3.1 สมการพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน ธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 109.309 - .286X_{27} - .381X_{30} + .264X_{26} - 3.16 X_1$$

3.2 สมการพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน ธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = -.165X_{27} - .157X_{30} + .104X_{26} - .099X_1$$

VARIABLES RELATED TO WORK STABILITY ANXIETY OF SIAM CITY BANK
OFFICERS OF HEAD OFFICE IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
SIRIPORN AROONSINGKHA

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the master of Education degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
May 2001

Siriporn Aroonsingha. (2001). *Variables related to work stability anxiety of Siam city Bank officers of head office in Bangkok*. Master Thesis , M.Ed.(Educational Psychology)
Bangkok : Graduate School , Srinakharinwirot University. Advisor Committee :
Assoc. Prof. Dr. Aree Punmanee , Assoc. Prof. Kamolrat Greethong .

The purpose of this reserch was to study variables related to work stability anxiety of Siam City Bank officers of head office in Bangkok. These variables were divided into three dimensions ; first of them was personal variables : gender , age , marital status, academic level , working experience , personality , mental health , self – concept , position , salary , second of them was family variables : responsibility of family , third of them was work environmental variables : department , interpersonal relations . The 440 samples were randomly scales ; then they were 272 males and 168 females. The instrument was variables related to work stability anxiety of Siam City Bank officers' questionnaires. The data were analyzed by Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows :

1. Analysis of relationship among personal variables : gender , age , marital status , academic level , working experience , personality , mental health , self – concept , position , salary ; family variables : responsibility of family : work environmental variables : department , relationship between person were found that :

1.1 There were significantly positive relationship among work stability anxiety and 6 variables ; female (X_2) couple status (X_9) undergraduated and more over level (X_{12}) least 5 years of working experience (X_{13}) 10 - 14 years of working experience (X_{15}) more over 20,000 bath (X_{23}) department division credit loan (X_{25}) and interpersonal relations (X_{30}) at .05 level.

1.2 There were significantly negative relationship among work stability anxiety and 11 variables ; male (X_1) lower age 30 years (X_3) more than age 40 years (X_8) single status(X_7) lower undergraduated (X_{10}) 6 – 9 years of working experience (X_{14}) more over 15 years of working experience (X_{16}) position level 3 – 6 (X_{17}) position level 7 - 9 (X_{19}) department division data system (X_{24}) and department division treasury and branch (X_{24}) at .05 level.

1.3 There were significantly negative relationship among work stability anxiety and 2 variables ; mental health (X_{28}) and responsibility of family (X_{31}) at .01 level

1.4 There were no significantly relationship among work stability anxiety and 10 variables ; 30 – 35 years of age (X_4) 36 – 40 years of age (X_5) widow status (X_6) undergraduated (X_{11}) position level 10 - 12 (X_{19}) lower salary 10,000 bath (X_{20}) 10,000 – 15,000 bath of salary (X_{21}) 15,001 – 20,000 bath of salary (X_{22}) personality (X_{27}) and self – concept (X_{29})

2. Variables influenced to work stability anxiety from the most to the least were 4 variables at .01 level : personality , interpersonal relations , department division treasury and branch and male. They could predict their work stability anxiety about percentage of 6.3

3. The predicted equations of work stability anxiety of Siam City Bank officers of head office in Bangkok at .01 level were the following equations :

3.1 In term of raw score :

$$\hat{Y} = 109.309 - .286X_{27} - .381X_{30} + .264X_{28} - 3.16 X_1$$

3.2 In term of standard score :

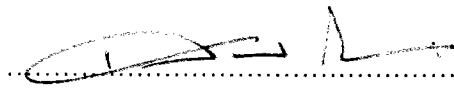
$$Z = -.165X_{27} - .157X_{30} + .104X_{28} - .099X_1$$

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

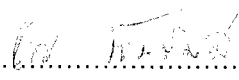
ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

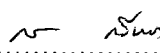
ของ
นางสาวศิริพร อรุณสิงคะ

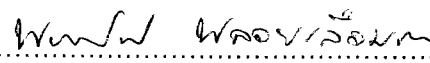
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
วันที่ 9 เดือน พ.ย. พ.ศ. 2544

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง)


..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)


..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถของ รองศาสตราจารย์ดร.อารี พันธุ์มี ประชาน
ควบคุมปริญญาโทฉบับนี้ รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง กรรมการควบคุมปริญญาโท ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสงและอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา กรรมการสอบปากเปล่าที่ได้รับ
แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนวคิด แนะนำ ช่วยปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนช่วย
กระตุ้นให้กำลังใจในการทำวิจัยฉบับนี้ให้ลุล่วงมาด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณเป็นอย่างมาก จึงขอ
กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์
พลอยล้อมแสง และอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจ
เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณกรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่
กรุงเทพมหานคร และผู้จัดการฝ่ายในสำนักงานใหญ่ทุกฝ่ายที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ สนับสนุน
อำนวยความสะดวกในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบใจพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกคน
ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณเพื่อนๆที่เป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือและขอบคุณพี่น้องน้องๆเพื่อน วิชาเอกจิตวิทยา
การศึกษาที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อธีรพันธ์ คุณแม่วันเพ็ญ อรุณสิงคะ ผู้ให้ทุกสิ่งทุกอย่างกับลูกทั้งชีวิต
กำลังสติปัญญา สนับสนุนให้ความรัก ให้กำลังใจในการเรียนมาตลอด คุณค่าของปริญญาโทฉบับนี้ขอมอบเป็น
เครื่องบูชาพระคุณคุณพ่อคุณแม่ ครู อาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และอบรมสั่งสอนผู้วิจัยมาจนบัดนี้

ศิริพร อรุณสิงคะ

สารบัญ

บทที่

หน้า

| | |
|--|----|
| 1 บทนำ | 1 |
| ภูมิหลัง..... | 1 |
| ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า..... | 3 |
| สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า..... | 3 |
| ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า..... | 4 |
| ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า..... | 4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน..... | 9 |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว..... | 22 |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านครอบครัว..... | 35 |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน..... | 36 |
| 3. วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า | |
| แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง..... | 38 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า..... | 40 |
| การดำเนินการรวบรวมข้อมูล..... | 53 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 53 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 54 |
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า | |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 55 |
| ผลการศึกษาค้นคว้า..... | 58 |

5 บทย่อ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

| | |
|--|-----|
| บทย่อ..... | 64 |
| ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า..... | 64 |
| สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า..... | 64 |
| ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า..... | 64 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล..... | 65 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 66 |
| สรุปผลการศึกษาค้นคว้า..... | 66 |
| อภิปรายผลการศึกษา..... | 67 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 75 |
| ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป..... | 75 |
| บรรณานุกรม..... | 76 |
| ภาคผนวก..... | 82 |
| ประวัติย่อผู้วิจัย..... | 103 |

บัญชีตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามฝ่ายงานและเพศ..... | 39 |
| 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า..... | 39 |
| 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านสุขภาพจิต อัจฉริยะ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว และความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน..... | 60 |
| 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษากับความวิตกกังวล ต่อความมั่นคงในการทำงาน..... | 61 |
| 5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรด้านความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการ ทำงาน..... | 62 |
| 6 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรด้านความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการ ทำงาน..... | 63 |

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีทำให้สังคม และเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความซับซ้อนมากขึ้น ชีวิตประจำวันของทุกคนเต็มไปด้วยปัญหาต่างๆที่จะต้องดิ้นรนต่อสู้แข่งขันกันเพื่อให้อยู่รอดในสังคม คนในสังคมจึงต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาเป็นเหตุให้บุคคลเกิดความวิตกกังวลต่อภาวะการณที่เปลี่ยนแปลง ทั้งยังก่อให้เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์และความคับข้องใจซึ่งส่งผลให้บุคคลมีสุขภาพจิตเสื่อมและป่วยเป็นโรคจิต โรคประสาทเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี อิลการ์ต (Levitt : 22 - 23 ; citing Hilgard.1967. *Arab Petro – Politics.*) กล่าวว่า ทุกวันนี้คนอยู่ในยุคของความวิตกกังวล และซัลลิแวน (อ่าพล โองเคลือบ 2515 : 3 ; อ้างอิงจาก Lazarus.1963. *A New Analysis of Anxiety and Depression.*) ยังกล่าวว่ามนุษย์คือสัตว์โลกที่เต็มไปด้วยความวิตกกังวล และความวิตกกังวลเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องประสบ เพราะสิ่งแวดล้อมในสังคมมีส่วนทำให้คนเกิดความวิตกกังวล เมื่อสิ่งแวดล้อมยิ่งเปลี่ยนแปลงความวิตกกังวลยิ่งเพิ่มขึ้น

ความวิตกกังวลเป็นลักษณะอารมณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่หวั่นกลัว ซึ่งเกิดจากการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอันตราย หรือเกิดจากความขัดข้องใจที่คุกคามสวัสดิภาพ ภาวะสมดุลหรือวิถีชีวิตบุคคล ความวิตกกังวลเปรียบเทียบกับเหมือนสัญญาณอันตรายของจิตใจที่บ่งเตือนให้บุคคลรู้ว่าเริ่มมีความไม่สมดุลย์เกิดขึ้นในจิตใจ ความวิตกกังวลมีลักษณะคล้ายความเจ็บปวด ซึ่งเป็นสัญญาณเตือนภัยของร่างกายและหากบุคคลเกิดความวิตกกังวลในระดับสูงย่อมก่อให้เกิดผลกระทบหลายด้านทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ทำให้เกิดความตึงเครียด และไร้ความสุข หากมีในระดับสูงมากอาจทำให้เกิดอาการต่างๆที่รุนแรงได้ ความวิตกกังวลเป็นสาเหตุของพฤติกรรมแปรปรวนทั้งหลาย (สุวณีย์ ดันติพิพัฒนานันท์ 2522 : 130 -131 ; อ้างอิงจาก Deffenbacher and Suinn. 1982) ซึ่งสอดคล้องกับมานิต ถนอมพวงเสรี (2522 : 6) กล่าวว่า ความวิตกกังวลเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เมื่อบุคคลเกิดความวิตกกังวลก็จะทำให้แสดงพฤติกรรมต่างๆเช่น เสร้าซึม หงุดหงิด อารมณ์เสียได้ง่าย จิตใจหวาดระแวง และคิดฟุ้งซ่าน บุคคลที่มีอาการเช่นนี้จะรู้สึกว่าคุณเองอยู่ในภาวะอันตรายซึ่งอาจถูกกดลงไปสู่จิตใจได้สำนึก แต่ในบางครั้งก็อาจส่งผลออกมา นอกจากจะมีผลต่อจิตใจแล้ว ยังมีผลต่อการเดินของหัวใจอีกด้วย (สวนา พรพัฒน์กุล. 2522 : 174)

การทำงานใดๆก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อไม่ได้ผลดังที่ตั้งเป้าหมายไว้ ผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความท้อแท้ การทำงานธนาคารก็เช่นเดียวกัน เพราะสถาบันธนาคารเป็นสถาบันด้านการเสนอขายบริการและเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาระบบการเงินและระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพราะการดำเนินงานของธนาคารนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการบริการของบุคคล นิติบุคคล องค์กรหรือในส่วนราชการ นอกจากนี้ธนาคารยังช่วยสร้างสรรค์สังคมในด้านการให้ความช่วยเหลือทางการศึกษาและสาธารณกุศลต่างๆ จึงจะเห็นได้ว่าธนาคารเป็นหน่วยงานหนึ่งที่จะต้อง

ดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆที่จะต้องมีปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน ปัจจัยที่จะต้องให้ความสำคัญมากที่สุดปัจจัยหนึ่งก็คือทรัพยากรบุคคลเพราะทรัพยากรบุคคลอาจทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าหรือเสื่อมโทรมก็ได้ (วาริณี สังข์ศรี 2533 : 24) การบริหารงานขององค์กรจึงต้องตระหนักถึงสภาพร่างกายและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานโดยการคำนึงถึงความปลอดภัย ความเหนื่อยล้า มีการพิจารณาเรื่องเงินทดแทนต่างๆทั้งขณะที่กำลังปฏิบัติงานและเมื่อพ้นจากการทำงานไปแล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน(พยอม วงศ์สารศรี 2537:7) เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิผลในการทำงานนั่นเอง ผู้ปฏิบัติงานจึงควรจะต้องมีสุขภาพกายที่สมบูรณ์แข็งแรงและมีสุขภาพจิตใจที่ดี โดยเฉพาะในภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ ฌัฐ ภมรประวัติ (ฌัฐ ภมรประวัติ 2540 : 18) ได้พยากรณ์สุขภาพของประชาชนในภาวะเศรษฐกิจถดถอยรอบด้านนี้ว่า เมื่อสุขภาพจิตเสีย คนบางคนจะมีพฤติกรรมที่ผิดปกติไป เช่นแสดงพฤติกรรมที่รุนแรงเพิ่มขึ้นทั้งต่อตนเองและผู้อื่น เช่นอาจจะมีการใช้ความรุนแรงต่อกันในที่สาธารณะ ที่ถนน ร้านอาหาร สถานเริงรมย์และในบ้านหรือครอบครัวมากขึ้น ในกรณีที่เป็นต่อตัวเอง ก็คือการฆ่าตัวตาย ในปีหนึ่ง ๆประเทศไทยได้สูญเสียทรัพยากรมนุษย์ไปมากมาย รวมทั้งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถต่อประเทศชาติและต่อครอบครัวที่เขาต้องรับผิดชอบ ดังเช่นบุคลากรทางด้านธนาคารก็เช่นเดียวกัน เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2541 อดีตพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้กระทำอัตวินิบาตกรรมโดยการกระโดดสะพานแขวน จากการสอบสวนว่าเกิดจากความเครียดจากปัญหาเศรษฐกิจและการงาน ก่อให้เกิดความท้อแท้กับถมจนมีอาการทางประสาทอ่อนๆ (ไทยรัฐ " หนุ่มแบงก์เครียดกระโดดสะพานแขวน " . 2541 : 13 -14) เช่นเดียวกับพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดผ่านสินเชื่อที่ได้กระโดดตึกสำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 (ไทยรัฐ " หนุ่มแบงก์เครียดกระโดดตึก 14 ชั้น " . 2540 : 1 - 2 ,6)

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานอยู่ในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ เป็นเวลา 5 ปี ทำให้ทราบว่าในภาวะปัจจุบันพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) มีความเครียดสูงอันเนื่องมาจากปัญหาหลายเรื่อง และปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขจนเป็นผลให้เกิดความวิตกกังวล ปัญหาเหล่านี้ได้แก่ ปัญหาส่วนตัว ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่นรวมทั้งปัญหาอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในระบบการทำงานหลายอย่างของธนาคาร จนส่งผลให้เกิดความวิตกกังวลในด้านการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจเบื้องต้นในเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2542 และในปัจจุบันก็ยังพบว่ายังมีปัญหาเช่นเดิมอยู่ โดยผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามถึงปัญหาในภาวะปัจจุบันของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 60 ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีปัญหาด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานเนื่องจากความไม่แน่นอนขององค์กร ร้อยละ 93.22 ปัญหาเศรษฐกิจ ร้อยละ 50 ซึ่งได้แก่ ปัญหาเงินเดือนไม่ขึ้น แต่ค่าครองชีพสูงขึ้น ปัญหาในเรื่องความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะด้านในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ร้อยละ 37.5 ปัญหากับผู้บังคับบัญชาร้อยละ 12.5 ปัญหาเรื่องรายได้และสวัสดิการที่ได้รับร้อยละ 12.5 ปัญหาด้านความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานต่อพนักงานแต่ละคนร้อยละ 8.33 และปัญหาด้านสัมพันธภาพกับลูกค้าร้อยละ 4.16 จากแบบสอบถามข้างต้นจะเห็นได้ว่าพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีปัญหาด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานเนื่องจากความไม่แน่นอนขององค์กรมากที่สุด

เมื่อมีปัญหาทางด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ส่งผลให้พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เกิดความวิตกกังวลและแสดงออกถึงความวิตกกังวล โดยแสดงออกทางกาย ซึ่งได้แก่ การนอนไม่หลับ หงุดหงิด รับประทานอาหารได้น้อยกว่าปกติ หรือ แสดงออกทางจิตใจ ได้แก่ คิดฟุ้งซ่าน หงุดหงิด กังวล หวาดกลัว และ ไม่มีสมาธิในการทำงาน ความไม่สบายใจ ตกใจง่าย คาดคิดถึงอันตรายต่างๆที่ยังไม่เกิดขึ้น จิตใจไม่สงบ ดังที่ซุง (Zung : 1971 : 371 - 372) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่แสดงถึงความวิตกกังวล ทางด้านอารมณ์ คือเป็นบุคคลที่มีจิตใจฟุ้งซ่าน กังวล หงุดหงิด กลัวอย่างไม่มีเหตุผล ตกใจง่าย รู้สึกว่าตนเองไร้ประโยชน์ คาดคิดถึงอันตรายล่วงหน้า กลัวตาย ส่วนทางด้านร่างกาย จะมีอาการเบื่ออาหาร คลื่นไส้ วิงเวียน แน่นหน้าอก หายใจไม่ออก และถ่ายปัสสาวะบ่อย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ผลของการศึกษาค้นคว้าจะเป็นข้อมูลประกอบให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ส่วนจัดสรรบุคลากร ส่วนจัดอบรมบุคลากร ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจของพนักงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบว่ามีความแปรโตบ้างที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน ของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครและเป็นข้อมูลประกอบการหาแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนจัดสรรบุคลากร และส่วนจัดอบรมบุคลากรที่ส่งเสริมสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2543 จำนวน 1,482 คน เป็นชาย 916 คน และหญิง 566 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ภายในสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ.2543 จำนวน 440 คน เป็นชาย 272 คน และ หญิง 168 คน ที่มีความเชื่อมั่นร้อยละ 96 (Yamane, 1967 : 886 - 887) ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชากร (Stratified Random Sampling) โดยใช้ฝ่ายงานและเพศเป็นชั้น (Strata)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า แบ่งเป็น

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว

3.1.1.1 เพศ

3.1.1.2 อายุ

3.1.1.3 สถานภาพสมรส

3.1.1.4 ระดับการศึกษา

3.1.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

3.1.1.6 บุคลิกภาพ

3.1.1.7 สุขภาพจิต

3.1.1.8 อัดมโนทัศน์

3.1.1.9 ตำแหน่ง

3.1.1.10 เงินเดือน

3.1.2 ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว

3.1.3 ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

3.1.3.1 ฝ่ายงาน

3.1.3.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

3.1.3.2.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

3.1.3.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

3.1.3.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่รู้สึกหวั่นกลัว วิตกกังวล วุ่นวายใจ ต่อเหตุการณ์ล่วงหน้า ในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในการทำงาน กลัวว่าจะถูกให้ออกจากงาน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางอารมณ์ และ ลักษณะทางกาย ดังนี้

1.1 ลักษณะทางอารมณ์ ได้แก่ ความรู้สึกหวาดหวั่น จิตใจฟุ้งซ่าน กังวล หงุดหงิด เสียใจ กลัวอย่างไม่มีเหตุผล ตกใจง่าย รู้สึกว่าตนเองไร้ประโยชน์ คาดคิดถึงอันตราย ขาดสมาธิในการทำงาน

1.2 ลักษณะทางกาย ได้แก่

1.2.1 ระบบกล้ามเนื้อและกระดูก ได้แก่ กล้ามเนื้อตึง ตัวสั่น กระตุก เมื่อยล้า อ่อนเพลีย ไม่มีแรง ปวดศีรษะ คอและหลัง

1.2.2 ระบบหัวใจและเลือด ได้แก่ อาการใจสั่น หัวใจหรือชีพจรเต้นเร็วหอบ เจ็บหน้าอก

1.2.3 ระบบทางเดินอาหาร ได้แก่ การคลื่นไส้ เบื่ออาหาร อาเจียน ท้องเดิน

1.2.4 ระบบหายใจ ได้แก่ หายใจแรง และ เร็ว หายใจตื้น วิงเวียน แน่นหน้าอก หรือหายใจไม่ออก

1.2.5 ระบบขับถ่าย ได้แก่ การถ่ายปัสสาวะบ่อย กลั้นปัสสาวะไม่อยู่

1.2.6 ระบบผิวหนัง ได้แก่ อาการหน้าแดง หรือบางคนจะหน้าซีด โดยเฉพาะบริเวณฝ่ามือ

1.2.7 ระบบประสาทกลาง ได้แก่ อาการหลงลืมง่าย ขาดสมาธิ ฉุนเฉียวง่าย นอนไม่หลับ หรือมีอาการหลับๆตื่นๆฝันร้าย

2. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง สิ่งส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน ในที่นี้แบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

2.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง

2.1.2 อายุ

2.1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

2.1.2.2 30 – 35 ปี

2.1.2.3 36 – 40 ปี

2.1.2.4 มากกว่า 40 ปี

2.1.3 สถานภาพสมรส แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

2.1.3.1 โสด

2.1.3.2 คู่

2.1.3.3 หม้าย

2.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.4.2 ปริญญาตรี

2.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่ทำงานในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่

2.1.5.1 ต่ำกว่า 5 ปี

2.1.5.2 5 - 9 ปี

2.1.5.3 10- 14 ปี

2.1.5.4 ตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป

2.1.6 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อตอบสนองสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง จำแนกออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1.6.1 ลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ เป็นลักษณะบุคลิกภาพของคนที่รัก ความก้าวหน้า พินิจอุปสรรค โกรธง่าย มุ่งทำงานให้ประสบความสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย

2.1.6.2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบบี เป็นลักษณะบุคลิกภาพของคนที่ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อยๆ ไม่หวังผลสำเร็จในการทำงาน ไม่ชอบพินิจอุปสรรคต่างๆ อดทนรอคอยได้

2.1.7 สุขภาพจิต หมายถึง ภาวะความสมบูรณ์ทางจิตใจของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อตนเองและผู้อื่น โดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดจนความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันวัดได้โดยแบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ 60 = Thai General Health Questionnaire 60)

2.1.8 อัตรานวัตกรรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อตนเองในด้านรูปร่าง หน้าตา การแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานและการมองคุณค่าของตนเอง

2.1.9 ตำแหน่ง หมายถึง ระดับชั้นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกเป็น

2.1.9.1 ระดับชั้น 3 - 6

2.1.9.2 ระดับชั้น 7 - 9

2.1.9.3 ระดับชั้น 10 - 12

2.1.10 เงินเดือน หมายถึง รายได้ที่ได้รับต่อเดือนจากธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

2.1.10.1 รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

2.1.10.2 รายได้ 10,000 – 15,000 บาทต่อเดือน

2.1.10.3 รายได้ 15,000 – 20,000 บาทต่อเดือน

2.1.10.4 รายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน

2.2 ตัวแปรด้านครอบครัว หมายถึง ภาวะความรับผิดชอบของพนักงานที่ต้องปฏิบัติต่อสมาชิกในครอบครัว งานหรือสิ่งที่พนักงานต้องปฏิบัติและรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัวในแต่ละเดือน ได้แก่ การดูแลสมาชิกในครอบครัว การหารายได้พิเศษเพื่อเป็นการจุนเจือครอบครัว การรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายต่างๆในบ้าน ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายส่วนตัว ค่าเช่าบ้านหรือค่าเช่าซื้อบ้าน ค่าผ่อนรถ และค่าเลี้ยงดูบุตรธิดา

2.3 ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งแบ่งเป็น

2.3.1 ฝ่ายงาน หมายถึง สังกัด หรือ หน่วยงานที่พนักงานธนาคารนครหลวงไทยปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งแบ่งเป็น 3 สายงาน ได้แก่ สายงานสนับสนุนและระบบข้อมูลประกอบด้วย ฝ่ายธุรการ ฝ่ายวิจัยและวางแผน ฝ่ายตรวจสอบ สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายการบัญชี ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สายงานสินเชื่อประกอบด้วยฝ่ายธุรกิจ ฝ่ายนิติการ ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายบริหารสินทรัพย์ สายงานบริหารการเงินและสาขาประกอบด้วย ฝ่ายต่างประเทศ สำนักเพชรบุรี ฝ่ายบัตรเครดิต ฝ่ายบริหารการเงิน

2.3.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล แบ่งได้เป็น

2.3.2.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงาน และ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อกัน เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยแบ่งเป็น

2.3.2.1.1 พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความนับถือ ให้ความร่วมมือในการทำงาน และ ปฏิบัติตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา

2.3.2.1.2 พฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงาน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือแนะนำ ทั้งด้านส่วนตัวและการทำงาน การให้ความเป็นกันเอง และเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ และการปฏิบัติงาน

2.3.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกัน เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การช่วยเหลือ ปรึกษาซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีความใกล้ชิด ห่วงใย สนับสนุนซึ่งกันและกัน และการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันด้วยความรักและความสามัคคี

2.3.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานและผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อกัน เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีโดยแบ่งเป็น

2.3.2.3.1 พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่และการปฏิบัติงาน การแนะนำทั้งด้านส่วนตัวและการทำงานและการให้ความเป็นกันเอง

2.3.2.3.2 พฤติกรรมที่ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงาน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือในการทำงานและ การให้ความนับถือ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน
 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว
 - 2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว
 - 2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว
 - 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านครอบครัว
 - 2.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านครอบครัว
 - 2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านครอบครัว
 - 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
 - 2.3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
 - 2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน
- 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน
 - 1.1.1 ความหมายของความวิตกกังวล

ความวิตกกังวลเป็นภาวะอารมณ์ชนิดหนึ่ง ซึ่งนักทฤษฎีทั้งหลายได้ให้คำนิยามแตกต่างกันหลายแนว ดังนี้ นักจิตวิทยามักพิจารณาความวิตกกังวล ในแง่ของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ล่วงหน้า คือ เป็นสภาพของความอึดอัดไม่มีความสุขเกี่ยวกับเหตุการณ์บางอย่างซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต (Adams 1977 :71)

เพิร์ล (Perls.1973 : 348) กล่าวว่า ความวิตกกังวล เป็นช่องว่างระหว่างปัจจุบันกับอนาคต นั่นคือ เมื่อบุคคลคิดถึงเรื่องที่ยังไม่เกิดขึ้นความคิดของบุคคลจะกระโดดจากปัจจุบันไปสู่อนาคต ทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล

เจอร์ซิลด์ (ประสาท อิศระปริตตา. 2521 : 45 ; อ้างอิงจาก Jersild n.d.1990. : 22 – 43. A New Analysis of Anxiety and Depression.) อธิบายว่า ความวิตกกังวล หมายถึง ความวุ่นวายใจที่เกิดขึ้นจากการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะมีสิ่งใดเกิดขึ้นหรือมีภัยอันตรายใด ๆ เกิดขึ้นแก่ตน เป็นภาพทางจิตใจที่ไม่พึงปรารถนา เป็นการตอบสนองต่อ สิ่งที่เป็นอันตราย หรือสิ่งที่มาข่มขู่และถ้าเกิดความกลัวหรือความวิตกกังวลในอัตราที่ค่อนข้างสูง แล้วก็จะทำให้มีปฏิกิริยาทาง

ร่างกายเกิดขึ้น เช่น กลไกของระบบประสาท ทำให้ต่อมอะดรีนัล (Adrenal Gland) ทำงานมากขึ้น มีผลทำให้หัวใจเต้นเร็ว ระบบย่อยอาหารทำงานช้าลง มีเหงื่อออกตามฝ่ามือและมีการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ อีกด้วย

ส่วนไรครอฟท์ (Rycroft. 1978 : 12) อธิบายว่า ความวิตกกังวล เป็นความรู้สึกของการเตรียมพร้อม เพื่อเผชิญหน้ากับสิ่งที่จะเกิดขึ้นและความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ไม่คุ้นเคย ภาวะเช่นนี้ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลตระหนักว่ามีอะไรบางอย่างที่เป็นอันตรายต่อตน แต่ยังไม่สามารถลงมือจัดการกับสิ่งนั้นได้ เนื่องจากยังไม่ได้เกิดขึ้นจริง ๆ หากสิ่งนั้นเกิดขึ้นแล้ว หรือบุคคลรับรู้อย่างแจ่มชัดแล้ว ความวิตกกังวลก็จะหมดไป เพราะไม่ต้องเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาแล้วเหลืออยู่แต่การลงมือปฏิบัติจริง และภาวะอารมณ์ชนิดอื่นจะเข้ามาแทนที่ความวิตกกังวล นอกจากนี้ ไรครอฟท์ ยังเชื่อว่าเมื่อความวิตกกังวลเกิดขึ้นกับสิ่งที่ไม่คุ้นเคย แสดงว่า ประสบการณ์ใหม่ ทั้งหลายที่บุคคลไม่เคยผ่านพบมาก่อน สามารถก่อให้เกิดความวิตกกังวลได้ทั้งสิ้นไม่ว่าประสบการณ์นั้นจะน่าพึงพอใจหรือไม่ก็ตาม

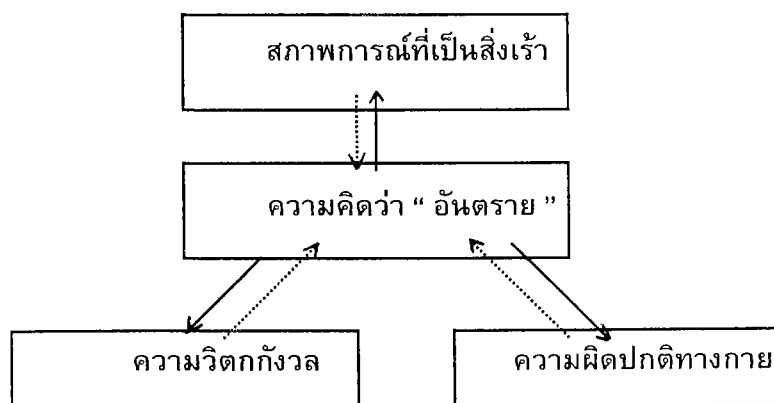
นักทฤษฎีแนวคิดวิเคราะห์มีแนวคิดคล้ายกับทัศนะดังกล่าวข้างต้น คือ มองว่าความวิตกกังวลเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่บุคคลนั้นคิดว่าเป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพของตน อันตรายดังกล่าวนี้จะซ่อนเร้นอยู่ในจิตใจไร้สำนึกและมักเป็นอันตรายที่เกิดขึ้นภายในมากกว่าจะเป็นอันตรายที่เห็นได้จากภายนอก (Adams. 1977 : 71) ส่วนออซูเบล (Ausubel. 1968 : 245) มองความวิตกกังวลว่าเป็นแนวโน้มของบุคคลที่จะตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยความกลัวเพราะมีความรู้สึกว่าการเหตุการณ์หรือสถานการณ์ นั้น ๆ จะทำให้เขาต้องสูญเสียความภาคภูมิใจในตนเอง (Self - Esteem) ความวิตกกังวลต่างจากความกลัวในแง่ที่ว่า สิ่งที่มากระทำนั้นมักจะกระทำต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลมากกว่าที่จะกระทำต่อร่างกายของบุคคลนั้น ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962 : 173- 174) มีความคิดเห็นเช่นเดียวกับออซูเบล ที่ว่าความวิตกกังวลเป็นภาพคล้ายความกลัวและมีความสัมพันธ์กับความกลัวอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ ยังมีความสัมพันธ์ในด้านการจูงใจ (Motivation) ทั้งนี้ เนื่องจากความวิตกกังวลเป็นสภาพที่บุคคลรู้สึกกระวนกระวายใจ เป็นความกลัวซึ่งต่างจากความกลัวธรรมดา คือ ความกลัวธรรมดานั้น มีวัตถุประสงค์ให้กลัว หรือสิ่งที่ทำให้กลัวปรากฏเป็นรูปร่างให้เห็น ดังนั้นอาจพูดได้ว่าความวิตกกังวลเป็นความกลัวที่เคลื่อนไหวไม่แจ่มชัด แต่คล้ายกับความกลัวในแง่ที่ว่า เป็นสภาพที่ทำให้บุคคลรู้สึกไม่สบายใจเกิดความตึงเครียด

ส่วน เลวิตต์ (Levitt. 1967 : 8 - 9) กล่าวว่า ความวิตกกังวลและความกลัวมีลักษณะร่วมกัน ต่างกันที่ความกลัวเป็นภาวะที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย คือ บุคคลรู้ว่าตนกลัวสิ่งใดหรือสภาพการณ์ใด แต่ความวิตกกังวลเป็นอารมณ์ที่บุคคลคิดว่าเหตุการณ์ที่น่ากลัวกำลังจะเกิดขึ้น แต่ไม่รู้ชัดว่าเป็นสิ่งใด ความวิตกกังวลเช่นนี้เรียกว่า ความวิตกกังวลแบบเลื่อนลอย (Free - Floating Anxiety) แต่หากเป็นความวิตกกังวลที่เฉพาะเจาะจง คือรู้สิ่งเร้าชัดเจนจะใช้คำว่า "ความกลัว" แทน สอดคล้องกับ อัดัมส์ (Adams. 1977 : 71) ซึ่งกล่าวว่า ความกลัวเป็นอารมณ์พื้นฐานของความวิตกกังวล และอิซาร์ด (Izard. 1972 : 40) ก็ระบุเช่นเดียวกันว่าเกือบทุกทฤษฎีมีความคิดเห็นตรงกันว่า ความกลัวเป็นองค์ประกอบสำคัญของความวิตกกังวล

ความวิตกกังวลอาจเกิดจากภาวะคุกคามที่บุคคลสามารถระบุสาเหตุชัดเจนได้เพียงแต่ ไม่สามารถตอบสนองสิ่งเร้าที่คุกคามอยู่นั้นให้เป็นการกระทำโดยตรงได้ เนื่องจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง เช่น ภาวะนั้นไม่ปรากฏชัด หรือบุคคลไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าควรตอบสนองสิ่งเร้านั้นอย่างไร หรือบุคคลไม่สามารถตอบสนองสิ่งเร้านั้นในทันทีตามที่ต้องการได้ จึงต้องรอตไปจนถึงเวลาที่กำหนด สาเหตุเหล่านี้ ก่อให้เกิดความกลัวที่คุกกรุ่นแต่ไม่อาจกำหนดแยกแนวทางตอบสนองสิ่งเร้านั้นได้ (Epstein. 1972 : 331)

โกรเอน (Groen. 1975 : 733) ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับความวิตกกังวลไว้ว่า โดยตัวของเหตุการณ์เองแล้ว ไม่ใช่ตัวก่อความวิตกกังวลโดยตรง แต่การรับรู้ของบุคคลต่อเหตุการณ์นั้น ๆ ต่างหากที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล

เบค (Beck. 1972 : 349) แม้สภาพการณ์ที่ก่อกวนมีส่วนสร้างให้เกิด ความวิตกกังวลได้ แต่สภาพการณ์เหล่านี้เป็นตัวการทำให้เกิดความวิตกกังวลได้น้อยกว่าสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นตามการรับรู้ของบุคคล หากบุคคลได้รับรู้ถึงความกดดันมาก ก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความวิตกกังวลได้ง่ายกว่าบุคคลที่รับรู้ได้น้อยนั้น คือองค์ประกอบด้านความคิดมีผลต่อการเกิดความวิตกกังวล ยิ่งกว่าตัวสภาพก่อกวนภายนอกที่แท้จริง ประสบการณ์ของบุคคลก็เป็นตัวการสำคัญตัวหนึ่งที่ทำให้สภาพการณ์ซึ่งอาจไม่มีอะไรร้ายแรง กลายเป็นสภาพที่ก่อกวนขึ้นอย่างมากได้โดยบุคคลประเมินอันตรายที่จะเกิดขึ้นเกินจากความเป็นจริง และขณะเดียวกันก็ประเมินความสามารถของตนที่จะจัดการกับภาวะนั้น ๆ ต่ำกว่าความเป็นจริงด้วย ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นนี้จะเป็นตัวเราให้เกิดความวิตกกังวลขึ้นและความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นนี้จะกลายเป็นวงจรต่อเนื่องของความวิตกกังวล และมีผลทำให้เกิดความแปรปรวนทาง ด้านสรีระได้ด้วย เช่น เกิดอาการเจ็บป่วย โดยมีได้มีสาเหตุมาจากกลไกทางด้านร่างกาย (Somatic Disorder) เบค ได้แสดงแผนภูมิจริงความวิตกกังวลไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิแสดงวงจรความวิตกกังวล

นอกจากนี้เบค (Beck. 1972 : 349) ยังได้เสนอวิธีขจัดความวิตกกังวลโดยให้ใช้วิธีการใด ๆ ก็ตาม เพื่อตัดวงจรนี้เสีย เช่น นำบุคคลออกจากสภาพการณ์ที่เร้าให้เกิดความวิตกกังวลเสียชั่วคราว การปรับพฤติกรรมทางความคิด การใช้ยา หรือ การฝึกผ่อนคลาย เป็นต้น วิธีการเหล่านี้จะช่วยให้เกิดการตีความประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเปลี่ยนไปในทางที่เหมาะสมและวงจรของความวิตกกังวลนี้ก็ค่อย ๆ หดไป

1.1.2 ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน ^{มั่งคั่ง}

นอกจากการบริหารจะเป็นองค์ประกอบที่ทำให้กิจการประสบความสำเร็จแล้วยังมีส่วนประกอบของการมีส่วนร่วมในการทำงานของลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ความพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความจงรักภักดี (Loyalty) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) อีกทั้งเป็นการสร้างขวัญ (Morale) ในการทำงานอีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และช่วยสร้างความสำเร็จในกิจการ

ความหมายของคำว่า “ ความมั่นคง (Security) ” นั้นในพจนานุกรมของ เวบสเตอร์ (Webster. 1971: 1641) ได้ให้คำนิยาม คือ “ สภาวะแห่งความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่น การมีอิสระ การมีเสถียรภาพ การได้รับหลักประกัน และการมีความมั่นคงในชีวิต ”

จำนงค์ สมประสงค์ (2514 : 330) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกว่าเขาจะได้รับการคุ้มครองป้องกัน มิให้ต้องออกจากงาน และขาดรายได้โดยง่าย ไม่ว่าจะเกิดมูลเหตุจากการประสบอุบัติเหตุ เกิดเจ็บป่วย ไม่มีงานให้ทำอย่างเต็มที่ ให้ออกจากงานอย่างไร้เหตุผล หรือเหตุผลอื่น ๆ นอกจากนั้นยังหมายถึงความมั่นคงหลังจากออกจากงานอีกด้วยและรวมถึงการต้องมีเสรีภาพ ”

นิตยา เจียรนัยปริเปรม (2533 : 22) ได้กล่าวว่า “ ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน เป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่างให้มองเห็นได้ เป็นสภาพจิตใจ ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่บุคคลมีต่อการได้รับการคุ้มครองป้องกัน และการได้รับหลักประกันทั้งในขณะที่บุคคลยังปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรและหลังจากที่บุคคลได้ออกจากองค์กรไปแล้วด้วย ”

พระประชา ปสน นรม โม (2527 : 66) ก็ได้กล่าวในทำนองเดียวกันว่า “ ความรู้สึกมั่นคง หมายถึง สภาพจิตใจของบุคคลที่รู้สึกปลอดภัย แน่ใจ ปราศจากความหวั่นไหว ไม่มีความเกรงกลัวหรือหวาดระแวง ไม่ลังเล หรือวิตกกังวล ”

อัมพร อุทธีกร (2514 : 325) ได้ให้คำนิยามว่า ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง หลักประกันว่าทราบเท่าที่บุคคลยังปฏิบัติงานดี มีความประพฤติดี บุคคลนั้นก็จะสามารถยึดอาชีพที่ตนประกอบอยู่ และมีความก้าวหน้าตามโอกาส สามารถอยู่ได้ตลอดไปจนกว่าจะครบเกษียณอายุ

ดำเนิน เลชะกุล (อมร รัชศาสตร์ . 2513 : 15 ; อ้างอิงจาก ดำเนิน เลชะกุล 2513 : 8 จิตวิทยาในการทำงาน) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ ความรู้สึกมั่นคง (Sense of Security) หมายถึง สภาพความรู้สึกว่าปราศจากความกลัว ความระมัดระวัง และภัยอันตรายต่าง ๆ ความปลอดภัย หรือ ความรู้สึกปลอดภัย ไม่มีสิ่งน่าสงสัย และความไม่แน่ใจ ”

โดยสรุปแล้วอาจกล่าวได้ว่า “ ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน คือ สภาพของความวุ่นวายใจ อึดอัดใจ จากการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะมีสิ่งใดเกิดขึ้นหรือมีภัยอันตรายใด ๆ เกิดขึ้นแก่ตนทำให้สภาพจิตใจของบุคคลนั้นรู้สึกว่าจะไม่ปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้ไม่แน่นอน มีผลตอบแทนอย่างไม่เป็นธรรม ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและไม่สามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ

1.1.3 กระบวนการเกิดความวิตกกังวล

ฟิลลิปส์ มาร์ติน และเมเยอร์ (Phillips, Martin and Meyers.1972 : 412) ได้แบ่ง กระบวนการเกิดความวิตกกังวลออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 เมื่อบุคคลปะทะสัมพันธ์ กับสิ่งแวดล้อมความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นจะอยู่ในระบบรับรู้ความรู้สึก และการเคลื่อนไหว (Sensory Motor) ซึ่งเป็นกลไกทางสรีระ

ระดับที่ 2 ความวิตกกังวลที่บุคคลประสบจะแปรรูปไปสู่การรับรู้โดยประสบการณ์ นั้นจะถูกแปลงไปเป็นภาพพจน์และจินตนาการต่าง ๆ

ในระดับที่ 3 ความวิตกกังวลจะผสมผสานกันระหว่างการสร้างสัญลักษณ์ และการให้ความหมายซึ่งเกิดจากกระบวนการทางความคิด ในระดับสุดท้ายนี้ความวิตกกังวลจะแสดงออกในเชิงลบ เช่น การถดถอย และมีแนวโน้มที่จะเกิดกลไกป้องกันตนเองในรูปแบบต่าง ๆ

นอกจากนั้น ทั้ง 3 ยังได้สรุปว่า ความวิตกกังวลเกิดจากการกระตุ้นของภาวะกดดันทางจิต และภาวะกดดันทางจิตนี้เกิดขึ้นเพราะบุคคลเกรงว่าความคาดหวังของตนจะไม่ได้รับผลที่น่าพอใจ ทำให้บุคคลขาดความมั่นใจต่อเหตุการณ์ข้างหน้า ความหวั่นเกรงดังกล่าวเกิดขึ้นจากการปะทะกับสิ่งแวดล้อมและจากความคิดของบุคคลนั่นเอง ซึ่งเป็นทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่บ่งชี้ปฏิกิริยาวิตกกังวลของบุคคลต่อสถานการณ์ที่กดดันนั้นจะเกิดขึ้น หรือไม่เกิดขึ้น

จากแนวคิดของ ฟิลลิปส์ มาร์ติน และเมเยอร์ ดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ระบบการคิดเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเกิดความวิตกกังวล

ลาซารัส และ เอเวอริลล์ (Lazarus and Averill. 1972 : 242 - 244) ได้ศึกษากระบวนการทางความคิดที่เชื่อมโยงระหว่างสถานการณ์จากสภาพแวดล้อมกับปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ โดยวิเคราะห์อารมณ์ว่าเกิดขึ้นได้จากการประเมิน 3 ขั้นตอน คือ การประเมินขั้นแรกนั้นบุคคลจะตัดสินว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเกี่ยวข้องกับตนหรือไม่และจะก่อให้เกิดผลในทางดีหรือทางร้าย การประเมินขั้นที่ 2 บุคคลจะพิจารณาเพื่อเลือกวิธีจัดการกับสิ่งร้ายที่อาจเกิดขึ้น หรือส่งเสริมสิ่งดีที่น่าจะได้รับการประเมินขั้นที่ 3 เป็นการทบทวนและประสิทธิภาพของการตอบสนองและเปลี่ยนแปลงการตอบสนองที่บกพร่องเสียใหม่ ให้เหมาะสมกับข้อมูลเดิมซึ่งได้จากการประเมินในขั้นแรก การประเมินทั้ง 3 ขั้นนี้ ได้รับอิทธิพลจากตัวแปร 2 ประเภท คือ ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหลายที่เป็นตัวทำให้เกิดการตอบสนอง ตัวแปรนี้อาจมีอยู่โดยที่บุคคลรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ ตัวแปรประเภทที่ 2 คือ ตัวแปรด้านลักษณะบุคคล เช่น เงื่อนไขทางสรีระ การสั่งสมทางสังคม และความเป็นมาจากอดีตของบุคคล เป็นต้น การประเมินขั้นที่แสดงออกในรูปของการจัดการต่อสิ่งเรานั้น แยกได้ 2 ประเภท คือ การแสดงออก เป็นพฤติกรรมโดยตรง ได้แก่ การสู้ การหลีกเลี่ยง การดิ้นรนให้ถึงเป้าหมาย เป็นต้น ส่วนอีกประเภทหนึ่ง คือ การแสดงออกเป็นกระบวนการภายในของบุคคล เช่น ความฟุ้งซ่าน การคิดฝัน การป้องกันตนเอง เป็นต้น

จากแนวคิดนี้ ลาซารัส และเอเวอริลล์ นำความวิตกกังวลมาวิเคราะห์ว่า เป็นอารมณ์พื้นฐานมาจากการประเมินของบุคคลต่อภาวะที่คุกคามตนเอง (Lazarus and Averill. 1972 : 246)

แมนน์เลอร์ (Epstein.1972 : 301 ; citing Mandler. 1966. *Arab Petro - Politics.*) กล่าวว่าไว้ว่าความวิตกกังวลจะยิ่งเพิ่มขึ้นถ้าบุคคลอยู่ในภาวะอับจนหนทาง (Helplessness)

เอฟสไตน์ (Epstein . 1972 : 303 -305) สรุปว่า ความวิตกกังวลเกิดจากเงื่อนไขต่าง ๆ 3 แบบ ได้แก่

1. ความวิตกกังวลซึ่งเกิดจากการเร้าเกินระดับ เป็นการเร้าทางกายภาพ ซึ่งมีมากเกินไปจนขีดความสามารถที่อินทรีย์จะรับไว้ได้ ปฏิกริยาตอบสนองของอินทรีย์ต่อสิ่งเร้านี้ เป็นการตอบสนองที่ถูกวางเงื่อนไขมาจากความเจ็บปวดทางกายภาพ แล้วก่อให้เกิดความกลัวและความวิตกกังวล ขึ้นและขีดความสามารถของอินทรีย์ที่จะต้านรับสิ่งเร้านี้ขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งเร้าที่อินทรีย์เคยถูกวางเงื่อนไขมาก่อน

2. ความวิตกกังวลซึ่งเกิดจากความไม่กลมกลืนกันของความคิด หมายถึง การจัดประสบการณ์ของตนไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง นั่นคือ ความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ก็จะทำให้เกิดความกดดันและนำไปสู่ความวิตกกังวลได้

3. ความวิตกกังวลเกิดจากความไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นได้ เนื่องด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ปิดกั้นไว้ ได้แก่ การไม่รู้ต้นตอ ของตัวเร้าที่ชัดเจน การตอบสนองที่ต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน ความขัดแย้งระหว่างการตอบสนองที่ต้องเลือก หรือการตอบสนองที่ควรจะเป็นไม่อยู่ในวิสัยที่จะจัดให้มีขึ้นได้ เงื่อนไขเหล่านี้ก่อให้เกิดความคับข้องใจ และนำไปสู่ความวิตกกังวล และสภาพความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่สัมพันธ์กับความวิตกกังวล ลักษณะนี้คือภาวะอับจนหนทาง

1.1.4 ประเภทของความวิตกกังวล

ฟรอยด์ (Levitt. 1967 : 18-19 ; citing Freud. 1923. *A New Analysis of Anxiety and Depression.*) ได้แบ่งความวิตกกังวลออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความวิตกกังวลตามความจริง (Reality Anxiety) คือ ความกลัวอันตรายที่แท้จริงในโลก

2. ความวิตกกังวลแบบโรคประสาท (Neurotic Anxiety) คือ ความกลัวสิ่งๆ ที่ทำไปตามสัญชาตญาณนั้นจะได้รับการลงโทษ ความวิตกกังวลแบบนี้มีรากฐานมาจากความเป็นจริงทั้งนี้เพราะเคยถูกพ่อแม่ หรือผู้มีอำนาจลงโทษ

3. ความวิตกกังวลที่เกี่ยวกับหลักศีลธรรม (Moral Anxiety) มีความกลัวต่อมโนธรรม (Conscience) คือ กลัวว่าความคิดหรือการกระทำบางอย่างจะขัดหลักศีลธรรมที่บุคคลได้รับการอบรมสั่งสอนมาตั้งแต่วัยเด็ก ความวิตกกังวลแบบนี้มีรากฐานมาจากความเป็นจริงด้วยเหมือนกัน ทั้งนี้เพราะบุคคลเคยถูกลงโทษเนื่องจากฝ่าฝืนหลักศีลธรรมจึงเกิดความกลัวจะถูกลงโทษอีก

ซูว์นีย์ ดันดีพิพัฒน์นันท์ (2522 : 130 -131) ได้กล่าวถึงชนิดของความวิตกกังวลในคนปกติและในคนป่วยที่ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ความวิตกกังวลแบบปกติ (Normal Anxiety) ได้แก่ความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเป็นแหล่งของพลังงานที่กระตุ้นให้บุคคลมีพลังในการต่อสู้เพื่อดำรงชีวิต เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลคิดวางแผนเพื่อหาทางเอาชนะอุปสรรคที่มาขัดขวาง ความวิตกกังวลประเภทนี้จะเกิดขึ้นได้สัดส่วนกับสิ่งกระตุ้นนั้น และจะเกิดขึ้นไม่นานเมื่อตัวกระตุ้นลดลง ความวิตกกังวลก็จะลดลงตามไปด้วย พบได้ในขณะที่บุคคลประสบกับภาวะคุกคามต่อสวัสดิภาพของตน เช่น ความเจ็บป่วย ภาวะสอบไล่ เป็นต้น

2. ความวิตกกังวลโรคประสาท (Neurotic Anxiety) เป็นภาวะความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นไม่ได้สัดส่วนกับตัวกระตุ้น นั่นคือ สาเหตุของความวิตกกังวลเพียงเล็กน้อย ทำให้บุคคลตื่นกลัวและตอบสนองต่อภาวะความวิตกกังวลเกินขอบเขต

3. ความวิตกกังวลเป็นพยาธิสภาพ หรือ ความวิตกกังวลเรื้อรัง (Pathologic or Chronic Anxiety) เป็นภาวะที่ตึงเครียดตลอดเวลา สาเหตุของความวิตกกังวลแบบนี้มักเกี่ยวกับสิ่งที่เก็บกดไว้ หรือ ข้อขัดแย้งที่บุคคลยอมรับไม่ได้ มีผลทำให้เกิดพฤติกรรมแปลก ๆ เป็นพฤติกรรมชนิดโรคประสาท หรือโรคจิตทั้งหลาย

แคทเทลและเชียร์ (Cattell and Chear. 1961) ลาซารัส (Lazarus. 1966) และสปีล เบอร์กอร์ (Spieldberger. 1966) แบ่งความวิตกกังวลเป็น 2 ประเภท (Levitt. 1967 : 13-15) คือ

1. ความวิตกกังวลซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ (State Anxiety) หรือ (Situational Anxiety) หรือ (Acute Anxiety) หมายถึง ความวิตกกังวลซึ่งเกิดกับบุคคลแต่ละคนในบางสถานการณ์เท่านั้น ความเข้มของ ความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นขึ้นอยู่กับความเข้มของสิ่งเร้า ความวิตกกังวลประเภทนี้จะมี ความเข้มสูง แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วก็จะคงอยู่ในช่วงเวลาอันสั้น ผู้ที่มีความวิตกกังวลแบบนี้มากคือ ผู้ที่มีความถี่ของ ความวิตกกังวลในสถานการณ์ต่าง ๆ มาก

2. ความวิตกกังวลซึ่งเป็นลักษณะคงที่ในตัวบุคคล (Trait Anxiety) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ Chronic Anxiety ” ความวิตกกังวลประเภทนี้มักจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน จนเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ (Personality Trait) บุคคลที่มีความวิตกกังวลประเภทนี้จะเกิดความวิตกกังวลสถานการณ์ทั่ว ๆ ไป ทุกสถานการณ์และโดยทั่ว ๆ ไป ทุกคนจะมีความวิตกกังวลประเภทนี้โดยไม่รู้ตัว

อย่างไรก็ตาม ระดับของ ความวิตกกังวลซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ (State Anxiety) นั้นจะขึ้นอยู่กับ ความวิตกกังวลซึ่งเป็นลักษณะคงที่ของบุคคล (Trait Anxiety) ด้วย กล่าวคือ คนที่มีความวิตกกังวลซึ่งเป็น ลักษณะคงที่สูงย่อมมีแนวโน้มที่จะเกิดความวิตกกังวลในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้มาก และมีความเข้มในระดับสูงด้วย

ส่วนซาราสันและคณะ (Sarason and Others. 1960 : 7-10) ได้แบ่ง ความวิตกกังวลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความวิตกกังวลในสถานการณ์ทั่ว ๆ ไป (General Anxiety)

2. ความวิตกกังวลเฉพาะบางสถานการณ์ (Specific Anxiety) เช่น ความวิตกกังวลในการสอบ . ความวิตกกังวลในการเรียน ความวิตกกังวลในหน้าที่การงาน

อย่างไรก็ตาม ถ้าพิจารณาอย่างละเอียดจะเห็นว่า ความวิตกกังวลในสถานการณ์ทั่ว ๆ ไป (General Anxiety) ก็คือความวิตกกังวลซึ่งเป็นลักษณะคงที่ (Trait Anxiety) ส่วนความวิตกกังวลเฉพาะบางสถานการณ์ (Specific Anxiety) คือความวิตกกังวลซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ (State Anxiety) นั่นเอง และในการวิจัยครั้งนี้ความวิตกกังวลที่กล่าวถึง หมายถึง ความวิตกกังวลเฉพาะบางสถานการณ์ คือ ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

1.1.5 ระดับของความวิตกกังวล

ความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นในบุคคลแต่ละครั้งนั้น มีความรุนแรงไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้น ความหมายของเหตุการณ์และบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ๆ ถ้าเป็นบุคคลที่ห่วงใยเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยก็ทำให้เกิดความวิตกกังวลในระดับรุนแรงได้เหมือนกันระดับความเข้มข้นของความวิตกกังวลจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับบุคคล และเหตุการณ์โดยทั่ว ๆ ไป อาจใช้เครื่องหมาย (+) เป็นตัวบอกระดับ ความวิตกกังวล ซึ่งจากเอกสารขององค์การอนามัยโลก (ชมชื่น สมประเสริฐ, 2525 : 46 ; อ้างอิงจาก องค์การอนามัยโลก : ม.ป.ป.) ได้แบ่งความวิตกกังวลออกเป็น 6 ระดับ คือ

1. Ataraxy (+) เป็นระดับที่ปราศจากความวิตกกังวล คือ น้อยจนไม่สามารถจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมได้ ถือว่าไม่ปกติ พบได้ในคนที่ได้รับความตกใจทันทีทันใดแล้วเรียบเฉยไปเลย หรือในผู้ป่วยที่ได้รับการบำบัดประสาทขนาดหนัก และผู้ที่อยู่ในภาวะกึ่งหมดสติ (Semiconscious) หรือหมดสติ (Unconscious) ซึ่งไม่มีการรับรู้ความรู้สึกภายนอก

2. Well Being (0) เป็นระดับปกติ พบได้ทั่วไป เป็นระดับที่เกิดความรู้สึกสบายได้พักผ่อนเกิดขึ้นเมื่อได้รับประสบการณ์ที่พอใจ มีความวิตกกังวลได้ แต่ก็สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันสมควร

3. Mild Anxiety (+ 1) เป็นความรู้สึกไม่สบายน้อย ๆ ความวิตกกังวลในระดับนี้จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกตื่นเต้นมากขึ้น บุคคลยังสามารถสังเกตความแตกต่างของสิ่งแวดล้อมได้สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันที และสามารถอธิบายความแตกต่างได้ ความรู้สึกไม่สบายในระดับนี้จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลทำงานแก้ปัญหาได้ ช่วยให้ตื่นตัวในการดูหนังสือ มีสมาธิ จดจำได้แม่นยำ เพื่อการรับรู้และความตั้งใจ ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่สร้างความวิตกกังวลได้ ความวิตกกังวลในระดับนี้เป็นการเตรียมพร้อมที่จะรับรู้และปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์ในคนปกติเมื่อเกิด Mild Anxiety จะสามารถปรับกลับมาเป็น Well Being ได้

4. Moderate Anxiety (+ 2) ในระดับนี้บุคคลจะมีความรู้สึกไม่สบายใจมากขึ้นขณะเผชิญกับสถานการณ์ การรับรู้ของบุคคลเริ่มแคบลง มีแรงผลักดันมากขึ้น ตื่นตัวมากขึ้น ว่องไวมากจนเกือบจะลุลูกลอน อาจมีการปรับตัวแบบสู้หรือหนี

5. Severe Anxiety (+ 3) มีความกระวนกระวาย การรับรู้จะแคบมากไม่สามารถเข้าใจความจริงที่เกิดขึ้น ควบคุมตัวเองไม่ได้ รู้สึกกลัวเพิ่มมากขึ้น มีอาการกระสับกระส่ายเห็นได้ชัดเจน อาจจะพูดมากและเร็วขึ้น ไม่สามารถทำลายความรู้สึกไม่สบายใจได้

6. Panic (+ 4) เป็นความวิตกกังวลระดับรุนแรงที่สุด ตื่นกลัวสุดขีด เป็นภาวะที่ควบคุมตัวเองไม่ได้ การรับรู้เสียไป ความตั้งใจลดลง ไม่รับความจริง จำไม่นาน ไม่สามารถตัดสินใจหรือควบคุมความรู้สึก และการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อได้ บุคคลจะไม่สามารถช่วยตัวเองให้พ้นภาวะที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลนี้ได้ จะมีอาการซีมเศร้าสุดขีด

1.1.6 การวัดระดับความวิตกกังวล

เลวิตท์ (Levitt. 1980 : 18-19) แบ่งการวัดความวิตกกังวลออกเป็น 4 วิธี (Endler and Edward 1982 : 41 ; citing Levitt. 1980. *General Psychology.*) คือ

1. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา โดยดูอาการที่แสดงออกทางระบบประสาทอัตโนมัติ เช่น การวัดอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ระดับความดันโลหิต การหลั่งของน้ำลาย การหลั่งฮอร์โมน จากต่อมหมวกไต การตั้งของกล้ามเนื้อ การเกร็งของผิวหนัง การตรวจคลื่นสมอง เป็นต้น

2. การวัดโดยการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self - Report Questionnaire) เป็นการประเมินความวิตกกังวล ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ตนเองรับรู้ได้ โดยการตอบแบบสอบถามแล้วนำผลประเมินความวิตกกังวลว่ามีขนาดใดแบบสอบถามวัดความวิตกกังวลมีผู้สร้างขึ้น ได้แก่ แบบวัดความวิตกกังวลแบบ STAI

(The State - Trait Anxiety Inventory)

3. การวัดโดยใช้เทคนิคการฉายออก (Projective Technique) ได้แก่ แบบวัดของรอสชาด ซึ่งต้องใช้ผู้ชำนาญเป็นผู้แปลผล

4. การวัดโดยการสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคล โดยการสังเกตอาการที่แสดงออก ซึ่งเป็นปฏิกิริยาสะท้อนจากอารมณ์ภายในใจ เช่นอาการกระสับกระส่าย ลุกสี่ลุกกลน ถอนหายใจ พุดรัวเร็ว หงุดหงิด ขาดสมาธิ นอนไม่หลับ ร้องไห้ เป็นต้น

1.1.7 ผลของความวิตกกังวล

ความวิตกกังวลมีผลต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรม ซึ่งสรุปผลของความวิตกกังวลได้ดังนี้ (สาโรจน์ ปรปักษ์ขามและคนอื่น ๆ. 2519 :310. 315 -320 ; สุรนีย์ ดันติพัฒนานันต์. 2522 : 127-130 ; Deffenbacher and Suinn. 1982 : 391 - 442 ; Izard 1972 : 37-41)

1.1.7.1 ผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านชีวเคมีและสรีรวิทยา

(1) มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นที่ระบบประสาท กระตุ้นให้ต่อมพิทูอิทารี (Pituitary Gland) หลั่งฮอร์โมนคอร์ติคอล (Cortical Hormone) มีผลทำให้ร่างกายทนทานต่อภาวะวิตกกังวล และกระตุ้นไฮโปทาลามัส หรือศูนย์กลางของอารมณ์ (The Seat of Emotions) ซึ่งมีผลทำให้กล้ามเนื้อหดตัวเกร็งเตรียมสู้ (Fight) หรือหนี (Flight)

(2) มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านชีวเคมี ในภาวะวิตกกังวล ฮอร์โมนต่าง ๆ จะถูกขับออกมาสู่กระแสเลือดมากขึ้น ซึ่งฮอร์โมนที่ถูกขับออกมานั้นมีหน้าที่ควบคุมความสมดุลของเกลือแร่ในร่างกาย การเผาผลาญอาหาร และมีผลต่อระบบกล้ามเนื้อ

(3) มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีรวิทยา การเปลี่ยนแปลงนี้ขึ้นอยู่กับระดับความวิตกกังวลโดยทั่วไปความวิตกกังวลในระดับต่ำ (Mild) และระดับปานกลาง (Moderate) จะเพิ่มการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายแต่ถ้าถึงระดับสูง (Severe) และ ระดับรุนแรง (Panic) แล้วจะทำให้ระบบต่าง ๆ หยุดการทำงานได้เช่นกัน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ได้แก่ หัวใจจะเต้นเร็วและถี่ขึ้น การหายใจจะลึกและเร็วขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิของร่างกาย และความดันโลหิต ประจำเดือนมีการเปลี่ยนแปลง บัสสาวะบ่อย ความอยากอาหารลดลง เหงื่อออก นอนไม่หลับ ม่านตาขยายใหญ่ขึ้น ตัวสั่น เป็นต้น ถ้ามีความวิตกกังวลมากขึ้น การทำงานของระบบต่าง ๆ อาจหยุดชะงักไป (Paralyze) ซึ่งอยู่ในระดับรุนแรง (Panic)

1.1.7.2 ผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์

ความวิตกกังวลทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกหวาดหวั่น ความตึงเครียด และ ความกลัว ซึ่งอาจแสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ เช่น ตกใจง่าย หงุดหงิด โกรธ กระสับกระส่าย โศกเศร้า เสียใจ ร้องไห้ง่าย เหนื่อยหน่าย เป็นต้น

1.1.7.3 ผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด ความจำ และการรับรู้

ได้แก่ สมองง่าย ประสิทธิภาพในการจำลดลง ระบบความคิดถูกรบกวน เช่น สับสน ย้ำคิดย้ำทำ การตัดสินใจทำได้ช้า ความคิดคับแคบและไม่ยืดหยุ่นในการแก้ปัญหา ความสับสนลดลง ขาดสมาธิ การรับรู้ผิดพลาด บุคคลที่มีความวิตกกังวลมีแนวโน้มที่จะคิดไปในทางลดคุณค่าของตนเอง

1.1.7.4 ผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก (สุวินัย ต้นติพิพัฒนานนท์.2522:129-130)

เมื่อเกิดความวิตกกังวลขึ้นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกโดยมากจะเป็นพฤติกรรมอัตโนมัติพฤติกรรมเหล่านี้จำแนกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ คือ

(1) พฤติกรรมที่แสดงความรู้สึกภายในออกมาทั้งอย่างเปิดเผยและอย่างซ่อนเร้น เช่น ความหงุดหงิด โมโหง่าย กระสับกระส่ายไม่อยู่นิ่ง ความรู้สึกขุ่นเคืองไม่เป็นมิตร เป็นต้น และอาจแสดงออกในรูปแบบอื่น เช่น พฤติกรรมโรคจิต โรคประสาททั้งหลาย

(2) พฤติกรรมที่เบี่ยงเบนความสนใจจากภาวะวิตกกังวลไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกาย ได้แก่ จิตสรีระแปรปรวน (Psychophysiological Disorders) ทั้งหลายทำให้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ น้อยลง

(3) การชะงักงันอยู่ในภาวะที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล พฤติกรรมการแสดงออก ได้แก่ การถอนตัวหนีจากเหตุการณ์ การเก็บความรู้สึกไว้ภายในและกลายเป็นอาการซึมเศร้ามีพฤติกรรมถดถอยไปสู่พัฒนาการในวัยต้น ๆ

(4) พฤติกรรมที่พยายามทำความเข้าใจถึงสาเหตุของความวิตกกังวล และวิธีการที่ตนเองใช้เพื่อขจัดภาวะความวิตกกังวล ซึ่งทำให้ตนอดอัดไม่สบายใจนั้นเสีย

ซุง (Zung : 1971 : 371 -372) ได้กล่าวถึง ลักษณะที่แสดงถึงความวิตกกังวล ไว้ดังนี้

1. ลักษณะทางอารมณ์ ผู้ที่มีอาการวิตกกังวลจะมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือ รู้สึกหวาดหวั่น จิตใจฟุ้งซ่าน กังวล หงุดหงิดเสียใจ กลัวอย่างไม่มีเหตุผล ตกใจง่าย รู้สึกว่าตนเอง ไร้ประโยชน์ คาดคิดถึงอันตราย กลัวตาย

2. อาการทางกาย ได้แก่ อาการดังต่อไปนี้ คือ

2.1 ระบบกล้ามเนื้อและกระดูก ได้แก่ กล้ามเนื้อตึง ตัวสั่น กระตุก เมื่อยล้า อ่อนเพลีย ไม่มีแรง ปวดศีรษะ คอและหลัง

2.2 ระบบหัวใจและหลอดเลือด ได้แก่ อาการใจสั่น หัวใจหรือชีพจรเต้นเร็ว หอบ เจ็บหน้าอก

2.3 ระบบทางเดินอาหาร ได้แก่ การคลื่นไส้ เบื่ออาหาร อาเจียน ท้องเดิน

2.4 ระบบหายใจ ได้แก่ หายใจแรงเร็ว หายใจตื้น วิงเวียน แน่นหน้าอก หรือหายใจไม่ออกเป็นลม

2.5. ระบบขับถ่าย ได้แก่ อาการถ่ายปัสสาวะบ่อย กลั้นปัสสาวะไม่อยู่

2.6 ระบบผิวหนัง ได้แก่ อาการหน้าแดง หรือบางคนจะหน้าซีด โดยเฉพาะบริเวณฝ่ามือ ทั้งนี้ เนื่องมาจากต่อมเหงื่อที่ฝ่ามือมีลักษณะพิเศษ คือ ไม่ช่วยในการควบคุมอุณหภูมิของร่างกายและพบว่า เมื่อระบบประสาทซิมพาเทติกถูกกระตุ้น เช่น ถ้าคนมีความวิตกกังวลมาก เหงื่อจะออกที่ฝ่ามือเพิ่มขึ้นมาก (เจริญ สมวงษ์ศิริ. 2523 : 10-11)

2.7 ระบบประสาทกลาง ได้แก่อาการหลงลืมง่าย ขาดสมาธิฉุนเฉียวว่องนอนไม่หลับ หรือมีอาการหลับ ๆ ตื่น ๆ ฝันร้าย

ความวิตกกังวลเป็นสภาพความวุ่นวายใจ ซึ่งเกิดขึ้นจากการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น โดยมีการรับรู้ กระบวนการด้านความคิดและประสบการณ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการประเมินสภาพการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นว่ามีอันตรายต่อบุคคลมากน้อยเพียงใด ซึ่งความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นมีผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม ความวิตกกังวลในระดับต่ำ เป็นแรงกระตุ้น และแรงจูงใจในการเรียนรู้ แต่โดยทั่วไปแล้วจะเห็นว่าเป็นโทษมากกว่า โดยเฉพาะความวิตกกังวลในระดับสูง พบว่า เป็นเครื่องกีดขวางการเรียนรู้ที่สำคัญ

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

เฟลด์ฮูเซน และเทอร์สโตน (Feldhusen and Thurstone. 1964 : 265-267) ได้ศึกษาบุคลิกภาพและการปรับตัวของเด็กที่มีความวิตกกังวลสูงและความวิตกกังวลต่ำ กลุ่มที่มีความวิตกกังวลสูงเป็นชาย 11 คน หญิง 21 คน กลุ่มที่มีความวิตกกังวลต่ำ เป็นชาย 17 คน หญิง 15 คน พบว่า กลุ่มที่มีความวิตกกังวลต่ำ มีการปรับตัวทางอารมณ์ ความสัมฤทธิ์ผลเกี่ยวกับความสามารถและความคิดเกี่ยวกับตนเองดีกว่าพวกที่มีความวิตกกังวลสูง

สตีเวนสัน และ อัดัม (Stevenson and Adam. 1969 : 24-28) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลกับการเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนเกรด 4 และเกรด 6 จำนวน 318 คน พบว่า คะแนนจากแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เป็นลบกับความวิตกกังวล นั่นคือ ความวิตกกังวลมีผลต่อการเรียนรู้ ถ้าระดับความวิตกกังวลต่ำ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะสูง แต่ถ้าระดับความวิตกกังวลสูงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะต่ำ

กิลเมอร์ (Gilmer. 1967 : 380 -384) พบว่า ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่ได้ทำงานในองค์กร หรือกิลเมอร์ และ คณะ (Gilmer and Others. อ้างอิงจาก ศรีรัช เกตุเมือง : 2537 : 18 - 19) พบว่า องค์ประกอบด้านความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทและการจัดการ ค่าจ้าง ลักษณะงานที่ทำ การนิเทศงาน ลักษณะทางสังคม การคมนาคมและการติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงานและสิ่งตอบแทนที่มีผลต่อความพอใจในการทำงาน ส่วนแนวคิดของ เซอร์แมน (รัตตัญญู เทียนปฐม 2538 : 13 ; อ้างอิงจาก Sherman. 1968 : 296 - 299 *General Psychology*) มีความเห็นว่า ความมั่นคงในการคุ้มครองที่จะไม่ต้องการให้ออกจากงาน มีรายได้เพียงพอเวลาประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยก็ได้รับค่าจ้างตอบแทนตามสมควรจะเป็นวิธีที่จะสนองความต้องการของบุคคลโดยการส่งเสริมทางบวก ในขณะที่บีช (Beach : 1975 : 463-464 , อ้างอิงจาก สุรพงษ์ กองจันทึก : 2538 : 40) กล่าวว่า สิ่งสำคัญของชีวิต คือ การไม่มีงานทำสาเหตุของความไม่มั่นคงในงานอาจจะมาจากการขัดแย้งกันระหว่างบุคคล การกล่าวหาว่า ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานและการหาว่าไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ส่วนลีมา ลีมานนท์ (2522 : 95) กล่าวว่า การให้หลักประกันความมั่น

(2538 : 39) กล่าวหาว่า ความมั่นคงของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ โดยปราศจากการกลั่นแกล้งให้ออกจากงานและความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และนิตยา รัชมีร์ตัน (2520 : 124) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีพนักงานวางแผนครอบครัว ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร และพบว่า พนักงานวางแผนครอบครัวต้องการความมั่นคงในงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

ความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ทำงานเกิดความพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรุนเบอร์ก (สุรพงษ์ กองจันทึก. 2538 : 40 ; อ้างอิงจาก Gruneberg. 1979 : 63 *Introduction to Psychology*.) กล่าวหาว่าในหลาย ๆ แนวทางความสำคัญของความมั่นคงเป็นปัจจัยพื้นฐานต่อความพอใจในงานมากกว่ามติดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพราะไม่ว่าจะมีความบกพร่องในตัวเองอย่างไรไม่ว่าจะมีความบกพร่องในเรื่องค่าตอบแทน หรือสภาพการทำงานอย่างไร ในสังคมของเราสิ่งที่จะต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งคือ การมีงานทำหรือการตกงาน ในขณะที่แฮมเมอร์ (ธนพรรณ รุ่งโรจน์ดี. : 2538 : 37 – 38 ; อ้างอิงจาก Hammer. 1971 *The Journal of Educational Psychology*.) ได้ทำการศึกษาความพอใจในการทำงานของครูผู้สอนในชั้นพิเศษ (Special Class Teachers) ในรัฐไอโอวา โดยนำทฤษฎีของเฮร์เบอร์กมาใช้, ฮาร์เรล (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. : 2535 : 154 -155 อ้างอิงจาก Harrell. 1972 *General Psychology*), ฮ็อกแมน และ โอลด์แฮม (Hockman & Oldham. 1975 : 22), พอร์ทเทอร์ และ สเตียร์ (Porter & Steers. 1973 : 44) จากการรวบรวมผลการศึกษากว่า 13 เรื่อง ที่ทำการศึกษาประชากรประเภท หมายคความ นักศึกษาพยาบาล ผู้บริหารระดับต้น พนักงานขายของ และนักบินกองทัพอากาศในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า ความไม่พอใจในงานกับการลาออกมีความสัมพันธ์กัน เรย์เมเยอร์ (ธนพรรณ รุ่งโรจน์ดี. : 2538 : 38 - 39 ; อ้างอิงจาก Rethmeyor. 1976 *General Psychology*) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในสถาบันช่างตามทฤษฎีของเฮร์เบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่สำคัญในการสรรหาคบุคลากรของสถาบันคือความมั่นคงในการทำงานและการให้สวัสดิการที่ดี เซลนิก (Zaleznik. 1958 : 40) ได้พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน คือรางวัล ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือรางวัลภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพของงาน และการจัดองค์กร ส่วนรางวัลภายใน ได้แก่ ความเป็นมิตร ความซื่อสัตย์ ความรัก ความต้องการการยอมรับนับถือของคนอื่น กองวิชาการสำนักงานก.พ. (2531 : 313 , 338) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องปัญหาการสูญเสียกำลังคนระดับสมองในราชการพลเรือน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการพลเรือน พบว่า ความมั่นคงของงานเป็นปัจจัยสำคัญของที่ทำงานใหม่เป็นที่พอใจและเอื้ออำนวยต่อการทำงานของกำลังคนระดับสมองมากกว่า ส่วน ชีรา เหมินทร์ (รัตติญญา เทียนปฐม. 2538 : 25-26 ; อ้างอิงจาก ชีรา เหมินทร์. 2524 *รวมทฤษฎีจิตวิทยา*.) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่า ปัจจัยที่ทำให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานสอดคล้องกับ มาโนช สุขฤกษ์ และ กณะ (รัตติญญา เทียนปฐม. 2533 : 14 – 15 ; อ้างอิงจาก มาโนช สุขฤกษ์ และกณะ. 2523 : 14-15 *รวมทฤษฎีจิตวิทยา*.) พบว่า ได้กล่าวว่า ความมั่นคงมีผลต่อความพอใจในงาน โยธิน ต้นสนยุทธ (2530 : 61 - 63) พบว่า ความมั่นคงในงาน เป็นองค์ประกอบของความพอใจในงาน สุรัตน์ โตตาบ (2522 : 98 – 102) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ความมั่นคงต่อสถานะของตำแหน่งมีผลต่อความพอใจในการทำงาน >

กล่าวว่า ความมั่นคงมีผลต่อความพอใจในงาน โยธิน ต้นสนยุทธ (2530 : 61-63) พบว่า ความมั่นคงในงานเป็นองค์ประกอบของความพอใจในงาน สุรัตน์ โดตาบ (2522 : 98 -102) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักสังคมสงเคราะห์ที่สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ความมั่นคงต่อสถานะของตำแหน่งมีผลต่อความพอใจในการทำงาน

ส่วนขวัญในการปฏิบัติงานมีผลต่อความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิด (อพชา ชัยมงคล. : 2538 : 72 ; อ้างอิงจาก Davis. 1977 *Modern Sociology*) ได้ศึกษาโดยวิธีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของผู้ปฏิบัติในวงการธุรกิจในต่างประเทศ จำนวน 500 คน พบว่า ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน นคร ชาตติระกุล (2515 : 119,124) ได้ศึกษาเปรียบเทียบกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีขวัญสูงในด้านความพอใจเกี่ยวกับ สภาพงานที่ถนัด เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงปลอดภัย นิพนธ์ คุรุศาสตร์ (2531 : 25 -27) ได้ศึกษากำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ค. ในมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ระดับของขวัญมีความสัมพันธ์กับความมั่นคงปลอดภัย บุญสิน จตุรพฤษ (2509 : 99-104) ได้ศึกษา เรื่องกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของครูสังกัดเทศบาลนครกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการโอนย้ายสังกัดมาขึ้นเทศบาลนครกรุงเทพ ผลจากการศึกษา พบว่า กำลังขวัญเกี่ยวกับความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่แตกต่างกันกับเมื่ออยู่ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและวิโรจน์ กุลสรรค์ศุภกิจ (2533 : 38 - 41) ศึกษาเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในงานเปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ กับ พนักงานธนาคารออมสิน พบว่า ความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและความพึงพอใจในงานในกลุ่มธนาคารกรุงเทพ

การสนองตอบความต้องการของผู้ร่วมงานเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการมุ่งหวังในการสนองตอบความต้องการของตนเอง ตามแนวคิดเฟรนส์ (French. 1964 : 28-31) พบว่า ความมั่นคงในอาชีพสอดคล้องกับแนวคิดของฮันส์ (Hunt. 1979 : 9-10) ได้ศึกษาพบว่า คุณลักษณะของคนที่มีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูง เคธ เดวิด (Keith Davis. 1967 : 29-30) ได้สำรวจหาความต้องการ (Wants) ของคนงาน พบว่า ความต้องการความมั่นคงทางด้านความปลอดภัยอยู่ในลำดับที่ 7 เมเยอร์ (Maier. 1946 : 268) ได้ศึกษาคนงาน กลุ่มต่าง ๆ มาวิเคราะห์ พบว่า งานที่มั่นคง (Steady Work) เป็นสิ่งที่คนงานทุกระดับ และทุกอาชีพต้องการในระดับสูง ซาเลนไนแลนด์และคณะ (Zelenzniland Others. 1958 : 298) ได้ศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีขวัญดีได้นั้นต้องได้รับการตอบสนองในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน กฤตินี มณีสุวรรณ (พรทิพย์ ศิริภานุวัฒน์. 2531 ; อ้างอิงจากกฤตินี มณีสุวรรณ. 2531 : 29 *จิตวิทยาสังคม*) ได้ศึกษา พบว่า งานที่มั่นคงมีผลต่อความพึงพอใจและความต้องการของพนักงานข้าราชการสตรีในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และ ศรีรัช เกตุเมือง (รัตนา บุรพากุล. 2529 ; อ้างอิงจากศรีรัช เกตุเมือง. 2537 : 24 *จิตวิทยาสังคม*) ได้ทำการศึกษา พบว่า ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2.2 งานวิจัยในประเทศ

อำพล โอ่งเคลือบ (2515 : 20) ได้ทำการศึกษาความวิตกกังวล ความสามารถในการอ่าน และลักษณะอื่นในบางประการของบุคลิกภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 500 คน เป็นชาย 261 คน หญิง 239 คน พบว่า เด็กหญิงมีความวิตกกังวลสูงกว่าเด็กชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า เด็กที่มีความวิตกกังวลต่ำมีความเข้าใจ ในการอ่านสูง ส่วนเด็กที่มีความวิตกกังวลสูงมีความเข้าใจในการอ่านได้ช้า

วรรณิ รักธรรม (2515: 54-55) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการ ผลสัมฤทธิ์ และความรู้สึกรับผิดชอบของเด็กไทยเชื้อสายไทย และเด็กไทยเชื้อสายจีน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนราษฎร์ เป็นชาย 240 คน และหญิง 120 คน พบว่าผู้ที่มีความวิตกกังวลมากมีความต้องการผลสัมฤทธิ์ น้อย และผู้ที่มีความวิตกกังวลน้อย มีความต้องการผลสัมฤทธิ์มาก ผู้ที่มีความวิตกกังวลมากมีความรู้สึกรับผิดชอบน้อย และ ผู้ที่มีความวิตกกังวลน้อยมีความรู้สึกรับผิดชอบมาก เด็กชายไทยเชื้อชาติไทยกับเด็กชายไทยเชื้อชาติจีนมีความวิตกกังวลไม่แตกต่างกัน

จุมพล พูลภัทรชีวิน (2516 : 80) ศึกษาโน้ภาพแห่งตน ความวิตกกังวล ความเกรงใจ และลักษณะความเป็นผู้นำของนักเรียนที่เป็นผู้นำ และนักเรียนที่เป็นผู้ตามในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 188 คน พบว่า มโนภาพแห่งตนสัมพันธ์ในทางลบกับความวิตกกังวล กล่าวคือ นักเรียนที่มีความวิตกกังวลสูงมีมโนภาพแห่งตนต่ำ และนักเรียนที่มีความวิตกกังวลต่ำมีมโนภาพแห่งตนสูง

สุรเกียรติ ลิ้มเจริญ (2523: 43) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในตนเอง ความวิตกกังวลกับระเบียบวินัยในชั้นเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 337 คน พบว่า เด็กที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะมีความวิตกกังวลต่ำและนักเรียนที่อยู่ในชั้นเรียนซึ่งมีระเบียบวินัยแบบประชาธิปไตยมีความวิตกกังวลต่ำที่สุด

จากเอกสารงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศพบว่าความวิตกกังวลมีผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนรู้ ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง และการมองตนเอง ซึ่งจากเอกสารงานวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ความวิตกกังวลสูงมีผลกระทบต่อระบบความคิดและการขัดขวางประสิทธิภาพในการเรียนรู้ ในการทำงาน ตลอดจนผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน นับว่าความวิตกกังวลเป็นตัวแปรที่สำคัญยิ่งตัวหนึ่งที่จะควรจะให้ความสนใจและศึกษา

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว

2.1.1.1 ความหมายของตัวแปรด้านส่วนตัว

เตือนใจ ชันดีสิทธิ์ (2535 : 6) ให้ความหมายของตัวแปรด้านส่วนตัวว่า เป็นองค์ประกอบที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน

สุชาติ ปภากาญจน์ (2539 : 25) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะด้านชีวสังคมหรือตัวแปรด้านส่วนตัวไว้ว่า เป็นลักษณะต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดและที่ได้รับเพิ่มเติมในภายหลัง อันได้แก่ เพศ อายุราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งในหน้าที่การงาน เป็นต้น

ก. อายุ

แมสแลช (Maslach. 1986 : 60) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตกว้างไกล และ ลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยและมักมีฐานะเป็นปีกแผ่นมั่นคงทางด้านการเงินและการทำงาน

นวลอนงค์ ศรีชัยรัตน์ (2534 : 32) กล่าวว่าอายุของบุคคลเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ ซึ่งในคนปกติเมื่อมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัยและบุคลิกภาพทั้งทางด้านความคิดและการกระทำ โดยจะค่อยๆปรับเปลี่ยนไปตามวัยบุคคลบุคคลที่มีอายุมากขึ้นได้ทำงานหลายประการ มองโลกกว้างไกล ครอบคลุมและลึกซึ้งขึ้นทำให้วุฒิภาวะเพิ่มขึ้น

ข. สถานภาพสมรส

แมสแลช (Maslach. 1986 : 60 - 61) กล่าวว่าคนที่คนที่สมรสแล้วมีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าคนโสดเป็นเพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญมาก คู่สมรสที่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันจะมีความรักความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน รู้จักให้อภัยกันและยังมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ คนที่มีครอบครัวและคนโสดจะให้ความสำคัญในงานแตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวจะไม่ทุ่มเททำงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียวแต่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัวจึงมีความทะเยอทะยาน แข่งขันและแสวงหาความก้าวหน้าในงานซึ่งเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนโสด

ฝน แสงสิงแก้ว (2526 : 10) กล่าวว่า ถ้าครอบครัวเป็นสุข ภายในบ้านก็มีความอบอุ่น สมาชิกในครอบครัวมีความเข้าใจเป็นอันดีต่อกัน มีการเชื่อฟังกัน ร่วมมือกัน แต่ถ้าหากครอบครัวไม่สงบสุขและอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัวก็ไม่เป็นสุขแล้ว ความอบอุ่นและความพอใจในชีวิตจะไม่มี จะมีแต่ความหงุดหงิดฉุนเฉียว สุขภาพของบุคคลทุกด้านทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนงานการงานต่างๆก็ตามมาจะปรวนแปรไปในทางไม่ดี

ประภาพรรัตน์ บุรีรัตน์ (2535 : 69) ได้กล่าวถึงข้อสังเกตของผู้เชี่ยวชาญว่า คนที่แต่งงานแล้วอาจมีความกดดันมากกว่าคนโสดอันเป็นผลจากความกดดันขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัว

ค. ประสบการณ์ในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 67) กล่าวว่า เป็นเพราะประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้น และใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆต่อไป คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้นย่อมมีความชำนาญและมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์กรไปด้วย

ง. เงินเดือน

ดูบริน (Dubrin. 1990 : 177) กล่าวว่า พวกเราไม่สามารถมีเงินใช้จ่ายในปัจจุบันพื้นฐานของชีวิตแล้ว ย่อมเกิดความกดดันและความวิตกกังวล

จ. บุคลิกภาพ

สายสุรี จุติกุล (2511: 8) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ส่วนต่าง ๆ ของบุคคลที่รวมกันแล้วทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น ส่วนต่าง ๆ นั้น ได้แก่ อุปนิสัย ความสนใจ ทักษะ ทักษะการปรับตัว โครงสร้างของร่างกาย ซึ่งส่วนต่าง ๆ เหล่านี้จัดเป็นลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล

เชดคัทดี้ โฆวาลินท์ (2520 : 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยที่รวมเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และสิ่งที่ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลนั้น

ฮิลการ์ต และแอทคินสัน (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530: 41 ; อ้างอิงจาก Hilgard and Atkinson.1967 *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ*) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะรวมของบุคคลและวิธีการแสดงออกของพฤติกรรมของเขา

ส่วนอัลพอร์ต (Allport. 1967 : 28) ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพเป็นระบบการเคลื่อนไหวของอินทรีย์ที่อยู่ภายในจิตใจ บุคคลเป็นตัวกำหนดลักษณะนิสัย (traits) ประจำตัวของบุคคลนั้น ทั้งหมด นอกจากนี้ อนาสตาซี (Anastasi.1968 : 111) ยังได้กล่าวถึง บุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อม บุคคลที่มีพันธุกรรมร่วมกันแต่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกันอาจก่อให้เกิดบุคลิกภาพต่างกันหรือแม้แต่สภาพแวดล้อมและพันธุกรรมเดียวกันก็อาจทำให้เกิดบุคลิกภาพต่างกันได้

รุช (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530: 41; อ้างอิงจาก Ruch. 1953 *บุคลิกภาพและการปรับอารมณ์*) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ตัวเราทั้งตัวหรือ อัดตะที่แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมานั้นจะเป็นกระจกเงาที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมเฉพาะตัว ซึ่งสามารถแยกความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ และพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นกระจกเงาสะท้อนความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลนั้น

(1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

ฉลอง ภิรมย์รัตน์ (2521 : 29 - 30) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพมี 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ

1. องค์ประกอบด้านพันธุกรรม เป็นการถ่ายทอดยีนส์จากพ่อ แม่ หรือบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลาน ได้แก่ ลักษณะทางด้านรูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ผิวพรรณ อารมณ์ ตลอดจนระบบประสาทและระบบโลหิตซึ่งเป็นลักษณะที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

2. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ธรรมชาติและสภาพวัฒนธรรม ประเพณี กฎเกณฑ์ระเบียบต่าง ๆ ในสังคมที่บุคคลเกี่ยวข้องกับอยู่ เป็นผลให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ได้แก่ ลมฟ้าอากาศ ที่อยู่อาศัย อาหาร ตลอดจนบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมนี้มีผลให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่แตกต่าง ส่งผลให้บุคลิกภาพของคนแตกต่างกัน

กาญจนา คำสุวรรณ (2524 : 194 - 195) ได้กล่าวถึงลักษณะของประสบการณ์ที่มีผลต่อบุคลิกภาพของบุคคลไว้ดังนี้

1. ประสบการณ์ทางวัฒนธรรม เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับเหมือนกันหรือต่างกัน มีผลให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันตามความเชื่อ ทักษะ ค่านิยม ประเพณีและคำสอนของสังคมนั้น

2. ประสบการณ์เฉพาะตัว เป็นอิทธิพลที่ได้รับจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อ แม่ ผู้ปกครองที่แตกต่างกัน มีผลให้บุคคลแต่ละคนได้รับการหล่อหลอมบุคลิกภาพไม่เหมือนกัน ผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูที่เหมาะสม ได้รับความรัก เอาใจใส่ดูแล ให้กำลังใจ ก็จะพัฒนาบุคลิกภาพไปในทิศทางที่เหมาะสม มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีเหตุผลและมองโลกในแง่ดี ในขณะที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลยหรือเข้มงวด จะมีบุคลิกภาพไปในทิศทางตรงกันข้าม มีความก้าวร้าว ไม้ไว้ใจคน หวาดระแวง และมีทัศนคติไม่ดีต่อสังคม

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 44) บัญญัติที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพประกอบด้วย พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และช่วงเวลาชีวิตของบุคคล กล่าวคือ

1. พันธุกรรม สิ่งถ่ายทอดทางพันธุกรรมส่วนมากเป็นลักษณะทางกาย เช่น ความสูง ต่ำ ลักษณะเส้นผม สีผิว ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่องทางร่างกายบางชนิด เช่น ตาบอดสี ตีระลำน นิ้วเกิน มือติดกัน เป็นต้น ลักษณะทางกายเหล่านี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2. สิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อพัฒนาการของมนุษย์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และ บุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพัฒนาการทางกาย ทางจิตใจ และ บุคลิกภาพคือบุคคลที่มีอยู่รอบตัวเรา ครอบครัว กลุ่มคน และวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เป็นมนุษย์คนอื่น ๆ นี้จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ทัศนคติ และพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

3. ช่วงเวลาในชีวิตของมนุษย์ แสดงถึงระดับพัฒนาการ ทางร่างกายและจิตใจ อันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน แม้ว่าระยะสำคัญของพัฒนาการของมนุษย์ ส่วนมากจะอยู่ในช่วงชีวิตวัยเด็กเป็นส่วนมาก

อีริคสัน (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 42 ; อ้างอิงจาก Erikson 1959 : 88 – 94 *Adolescent Development.*) เชื่อว่า การพัฒนาบุคลิกภาพของมนุษย์นั้นมิได้หยุดยั้งแคในวัยเด็ก แต่จะมีการพัฒนา ลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพอย่างเป็นลำดับตลอดชีวิตของบุคคลแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ มูสและมูส (จรรยา เกษศรีสังข์. 2537 : 106 ; อ้างอิงจาก Moos and Moos. 1968 : 1-2 *Higher Education.*) กล่าวว่า บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล บรรยากาศในครอบครัว และการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพก้าวร้าว มีความขัดแย้งในใจ มักจะมาจากครอบครัวที่ปฏิเสธหรือไม่ยอมรับบุตรหรือธิดา ครอบครัวที่ปล่อยปละละเลยบุตรมากเกินไป หรือครอบครัวที่ควบคุมบุตรหรือธิดามากเกินไป ทำให้บุตรหรือธิดาที่เป็นสมาชิกของครอบครัวนั้นไม่มีวิธีการเผชิญปัญหาที่ไม่เหมาะสม เช่น มักจะแสดงอารมณ์โกรธ สู้โดยไม่มีเหตุผล หรือบางครั้งอาจจะใช้วิธีการหลีกเลี่ยงในการเผชิญปัญหา ส่วนครอบครัวที่มีบรรยากาศของความรัก เอื้ออาทร ให้ความอบอุ่น ให้ความสนใจ เอาใจใส่ดูแลบุตรธิดา สมาชิกของครอบครัวนั้นก็มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าแสดงออก มีเหตุผล มีความสามารถในการตัดสินใจพิจารณาข้อดี ข้อเสีย ก่อนลงมือกระทำหรือตัดสินใจ ซึ่งผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพดังกล่าวและอยู่ในครอบครัวที่อบอุ่นส่วนใหญ่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบสู้โดยคำนึงถึงเหตุผลประกอบสรุปได้ว่า บัญญัติที่มีผลต่อบุคลิกภาพได้แก่ กรรมพันธุ์ สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์

(2) ประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบี

บุคลิกภาพแบบเอ เป็นบุคลิกภาพที่ค้นพบในปี ค.ศ. 1960 อันเนื่องมาจากโรสแมน (Roseman) ได้เริ่มสังเกตผู้ป่วยโรคหัวใจว่า มีบุคลิกภาพ บางอย่างที่แปลกไปจากผู้ป่วยโรคอื่น ๆ จากการสังเกตเหตุการณ์บางอย่างในคลินิกโรคหัวใจพบว่า แก้อ้อที่ผู้ป่วยโรคหัวใจมานั่งตรวจจะมีรอยสักเฉพาะตรง ขอบแก้อ้อเท่านั้น แสดงว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ นั่งแต่ตรงขอบแก้อ้อเท่านั้น ทำให้เขาคิดว่าคนเช่นนี้จะต้องเป็นคน รีบร้อน เพราะคนที่ทำอะไรรีบร้อน รีบเร่ง มักนั่งแก้อ้อแค่ตรงขอบเพื่อจะได้ลุกขึ้นโดยเร็วคล้ายกับลักษณะของ คนที่พร้อมจะเคลื่อนไหวได้ทันที จากความคิดนี้ ทำให้เขาคิดว่าน่าจะมีบุคลิกบางอย่างที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อ การเกิดโรคหัวใจ ซึ่งสอดคล้องกับการสังเกตของเขาอีกว่า ผู้ป่วยโรคหัวใจบางคนนั้นไม่มีปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) ที่เคยเชื่อกันว่าเป็นสาเหตุสำคัญของโรคหัวใจเลย แต่เดิมนั้นพบว่าการมีคอเลสเตอรอลสูง ความดันโลหิตสูง การสูบบุหรี่ การเป็นเบาหวานและความอ้วน เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ และใน ที่สุดก็พบว่า มีบุคลิกภาพชนิดหนึ่งซึ่งให้ชื่อว่า บุคลิกภาพแบบเอ เป็นปัจจัยที่เสี่ยงที่สุดของการเกิดโรคหัวใจ (จรรยา เกษศรีสังข์. 2537 ; อ้างอิงจาก รังสิต ห่มระฤก 2532 : 19 *คุณภาพชีวิตในการทำงาน*) และ บุคลิกภาพตรงกันข้ามเรียกว่าบุคลิกภาพแบบบี การค้นพบบุคลิกภาพแบบเอ นั้นถือว่าเป็นการค้นพบที่ สำคัญ เพราะบุคลิกภาพแบบเอเป็นปัจจัยเสี่ยงกว่าปัจจัยทางกายภาพทุกปัจจัย

จากประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบเอและแบบบีนั้น ฟรีดแมน และ โรสแมน (Friedman and Roseman.1974 : 164) สรุปลักษณะของบุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบีไว้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบเอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพเร่งร้อน ชอบ แข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความ มานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เกิด สัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้กับการทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคน อื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

บุคลิกภาพแบบบี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ปลาย ไม่รีบร้อนและไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานและไม่ค่อยชอบการทำงานในเวลาอันรีบด่วน

(3) การวัดบุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบี

แบบวัดบุคลิกภาพแบบเอและแบบบีในปัจจุบันมี 3 แบบวัดคือ (อัจฉรา วงศ์วิวัฒนามงคล 2533: 21 : อ้างอิงจาก Strube and others.1987 *Higher Education*)

แบบวัดที่ 1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview : SI) แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการ วัดการแสดงออกทางด้านกายภาพ ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ โดยมุ่งหวังให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้คนที่บุคลิกภาพแบบเอ ไม่สามารถทนได้ เช่น สถานการณ์ที่ทำให้โกรธ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างมาก

แบบวัดที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพแบบเอของเฟรมมิงแฮม(Framingham Type A Scale: FTAS) เป็น แบบวัดรายงานของตนเองเช่นเดียวกับแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ วัดทาง ด้านแรงผลักดันให้เกิดความสำเร็จ วัดความรู้สึกถึงเวลาในการทำงานที่ผ่านไปอย่างรวดเร็ว และการวัด ความรู้สึกกดดันในเวลาทำงาน

แบบวัดที่ 3 แบบสำรวจการกระทำของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) เป็นแบบสำรวจแบบรายงานตนเอง ซึ่งอัจฉรา วงษ์พัฒนามงคล (2533 : 21) ได้ศึกษาตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา โดยนำแบบสำรวจการกระทำของเจนกินส์ มาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่คล้ายกับแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างแต่ดัดแปลงให้เป็นแบบสอบถามชนิดปรนัย จากผลการใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพที่ได้ปรับปรุงแล้ว พบว่า คนที่ได้คะแนนสูงจากแบบสอบถามนี้จะมีบุคลิกภาพแบบเอ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี โดยแบบสอบถามนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการทำงานและสถานการณ์การแข่งขัน

ฉ. สุขภาพจิต

บุญเหลือ เทพยสุวรรณ (2526 : 226) ได้ให้ความหมายของคำว่าสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวให้มีความสุขอยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดี มีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นและดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสะดวกอย่างสุขสบาย สามารถสนองความต้องการของตนเองในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงนี้ โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวให้มีความสุขอยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดีมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นและดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสะดวกอย่างสุขสบาย สามารถสนองความต้องการในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงนี้ โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2518 : 4) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความต้องการของเราเองที่จะทำให้มีความสุข ความสงบทางจิตใจ มีความสนุกสนาน ร่าเริง ตลอดจนความพึงพอใจต่างๆในการดำเนินชีวิตประจำวันในสังคมที่อาศัยอยู่

ฝน แสงสิงแก้ว (2521 : 57) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง สภาวะของชีวิตที่มีสุขภาพและผู้ที่มีความสุขจิตดี คือผู้ที่สามารถปรับตนเองอยู่ได้ด้วยมีความสุข ในโลกซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ได้

กมลรัตน์ หล้าสูงวงศ์ (2524 : 2) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความสมบูรณ์ของจิตใจที่ปราศจากอาการผิดปกติต่างๆ ทางจิต เช่น โรคจิต โรคประสาท ฯลฯ มีความมั่นคงทางจิตใจ สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมในสังคม โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2527 : 2) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิตหมายถึง ภาวะทางจิตของแต่ละคน ซึ่งสามารถที่จะอยู่กับตัวเองได้อย่างเป็นสุข และอยู่กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เป็นที่ยอมรับของสังคม หรือเป็นผู้ที่มีความสมดุลระหว่างตนกับสังคม

สุรางค์ จันทน์เอม (2527 : 2) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิตหมายถึง สมรรถภาพในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี มีความคิดถูกต้อง แก้ปัญหาในการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข และสามารถทำประโยชน์ให้แก่ตนเองและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมการแพทย์ (2529 : 3) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง สภาพของจิตใจของบุคคลที่สามารถแก้ปัญหา สามารถปรับตัวและปรับจิตใจได้อย่างเหมาะสมกับสังคมและสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสุขสบายตามอัตภาพและปราศจากอาการโรคจิต โรคประสาท

(1) ความสำคัญของสุขภาพจิต

อัจฉรา สุขารมณ (2529 : 2) กล่าวว่า ประเทศที่เจริญจะต้องประกอบด้วยทรัพยากร คือ บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี โดยที่ ประชากรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และ ประเทศชาติ การรับผิดชอบย่อมแตกต่างกันไปตามวัย วัยเด็กมีหน้าที่รับผิดชอบด้านศึกษาเล่าเรียน ช่วยเหลือ พ่อแม่พี่น้อง เพื่อนร่วมโรงเรียน และเพื่อนบ้าน พอเติบโตเป็นผู้ใหญ่ก็จะต้องมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ต่อหน้าที่การงานของตน และต่อสังคมรอบข้างรู้สึกที่จะปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสิ่งแวดล้อม รอบด้านด้วย

ความสำคัญของสุขภาพจิตในชีวิตประจำวัน คือ การให้บุคคลมีความรับผิดชอบในการงานที่ตนทำ ทั้งทางด้านส่วนตัวและทางด้านสังคม มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักใช้ความสามารถของตน มีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นคนที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การประกอบอาชีพและพยายามแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่ตนประสบ ให้เป็นไปอย่างดีที่สุด และถูกต้องที่สุดในสายตาของตนเองและสังคม

(2) ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี

กรมการแพทย์ได้เสนอแนวทางพิจารณาลักษณะของบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี คือ (กรมการแพทย์ 2529 : 3)

1. ไม่มีโรคทางกายและจิตใจ
2. มีความสามารถสร้างความสัมพันธ์และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้
3. มีความสามารถที่จะปรับตัวในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
4. สามารถทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและชุมชนแวดล้อมได้ตามสถานภาพของตนเอง
5. สามารถปรับตัวปรับใจให้เกิดความพึงพอใจและมีความมั่นคงต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

สุภา มาลากุล ณ อยุธยา (2526 : 6) กล่าวถึงลักษณะนิสัยของผู้ที่มีสุขภาพจิตดีไว้ดังนี้

1. มีเป้าหมายในชีวิต เป็นเป้าหมายที่เป็นไปได้ตามความเป็นจริงและมีลักษณะสร้างสรรค์
2. มีนิสัยในการทำงานดี
3. มีนิสัยในการควบคุมอารมณ์ดีมีความอดทนต่อความไม่สมหวังสูง
4. มีนิสัยในการพักผ่อนหย่อนใจที่ไม่เป็นอันตรายต่อทั้งตนเองและบุคคลอื่น
5. มีนิสัยทางการสังคมดี

ช. อึดมโนทัศน์

พรพนทิพย์ เกษะนันท์ (2517 : 56) สรุปความหมาย อึดมโนทัศน์ว่าเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง เป็นส่วนหนึ่งของตน เป็นคุณลักษณะประจำของตนเองตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่แห่งไหน

รัตนา ไกรสีหนาท (2534 : 19) ได้สรุปแนวคิดของนักจิตวิทยา ในเรื่องอึดมโนทัศน์ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจความรู้สึก นึกคิด ที่มีต่อตนเองในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ทั้งในทางดีและทางไม่ดี ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ตนได้รับและมีความสัมพันธ์กับสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้บุคคลเข้าใจตนเอง ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ความรู้สึกนึกคิดจะพัฒนาไปได้เรื่อย ๆ ตามวุฒิภาวะและสิ่งแวดล้อม ไม่มีการจำกัดเวลาและขอบเขต สามารถเปลี่ยนไปได้ทั้งในทางที่ดีและทางด้อย

เรมี (นิมมวล อันทะชัย, 2532 : 8 ; อ้างอิงจาก Raimy, 1984 จิตวิทยาทั่วไป) เป็นบุคคลแรกที่ให้คำจำกัดความอึดมโนทัศน์ โดยกล่าวว่า อึดมโนทัศน์ หมายถึงเป็นการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ซึ่งถูกจัดให้เป็นระบบ จะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผลจากการสังเกต ทั้งในอดีตและปัจจุบัน และเป็นสิ่งที่บุคคลเชื่อเกี่ยวกับตัวของเขาเอง

โรเจอร์ (นิ่มนวล อ้นทะชัย 2532 : 6 ; อ้างอิงจาก Rogers.1951 *จิตวิทยาทั่วไป*) กล่าวว่า อัดมโนทัศน์ หมายถึง เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถ รูปร่างลักษณะการกระทำกิจวัตรของตนเอง ในฐานะเป็นบุคคลหนึ่ง

สรุปได้ว่า อัดมโนทัศน์ คือ การรับรู้ ความรู้สึก นึกคิด ที่มีต่อตนเองในทุก ๆ ด้าน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่ตนได้มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ อดีตจนถึงปัจจุบัน ความคิดจะพัฒนาไปเรื่อย ๆ ตามระดับวุฒิภาวะและสิ่งแวดล้อม

(1) ตัวกำหนดอัดมโนทัศน์

พรรรณี ชเจนจิต (2528 : 305) สรุปได้ว่า แหล่งสำคัญที่เป็นตัวกำหนดอัดมโนทัศน์ มี 2 ประการคือ

1. ครอบครัว
2. สิ่งแวดล้อม

1. ครอบครัว เป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการเกี่ยวกับอัดมโนทัศน์ ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลในครอบครัวประพฤติปฏิบัติต่อเด็กทั้งในด้านดีหรือไม่ดี

2. สิ่งแวดล้อม เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาอัดมโนทัศน์ ซึ่งเกิดจากบุคคลรอบ ๆ ตัวเด็ก เช่น ครู เพื่อน ฯลฯ ประพฤติปฏิบัติต่อเด็กทั้งในด้านดีและไม่ดี และยังพบอีกว่าอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมจะมีมากขึ้นเมื่อเด็กเติบโตเป็นวัยรุ่น

(2) การวัดอัดมโนทัศน์

พรรรณทิพย์ เกกะนันท์ (1974 : 14 - 16) ได้รวบรวมเทคนิคการวัดอัดมโนทัศน์ไว้ 2 วิธี คือ

1. แบบ Projective Technique เป็นวิธีการที่ทำให้บุคคลแสดงออกด้วยความรู้สึกไร้สำนึก เช่น การวาดภาพ การเล่าเรื่องจากภาพ การใช้แบบทดสอบต่างๆ
2. แบบ Informal Technique มีทั้งแบบที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูด เช่น ข้าพเจ้าเป็นคนหน้าตาดี เพื่อนๆชอบข้าพเจ้า

2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว

2.1.2.1 เพศ

จากการศึกษาของ วีเวอร์ (Weaver. 1974 : 373-375) แชร์ปีโรและสเติร์น(Shapiro & Stern. 1975 : 388-389) พบว่าในบรรดาพนักงานระดับที่ต้องใช้วิชาชีพในการปฏิบัติงานนั้นจำพวกพนักงานชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานหญิง สอดคล้องกับแนวคิดของ ฮีร์บิเนียค และ อัลลิตโต (Herbiniak and Alutto. 1972 : 555-573) และการเซีย (Garcia. : 1989 : 3661) จากการศึกษาของฮูลิน และสมิท (Hulin & Smith.1965 : 209 - 216) ก็พบว่า ในบรรดาพนักงานระดับที่มีวิชาชีพก็มีลักษณะเดียวกัน นอกจากนั้นจากการศึกษาของฟอร์เกียร์นและปีเตอร์ (อำนาจ ศรีพูนสุข : 2528 : 26 ; อ้างอิงจาก Forgionne และ Peters. 2528 : 26 *Emotions – Their Parametlers and Measurment*) ก็ได้พบว่า บรรดาผู้จัดการเพศชายมีระดับความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปสูงกว่าผู้จัดการเพศหญิง ส่วนเมียร์ (Maier 1964 : 268) ได้ศึกษางานกลุ่มต่าง ๆ พบว่า คนงานหญิงให้ความสำคัญแก่สภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าคนงานชาย ในเรื่องโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้นมีความสำคัญต่อคนงานหญิงที่ทำงานในโรงงานน้อยมากในขณะที่มันเป็นเรื่องสำคัญที่สุดสำหรับคนงานหญิงที่ทำงานในสำนักงาน(white-collar) ในห้างสรรพสินค้า และองค์การเอกชน งานที่มันคงเป็นสิ่งที่ดีคนงานทุกระดับ และทุกอาชีพต้องการในระดับสูง ฮีร์บิเนียคและอัลลิตโต (Herbiniak &

Alutto. 1972 : 557) พบว่า ความสำคัญต่อความมั่นคงในการทำงานเนื่องจากผู้ชายและผู้หญิงจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการสูญเสียรายได้ การลงทุน หรือการสูญเสียหากจะคงอยู่ หรือออกจากองค์กรต่างกันหมายถึง ผู้หญิงจะเห็นว่าการออกจากองค์กรเพื่อหางานทำใหม่เป็นการเสี่ยงมากกว่าผู้ชาย ดังนั้น จึงมีแนวโน้มว่าผู้หญิงจะรู้สึกเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย และ นิตยา เจียรนัยปรีเปรม (2533 : 35 - 40) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างเอกชน พบว่า เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และจำนวนผู้อุปการะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความมั่นคงในการทำงาน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า เพศ มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานขายสรรพสินค้า

2.1.2.2 อายุ

แมดดี (Maddi. 1976 : 268-292) พบว่า คนอาจมีความต้องการแตกต่างกันตามวัยโดยจะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ เหตุนี้สถานภาพ (Status) จะกลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับชีวิตของแต่ละช่วงวัย ผลการศึกษาของ Maddi สอดคล้องกับผลการศึกษาของบรูโน (Bruno. 1980 : 1-2) พบว่า ในระยะที่คนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่ระดับความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นอีกในช่วงอายุเกิน 30 ปีขึ้นไป ส่วนการศึกษาของ ฮูลิน (Hulin.1965 :195) พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานมีการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของอายุ คือ คนที่มีอายุน้อยจะมีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ และระดับความพึงพอใจจะลดต่ำลงในช่วงอายุ 20 ปีขึ้นไป และระดับความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นตามอายุที่สูงขึ้นจนกระทั่งช่วงอายุก่อนเกษียณ คนจะมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดมีผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า อายุมีความสัมพันธ์ต่อความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากผู้ที่มีอายุสูงจะมีความรู้สึกที่ตนเองไม่เป็นที่ต้องการ หรือน่าสนใจสำหรับหน่วยงานอื่น ดังนั้น จึงเลือกที่จะอยู่กับองค์กรเดิมต่อไปอย่างกลมกลืนหรืออาจอธิบายได้อีกแง่มุมตามแนวคิดของเบคเกอร์ (Becker 1960 : 238) ว่าอายุชี้ให้เห็นถึงระยะเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นเวลานาน ซึ่งทำให้มีการสะสมการลงทุนไปกับระบบการจ้างงานขององค์กรจำนวนมากผู้ที่มีอายุสูงจึงมีความมั่นคงในการทำงานมากกว่า เนื่องจากพิจารณาว่าการลาออกจากองค์กรจะทำให้สูญเสียทรัพยากรต่าง ๆ ที่ได้สะสมไว้ในขณะที่คนมีทางเลือกน้อยลง เมบส์เลย์และคณะ (อพชา ชัยมงคล : 2538 : 93 ; อ้างอิงจาก Mebley and Others. 1978 *Emotions – Their Parametlers and Measurment.*) พบว่า อายุ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจนั้นจะส่งผลต่อความคิดที่จะลาออกจากองค์กรโดยตรง และสมชาย ชัยอยุธยา (2537 : 86) ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า อายุ การศึกษา อายุงาน ของพนักงานบริหารงานบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า อายุ มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานขายห้างสรรพสินค้า

2.1.2.3 สถานภาพสมรส

ฮร์บินแอกและอัลต์โต (Herbiniak and Alutto. 1972 : 557) พบว่า หากนำตัวแปรสถานภาพการสมรสมาพิจารณาควบคู่กันจะยิ่งพบว่า ผู้หญิงที่เป็นโสดมีแนวโน้มเปลี่ยนงานง่ายกว่าผู้ที่เป็นหม้ายหรือแต่งงานแล้ว ซึ่งกลุ่มหลังจะมองการเปลี่ยนงานจะก่อให้เกิดการสูญเสียอย่างมากและจะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิต ดังนั้น จึงมีแนวโน้มจะปฏิเสธการเปลี่ยนงาน แม้ว่าจะมีทางเลือกให้ทำเช่นนั้นก็ตาม และ นิตยา

เจียร์นัยปรีเปรม (2533 : 32) ได้ทำการศึกษา ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างเอกชน พบว่า เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพการสมรสและจำนวนผู้อุปการะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า สถานภาพสมรส ไม่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานชายห้างสรรพสินค้า

2.1.2.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาของเคนท์และมาเธอร์ (Klein & Maher. 1966 : 19 , 196-208) พบว่าคนที่มีสติปัญญา มากเกินสำหรับงานที่ตัวเขารับผิดชอบจะทำให้รู้สึกว่างงานที่ทำนั้นไม่ท้าทายทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย และก่อให้เกิดภาวะความไม่พอใจในทางตรงกันข้ามพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งที่ต้องใช้ความสามารถหรือสติปัญญาสูงกว่าสติปัญญา หรือ ความสามารถที่ตัวเขาจะทำให้เกิดความคับข้องใจไม่สามารถ ทำงานได้ตามความต้องการ นอกจากนี้หากไม่นำเรื่องระดับตำแหน่งมาพิจารณาแล้วคนที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความพึงพอใจในงานน้อยลง ผลการศึกษาของ เคนท์และมาเธอร์ (อานาจ ศรีพูนสุข. : 2528 : 1 ; อ้างอิงจาก Klein & Maher. 1978 *Emotions – Their Parametters and Measurment.*) นี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อานาจ ศรีพูนสุข (2528 : 1) ที่พบว่า ในบรรดาตัวแปรลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ ทะเบียนราษฎร ซึ่งได้แก่ ระดับ (ซี) เพศ อายุราชการ และระดับการศึกษานั้นมีเพียงระดับการศึกษาเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนการศึกษาของจอห์น สตาอัส (George Strauss. 1963 : 70) พบว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมมากกว่าต่อผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สูงและผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ต่ำจะมีความพึงพอใจในงานที่มีลักษณะซ้ำซาก จำเจ ง่ายและมีโครงสร้าง หรือ รูปแบบแน่นอน มากกว่างานที่ต้องใช้ความคิดหรือท้าทายความสามารถ การศึกษามีความสำคัญในลักษณะผกผันกับความมั่นคงในการทำงาน กล่าวคือ คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความมั่นคงในการทำงานสูงและเมื่อองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการก็จะทำให้ความมั่นคงในการทำงานน้อยลง สอดคล้องกับ ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2533 : 272-278) ได้ศึกษา White Collar Workers in Thailand (กรณีศึกษา ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพาร์ทสโตร์) พบว่า ระดับการศึกษาสูงมีโอกาสในการหางานใหม่มากกว่าผู้ที่จบระดับการศึกษาต่ำและสมชาย ชัยอูญท์ (2537 : 25 - 29) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า อายุการศึกษา อายุงานของพนักงานบริหารบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและ จารุณี วงศ์คำแน่น (2537 : 1) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พบว่า อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาทำงาน ตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานชายห้างสรรพสินค้า

2.1.2.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

จากการศึกษาของ เซลส์และพาสริคาส (นิตยา เจียร์นัยปรีเปรม. : 2533 : 52 ; อ้างอิงจาก Saleh & Pasricah.1978 *Emotions – Their Parametters and Measurment.*) พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เวลส์ (Vale. 1972 :997) ที่พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและการจะมีความสัมพันธ์เป็นเชิงบวกหรือเชิง

ลบนั่นจะขึ้นอยู่กับสถานะของงาน เช่น งานบางงานได้รับการยกย่องจากสังคม หรือ งานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกมั่นใจ เป็นต้น นอกจากนั้นจากการศึกษาของ แมค เนอร์เนย์และแคเรีย (Mc Nergney & Carrier. 1961 : 19-21) พบว่า ครูใหม่มีความกระตือรือร้นและ ความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าครูเก่า ตัวแปรอายุงานเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากผู้ที่ทำงานย่อมมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานสอดคล้องกับแนวคิดของ ฌรงค์ เพ็ชรประเสริฐ ได้ศึกษา (2533 : 272-278) ได้ศึกษา White Collar Workers in Thailand (กรณีศึกษา ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพาร์ทสโตร์) พบว่า ผู้ที่มีอายุงานมาก กว่า 5 ปี ไม่มีความต้องการเปลี่ยนงานแต่มีความกังวลในเรื่องการบริหารงาน อายุที่สูงขึ้นกับหน้าที่ของพนักงานขายซึ่งจะไม่มี ความมั่นคงในการทำงานในอนาคตอัตราการลาออกเป็นสัญลักษณ์ของการต้องการเปลี่ยนงานที่ดีกว่า , มอบลีย์และคณะ (อพชา ชัยมงคล. : 2538 : 93 ; อ้างอิงจาก Mobley and Others. 1978 *Emotions – Their Parametlers and Measurment.*) พบว่า ระยะเวลาในการทำงาน เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจนั้นจะส่งผลต่อความคิดที่จะลาออกจากองค์กรโดยตรง จารุณี วงศ์คำแน่น (2537 : 87) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงานท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พบว่า อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับผูกพันกับองค์กร

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานขายห้างสรรพสินค้า

2.1.2.6 ตำแหน่ง

เดอโรเช (DeRoche. 1987 : 394 - 419) ได้ทำการศึกษาเรื่อง An Administrators Guide for Evaluating Programs and Personnel An Effective Schools Approach โดยทำการศึกษาระดับเจตคติของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนโดยใช้สเกล 5 ระดับ คือ 1 , 2 , 3 , 4 และ 5 โดยทำการศึกษาระดับเจตคติชีวิตสังคม ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร รายได้วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง พบว่า ปัจจัยด้านชีวิตสังคมดังกล่าวส่งผลต่อเจตคติ

2.1.2.7 เงินเดือน

คุณวุฒิ คนฉลาดและคนอื่น ๆ (2533 : 118 - 121) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรในระดับอุดมศึกษา : กระบวนการเข้าทำงาน การพัฒนาบุคลากร การโยกย้ายและเปลี่ยนงาน ประโยชน์จากการวิจัย และบริการด้านอื่นๆพบว่า ในการศึกษาเกี่ยวกับค่าตอบแทนจากการประกอบอาชีพ อาจารย์ส่วนน้อยมีโอกาสได้รับรายได้พิเศษ รายได้พิเศษที่บุคลากรจะได้รับคือ บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งบริหารซึ่งจะได้เงินสมนาคุณผู้บริหารบุคลากรในสถานศึกษา ทำให้อาจารย์มีขวัญและกำลังใจในการทำงานระดับปานกลาง ทำงานพอเสร็จ ไม่มีความกระตือรือร้น เนื่องจากอัตราเงินเดือนน้อยกว่าอัตราเงินเดือนเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นบุคลากรสาขาที่ขาดแคลนจึงนิยมไปทำงานภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ ส่วนบุคคลที่ยังปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาจะมีขวัญในการทำงานลดลง มีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางทำงานตามหน้าที่โดยไม่กระตือรือร้น นอกจากนี้สถานศึกษายังต้องบรรจุบุคลากรที่เกษียณอายุหรือลาออก โดยเฉพาะในสาขาวิชาที่ขาดแคลนซึ่งคงหาบุคลากรมาทดแทนได้ยาก

2.1.2.8 บุคลิกภาพ

อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533 : 126 - 127) ได้ศึกษาตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อ จำนวน 120 คน และไม่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อจำนวน 120 คน ตัวแปรที่ศึกษาคือ จิตลักษณะพื้นฐานของบุคคล และสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการศึกษาต่อ โดยศึกษาจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบี ผลจากการวิจัย พบว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อจะมีบุคลิกภาพแบบเอมากกว่าผู้ที่ไม่ได้มีพฤติกรรมการศึกษาต่อ โดยเฉพาะในกลุ่มคนโสด ส่วนกลุ่มคนที่มีการบวชและมีบุคลิกภาพแบบเอจะมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาต่อมากกว่าคนที่ไม่มีบุคลิกภาพแบบบี

ชมพูท พงษ์ศิริ (2535 : 73 -74) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2,3 และ 4 จำนวน 230 คน ตัวแปรที่ศึกษาคือ ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล บุคลิกภาพแบบเอและแบบบี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ชั้นปี และความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลสูงกว่าบุคลิกภาพแบบบี

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวพบว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะเป็นคนร่าเริง ชอบแข่งขันและก้าวร้าว มีความมานะพยายามและชอบฟันฝ่าอุปสรรค ส่วนผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี จะเป็นคนไม่ร่าเริง ไม่ก้าวร้าว ดำเนินชีวิตแบบเรียบง่ายและไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรค

2.1.2.9 สุขภาพจิต

แคพเพลน และ โอเดีย (Kaplan and Odea. 1953 : 351 - 354) ได้ทำการวิจัยว่ามีสาเหตุอะไรบ้างที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจิตของครู เกี่ยวกับการเรียนการสอนในชั้นเรียน โดยการให้ครูเขียนรายการเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ได้แสดงผลการศึกษาไว้ดังนี้

| | ความถี่ |
|---|---------|
| 1. ภาวะการทำงานของครูมากเกินไป | 64 % |
| 2. จำนวนนักเรียนในชั้นเรียนมากเกินไป | 51 % |
| 3. อาคารเรียนไม่เพียงพอ | 50 % |
| 4. งานต่างๆร่วมกับการสอน | 49 % |
| 5. ความล้มเหลวในการที่จะรายงานศักยภาพของนักเรียนได้เพียงพอ | 48 % |
| 6. ขาดความร่วมมือระหว่างผู้ปกครองกับนักเรียน | 44 % |
| 7. ครูทำหน้าที่เลขานุการ | 42 % |
| 8. เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การสอนไม่เพียงพอ | 40 % |
| 9. โรงเรียนไม่สามารถจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับความแตกต่างระหว่างบุคคล | 39 % |
| 10. โรงเรียนขาดเงินทุนที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | 37 % |

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ในการทำงานของครูนั้น ถ้ามีภาระหน้าที่มากเกินไปสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น อาคารสถานที่ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ในการสอนไม่เหมาะสมหรือเพียงพอแล้ว อาจทำให้เกิดความไม่พอใจ อันจะเป็นผลเสียต่อสุขภาพจิตของครูอย่างมาก ซึ่งผลการวิจัยนี้คล้ายคลึงกับผลการวิจัยของเมทเฟสเซลและเซีย (Metfessel and Shea. 1961 : 16 -17) ทำการวิจัยเพื่อหาสาเหตุที่ครูอเมริกันในโรงเรียนรัฐบาลลาออกไปประกอบอาชีพอื่น ปีหนึ่งๆเป็นจำนวนมาก ผลการวิจัยพบสาเหตุที่ทำให้ครูไม่พอใจในอาชีพของตน 50 ประการ ซึ่งแบ่งข้อคับข้องใจตามหัวข้อไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงานของครู แบ่งเป็น

ก. เครื่องอำนวยความสะดวกและวัสดุใช้สอยสำหรับครู ตัวอย่างเช่น อ่างล้างมือ ตู้ โต๊ะ กระจาด ดินสอ มีจำนวนไม่เพียงพอและมีคุณภาพต่ำ

ข. การบริการช่วยเหลือพิเศษ ตัวอย่างเช่น ไม่มีบริการทางด้านจิตวิทยา หรือ หน่วยงานที่โรงเรียนจะส่งเด็กที่มีปัญหาไปรับการช่วยเหลือ

ค. ภาระหน้าที่ ตัวอย่างเช่น ครูต้องเตรียมการสอนมากเกินไป ครูต้องเสียเวลาไปกับกิจกรรมนอกหลักสูตรเกินไป

ง. เรื่องอื่นๆตัวอย่างเช่น รายได้น้อย ถูกรบกวนหรือขัดจังหวะ ในขณะที่ทำการสอนโดยไม่จำเป็น

2. ความสัมพันธ์กับฝ่ายบริหาร

ก. การประชุม ตัวอย่างเช่น การประชุมยืดเยื้อโดยไม่จำเป็น

ข. การแบ่งงาน ตัวอย่างเช่น ครูถูกบังคับให้สอนในวิชาที่ไม่ถนัด หรือไม่เคยเรียนมา

ค. สวัสดิการและความเป็นผู้นำ ตัวอย่างเช่น ขาดผู้นำในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการประมวลการสอน และแบ่งหมุ่นักเรียนเพื่อสอน ผู้บังคับบัญชาไม่คำนึงถึงสวัสดิการส่วนบุคคลของครู

ง. เกี่ยวกับบุคคล ตัวอย่างเช่น ความสัมพันธ์ระหว่างครูใหญ่กับครูไม่ดี

อิงลิช (English. 1963 : 459) ได้ศึกษาพบว่า วิทยาลัยผู้ใหญ่มักต้องหลีกเลี่ยงจากความวิตกกังวล ความกดดันต่างๆที่ทำให้เกิดโรคประสาท ซึ่งถ้าบุคคลใดมีสุขภาพจิตดี ก็จะสามารถผ่านชีวิตในวัยต่างๆไปได้ได้อย่างราบรื่น

โคลแมน (Coleman. 1964 : 268) ได้ศึกษาพบว่า คนที่แต่งงานแล้วเป็นโรคจิตมากกว่าคนที่โสด หม้าย หย่า เนื่องจากการแต่งงานที่ไม่ประสบผลสำเร็จทำให้เกิดความกดดันทางจิตใจมาก (จันทนา สุวรรณอาสน์. 2532 : 39)

2.1.2.10 อัดมโนทัศน์

แฮร์ริส (Harris. 1961 : 1085 - 1086) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัดมโนทัศน์กับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนเกรด 6 จำนวน 493 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ ดัชนีการปรับตัวและค่านิยม (The Index of Adjustment and Value) พบว่า อัดมโนทัศน์กับระดับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กันโดยเด็กที่มาจากครอบครัวชั้นสูงมีอัดมโนทัศน์ไปในทางที่พึงประสงค์มากกว่าเด็กที่มาจากครอบครัวชั้นต่ำ

วิลล สุวรรณมณี (2527 : 58) ศึกษาเปรียบเทียบอัดมโนทัศน์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนอาชีวศึกษาที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวเป็นกลุ่มและนักเรียนอาชีวศึกษาทั่วไป พบว่า นักเรียนอาชีวศึกษาทั่วไปมีอัดมโนทัศน์สูงกว่านักเรียนอาชีวศึกษาที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวเป็นกลุ่ม

จากเอกสารและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศส่วนใหญ่จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่ออัตมโนทัศน์ของบุคคล คือ องค์ประกอบภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความวิตกกังวล เพศ และองค์ประกอบภายนอกคือ สิ่งแวดล้อม ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ สภาพภาพของสังคมและเศรษฐกิจ ตำแหน่งหน้าที่พิเศษ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่ออัตมโนทัศน์ของบุคคล

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านครอบครัว

2.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านครอบครัว คือ ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว

โกลด์เนอร์ และโกลด์เนอร์ (Gouldner and Gouldner. 1963 : 52) ได้กล่าวถึง บรรยากาศในการอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดากับเด็ก จะอธิบายลักษณะของเด็กหลาย ๆ ลักษณะตามที่เขารับเอาเอกลักษณ์ของสังคมไว้ และคาดหวังว่า เด็กจะประพฤติตัวให้เป็นไปตามลักษณะที่กำหนดให้ และจะประมาณค่าเด็กตามลักษณะที่กำหนดให้ด้วย บุคคลเหล่านั้นจะสอนเด็กให้รู้จักตัดสินใจตนเองตามค่านิยม เช่น ความซื่อสัตย์ ความขยันหมั่นเพียร ความสะอาด และ ความสำเร็จในการเรียน สิ่งเหล่านี้ต่อมาจะกลายเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมบุคคล

ครอนบาค (Cronbach. 1970 : 112 - 115) มีแนวคิดว่าคุณลักษณะทางจิตวิทยาในครอบครัว ซึ่งประกอบด้วยบรรยากาศทางปัญญาและบรรยากาศทางอารมณ์ สำหรับบรรยากาศทางอารมณ์นั้น เป็นคุณลักษณะหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในครอบครัวที่บิดามารดาสร้างขึ้น เด็กที่ประสบความสำเร็จในชีวิตมักมาจากครอบครัวที่บิดามารดามีเจตคติที่ดีต่อลูกและมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ถ้าเด็กมีบิดามารดาที่เข้าใจตน ให้ความรัก ความอบอุ่น และช่วยเหลือในเวลาที่ต้องการ เด็กย่อมมีสุขภาพจิตดี และทำให้เด็กเรียนได้เต็มที่และประสบความสำเร็จในการเรียน

ซอง และ แฮทตี (Song and Hattie. 1984 : 1267 - 1281) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะทางจิตวิทยาในครอบครัวว่า เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเรียนของเด็กมากกว่าสภาพทางเศรษฐกิจของบิดามารดา

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านครอบครัว

2.2.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

แคนเดล และ เลสเซอร์ (Kandel and Lesser. 1962 : 221 - 222) ศึกษาเรื่องการศึกษารองของวัยรุ่น ในสหรัฐอเมริกา พบว่า การตัดสินใจของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการศึกษารองของบุตรมากกว่าสภาพทางเศรษฐกิจและกลุ่มเพื่อน

แกริสัน คิงสตัน และ แมคโดนัลด์ (Garrison Kingston and McDonald. 1966 : 415) ได้ศึกษาฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เด็กเรียนได้ดีหรือไม่ดี โดยพบว่า เด็กที่มีมาจากครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมด้อย ย่อมจะขาดประสบการณ์ต่างๆที่จะช่วยในการเรียนรู้ ผลงานวิจัยของแกริสัน และคณะ แสดงว่าฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัวมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

2.2.2.2 งานวิจัยในประเทศ

อรพินท์ ชูชม (2522 : 92) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพื้นความรู้เดิม สภาพแวดล้อมทางบ้าน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะทางการเรียนกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผลการศึกษาพบว่า สิ่งแวดล้อมทางบ้านมีบทบาทต่อความพร้อมในการเรียนของเด็ก เด็กจะพร้อม

ในการเรียนถ้าบ้านมีบรรยากาศที่ส่งเสริมให้หน้าเรียนคือ มีความเข้าใจต่อกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ไม่สร้างความหวาดหวั่นวิตกกังวลให้เกิดกับอารมณ์ของเด็ก

จรรยา เสนบุตร และ คนอื่นๆ (2527 : 18 - 21) ได้ศึกษาผลขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อปี พ.ศ.2527 พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคือ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัว

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2531 : 83) ได้วิจัยองค์ประกอบบางประการที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาทั่วประเทศ พบว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัว นักเรียน การศึกษาของบิดา มารดา และอาชีพของบิดามารดาเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในการพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ จะขาดประสบการณ์ต่างๆ ที่จะช่วยในการเรียนรู้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และเด็กที่มาจากครอบครัวที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวดี จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง

2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

2.3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ชัยพร วิชชาวุธ (2530 : 69) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบุคคล มนุษย์อยู่เป็นสังคม การกระทำของมนุษย์แต่ละคนจึงสัมพันธ์กับการกระทำของคนอื่นๆ ในสังคมและเกิดขึ้นทันทีเมื่อการกระทำของคนหนึ่งมีผลกระทบต่อกรรมที่อีกคนหนึ่งจะได้รับ

สมชาย ธีฎธนกุล (2530 : 86 - 88) กล่าวถึงปัญหาสำคัญที่วัยรุ่นประสบ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการคบเพื่อน ทั้งในการคบเพื่อนเพศเดียวกันและเพื่อนต่างเพศ ปัญหาการปฏิบัติตนกับเพื่อนทั้งเพศเดียวกันและเพื่อนต่างเพศ ปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลให้บางคนประสบปัญหาทางการศึกษาได้

ซาราสัน และคนอื่นๆ (Sarason and others. 1987 : 813 - 831) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมไม่มาจกเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ครอบครัวหรือจากชุมชน เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณเองมีที่พึ่ง ที่ปรึกษา หรือ มีผู้เห็นความสำคัญของตนเอง ทำให้เกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป

ชวาป (Russell and others. 1987 : 269 ; citing Schwab. 1984 *Higher Education*) สรุปว่า การสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงจะทำให้ระดับความเครียดและความท้อถอยในการทำงานลดต่ำลง นอกจากนั้น การสนับสนุนทางสังคมยังทำให้บุคคลไม่รู้สึกโดดเดี่ยวเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันในด้านต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดและความท้อถอย

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

จงกล ศตะภูริ (2500 : 70 -74) ได้ศึกษาปัญหาของนักเรียนชายและนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และชั้นเตรียมอุดมศึกษาของโรงเรียนในจังหวัดพระนคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีปัญหาสัมพันธภาพกับเพื่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมาคือ มีปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ข้อบังคับของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 63.25 และปัญหาการเงินคิดเป็นร้อยละ 53.75 ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาความสัมพันธ์กับครู อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 37.50

ผ่องพรรณ บัณฑิตรานนท์ (2511 : 91 - 94) ได้ศึกษาความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาวิทยาลัยครูมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการคำแนะนำในเรื่องการเสริมสร้างบุคลิกภาพ การคบเพื่อน การดำเนินชีวิตในมหาวิทยาลัยและปัญหาอนาคต

กรอนลันด์ (Gronlund. 1959 : 176) ได้ศึกษาปัญหาการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีปัญหาด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมักจะมีปัญหาด้านการเรียนด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความขัดแย้งในกลุ่มเพื่อนอาจจะทำให้การเรียนไม่มีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ และไม่มีความสุข

จากการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศสรุปได้ว่าในโรงเรียนนักเรียนมีปัญหาสัมพันธภาพกับเพื่อนมากที่สุด และยังพบว่านักเรียนที่มีปัญหาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมักมีปัญหาการเรียนด้วย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ปี พ.ศ. 2543 จำนวน 1,482 คน เป็นชาย 916 คน และหญิง 566 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2543 จำนวน 440 คน เป็นชาย 272 คน และหญิง 168 คน ที่มีความเชื่อมั่นร้อยละ 96 (Yamane. 1967 : 886 - 887) ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชากร (Stratified Random Sampling) โดยใช้ฝ่ายงานและเพศเป็นชั้น (Strata) โดยมีวิธีการแบ่งดังนี้

1. ผู้วิจัยแบ่งฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ทั้งหมดเป็น 3 สายงาน ซึ่งประกอบด้วย 14 ฝ่ายงาน มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,482 คน ได้แก่ 1.สายงานสนับสนุนและระบบข้อมูลประกอบด้วย ฝ่ายธุรการ จำนวน 236 คน ฝ่ายวิจัยและวางแผน จำนวน 59 คน ฝ่ายตรวจสอบ 24 คน สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ จำนวน 29 คน ฝ่ายการบัญชี จำนวน 73 คน ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 88 คน 2. สายงานสินเชื่อประกอบด้วย ฝ่ายธุรกิจ จำนวน 49 คน ฝ่ายนิติการ จำนวน 105 คน ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ จำนวน 231 คน ฝ่ายบริหารสินทรัพย์ จำนวน 134 คน 3. สายงานบริหารการเงินและสาขา ประกอบด้วย ฝ่ายต่างประเทศ จำนวน 190 คน สำนักเพชรบุรี จำนวน 88 คน ฝ่ายบัตรเครดิต จำนวน 70 คน ฝ่ายบริหารการเงิน จำนวน 106 คน

2. ผู้วิจัยแบ่งพนักงานธนาคารในแต่ละฝ่ายงานออกเป็นเพศชายจำนวน 916 คน และเพศหญิงจำนวน 566 คน

3. ผู้วิจัยสุ่มพนักงานชายมา 272 คน และพนักงานหญิงจำนวน 168 คน รวมทั้งหมด 440 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 96 (Yamane. 1967 : 886 - 887) ซึ่งประกอบด้วย

3.1 สายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล ได้แก่

| | | | | | | | |
|-------|---------------------------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|
| 3.1.1 | ฝ่ายธุรการ | จำนวน | 70 คน | เป็นชาย | 41 คน | เพศหญิง | 29 คน |
| 3.1.2 | ฝ่ายวิจัยและวางแผน | จำนวน | 17 คน | เป็นชาย | 4 คน | เพศหญิง | 13 คน |
| 3.1.3 | ฝ่ายตรวจสอบ | จำนวน | 7 คน | เป็นชาย | 5 คน | เพศหญิง | 2 คน |
| 3.1.4 | สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ | จำนวน | 8 คน | เป็นชาย | 4 คน | เพศหญิง | 4 คน |
| 3.1.5 | ฝ่ายการบัญชี | จำนวน | 22 คน | เป็นชาย | 8 คน | เพศหญิง | 14 คน |
| 3.1.6 | ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ | จำนวน | 26 คน | เป็นชาย | 16 คน | เพศหญิง | 10 คน |

3.2 สายงานสินเชื่อ ได้แก่

| | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|
| 3.2.1 ฝ่ายธุรกิจ | จำนวน | 15 คน | เป็นชาย | 9 คน | เพศหญิง | 6 คน |
| 3.2.2 ฝ่ายนิติกร | จำนวน | 31 คน | เป็นชาย | 26 คน | เพศหญิง | 5 คน |
| 3.2.3 ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ | จำนวน | 70 คน | เป็นชาย | 44 คน | เพศหญิง | 26 คน |
| 3.2.4 ฝ่ายบริหารสินทรัพย์ | จำนวน | 40 คน | เป็นชาย | 30 คน | เพศหญิง | 10 คน |

3.3 สายงานบริหารการเงินและสาขา ได้แก่

| | | | | | | |
|-------------------------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|
| 3.3.1 ฝ่ายต่างประเทศ | จำนวน | 55 คน | เป็นชาย | 37 คน | เพศหญิง | 18 คน |
| 3.3.2 สำนักเพชรบุรี | จำนวน | 26 คน | เป็นชาย | 19 คน | เพศหญิง | 7 คน |
| 3.3.3 ฝ่ายบัตรเครดิต | จำนวน | 21 คน | เป็นชาย | 11 คน | เพศหญิง | 10 คน |
| 3.3.4 ฝ่ายบริหารการเงิน | จำนวน | 32 คน | เป็นชาย | 18 คน | เพศหญิง | 14 คน |

ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามฝ่ายงานและเพศ

| ฝ่ายงาน | เพศ | | | | รวม | |
|------------------------------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|---------------|
| | ชาย | | หญิง | | | |
| | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
| สายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล | | | | | | |
| 1. ฝ่ายธุรการ | 141 | 41 | 95 | 29 | 236 | 70 |
| 2. ฝ่ายวิจัยและวางแผน | 15 | 4 | 44 | 13 | 59 | 17 |
| 3. ฝ่ายตรวจสอบ | 17 | 5 | 7 | 2 | 24 | 7 |
| 4. สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ | 15 | 4 | 14 | 4 | 29 | 8 |
| 5. ฝ่ายการบัญชี | 26 | 8 | 47 | 14 | 73 | 22 |
| 6. ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ | 53 | 16 | 35 | 10 | 88 | 36 |
| สายงานสินเชื่อ | | | | | | |
| 7. ฝ่ายธุรกิจ | 28 | 9 | 21 | 6 | 49 | 15 |
| 8. ฝ่ายนิติกร | 89 | 26 | 16 | 5 | 105 | 31 |
| 9. ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ | 146 | 44 | 85 | 26 | 231 | 70 |
| 10. ฝ่ายบริหารสินทรัพย์ | 100 | 30 | 34 | 10 | 134 | 40 |

ตาราง 1 (ต่อ)

| ฝ่ายงาน | เพศ | | | | รวม | |
|----------------------------|---------|-------------------|---------|-------------------|---------|-------------------|
| | ชาย | | หญิง | | | |
| | ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง | ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง |
| สายงานบริหารการเงินและสาขา | | | | | | |
| 11. ฝ่ายต่างประเทศ | 127 | 37 | 63 | 18 | 190 | 55 |
| 12. สำนักเพชรบุรี | 63 | 19 | 25 | 7 | 88 | 26 |
| 13. ฝ่ายบัตรเครดิต | 37 | 11 | 33 | 10 | 70 | 21 |
| 14. ฝ่ายบริหารการเงิน | 59 | 18 | 47 | 14 | 106 | 32 |
| รวม | 916 | 272 | 566 | 168 | 1,482 | 440 |

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า S. 2 P

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ✓
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ ✓
- ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว 60
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามอ้อมโนทัศน์
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว ✓
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ✓
- ตอนที่ 7 แบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน ✓

วิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

วิธีการสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ ข้อมูลในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและฝ่ายงาน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคาร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคาร

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ซึ่งตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบัน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 30 ปี
 () 30 – 35 ปี
 () 36 – 40 ปี
 () มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพสมรส

- () โสด
 () คู่
 () หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

- () ต่ำกว่า 5 ปี
 () 5 - 9 ปี
 () 10 - 14 ปี
 () ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่ง

- () ระดับชั้น 3 - 6
 () ระดับชั้น 7 - 9
 () ระดับชั้น 10 - 12

7. เงินเดือน

- () น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน
 () 10,000 - 15,000 บาทต่อเดือน
 () 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน
 () มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน

8. ฝายงาน

8.1 สายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล ได้แก่

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| () ฝายธุรการ | () สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ |
| () ฝายวิจัยและวางแผน | () ฝายการบัญชี |
| () ฝายตรวจสอบ | () ฝายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ |

8.2 สายงานสินเชื่อ ได้แก่

- | | |
|----------------|------------------------|
| () ฝายธุรกิจ | () ฝายพิธีการสินเชื่อ |
| () ฝายนิติการ | () ฝายบริหารสินทรัพย์ |

8.3 สายงานบริหารการเงินและสาขา ได้แก่

- | | |
|-------------------|----------------------|
| () ฝายต่างประเทศ | () ฝายบัตรเครดิต |
| () สำนักเพชรบุรี | () ฝายบริหารการเงิน |

ตอนที่ 2. แบบสอบถามบุคลิกภาพ

แบบสอบถามบุคลิกภาพมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล 2533 : 162 ; อ้างอิงมาจาก Strube and others.1987)ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพของเจนกินส์ และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพโดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงน้อย จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

2.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพจำนวน 22 ข้อ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2 นำแบบสอบถามบุคลิกภาพไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2.4 นำแบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 22 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสีลมเซ็นเตอร์ จำนวน 100 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำโดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุดแล้วแยกแบบสอบถามที่พนักงานทำ 25 % ของผู้ที่ได้

คะแนนสูง และ 25 % ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t -test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป มาใช้เป็นแบบสอบถามได้แบบสอบถาม บุคลิกภาพจำนวน 14 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.038 – 7.471

2.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน14ข้อโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8170

ตัวอย่างแบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือ ตามความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด

| | | |
|----------------|---------|---|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ตรงกับกรกระทำของพนักงานทุกครั้ง |
| จริง | หมายถึง | ตรงกับกรกระทำของพนักงานเกือบทุกครั้ง |
| จริงบ้าง | หมายถึง | บางครั้งตรงกับกรกระทำบางครั้งไม่ตรงกับกรกระทำของพนักงาน |
| จริงน้อย | หมายถึง | ตรงกับกรกระทำของพนักงานน้อยมาก |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ตรงกับกรกระทำของพนักงานน้อยที่สุด |

| ข้อที่ | ข้อความ | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
|--------|---|------------|------|----------|----------|----------------|
| 0 | เมื่อท่านมีนัดท่านชอบไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลา | | | | | |
| 00 | ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน | | | | | |
| 000 | ท่านเป็นคนที่เริ่มต้นทำสิ่งใดแล้วต้องทำให้เสร็จ | | | | | |

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อดังนี้

1. ข้อความทางบวกให้คะแนนดังนี้

| | | | |
|----------------|-----|---|-------|
| จริงที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |
| จริง | ให้ | 4 | คะแนน |
| จริงบ้าง | ให้ | 3 | คะแนน |
| จริงน้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| จริงน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

2. ข้อความทางลบให้คะแนนดังนี้

| | | | |
|----------------|-----|---|-------|
| จริงที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |
| จริง | ให้ | 2 | คะแนน |
| จริงบ้าง | ให้ | 3 | คะแนน |
| จริงน้อย | ให้ | 4 | คะแนน |
| จริงน้อยที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |

เกณฑ์การแปลความหมายบุคลิกภาพ (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล 2533 : 57 -58)

| | | |
|----------------|----------|------------------|
| ผู้ที่ได้คะแนน | 60 - 100 | มีบุคลิกภาพแบบเอ |
| ผู้ที่ได้คะแนน | 20 - 59 | มีบุคลิกภาพแบบบี |

ตอนที่ 3 เป็นเครื่องมือวัดคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ 60 = Thai General Health Questionnaire 60) ของ โกลด์เบิร์ก และ วิลเลียมส์ (Goldberg and Williams. , 1988) แปลเป็นภาษาไทยโดยนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิท และคณะภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์รามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับประเทศไทย ได้มีการทดลองใช้ในปี พ.ศ. 2538 กับประชาชนเขตหนองจอก 100 คน ที่มารับบริการของหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ของโรงพยาบาลรามธิบดีได้ค่าความเชื่อมั่น 0.83 แบบสอบถามไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ 60 = Thai General Health Questionnaire 60) ประกอบด้วยคำถาม 60 ข้อเป็นแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตเบื้องต้น ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2 - 3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้าง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยขีดเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าคำตอบให้ใกล้เคียงกับสุขภาพและความรู้สึกของท่านในปัจจุบันหรือในช่วง 2-3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีตและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อ 0 ท่านสามารถมีสมาธิจดจำสิ่งที่กำลังทำอยู่ได้

() ดีกว่าปกติ () เหมือนปกติ () แย่กว่าปกติ () แย่กว่าปกติมาก

เกณฑ์การให้คะแนน

| | | | |
|------------------|------------|---|-------|
| ผู้ตอบ 2 ข้อแรก | จะได้คะแนน | 0 | คะแนน |
| ผู้ตอบ 2 ข้อหลัง | จะได้คะแนน | 1 | คะแนน |

เกณฑ์การแปลผล (ธนา นิลชัยโกวิท และ คนอื่นๆ 2539)

| | |
|----------------|------------------|
| 0 -11 คะแนน | สุขภาพจิตดี |
| 12 คะแนนขึ้นไป | สุขภาพจิตบกพร่อง |

ตอนที่ 4 แบบสอบถามอัตมโนทัศน์

แบบสอบถาม อัตมโนทัศน์ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ อัตมโนทัศน์

4.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตมโนทัศน์ของ นิมนวล อันทะชัย (2532) และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามอัตมโนทัศน์โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

4.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามอัตมโนทัศน์จำนวน 20 ข้อ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 4.1 และ 4.2 นำแบบสอบถามอัตมโนทัศน์ไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

4.4 นำแบบสอบถามอัตมโนทัศน์ จำนวน 12 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสีลมเซ็นเตอร์ จำนวน 100 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำโดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุดแล้วแยกแบบสอบถามที่พนักงานทำ 25 % ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25 % ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t -test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป มาใช้เป็นแบบสอบถามได้แบบสอบถามอัตมโนทัศน์จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 3.141 – 8.574

4.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 12 ข้อโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8346

ตัวอย่างแบบสอบถามอัตมโนทัศน์

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว กรุณาพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ กรุณาตอบทุกข้อ

| | | |
|----------------|---------|---|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านมากที่สุด |
| จริง | หมายถึง | ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านมาก |
| จริงบ้าง | หมายถึง | ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง |
| จริงน้อย | หมายถึง | ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านน้อยที่สุด |

| ข้อที่ | ข้อความ | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
|--------|--|------------|------|----------|----------|----------------|
| 0 | <u>ด้านรูปร่างหน้าตา</u> ท่านมีร่างกายแข็งแรง | | | | | |
| 00 | <u>ด้านความสามารถ</u> ท่านเป็นคนฉลาด | | | | | |
| 000 | <u>ด้านคุณค่าของตนเอง</u> ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อน ๆ ได้ | | | | | |

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความทางบวกให้คะแนนดังนี้

| | | | |
|----------------|-----|---|-------|
| จริงที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |
| จริง | ให้ | 4 | คะแนน |
| จริงบ้าง | ให้ | 3 | คะแนน |
| จริงน้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| จริงน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

ข้อความทางลบให้คะแนนดังนี้

| | | | |
|----------------|-----|---|-------|
| จริงที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |
| จริง | ให้ | 2 | คะแนน |
| จริงบ้าง | ให้ | 3 | คะแนน |
| จริงน้อย | ให้ | 4 | คะแนน |
| จริงน้อยที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 9)

| | |
|-------------|------------------------------------|
| 3.67 – 5.00 | หมายถึงมีอัตมโนทัศน์ในระดับดี |
| 2.34 – 3.66 | หมายถึงมีอัตมโนทัศน์ในระดับปานกลาง |
| 1.00 – 2.33 | หมายถึงมีอัตมโนทัศน์ในระดับไม่ดี |

ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว

แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัวมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

5.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของยอนต์ ชุ่มจิต (2520 : 137 - 144) และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

5.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว จำนวน 8 ข้อ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 5.1 และ 5.2 นำแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว ไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภากา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

5.4 นำแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว จำนวน 8 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสีลมเซ็นเตอร์ จำนวน 100 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงที่สุดมายังต่ำสุด แล้วแยกแบบสอบถามที่พนักงานทำ 25 % ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25 % ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t -test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป มาใช้เป็นแบบสอบถามได้แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว จำนวน 8 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 3.428 - 10.374

5.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 14 ข้อโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7426

ตัวอย่างแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด ดังนี้

| | | |
|----------------|---------|---|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด |
| จริง | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก |
| จริงบ้าง | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบางครั้ง บางครั้งไม่ตรง |
| จริงน้อย | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด |

| ข้อที่ | ข้อความ | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
|--------|--|------------|------|----------|----------|----------------|
| 0 | ท่านมีภาระหน้าที่ดูแลสมาชิก ในครอบครัว เช่น การเลี้ยงดู บิดามารดา การเลี้ยงดูบุตรธิดา การเลี้ยงดูญาติ | | | | | |

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความทางบวกให้คะแนนดังนี้

| | | | |
|----------------|-----|---|-------|
| จริงที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |
| จริง | ให้ | 4 | คะแนน |
| จริงบ้าง | ให้ | 3 | คะแนน |
| จริงน้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| จริงน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

ข้อความทางลบให้คะแนนดังนี้

| | | | |
|----------------|-----|---|-------|
| จริงที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |
| จริง | ให้ | 2 | คะแนน |
| จริงบ้าง | ให้ | 3 | คะแนน |
| จริงน้อย | ให้ | 4 | คะแนน |
| จริงน้อยที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |

เกณฑ์การแปลความหมายภาระความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67- 5.00 หมายถึง ภาระความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัวดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง ภาระความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัวปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง ภาระความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัวไม่ดี

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

6.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

6.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของนิยม สุวรรณะ (2541 : 137-144) และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

6.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จำนวน 48 ข้อ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 6.1 และ 6.2 นำแบบสอบถามสาระสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

6.4 นำแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จำนวน 38 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสีลมเซ็นเตอร์ จำนวน 100 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำโดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุดแล้วแยกแบบสอบถามที่พนักงานทำ 25 % ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25 % ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t -test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป มาใช้เป็นแบบสอบถามได้แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จำนวน 38 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.094 – 9.560

6.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 38 ข้อโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8536

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

คำชี้แจงให้อ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

| | | |
|----------------|---------|---|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด |
| จริง | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก |
| จริงบ้าง | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างและไม่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง |
| จริงน้อย | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด |

| ข้อที่ | ข้อความ | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
|--------|--|------------|------|----------|----------|----------------|
| | <u>สัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา</u> | | | | | |
| 0 | 1. พฤติกรรมที่พนักงานกับผู้บังคับบัญชา ท่านเอาใจใส่ในการทำงาน ในหน้าที่และงาน ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 0 | 2. พฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อ พนักงาน ท่านได้รับความเป็นธรรม กรณีถูกกลั่น แกล้ง | | | | | |
| 0 | <u>สัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน</u> เพื่อนให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือ งานของท่าน | | | | | |
| | <u>สัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา</u> | | | | | |
| 0 | 1. พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติกับผู้ใต้ บังคับบัญชา ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้ บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ | | | | | |
| 0 | 2. พฤติกรรมที่ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อ พนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชามารับปรึกษาท่านในเรื่อง ส่วนตัว | | | | | |

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความทางบวกให้คะแนนดังนี้

| | | | |
|----------------|-----|---|-------|
| จริงที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |
| จริง | ให้ | 4 | คะแนน |
| จริงบ้าง | ให้ | 3 | คะแนน |
| จริงน้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| จริงน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

ข้อความทางลบให้คะแนนดังนี้

| | | | |
|----------------|-----|---|-------|
| จริงที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |
| จริง | ให้ | 2 | คะแนน |
| จริงบ้าง | ให้ | 3 | คะแนน |
| จริงน้อย | ให้ | 4 | คะแนน |
| จริงน้อยที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |

เกณฑ์ในการแปลความหมายสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี

ตอนที่ 7 แบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

5-2 P

แบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

7.1 ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

7.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของนิตยา พงศ์พาชำนาญเวช (2535 : ภาคผนวก) และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

7.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 29 ข้อ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 7.1 และ 7.2 นำแบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน ไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภาก เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

7.4 นำแบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 26 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสีลมเซ็นเตอร์ จำนวน 100 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำโดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุดแล้วแยกแบบสอบถามที่พนักงานทำ 25 % ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25 % ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t -test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป มาใช้เป็นแบบสอบถามได้แบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 26 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.042 - 8.133

7.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 14 ข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8797

ตัวอย่างแบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จะถามความรู้สึกของท่านเกี่ยวกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งคำตอบของท่านจะไม่มีผลต่อท่านแต่อย่างใดและจะไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดเนื่องจากแต่ละคนย่อมมีความรู้สึกแตกต่างกันนั้นจึงขอให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกและสภาพความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด

แบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานซึ่งมีเกณฑ์การเลือกดังนี้

| | |
|----------------|---|
| จริงที่สุด | สำหรับข้อความที่ท่านรู้สึกว่าเป็นจริงมากที่สุด |
| จริง | สำหรับข้อความที่ท่านรู้สึกว่าเป็นจริงมาก |
| จริงบ้าง | สำหรับข้อความที่ท่านรู้สึกว่าเป็นจริงบ้าง |
| จริงน้อย | สำหรับข้อความที่ท่านรู้สึกว่าเป็นจริงน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | สำหรับข้อความที่ท่านรู้สึกว่าเป็นจริงน้อยที่สุด |

เมื่อท่านพิจารณาข้อความแล้วให้ทำเครื่องหมาย / ทางด้านขวามือ

| ข้อ | ข้อความ | ความรู้สึกที่เกิดขึ้น | | | | |
|-----|---|-----------------------|------|----------|----------|----------------|
| | | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
| 0 | ท่านรู้สึกไม่สบายใจที่ไม่ทราบเป้าหมายที่แน่ชัดในการปฏิบัติงาน | | | | | |

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความทางบวกให้คะแนน ดังนี้

| | | | |
|----------------|-----|---|-------|
| จริงที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |
| จริง | ให้ | 2 | คะแนน |
| จริงบ้าง | ให้ | 3 | คะแนน |
| จริงน้อย | ให้ | 4 | คะแนน |
| จริงน้อยที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |

ข้อความทางลบให้คะแนน ดังนี้

| | | | |
|----------------|-----|---|-------|
| จริงที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |
| จริง | ให้ | 4 | คะแนน |
| จริงบ้าง | ให้ | 3 | คะแนน |
| จริงน้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| จริงน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

เกณฑ์ในการแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 9)

| | | |
|-------------|-------------|-------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 3.67 - 5.00 | หมายถึงมีความวิตกกังวลสูง |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.34 - 3.66 | หมายถึงมีความวิตกกังวลปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 - 2.33 | หมายถึงมีความวิตกกังวลต่ำ |

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์จากกรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์และภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์รามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในการใช้แบบสอบถาม THAI G.H.Q. 60
3. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านกรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ถึงผู้จัดการฝ่ายงานต่างๆที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งด้วยตนเองที่ฝ่ายงานต่างๆ และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้
4. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองระหว่างวันที่ 1 – 3 กุมภาพันธ์ 2544 โดยแจกแบบสอบถาม 440 ฉบับแล้วได้คืนมาทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ ปรากฏว่า สมบูรณ์ทุกฉบับจึงนำมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปSPSS(Statistical Package for Social Science Version) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยใช้การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานกับตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความมั่นคงในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.4.1

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ
 - 1.2 คะแนนเฉลี่ย (\bar{X})
 - 1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน โดยใช้ t - test
 - 2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์สมมติฐาน
 - 3.1 วิเคราะห์ตัวแปรที่สัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานโดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
 - 3.2 วิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้า

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังนี้ สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| | | |
|-----------------|-----|--|
| X ₁ | แทน | เพศชาย |
| X ₂ | แทน | เพศหญิง |
| X ₃ | แทน | อายุต่ำกว่า 30 ปี |
| X ₄ | แทน | อายุ 30 – 35 ปี |
| X ₅ | แทน | อายุ 36 – 40 ปี |
| X ₆ | แทน | อายุมากกว่า 40 ปี |
| X ₇ | แทน | สถานภาพสมรสโสด |
| X ₈ | แทน | สถานภาพสมรสคู่ |
| X ₉ | แทน | สถานภาพสมรสหม้าย |
| X ₁₀ | แทน | ต่ำกว่าปริญญาตรี |
| X ₁₁ | แทน | ปริญญาตรี |
| X ₁₂ | แทน | สูงกว่าปริญญาตรี |
| X ₁₃ | แทน | ประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี |
| X ₁₄ | แทน | ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 9 ปี |
| X ₁₅ | แทน | ประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 14 ปี |
| X ₁₆ | แทน | ประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป |
| X ₁₇ | แทน | ตำแหน่งระดับชั้น 3 – 6 |
| X ₁₈ | แทน | ตำแหน่งระดับชั้น 7 – 9 |
| X ₁₉ | แทน | ตำแหน่งระดับชั้น 10 – 12 |
| X ₂₀ | แทน | เงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท |
| X ₂₁ | แทน | เงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท |
| X ₂₂ | แทน | เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท |
| X ₂₃ | แทน | เงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท |
| X ₂₄ | แทน | ฝ่ายงานสายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล |
| X ₂₅ | แทน | ฝ่ายงานสายงานสินเชื่อ |
| X ₂₆ | แทน | ฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขา |
| X ₂₇ | แทน | บุคลิกภาพ |
| X ₂₈ | แทน | สุขภาพจิต |

| | | |
|-----------|-----|--|
| X_{29} | แทน | อัตมโนทัศน์ |
| X_{30} | แทน | สัมพันธภาพระหว่างบุคคล |
| X_{31} | แทน | ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว |
| Y | แทน | ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน |
| \hat{Y} | แทน | ค่าพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานโดยใช้คะแนนดิบ |
| Z | แทน | ค่าพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานโดยใช้คะแนนมาตรฐาน |
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| S.D | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| N | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| F | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - Distribution |
| df | แทน | degree of freedom |
| SS | แทน | Sum of Squares |
| MS | แทน | Mean Squares |
| R | แทน | สหสัมพันธ์พหุคูณ |
| R^2 | แทน | กำลังสองค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ |
| SE | แทน | ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ |
| SE_b | แทน | ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์ |
| b | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ |
| β | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน |
| a | แทน | ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ |

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้การคำนวณค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลสุขภาพจิต อัตมโนทัศน์ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว ใช้ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการแปลผล
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านต่าง ๆ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน ของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง เงินเดือน ฝ้ายงาน และบุคลิกภาพ

ตอนที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการแปลผลของตัวแปร ได้แก่ สุขภาพจิต อึดมโนทัศน์ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว และความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัวและด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง เงินเดือน ฝ่ายงาน และบุคลิกภาพ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

| ตัวแปร | ระดับค่าตัวแปร | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|---------------------|-------|--------|
| เพศ | ชาย | 272 | 61.8 |
| | หญิง | 168 | 38.2 |
| | รวม | 440 | 100.0 |
| อายุ | ต่ำกว่า 30 ปี | 128 | 29.1 |
| | 20 – 35 ปี | 210 | 47.7 |
| | 36 – 40 ปี | 77 | 17.5 |
| | มากกว่า 40 ปี | 25 | 5.7 |
| | รวม | 440 | 100.0 |
| สถานภาพสมรส | โสด | 248 | 56.4 |
| | คู่ | 188 | 42.7 |
| | ฝ่าย | 4 | 0.9 |
| | รวม | 440 | 100.0 |
| ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 50 | 11.4 |
| | ปริญญาตรี | 351 | 79.8 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 39 | 8.8 |
| | รวม | 440 | 100.0 |
| ประสบการณ์ในการ ทำงาน | น้อยกว่า 5 ปี | 59 | 13.4 |
| | 5 – 9 ปี | 263 | 59.8 |
| | 10 – 14 ปี | 103 | 23.4 |
| | ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป | 15 | 3.4 |
| | รวม | 440 | 100.0 |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ตัวแปร | ระดับค่าตัวแปร | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------|-------------------------------|-------|--------|
| ตำแหน่ง | ระดับชั้น 3 – 6 | 401 | 91.13 |
| | ระดับชั้น 7 – 9 | 34 | 7.73 |
| | ระดับชั้น 10 – 12 | 5 | 1.14 |
| | รวม | 440 | 100.0 |
| เงินเดือน | น้อยกว่า 10,000 บาท | 76 | 17.3 |
| | 10,000 – 15,000 บาท | 310 | 70.4 |
| | 15,001 – 20,000 บาท | 40 | 9.1 |
| | มากกว่า 20,000 บาท | 14 | 3.2 |
| | รวม | 440 | 100.0 |
| ฝ่ายงาน | * สายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล | 150 | 34.1 |
| | * สายงานสินเชื่อ | 156 | 35.4 |
| | * สายงานบริหารการเงินและสาขา | 134 | 30.5 |
| | รวม | 440 | 100.0 |
| บุคลิกภาพ | แบบ เอ | 418 | 95.0 |
| | แบบ บี | 22 | 5.0 |
| | รวม | 440 | 100.0 |

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 61.8 มีอายุ 30 – 35 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือมีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาคืออายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนอายุมากกว่า 40 ปีมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.7 เมื่อจำแนกพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ตามสถานภาพสมรส ปรากฏว่าเป็นโสดมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือมีคู่ครองคิดเป็นร้อยละ 42.7 และเป็นหม้ายมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.9 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.4 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 8.8 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่าพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 9 ปี มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาคือ 10 – 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.4 รองลงมาคือน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.4 ส่วนประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.4 เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งระดับชั้น 3 – 6 มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 91.13 รองลงมาคือตำแหน่งระดับชั้น 7 – 9 คิดเป็นร้อยละ 7.73 ส่วนตำแหน่งระดับชั้น 10 – 12 มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.14 เมื่อจำแนกตามเงินเดือนพบว่าพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีเงิน

เดือน 10,000 – 15,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาคือน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาคือเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.1 ส่วนเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาทมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.2 เมื่อจำแนกตามฝ่ายงานพบว่าพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ฝ่ายงานสายงานสินเชื่อมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมาคือฝ่ายงานสายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 34.1 ส่วนฝ่ายงานบริหารการเงินและสาขามีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.5 เมื่อจำแนกตามบุคลิกภาพพบว่าพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพแบบเอมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาคือบุคลิกภาพแบบบี คิดเป็นร้อยละ 5

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการแปลผลของตัวแปรด้านสุขภาพจิต อึดมโนทัศน์ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว และความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านสุขภาพจิต อึดมโนทัศน์ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว และความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

| ตัวแปร | พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) N = 440 | | |
|--------------------------------------|---|--------|------------------|
| | X | S.D | ระดับคะแนนเฉลี่ย |
| สุขภาพจิต | 0.1241 | 0.1488 | ดี |
| อึดมโนทัศน์ | 3.6771 | 0.5962 | ดี |
| สัมพันธภาพระหว่างบุคคล | 3.5941 | 0.5296 | ปานกลาง |
| ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว | 3.3105 | 0.7977 | ปานกลาง |
| ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน | 3.4958 | 0.5966 | ปานกลาง |

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยของตัวแปรสุขภาพจิตและอึดมโนทัศน์อยู่ในระดับดี ส่วนสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัวและความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต อึดมโนทัศน์ ตำแหน่ง และเงินเดือน ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว และตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ฝ่ายงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผู้วิจัยนำค่าตัวแปรทั้ง

หมด 31 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุต่ำกว่า 30 ปี (X_3) อายุ 30 – 35 ปี (X_4) อายุ 36 – 40 ปี (X_5) อายุมากกว่า 40 ปี (X_6) สถานภาพสมรสโสด (X_7) สถานภาพสมรสคู่ (X_8) สถานภาพสมรสหม้าย (X_9) ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_{10}) ปริญญาตรี (X_{11}) สูงกว่าปริญญาตรี (X_{12}) ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (X_{13}) ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 9 ปี (X_{14}) ประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 14 ปี (X_{15}) ประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป (X_{16}) ตำแหน่งระดับชั้น 3 – 6 (X_{17}) ตำแหน่งระดับชั้น 7 – 9 (X_{18}) ตำแหน่งระดับชั้น 10 – 12 (X_{19}) เงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (X_{20}) เงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท (X_{21}) เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท (X_{22}) เงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท (X_{23}) ฝ่ายงานสายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล (X_{24}) ฝ่ายงานสายงานสินเชื่อ (X_{25}) ฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขา (X_{26}) บุคลิกภาพ (X_{27}) สุขภาพจิต (X_{28}) อัธยาศัย (X_{29}) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (X_{30}) และภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว (X_{31}) ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4

จากตาราง 4 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 8 ตัวแปรได้แก่ เพศหญิง (X_2) สถานภาพสมรสคู่ (X_8) สูงกว่าปริญญาตรี (X_{12}) ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (X_{13}) ประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 14 ปี (X_{15}) เงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท (X_{23}) ฝ่ายงานสายงานสินเชื่อ (X_{25}) และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (X_{30})

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 11 ตัวแปรได้แก่ เพศชาย (X_1) อายุต่ำกว่า 30 ปี (X_3) อายุมากกว่า 40 ปี (X_6) สถานภาพสมรสโสด (X_7) ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_{10}) ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 9 ปี (X_{14}) ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป (X_{16}) ตำแหน่งระดับชั้น 3 – 6 (X_{17}) ตำแหน่งระดับชั้น 7 – 9 (X_{18}) ฝ่ายงานสายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล (X_{24}) และฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขา (X_{26})

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ตัวแปรได้แก่ สุขภาพจิต (X_{28}) และภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว (X_{31})

ส่วนตัวแปรที่ไม่พบความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานมี 10 ตัวแปรได้แก่ อายุ 30 – 35 ปี (X_4) อายุ 36 – 40 ปี (X_5) สถานภาพสมรสหม้าย (X_9) ปริญญาตรี (X_{11}) ตำแหน่งระดับชั้น 10 – 12 (X_{19}) เงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (X_{20}) เงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท (X_{21}) เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท (X_{22}) บุคลิกภาพ (X_{27}) และอัตมโนทัศน์ (X_{29})

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

| แหล่งของความแปรปรวน | df | SS | MS | F |
|---------------------|-----|------------|----------|---------|
| Regression | 4 | 6675.640 | 1668.910 | 7.335** |
| Residual | 435 | 98967.540 | 227.512 | |
| Total | 439 | 105643.180 | 896.422 | |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรบุคลิกภาพสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขาและเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงตัวแปรที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน ของ พนักงานธนาคาร
นครหลวง ไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบการถดถอยพหุคูณ

| ตัวแปร | b | SE _b | β | t |
|--|-------|-----------------|-------|----------|
| X ₂₇ | -.286 | .081 | -.165 | -3.539** |
| X ₂₇ X ₃₀ | -.381 | .114 | -.157 | -3.328** |
| X ₂₇ X ₃₀ X ₂₆ | .264 | .119 | .104 | 2.218** |
| X ₂₇ X ₃₀ X ₂₆ X ₁ | -3.16 | 1.482 | -.099 | -2.132** |
| R = .251 | | | | |
| R ² = .063 | | | | |
| SE = 15.083 | | | | |
| a = 109.309 | | | | |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคาร
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร เรียงลำดับจากส่งผลมากที่สุดไปยังส่ง
ผลน้อยที่สุดดังนี้ ตัวแปรบุคลิกภาพ (X₂₇) ตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (X₃₀) ตัวแปรฝ่ายงานสายงาน
บริหารการเงินและสาขา (X₂₆) และ ตัวแปรเพศชาย (X₁) ตามลำดับ จึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัว
พยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนคร
หลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร เขียนสมการพยากรณ์ไว้ดังนี้

1. สมการพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารหลวง
ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 109.309 - .286X_{27} - .381X_{30} + .264X_{26} - 3.16 X_1$$

2. สมการพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารหลวง
ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = -.165X_{27} - .157X_{30} + .104X_{26} - .099X_1$$

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ภายในสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2543 จำนวน 1, 482 คน เป็นชาย 916 คน และหญิง 566 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ภายในสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2543 จำนวน 440 คน เป็นชาย 272 คน และหญิง 168 คน ที่มีความเชื่อมั่นร้อยละ 96 (Yamane. 1967 : 886 - 887) ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชากร (Stratified Random Sampling) โดยใช้ฝ่ายงานและเพศเป็นชั้น (Strata)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย 7 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8170
- ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช. คิว จำนวน 60 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9685
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามอัตมโนทัศน์ จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8346
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจำนวน 38 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8536
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัวจำนวน 8 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7426
- ตอนที่ 7 แบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 26 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .8797

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์จากกรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์และภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์รามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในการใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต
3. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามจากท่านกรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ถึงผู้จัดการฝ่ายงานต่างๆที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งด้วยตนเองที่ฝ่ายงานต่างๆ และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้
4. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองระหว่างวันที่ 1 – 3 กุมภาพันธ์ 2544 โดยแจกแบบสอบถาม 440 ฉบับแล้วได้คืนมาทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ ปรากฏว่า สมบูรณ์ทุกฉบับจึงนำมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science Version) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยใช้การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานกับตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานโดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3. วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความมั่นคงในการทำงานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรรถนะระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต อึดมโนทัศน์ ตำแหน่ง และเงินเดือน ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ ภาระความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว และตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ฝ่ายงาน และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า

1.1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 8 ตัวแปร ได้แก่ เพศหญิง (X₂) สถานภาพสมรสคู่ (X₈) สูงกว่าปริญญาตรี (X₁₂) ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (X₁₃) ประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 14 ปี (X₁₅) เงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท (X₂₃) ฝ่ายงานสายงานสินเชื่อ (X₂₅) และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (X₃₀)

1.2 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 11 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย (X₁) อายุต่ำกว่า 30 ปี (X₃) อายุมากกว่า 40 ปี (X₆) สถานภาพสมรสโสด (X₇) ต่ำกว่าปริญญาตรี (X₁₀) ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 9 ปี (X₁₄) ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป (X₁₆) ตำแหน่งระดับชั้น 3 – 6 (X₁₇) ตำแหน่งระดับชั้น 7 – 9 (X₁₈) ฝ่ายงานสายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล (X₂₄) และฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขา (X₂₆)

1.3 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ตัวแปร ได้แก่ สุขภาพจิต (X₂₈) และภาระความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว (X₃₁)

1.4 ตัวแปรที่ไม่พบความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานมี 10 ตัวแปร ได้แก่ อายุ 30 – 35 ปี (X₄) อายุ 36 – 40 ปี (X₅) สถานภาพสมรสหม้าย (X₉) ปริญญาตรี (X₁₁) ตำแหน่งระดับชั้น 10 – 12 (X₁₉) เงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (X₂₀) เงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท (X₂₁) เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท (X₂₂) บุคลิกภาพ (X₂₇) และอึดมโนทัศน์ (X₂₉)

2. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ตัวแปรเรียงลำดับตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปยังส่งผลน้อยที่สุดได้แก่ ตัวแปรบุคลิกภาพ (X_{27}) ตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (X_{30}) ตัวแปรฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขา (X_{26}) และตัวแปรเพศชาย (X_1) ตามลำดับสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 6.3

3. สมการที่สามารถพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการได้ดังนี้

3.1 สมการพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ

$$Y = 109.309 - .286X_{27} - .381X_{30} + .264X_{26} - 3.16 X_1$$

3.2 สมการพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = -.165X_{27} - .157X_{30} + .104X_{26} - .099X_1$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานอภิปรายได้ดังนี้

1.1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 8 ตัวแปรได้แก่ เพศหญิง (X_2) สถานภาพสมรสคู่ (X_6) สูงกว่าปริญญาตรี (X_{12}) ประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี (X_{13}) ประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 14 ปี (X_{15}) เงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท (X_{23}) ฝ่ายงานสายงานสินเชื่อ (X_{25}) และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (X_{30}) อภิปรายได้ดังนี้

1.1.1 พนักงานหญิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานแสดงว่าพนักงานหญิงมีแนวโน้มมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพธนาคารเป็นอาชีพที่ต้องรับภาระหนักในการเผชิญปัญหาต่างๆทั้งทางด้านข่าวสาร ข่าวลือเกี่ยวกับธนาคาร เพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร พร้อมกันนี้สภาพสังคมไทย ยังไม่เปิดโอกาสให้เพศหญิงได้มีโอกาสแสดงออกเพื่อการระบายนามณ์หรือระบายความเครียดได้เท่ากับเพศชาย หลังจากเสร็จสิ้นภาระกิจจากงานที่ทำงานในแต่ละวันแล้ว ส่วนใหญ่พนักงานหญิงต้องทำหน้าที่แม่บ้าน ดูแล ความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว หรือต้องบริหารครอบครัว บริหารการเงินในครอบครัว ทำให้เพิ่มความเครียดมากขึ้น ในขณะที่พนักงานชายเมื่อเสร็จสิ้นภาระงานในที่ทำงานแล้วส่วนใหญ่จะมีโอกาสสังสรรค์กับเพื่อนๆไม่ต้องดูแลครอบครัว อาหารการกิน ความเป็นอยู่ของคนในครอบครัวเหมือนพนักงานหญิงและโดยธรรมชาติส่วนใหญ่เพศหญิงเป็นเพศที่วิตกกังวล ในเรื่องต่างๆมากกว่าเพศชายอย่างที่ว่าภาษาชาวบ้านเรียกว่า ผู้หญิงนั้น " คิดมาก" หรือ " คิดเล็กคิดน้อย" มากกว่าเพศชาย จากการสัมภาษณ์พนักงานชายและพนักงานหญิงในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานชายมีสภาพการปฏิบัติงานที่ไม่เคร่งเครียดเหมือนพนักงานหญิง ดังที่ อุบล

ภักระ (2535 : 24) กล่าวว่าแม้ว่าปัจจุบันความแตกต่างในด้านความสามารถในการทำงานระหว่างเพศจะน้อยลงทุกทีแต่ความแตกต่างระหว่างเพศก็ยังเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อจิตใจและพฤติกรรม

1.1.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานแสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่มีแนวโน้มมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่ต้องมีการระมัดระวังในการดูแลครอบครัว เช่น สามี ภรรยา บุตรธิดา จึงไม่ค่อยมีเวลาในการทุ่มเทให้กับการทำงานมาก จึงทำให้ไม่มีโอกาสแสดงผลงานให้ปรากฏแก่ผู้บังคับบัญชา

1.1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานแสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษานี้มีแนวโน้มมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูง ทั้งนี้เพราะผู้มีการศึกษาระดับนี้ ส่วนใหญ่มักปรารถนาที่จะทำงานในระดับที่สูง อยากมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การทำงาน อยากแสดงความคิดเห็น และอยากที่จะมีอำนาจในการตัดสินใจ ดังนั้นการทำงานธนาคารในปัจจุบันดูเหมือนจะเป็นการทำงานที่ไม่มีความก้าวหน้าและไม่มีความมั่นคงเหมือนสมัยก่อน จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานได้

1.1.4 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานแสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีแนวโน้มทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูง ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จะไม่มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน ซึ่งพบได้เสมอในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย ดังผลการวิจัยของสุธรรม เดชนครินทร์ ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู อาจารย์ วิทยาลัยเทคนิค ในเขตศึกษา 2 (2531 : 24) พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

1.1.5 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 -14 ปี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานแสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานมานานมีแนวโน้มมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนไม่ยอมพัฒนาตนเอง เช่น ไม่ปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความไม่สนุก หรือไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน เพราะลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นจำเป็นต้องชวนช่วยปรับปรุงพัฒนาตนเอง ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีความสามารถหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านวิชาการ ด้านการปกครอง และ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

1.1.6 พนักงานที่มีเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่า เงินเดือนมาก ทำให้พนักงานมีแนวโน้มความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูง ทั้งนี้เพราะพนักงานมีความรู้สึกว่ ขณะนี้ธุรกรรมการค้าเงินงานของธนาคารมีน้อย และทางธนาคารมีความต้องการที่จะคัดเลือกคนออกจากการทำงานทำให้พนักงานที่มีเงินเดือนสูง ๆ ล้วที่จะให้ออกจากงาน จึงทำให้มีแนวโน้มที่จะมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงกว่าพวกที่มีเงินเดือนน้อยกว่า

1.1.7 พนักงานที่อยู่ฝ่ายงานสายงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่า พนักงานมีแนวโน้มมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงทั้งนี้ เป็นเพราะว่าพนักงานที่อยู่ฝ่ายงานสายงานสินเชื่อมีความคิดว่าปริมาณงานต่อจำนวนพนักงานมีปริมาณงานต่อวันสูงและเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับตัวเลขเป็นจำนวนมาก จึงก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน มีความละเอียดรอบคอบและรับผิดชอบสูง พนักงานที่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้จะเกิดความเครียดและความวิตกกังวลดังที่ เทพวัลย์ สุชาติ (2530 : 45 – 46) ได้สรุปความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานปราศจากความวิตกกังวล น่าจะประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ เงินเดือน และสวัสดิการ นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ปริมาณงานและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

1.1.8 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลสูง ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานหรือลูกค้าที่มารับบริการจากทางธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัมพันธภาพระหว่างพนักงานธนาคารกับลูกค้า เพราะนั่นหมายถึงผลตอบแทนหรือกำไรที่ธนาคารพึงจะได้รับจากการที่ลูกค้าเข้ามาติดต่อรับบริการ สัมพันธภาพกับลูกค้าเป็นผลมาจากการนึกคิด การพูด และการกระทำ รวมทั้งการแสดงออกของพนักงานธนาคาร ทั้งภายในธนาคารและนอกที่ทำการของธนาคารซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความนิยมหรือความรู้สึกที่มีต่อธนาคาร แต่ถ้าสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานในธนาคาร หรือกับลูกค้าเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น จะทำให้ลูกค้าร้องเรียนถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ได้และจะมีผลทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานได้ดังที่ ทวีป อภิสิทธิ์ (2532 : 23 - 24) กล่าวว่า สัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารกับผู้ร่วมงาน ย่อมทำให้เกิดความเครียด อันเป็นต้นเหตุสำคัญของสุขภาพจิตที่ไม่ดี และส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสภาพการทำงาน

1.2 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 11 ตัวแปรได้แก่ เพศชาย (X_1) อายุต่ำกว่า 30 ปี (X_3) อายุมากกว่า 40 ปี (X_6) สถานภาพสมรสโสด (X_7) ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_{10}) ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 9 ปี (X_{14}) ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป (X_{16}) ตำแหน่งระดับชั้น 3 - 6 (X_{17}) ตำแหน่งระดับชั้น 7 - 9 (X_{18}) ฝ่ายงานสายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล (X_{24}) และฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขา (X_{26}) อภิปรายได้ดังนี้

1.2.1 พนักงานชายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่าพนักงานชายมีแนวโน้มมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำ ทั้งนี้เพราะเพศชายเป็นเพศที่มีความอิสระมากกว่าเพศหญิงและในสภาพสังคมไทยในปัจจุบันเพศชายเป็นเพศที่ได้รับการยอมรับในสถานภาพของความเป็นผู้นำ และความมีอิสระมากกว่าเพศหญิง ดังที่ เอสบริดจ์ (Esbridge. 1984 : 17 – 25) ที่ศึกษาพบว่า ครูหญิงมีความเครียดมากกว่าครูชาย ครูผู้หญิงส่วนมากมีความเครียดกับงานประจำมากกว่าครูชาย

1.2.2 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานแสดงว่า อายุในช่วงนี้มีแนวโน้มความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำ ทั้งนี้เพราะอายุในช่วงนี้มีแรงจูงใจที่จะไปหางานทำใหม่ ที่จะได้รับเงินเดือนสูงกว่าที่ได้รับในปัจจุบันอีกทั้งยังเป็นวัยที่สุขภาพร่างกายแข็งแรง ยังมีเพื่อนฝูงมาก เนื่องจากส่วนใหญ่วัยนี้ยังไม่มีการครอบครัว หรือยังไม่มีการสมรส ทำให้ชีวิต

มีอิสระ เป็นวัยที่สดชื่น ร่างแข็งแรง มีกำลังกาย กำลังใจดีในการทำงาน โดยเฉพาะพนักงานที่จบการศึกษาใหม่ๆแล้วมาทำงานจะทำงานด้วยความสนุกสนาน มีความสุขในการทำงาน

1.2.3 พนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานแสดงว่า อายุช่วงนี้มีแนวโน้มความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำทั้งนี้เพราะว่าอายุที่เพิ่มขึ้น ได้สะสมประสบการณ์ของชีวิต มีความมั่นคงทางการทำงานและทางเศรษฐกิจ มีวุฒิภาวะในการแก้ไขปัญหาส่วนตัวและภาระงานได้ ผู้ที่มีอายุมาก มีการวางแผนที่ดีในการดำเนินชีวิต เนื่องจากชีวิตได้ผ่านประสบการณ์ต่างๆได้พบกับสิ่งต่างๆมากมาย ทำให้เข้าใจตนเองดีขึ้นและสามารถที่จะทำใจได้ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานเกิดขึ้น ดังที่สัจจันต์ ปริษามารถ (2535 : 468 – 469) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากมีการประกอบอาชีพที่บ่งชี้ความเป็นผู้ใหญ่ สร้างความรู้สึกที่มีอิสระเสรี ความมีหน้ามีตา ความมั่นคงทางจิตใจ มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากกว่าวัยต้นๆการได้รับการยอมรับทางสังคม มีเกียรติ และความสำเร็จในชีวิตในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสุข ทำให้มีสุขภาพจิตดี

1.2.4 พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานแสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีแนวโน้มความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีสถานภาพโสดมักมีอิสระและมักให้ความสำคัญกับงานโดยทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังความคิดและยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิต แสวงหาความก้าวหน้าในการทำงานด้วยความทะเยอทะยาน มากกว่าคนที่สมรสแล้วแต่ในขณะเดียวกันพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ถ้ามีปัญหาในครอบครัว มีความขัดแย้งกันของคู่สมรส หรือคู่สมรสไม่เข้าใจในงานที่อีกฝ่ายทำอยู่ก็อาจเป็นสาเหตุให้พนักงานที่สมรสแล้วเกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานขึ้นได้

1.2.5 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีแนวโน้มความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำ ทั้งนี้เพราะว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะทำงานในตำแหน่งหน้าที่ไม่สูงนักซึ่งส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำไม่เครียดในการทำงาน และทำงานอย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ

1.2.6 ประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 9 ปี และ ประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 14 ปี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 9 ปี และ ประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 14 ปีมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำ ทั้งนี้เพราะมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน และมีรายได้พอสมควร และยังคงอยู่ในช่วงที่ร่างกายยังสดชื่นแข็งแรง ไม่เหนื่อยจากการทำงาน สอดคล้องกับ อารีรัตน์ หิรัญโร (2532 : 127) ที่ศึกษาเรื่องแบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา พบว่า กลุ่มอาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก มีแนวโน้มพอใจในการทำงานมาก จะมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับระบบการทำงาน ทักษะ และความชำนาญย่อมมีมากกว่า มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ จึงทำให้มีความอดทนต่อแรงกดดันในสภาพการณ์ สามารถยอมรับในข้อจำกัดในการทำงานมาก จึงส่งผลให้เป็นคนที่มีสุขภาพจิตดี

1.2.7 พนักงานที่ดำรงตำแหน่งระดับชั้น 3 – 6 และตำแหน่งระดับชั้น 7 – 9 มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานแสดงว่า พนักงานที่ดำรงตำแหน่งระดับชั้น 3 – 6 และ ตำแหน่งระดับชั้น 7 - 9 มีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำ ทั้งนี้เพราะปัจจุบันพนักงาน

ที่อยู่ในระดับชั้นพวกนี้ จะไม่มีกีดตันจากภายนอก และมีความรู้สึกมั่นใจว่าเงินเดือนยังจะไม่ถึงทางตัน แม้ว่าทำงานไปจนเกษียณอายุก็ตาม

1.2.8 พนักงานที่อยู่ฝ่ายงานสายงานสนับสนุนและระบบข้อมูลกับพนักงาน ที่อยู่สายงานบริหารการเงินและสาขาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานแสดงว่าพนักงานที่อยู่สายงานสนับสนุนและระบบข้อมูลกับพนักงานที่อยู่สายงานบริหารการเงินและสาขาที่มีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำ ทั้งนี้เพราะพนักงานที่อยู่สายงานพวกนี้นอกจากจะมีโอกาสได้พบปะลูกค้าแล้วยังมีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษได้มากเนื่องจากทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหาร นอกจากนี้พนักงานที่ทำงานสายงานสนับสนุนและระบบข้อมูลจะเป็นที่เกรงอกเกรงใจของพนักงานอื่น เพราะสายงานสนับสนุนและระบบข้อมูลเป็นการบริการพนักงาน ถ้าหากพนักงานเกิดความไม่พอใจพนักงานคนใดจะพยายามหลีกเลี่ยงการบริการแก่พนักงานคนนั้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่ามีความสำคัญต่อธนาคาร ด้วยเหตุนี้พนักงานสายงานสนับสนุนข้อมูลและสายงานบริหารการเงินและสาขาจึงมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำ

1.3 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ตัวแปรได้แก่สุขภาพจิต (X_{28}) และภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว (X_{31}) อภิปรายได้ดังนี้

1.3.1 สุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่าพนักงานที่มีสุขภาพจิตดีมีแนวโน้มมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำ ทั้งนี้เป็นเพราะการมีสุขภาพจิตดีจะทำให้มองโลกในแง่ดี และสามารถแก้ไขปัญหาได้เมื่อมีปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้มีความสุขในการทำงาน

1.3.2 ภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานแสดงว่า พนักงานที่ต้องดูแลสมาชิกในครอบครัว มีแนวโน้มมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำ ทั้งนี้เพราะการดูแลสมาชิกในครอบครัว เช่นการดูแลพ่อแม่ บุตรธิดา หรือสามีภรรยา อันเป็นบุคคลใกล้ชิดและเป็นที่ยรัก ทำให้พนักงานมีความอบอุ่น มีสิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ จากการสัมผัสภาษาพนักงานที่มีหน้าที่ต้องดูแลสมาชิกในครอบครัว พบว่า พนักงานเหล่านี้ได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน เพราะสามารถพูดคุยและปรึกษาปัญหาต่างๆได้อย่างเปิดอกกับสมาชิกในครอบครัว หรือแม้ว่าจะปรึกษาไม่ได้ แต่ก็ได้พูดจาระบายความทุกข์หรือปัญหาจากการทำงาน การได้พูดจาระบายสิ่งที่เป็นปมปัญหาในใจ หรือ ความคับข้องใจกับบุคคลที่ไว้วางใจได้ คือ สมาชิกในครอบครัว ทำให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียด ซึ่งส่งผลให้พนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลสมาชิกในครอบครัวมีสุขภาพจิตดี

1.4 ตัวแปรที่ไม่พบความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานมี 10 ตัวแปรได้แก่ อายุ 30 – 35 ปี (X_4) อายุ 36 – 40 ปี (X_5) สถานภาพสมรสหม้าย (X_9) ปริณญาตรี (X_{11}) ตำแหน่งระดับชั้น 10 – 12 (X_{19}) เงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (X_{20}) เงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท (X_{21}) เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท (X_{22}) บุคลิกภาพ (X_{27}) และอัตมโนทัศน์ (X_{29})

1.4.1 พนักงานที่มีอายุ 30 – 35 ปี และพนักงานที่มีอายุ 36 – 40 ปี ไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 30 – 35 ปี และ พนักงานที่มีอายุ 36 – 40 ปี อาจจะไม่มีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงหรือต่ำก็ได้ทั้งนี้ เพราะพนักงานบางคนคิดว่าตนเองอายุมากแล้วอาจหางานยากมีผลทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการ

ทำงานสูงแต่พนักงานบางคนคิดว่าประสบการณ์ที่ได้รับจากธนาคารสามารถที่จะไปหางานทำที่อื่นได้ก็จะทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำ

1.4.2 พนักงานที่มีสถานภาพหม้ายไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่าพนักงานที่เป็นหม้ายอาจจะมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงหรือต่ำก็ได้ทั้งนี้เพราะพนักงานที่เป็นหม้ายมีเวลาที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานและมีโอกาสที่จะแสดงผลงานให้ปรากฏแก่ผู้บังคับบัญชาก็จะทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำแต่พนักงานที่เป็นหม้ายจะไม่มีที่ปรึกษาเมื่อมีปัญหาทั้งทางด้านส่วนตัวและการทำงาน ก็จะมีผลทำให้เกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงได้

1.4.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอาจจะมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงหรือต่ำก็ได้ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีจะเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของสังคมรอบข้างพร้อมทั้งมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มั่นคงก็จะทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำแต่ในขณะเดียวกันถ้าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีไม่คิดขวนขวายที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นก็จะทำให้ไม่เป็นที่ยอมรับ หรือได้รับการยกย่องจากสังคม จากเพื่อนร่วมงานหรือชั้นรุ่นแรง อาจได้รับการดูหมิ่นจากผู้ร่วมงานก็จะทำให้เกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงได้

1.4.4 พนักงานที่มีตำแหน่งระดับชั้น 10-12 ไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับชั้น 10 – 12 อาจจะมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงหรือต่ำก็ได้ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีตำแหน่งระดับชั้น 10 – 12 จะเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของสังคมรอบข้างทำให้พนักงานที่อยู่ในตำแหน่งระดับนี้ มีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานต่ำ แต่ถ้าพนักงานตำแหน่งระดับชั้น 10 – 12 ไม่ขวนขวายความก้าวหน้า ไม่สนใจปรับปรุงการทำงาน ไม่สนใจทำงาน ทำให้ไม่เป็นที่ยอมรับ หรือได้รับการยกย่องจากสังคม จากเพื่อนร่วมงาน หรือชั้นรุ่นแรง อาจได้รับการดูหมิ่นจากผู้ร่วมงานว่าเป็นคนทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ไม่ได้ได้รับการยกย่องและเกรงอกเกรงใจจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานพวกนี้ขาดความภาคภูมิใจในตนเอง ทำงานด้วยความเบื่อหน่าย มีปมด้อย จึงทำให้เกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูง

1.4.5 พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท , 10,000 – 15,000 บาท , 15,001 – 20,000 บาท ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน แสดงว่าพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท , 10,000 – 15,000 บาท , 15,001 – 20,000 บาท อาจจะมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงหรือต่ำก็ได้ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 , 10,000 - 15,000 บาท , 15,001 – 20,000 บาท คิดว่าเงินเดือนยังสูงไม่มากพอ เมื่อเทียบกับธุรกรรมการค้าเนื้องานของธนาคาร จึงมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานต่ำ แต่ในขณะเดียวกันพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 , 10,000 - 15,000 บาท , 15,001 – 20,000 บาท คิดว่าการที่มีเงินเดือนน้อย อาจจะมีผลมาจากการประเมินผลแต่ละปีในการขึ้นเงินเดือน จึงอาจจะมีความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานสูงก็ได้

2. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 5 ตัวแปร เรียงลำดับตัวพหุการณณ์ที่ส่งผลมากที่สุดไปยังส่งผลน้อยที่สุดได้แก่ ตัวแปรบุคลิกภาพ (X_{27}) ตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (X_{30}) ตัวแปรฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขา (X_{26}) และตัวแปรเพศชาย (X_1) ตามลำดับ และสามารถร่วมกันพหุการณณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 6.3 อภิปรายได้ดังนี้

2.1 ตัวแปรบุคลิกภาพส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครเป็นลำดับแรกทั้งนี้เกิดจากการที่บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ระบบทางร่างกาย และจิตใจซึ่งกำหนดให้ตัวบุคคลที่มีส่วนก่อให้เกิดตัวบุคคล มีการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมแตกต่างจากคนอื่นเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคลที่มีส่วนก่อให้เกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน (Allport 1969 : 6) แมสเลซ (Maslach 1986 : 57 – 63) ได้จำแนกบุคลิกภาพที่เป็นสาเหตุให้เกิดความท้อแท้เป็น 3 ลักษณะ คือ บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นเสมอบุคลิกภาพของคนที่ขาดความอดทนอดกลั้น คือวัน ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และบุคลิกภาพของคนที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จิตใจไม่มั่นคง บุคลิกภาพเหล่านี้ล้วนเป็นบุคลิกภาพทางลบและส่งผลให้เกิดความท้อแท้สูง และเมื่อศึกษางานวิจัยของทิพย์วัลย์ อภิวัฒน์นันท์ (2539 : 116 – 133) ซึ่งศึกษาบุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย พบว่า บุคลิกภาพทั้งที่เป็นบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว – มั่นคงทางสภาวะทางอารมณ์ บุคลิกภาพแสดงออก – เก็บตัว มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ทั้งยังสามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายของพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้ดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของบุษรินทร์ บุญรอด (2536 : 60 – 74) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความท้อแท้กับบุคลิกภาพของช่างสำรวจสำนักงานชลประทานโดยใช้แบบสอบถามความท้อแท้ของแมสเลซเช่นกันพบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ทั้ง 3 ด้าน เช่นเดียวกัน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ย่อมจะประกอบด้วยบุคคลากรจำนวนมากมายหลากหลายบุคลิกภาพและลักษณะอารมณ์ จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบ เอ ซึ่งเป็นลักษณะที่ค่อนข้างจริงจังกับการทำงาน เล็งผลสำเร็จในการทำงานสูง รวมทั้งค่อนข้างไม่ยืดหยุ่น ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะก่อให้เกิดความวิตกกังวลต่อการปฏิบัติงานได้

2.2 ตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างบุคคลส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครเป็นลำดับสองทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานธนาคารเป็นงานที่จะต้องติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆเป็นงานที่มีระบบงานที่เกี่ยวข้องประสานกันไป เช่น เริ่มแรกที่ลูกค้าคิดจะตั้งบริษัทส่งสินค้าออก ลูกค้าจะเข้ามาขอคำปรึกษาจากฝ่ายสินเชื่อและเมื่อลูกค้าจะส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ลูกค้าก็จะติดต่อกับฝ่ายต่างประเทศ ซึ่งฝ่ายสินเชื่อจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าทั้งหมด ฝ่ายต่างประเทศและลูกค้าจะติดต่อกับสาขาเพื่อเปิดบัญชีและแสดงฐานะทางการเงิน ฝ่ายสินเชื่อจะเป็นผู้ให้เครดิตทางการค้าแก่ลูกค้า ส่วนฝ่ายบริหารการเงินจะเป็นผู้ให้อัตราเงินตราต่างประเทศแก่ลูกค้าเมื่อลูกค้าได้รับการชำระค่าสินค้าผ่านธนาคาร และถ้าลูกค้าได้รับการชำระเงินผ่านฝ่ายธุรกิจปริวรรตเงินตรา ฝ่ายต่างประเทศก็ต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายธุรกิจปริวรรตด้วย จะเห็นได้ว่ากระบวนการในการทำงานจะเชื่อมโยงเกี่ยวพันกัน ดังนั้นพนักงานจึงจะต้องมีการพูดคุย ปรึกษา และ ประสานงานกันตลอดเวลาทั้งกับเพื่อนพนักงานด้วยกัน กับผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และ ลูกค้า สัมพันธภาพที่ดีจึง

เป็นสิ่งสำคัญมากในระบบการทำงานด้านการให้บริการ เช่นนี้เพราะจะเป็นตัวที่ก่อให้เกิดการสนับสนุนจากสังคมรอบข้าง ดังที่งานวิจัยของโทมัสและคณะ (Thomas and others.1992 : 892– 901) ที่ศึกษาความเครียดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลได้เด่นชัดที่สุดคือ การสนับสนุนทางสังคม

2.3 ตัวแปรฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขาส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร เป็นลำดับสาม ทั้งนี้ในกรณีที่ฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขาที่พนักงานสังกัดอยู่เป็นสายงานที่ตนมีความรู้ความสามารถ ทำให้เกิดความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความมั่นใจในความถูกต้องของผลงานที่ตนปฏิบัติซึ่งจะส่งผลให้ปัญหาในการปฏิบัติงานลดน้อยลงและเกิดความวิตกกังวลต่ำ แต่ถ้าพนักงานคนใดต้องสังกัดในสายงานที่ตนไม่ชอบ ไม่นัด ย่อมต้องทำให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจในลักษณะงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่สังกัดสายงานเดียวกัน รวมทั้งอนาคตที่ตนวางแผนตั้งเป้าหมายเพื่อให้ประสบความสำเร็จในสายงานที่ตนปฏิบัติอยู่ก็มีส่วนที่จะทำให้พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เกิดความวิตกกังวลในการทำงาน

2.4 ตัวแปรเพศชายส่งผลต่อความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร เป็นลำดับสี่ทั้งนี้เนื่องจากโอกาสในการทำงานของพนักงานชายมีมากกว่าพนักงานหญิงเพราะสถานประกอบการหลายแห่งรับเฉพาะพนักงานชาย ทำให้พนักงานชายมีโอกาส มีทางเลือกมากกว่าพนักงานหญิง ทำให้พนักงานชายเกิดความวิตกกังวลน้อยกว่าพนักงานหญิง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบเป็นแนวทางให้ผู้บริหารธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทราบว่ามีตัวแปรใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และตัวแปรใดบ้างที่สามารถพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบหาแนวทางในการวางแผนนโยบายและพัฒนาการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) อันจะนำมาซึ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ส่งผลถึงกำไรอันเป็นเป้าหมายในการประกอบการของธนาคารต่อไปด้วย

1.2 เนื่องจากตัวแปรบุคลิกภาพ ตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตัวแปรฝ่ายงานสายงานบริหารการเงินและสาขา และ ตัวแปรเพศชาย เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ โดยเฉพาะตัวแปรบุคลิกภาพ ดังนั้น ส่วนการพนักงานจึงควรนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณาวางแผนนโยบายในเรื่องในการคัดเลือกและบรรจุพนักงานเข้าประจำสังกัดในฝ่ายต่างๆที่เหมาะสมและตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการ รวมทั้งนำไปประกอบหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ประสบความสำเร็จทางการทำงานได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน เช่นทัศนคติของพนักงานธนาคาร ความเชื่อในอำนาจภายใน ลักษณะนิสัยในการทำงาน เป็นต้น

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานกับกลุ่มประชากรที่สังกัดสาขาอื่นๆในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เช่น สาขาสีลม สาขาเยาวราช สาขาเจริญกรุง สาขาเพชรบุรีตัดใหม่ สาขาหมอชิต เป็นต้น

2.2 ควรหาเทคนิคทางจิตวิทยามาใช้ทดลองเพื่อลดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน เช่น การผ่อนคลายความเครียด การฝึกความรู้สึกอ่อนไหวอย่างเป็นระบบ (Muscle Relaxation) หรือ (Desensitization) เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสว่างษ์. (2524) สุขภาพจิตในโรงเรียน กรุงเทพฯ : โรงเรียนมหามกุฏราชวิทยาลัย .
- กรมการแพทย์. (2529) คู่มือสุขภาพจิตสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กรุงเทพฯ : มิตรสยาม .
- กาญจนา คำสุวรรณ. (2524) จิตวิทยาเบื้องต้น กรุงเทพฯ : ทวีการพิมพ์.
- กิจ สวัสดิ์พานิชย์. (2506) มมองการศึกษา : เส้นทางที่เท่าเทียมของคนไทย กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- กิตติพร ปัญญาภิโยธผล.(2516) สุขภาพจิตของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา วิทยานิพนธ์ ค.ม.
(การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . อัดสำเนา.
- คุณวุฒิ คนฉลาด และคนอื่น ๆ. (2533) " การศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรในระบบอุดมศึกษา : กระบวนการเข้าทำงานการพัฒนาบุคลากร การโยกย้ายและการเปลี่ยนงานประโยชน์จากการวิจัยและบริการด้านอื่น ๆ " ใน สารระสำคัญจากผลการศึกษาวิจัย เชนนโยบายในโครงการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว พ.ศ.2533 - 2547. หน้า 118 - 121 กรุงเทพฯ : คณะกรรมการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว ทบวงมหาวิทยาลัย.
- จงกล ศตะภูรี. (2500) บทบาทของครูที่จะช่วยเด็กวัยรุ่นให้เผชิญปัญหาชีวิต วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . อัดสำเนา.
- จรรยา เกษศรีสังข์. (2537) วิธีเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ ปริญญาโท กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา.) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร . อัดสำเนา.
- จารุพร แสงเป่า. (2534) การสำรวจปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ กรุงเทพฯ : สำนักงานการแพทย์ ไมโครฟิล์ม .
- จีระ เจริญสุขวิมล. (2527) การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพด้านความวิตกกังวลสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดนครปฐม ปริญญาโท กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา.) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร . อัดสำเนา.
- จุมพล พูลภัทรชีวัน. (2515) มโนภาพแห่งตน ความวิตกกังวล ความเกรงใจ และลักษณะความเป็นผู้นำของนักเรียนที่เป็นผู้ตามในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2514 ปริญญาโท กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว.) กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร . อัดสำเนา.
- เจริญ สมวงษ์ศิริ. (2523) การใช้ยารักษาความวิตกกังวล พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สาขาวิชาการพิมพ์
- จำนงค์ สมประสงค์. (2537) " คุณภาพชีวิตในการทำงาน " ในการพัฒนาองค์การ (หน่วยที่ 8 - 15) พิมพ์ครั้งที่ 6 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ฉลอง ภิมย์รัตน์. (2521) จิตวิทยาสังคม กรุงเทพฯ : ประจักษ์การพิมพ์ .
- ชมชื่น สมประเสริฐ. (2526) ผลของการฝึกสมาธิต่อระดับความวิตกกังวล, วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล . อัดสำเนา.
- ชมพูนุท พงษ์ศิริ. (2535) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล ในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร ปริญญาโท กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว.) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

อัคราณา.

เชิดศักดิ์ โภวาสินธุ์. (2520) การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร .

ชัยพร วิชชาวุธ. (2530) เอกสารการสอนชุดวิทยามนุษยศาสตร์กับสังคม .กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เตือนใจ ชันคิลิทธิ์. (2535) ปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลเขตภาคเหนือสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข วิทยานิพนธ์ กศ.ม.พิษณุโลก:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร . อัคราณา.

ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคนอื่นๆ.(2539 , กรกฎาคม – กันยายน) " ความเชื่อถือได้และความแม่นยำของ General Health Questionnaire , " แบบคัดกรองสุขภาพจิต 39 (41) : 3.

นันทนอล อันทะชัย. (2532)การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตมโนทัศน์กับการปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนต่างประเทศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนมัธยมศึกษาหญิงโรงเรียนมัธยมศึกษาชายและโรงเรียนมัธยมศึกษาแบบสหศึกษาจังหวัดอุดรธานี วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา.) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . อัคราณา .

นิตดา พงศ์พาชำนาญเวช.(2540)ความวิตกกังวลในการศึกษาต่อและการเผชิญปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดราชบุรี วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว.) : กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร . อัคราณา.

นิยม สุวรรณะ. (2540) ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดราชบุรี วิทยานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร . อัคราณา.

บุญเหลือ เทพยสุวรรณ . ม.ล. (2526 , เดือนกรกฎาคม " ชีวิตสมัยใหม่กับความคิดสมัยเก่า , " สุขภาพจิต 9 (3) : 226 -239 .

บุหงา วชิรศักดิ์มงคล. (2527) สุขภาพจิตในโรงเรียน พิษณุโลก : แผนกเอกสารและการพิมพ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก .

ประภาพรรัตน์ บุรีรัตน์. (2535 , กุมภาพันธ์ – มีนาคม) " สิ่ง que ทุกคนควรรู้เกี่ยวกับความเครียด , " วารสารแนะแนว 26 (139) : 68 - 72 .

ประสาธ อิศระปริดา. (2522) จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคอาร์ท.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535) จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส. (2530) ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา.) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร . อัคราณา.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530) สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บัณฑิตการพิมพ์ .

ผ่องพรรณ บัณฑิตานนท์. (2511) ความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาวิทยาลัยครู มหาสารคาม ปีการศึกษา 2510 ที่หวังจะได้รับจากการบริการแนะแนวของวิทยาลัยครู วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว.) กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร . อัคราณา.

- ฝน แสงสิงแก้ว. (2519) *สุขภาพจิตศึกษา* กรุงเทพฯ ๙ กองสุขภาพจิต .
- พยอม วงศ์สารศรี. (2537) *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต .
- พรรณทิพย์ เกคะนันท์. (2517) " อัดมโนทัศน์ ," ใน *ประมวลบทความทางวิชาการศึกษา* กรุงเทพฯ ๙ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู .
- พิสิทธ์ ปทุมบาล. (2532) *ผลของการเข้ากลุ่มแบบ Sensitivity Training ต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการธุรกิจ) กรุงเทพฯ ๙ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อุดลำนเนา.
- พุมิชาย กิตติมาภิกรม. (2537) *ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ บศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ ๙ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ .
- เมตตา จินดารักษ์. (2525) *ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มในการพัฒนาความสามารถในการปรับตัวทางสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี กรุงเทพมหานคร* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว.) กรุงเทพฯ ๙ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร . อุดลำนเนา.
- ยนต์ ชุ่มจิต. (2520) *สภาพปัญหาที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตของครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว .) กรุงเทพฯ ๙ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร . อุดลำนเนา.
- รัตนา ไกรสีหนาท.(2534) *การศึกษาเปรียบเทียบอัดมโนทัศน์ สุขภาพจิตและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพกับพยาบาลเทคนิค* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว .) กรุงเทพฯ ๙ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร . อุดลำนเนา .
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2528) *หลักการวิจัยทางการศึกษา* กรุงเทพฯ ๙ : โรงพิมพ์ศึกษาพร.
- วรรณี รัชธรรม. (2515) *การศึกษาเปรียบเทียบความวิตกกังวล ความต้องการผลสัมฤทธิ์และความรู้สึกผิดชอบของเด็กไทยและเด็กไทยเชื้อชาติจีน* วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ ๙ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร . อุดลำนเนา .
- วารีณี สังข์ศรีมี. (2533 , กรกฎาคม - สิงหาคม 2533) " คนสำคัญไฉน ," *หอการค้าไทย*. ฉบับที่ 11 : หน้า 24 .
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538 , กุมภาพันธ์ - มีนาคม) " คำเฉลียวกับการแปลความหมาย เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้ ," *ข่าวสารการวิจัยศึกษา* 38 (3) : 8 – 11.
- วินิจ เกตุขำ. (2515) *ความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูของพ่อ แม่ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นผู้นำ และความวิตกกังวลของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในจังหวัดสุโขทัย* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว .) กรุงเทพฯ ๙ : วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร . อุดลำนเนา .
- สมชาย ธีญธนกุล. (2530) *จิตวิทยาวัยรุ่น พิมพ์ครั้งที่ 2* พิษณุโลก : โครงการตำรามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.

- สายสุรี จิตติกุล. (2511) *จิตวิทยา ในเอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลาโรจน์ ปรีกษ์ขาน , สุนทร ศัทนันท์ และชวลิต ปรียามบัติ. (2518) *ENDOCRINOLOGY*. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์ .
- สุชาติ ปภาพจน์. (2539) *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการผลิตผลงานวิจัยของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*. ปรียญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการธุรกิจ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุเกียรติ ถิมเจริญ. (2523) *ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในตนเอง ความวิตกกังวลกับระเบียบวินัยในชั้นเรียน* ปรียญานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร .
- ✓ สุวินัย ดันติพัฒน์นันท์ (ไทยรัฐ " การทดสอบจิตเวช , " 2541 : 14) กรุงเทพฯ : อักษรสัมพันธ์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2522) *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช .
- สุภาพรรณ โศทรจรัส. (2524) *ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการปรับตัวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิต* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- องค์การอนามัยโลก. (WHO) (1973) *Health Humam. Encyclopaedio Britianica. Volumn 8 (U.S.A)* .
- อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533) *ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา*. ปรียญานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร . อัดสำเนา.
- อัจฉรา สุขารมณ. (2529) *สุขภาพจิต สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ✓ อ่ำพล โธ่งเกลือบ. (2515) *ความวิตกกังวลในการอ่านหนังสือและลักษณะอื่นบางประการของบุคลิกภาพ* ปรียญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร. อัดสำเนา.
- Adams , Raymond D. (1966) . *Alternation of Nervous Function , Principle of Internal medicine 8 ed.* Edited by W.Thom and others Tokyo : Magraw - HILL Kogaku Sha 1977 Boughman , Douglas ,General Psychology . New York : Macmillan CO.
- Ausubel David P. (1969) . *Education PSYCHOLOGY : A cognitive View* , New York : Hole Rinehart Beck , A.T (1972) . *Cogniton Anxiety and Phychopyhsiological Disorders* in Anxiety, Current Trend and Reseach Volume II. Edited by C.D. Spilberger P.343 -357 New York : Academic Press.
- Blackburn , S and P Sturdivant. (1975 , January) " Relationship of Selectedvariables of Occupational and Educational Aspirations and Expectations of Female High School Seniors." *Dissertation Adstracts Internatinal*. 35 (2) : 4152A.
- Decenzo, David A. and Stephen P. Robbins.(1988) . *Personnel / Human Resource Management*. 3rd ed. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice - Hall, Inc.

- Dubrin, Andrew J. Effective (1990). *Business Psychology*. 3 rd ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice - Hall.
- Epstein. (1972). " *The Nature of Anxiety*" In *Anxiety ; Current Trend in Theory and Reseach* Volume II. Edited by C.D. Spilberger P. 291 -337 New York : Academic Press.
- Groen, J.J. (1975). " The Measurement of Emotion and Aiousal in the Clinical Physiological Laboratory and in Medical Practice ," *in Emotions - Their Paramettlers and Measurment* Edited by L. Levi. New York : Raven Press.
- Hilgard, E.R. (1962). *Introduction to psychology*.3 ed. New York : Harcourt Brace and World Inc.
- Izard C.E. (1972). *Pattern of Emotions : A New Analysis of Anxiety and Depression* New York : Academic Press.
- Johnston, J. G (1975 , December) " A Needs Anaiysis of Aspiraatons for Post Secondary Education Held by High , School Students and Adults in the State of Vermont ," *Psychological Abstracts*. 36 (2) : 998 – 1112.
- Kanddel, D.B and Geral S. Lesser. (1969 ,April) " Parental and Peer Influence on Education Plane of Adolescents ," *American Sociological Review*. 34 (22) : 221-222
- Lazarus, R.S and James R. Averil. (1972) " Emotion and Cognition : with Special Reference to Anxiety " In *Anxiety ; Current Trends in Theory and Research Volume II*. Edited by Charles D. Spielberger. P. 241-283. New York : Academic Press .
- Levitt. E.E. (1967) *The Psychology of Anxiety*. New York : Bobbs - Menil Company, Inc.
- Maslach, Chirstina and Susan Jackson. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. New York : Conusolty Psychological Press.
- Mora, A.R.(1956 , November). " The Relationship between the Levl Aspirain and Some Group and individual Variables," *Wdisertation Abstracts International*, 16 (1) : 2206.
- Penney,R.k.(1965)." Reactive Curiosity and Manifest Anxiety in Children ," *Child Development*. 36 (8) : 697 –702.
- Russell , Daniel, Elizabeth Althmaier and Dawb Va Velgen. (1987 , April). " Job Related Stress, Social Support and Burnout Among Classroom Teachers , " *Journal of Applied Psychology*. 72 (2) : 269 -274 .
- Sahlstrom, S.D. (1962 , February) " Factors Influencing College Attendance Plans of Capable Rual High School Seniors, ' *Dissertation Abstracts International*. 48 (5) : 115 - 342.
- Sanderson, H.Z. (1954). *Basic conception in Vocational Guidance*. New York : McGraw – Hill.
- Sarason, Iwin G. and others. (1987 , March) " Interrelations of Social Support Measures : Theoretical and Practical Implications , " *Journal of Personality and Social Psychology*. 52 (4) : 813 - 832.

Stephenson, R.M. (1955 , May) " Occupational Aspiration and Plan of Ninth Graders," *The Journal of Educational Research*, 42 (3) : 27 - 35.

/ Zung W.W .k. (1978) *The Measurement of Anxiety*. New York. : Warner Lambert.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือของความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๔๔๗



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๒๕ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวศิริพร อรุณสิงคะ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปฏิญาณนิพนธ์ เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี และ รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญาณนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอ อนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ จำนวน ๔๔๐ คน ตอบแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวศิริพร อรุณสิงคะ ได้เก็บข้อมูลในการทำปฏิญาณนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๔

โทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๕



ที่ ทม ๐๘๐๖.๐๕/๗๖

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
๒๗๐ ถนนพระรามหก เขตราชเทวี
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๓๐ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง อนุญาตให้นำแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตไปใช้

เรียน นางสาวศิริพร อรุณสิงคะ

อ้างถึง หนังสือบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ ทม ๐๑๑๒/๓๒๕
ลงวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๕

ตามหนังสือหนังสือบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ ทม ๐๑๑๒/๓๒๕
ลงวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๕ ขออนุญาตนำแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิต (THAI G.H.Q.๖๐) เพื่อนำไป
ใช้กับกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
ที่ปฏิบัติงานในปี ๒๕๕๓ จำนวน ๔๔๐ คน ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ผมยินดีอนุญาตให้นำแบบคัดกรองสุขภาพจิต (THAI G.H.Q.๖๐) ไปใช้และโปรดแจ้งผล
การใช้แบบคัดกรองด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนา นิลชัยโกวิทย์)

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามแบบสอบถาม

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ✓
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ ✓
- ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี. เอช. คิว 60 ✓
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามอัตมโนทัศน์ ✓
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ✓
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว ✓
- ตอนที่ 7 แบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคาร
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

.....

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามมีทั้งหมด 7 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี. เอช. คิว 60
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามอัตมโนทัศน์
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว
- ตอนที่ 7 แบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด และลักษณะนิสัยทั่วไป ที่พนักงานเคยประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวัน ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด คำตอบที่ได้จะไม่กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งคำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ แต่จะนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวพนักงานมากที่สุด จึงขอความกรุณาให้พนักงานตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของพนักงานมากที่สุด โปรดตอบให้ครบทุกข้อด้วย

ขอขอบคุณที่ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ศิริพร อรุณสิงคะ

นิสิตปริญญาโทสาขาจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ซึ่งตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบัน

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
 โสด
 คู่
 ว่าง
4. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี
6. ตำแหน่ง
 ระดับชั้น 3 - 6
 ระดับชั้น 7 - 9
 ระดับชั้น 10 - 12
7. เงินเดือน.....บาท / เดือน

8. ฝ่ายงาน

- () สายงานสนับสนุนและระบบข้อมูล ได้แก่
 - () ฝ่ายธุรการ
 - () ฝ่ายวิจจัยและวางแผน
 - () ฝ่ายตรวจสอบ
 - () สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่
 - () ฝ่ายการบัญชี
 - () ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- () สายงานสินเชื่อ ได้แก่
 - () ฝ่ายธุรกิจ
 - () ฝ่ายนิติการ
 - () ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ
 - () ฝ่ายบริหารสินทรัพย์
- () สายงานบริหารการเงินและสาขา ได้แก่
 - () ฝ่ายต่างประเทศ
 - () สำนักเพชรบุรี
 - () ฝ่ายบัตรเครดิต
 - () ฝ่ายบริหารการเงิน

แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือ ตามความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด

| | | |
|----------------|---------|---|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ตรงกับกรกระทำของพนักงานทุกครั้ง |
| จริง | หมายถึง | ตรงกับกรกระทำของพนักงานเกือบทุกครั้ง |
| จริงบ้าง | หมายถึง | ตรงกับกรกระทำของพนักงานบางครั้งบางครั้ง ไม่ตรงกับกรกระทำของพนักงาน |
| จริงน้อย | หมายถึง | ตรงกับกรกระทำของพนักงานน้อยมาก |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ตรงกับกรกระทำของพนักงานน้อยที่สุด |

| ข้อที่ | ข้อความ | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
|--------|--|------------|------|----------|----------|----------------|
| 1. | เมื่อท่านมีนัดท่านชอบไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลา | | | | | |
| 2. | ท่านรู้สึกโมโหถ้ามีคนมาขัดจังหวะเวลาที่ท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจได้ | | | | | |
| 3. | ท่านคิดว่าเวลาช่างผ่านไปอย่างรวดเร็วจนไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้ได้ | | | | | |
| 4. | ท่านรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลา ถ้าต้องไปรอซื้อของในร้านค้าที่มีลูกค้าแน่น | | | | | |
| 5. | ท่านเป็นคนที่เริ่มต้นทำสิ่งใดแล้วต้องทำให้เสร็จ | | | | | |
| 6. | ท่านรู้สึกว่าคุณต้องทำสิ่งต่าง ๆ อย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา | | | | | |
| 7. | ท่านรู้สึกอยากทำกิจวัตรให้เสร็จโดยเร็วเท่าที่จะทำได้ | | | | | |
| 8. | ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ | | | | | |
| 9. | เพื่อนๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าท่านเป็นคนที่จริงจังกับการทำงาน | | | | | |
| 10. | ท่านชอบทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เสร็จก่อนกำหนดเวลา | | | | | |

| ข้อที่ | ข้อความ | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
|--------|--|------------|------|----------|----------|----------------|
| 11. | ท่านเป็นคนที่ทำกิจกรรมต่างๆด้วยความรวดเร็วว่องไว | | | | | |
| 12. | ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน | | | | | |
| 13. | ท่านคิดว่าท่านเป็นคนที่ค่อนข้างเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 14. | ท่านชอบทำงานไปเรื่อยๆโดยไม่หวังผลสำเร็จในการทำงาน | | | | | |

แบบคัดกรองสุขภาพจิต

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2 - 3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้าง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยขีดเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าคำตอบให้ใกล้เคียงกับสุขภาพและความรู้สึกของท่านในปัจจุบันหรือในช่วง 2-3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีตและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อ 0 ท่านสามารถมีสมาธิจดจำสิ่งที่กำลังทำอยู่ได้

() ดีกว่าปกติ () เหมือนปกติ () แยกว่าปกติ () แยกว่าปกติมาก

ข้อ 00 รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี

() ดีกว่าปกติ () เหมือนปกติ () แยกว่าปกติ () แยกว่าปกติมาก

แบบสอบถามอัตมโนทัศน์

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว กรุณาพิจารณาข้อความที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียวในแต่ละ

ข้อทางขวามือ กรุณาตอบทุกข้อ

| | | |
|----------------|---------|--|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านมากที่สุด |
| จริง | หมายถึง | ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านมาก |
| จริงบ้าง | หมายถึง | ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง |
| จริงน้อย | หมายถึง | ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านน้อยที่สุด |

| ข้อที่ | ข้อความ | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
|--------|--|------------|------|----------|----------|----------------|
| | <u>ด้านรูปร่างหน้าตา</u> | | | | | |
| 1. | ท่านมีร่างกายแข็งแรง | | | | | |
| 2. | ท่านมีกิริยาจาเหมาะสมควรกับกาลเทศะ | | | | | |
| 3. | ท่านแต่งกายได้เหมาะสมกับรูปร่าง | | | | | |
| 4. | ท่านคิดว่าตนเองเป็นคนที่รูปร่างหน้าตาดี | | | | | |
| | <u>ด้านความสามารถ</u> | | | | | |
| 5. | ท่านเป็นคนฉลาด | | | | | |
| 6. | ท่านสามารถจำสิ่งต่างๆได้อย่างแม่นยำ | | | | | |
| 7. | เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะเป็นบุคคลแรกที่ ถูกตามตัวให้แก้ปัญหานั้น | | | | | |
| 8. | ท่านไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเพราะกลัวเพื่อนๆจะ ไม่ยอมรับ | | | | | |
| | <u>ด้านคุณค่าของตนเอง</u> | | | | | |
| 9. | ท่านรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าที่สามารถทำประโยชน์ให้ แก่ประเทศชาติ | | | | | |
| 10. | ท่านคิดว่าท่านเป็นคนที่มีความมั่นใจในตนเอง | | | | | |
| 11. | ท่านรู้สึกภูมิใจที่ตนเองเป็นคนมีความรับผิดชอบ | | | | | |
| 12. | ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนๆได้ | | | | | |

แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ขอให้ท่านพิจารณาข้อความดังกล่าว แล้วตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านดังนี้

| | | |
|----------------|---------|--|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด |
| จริง | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก |
| จริงบ้าง | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง และไม่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง |
| จริงน้อย | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด |

| ข้อที่ | ข้อความ | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
|--------|---|------------|------|----------|----------|----------------|
| | สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| | 1. พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 1. | ท่านเอาใจใส่ในการงาน ในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 2. | เมื่อท่านทำงานพลาด ท่านรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยไม่มีการปิดบัง และไม่โทษคนอื่น | | | | | |
| 3. | ท่านสามารถเสนอแนวคิดต่อผู้บังคับบัญชาได้ | | | | | |
| 4. | ท่านพยายามทำตัวให้ผู้บังคับบัญชาพอใจ | | | | | |
| 5. | ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญและเร่งด่วนจากผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| | 2. พฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงาน | | | | | |
| 6. | ท่านได้รับความเป็นธรรมกรณีถูกกลั่นแกล้ง | | | | | |
| 7. | ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมที่ท่านทำเป็นอย่างดี | | | | | |

| ข้อที่ | ข้อความ | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
|--------|--|------------|------|----------|----------|----------------|
| 8. | ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีเสรีภาพในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 9. | ผู้บังคับบัญชายอมรับในผลงานที่ท่านปฏิบัติ | | | | | |
| 10. | ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติ | | | | | |
| 11. | ผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะปกป้องคุ้มครองท่านให้ได้รับความเป็นธรรมกรณีถูกกลั่นแกล้ง | | | | | |
| 12. | ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานของท่าน | | | | | |
| 13. | ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจในการปฏิบัติงานของท่าน | | | | | |
| 14. | ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือท่านในเรื่องส่วนตัวและครอบครัวภายในขอบเขตอันสมควร | | | | | |
| | สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 15. | ท่านมีความสุขสบายใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนๆในที่ทำงาน | | | | | |
| 16. | ท่านได้รับการยอมรับในงานที่ทำจากเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 17. | เพื่อนร่วมงานช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานของท่าน | | | | | |
| 18. | เพื่อนมีส่วนช่วยให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือการปฏิบัติงานของท่านเป็นผลสำเร็จ | | | | | |
| 19. | ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อน เมื่อปฏิบัติภารกิจสำเร็จ | | | | | |
| 20. | เพื่อนขอคำแนะนำจากท่านเรื่องงาน | | | | | |
| 21. | เพื่อนขอคำแนะนำจากท่านเรื่องส่วนตัว | | | | | |
| 22. | ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนเมื่อประสบปัญหาในเรื่องงาน | | | | | |

| ข้อที่ | ข้อความ | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
|--------|---|------------|------|----------|----------|----------------|
| 23. | ท่านร่วมงานกับเพื่อนอย่างมีความสุขและเป็นกันเอง | | | | | |
| 24. | ท่านกับเพื่อนร่วมงานทำงานประสานกันเป็นอย่างดี | | | | | |
| 25. | ท่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ กับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| | สัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา 1. พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา | | | | | |
| 26. | ท่านให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา | | | | | |
| 27. | ท่านทำเป็นไม่เห็นหรือไม่รับรู้ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำผิดวินัย | | | | | |
| 28. | ท่านคอยตักเตือน เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำผิด | | | | | |
| 29. | ท่านให้คำปรึกษา แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเรื่องการทำงาน | | | | | |
| 30. | ท่านให้คำปรึกษา แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเรื่องส่วนตัว | | | | | |
| 31. | ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ | | | | | |
| 32. | ท่านเอาใจใส่และแก้ไขปัญหาทุกด้านของผู้ใต้บังคับบัญชา | | | | | |
| 33. | ท่านช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาปรับปรุงลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพ | | | | | |
| 34. | ท่านเข้าร่วมในกิจกรรมที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจัดขึ้น | | | | | |
| | 2. พฤติกรรมที่ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงาน | | | | | |
| 35. | ผู้ใต้บังคับบัญชามาปรึกษาท่านในเรื่องส่วนตัว | | | | | |
| 36. | ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือท่านด้วยความจริงใจ | | | | | |
| 37. | ผู้ใต้บังคับบัญชามีความภูมิใจในตัวท่าน | | | | | |
| 38. | ผู้ใต้บังคับบัญชายินดีที่ได้พบและสนทนากับท่าน | | | | | |

แบบสอบถามการะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด ดังนี้

| | | |
|----------------|---------|---|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด |
| จริง | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก |
| จริงบ้าง | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบางครั้ง บางครั้งไม่ตรง |
| จริงน้อย | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด |

| ข้อที่ | ข้อความ | จริงที่สุด | จริง | จริงบ้าง | จริงน้อย | จริงน้อยที่สุด |
|--------|--|------------|------|----------|----------|----------------|
| 1. | ท่านมีภาระหน้าที่ดูแลสมาชิกในครอบครัวเช่นการเลี้ยงดู บิดามารดา การเลี้ยงดูบุตรธิดา การเลี้ยงดูญาติ | | | | | |
| 2. | ท่านต้องหารายได้พิเศษเพื่อมาจุนเจือสมาชิกในครอบครัว | | | | | |
| 3. | ท่านต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ ภายในบ้าน ได้แก่ ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์ | | | | | |
| 4. | ท่านต้องรับผิดชอบค่าเช่าบ้าน | | | | | |
| 5. | เมื่อท่านกลับบ้านท่านต้องดูแลลูกและบุคคลในบ้าน | | | | | |
| 6. | ท่านคิดว่าชีวิตครอบครัวของท่านมีความสุขมากที่สุด | | | | | |
| 7. | ท่านเป็นผู้ตัดสินใจภายในบ้านทั้งหมด | | | | | |
| 8. | ท่านเป็นผู้ที่ทำงานบ้าน เช่น ทำกับข้าว กวาดบ้าน ซักเสื้อผ้า เลี้ยงลูก | | | | | |

แบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จะถามความรู้สึกของท่านเกี่ยวกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งคำตอบของท่านจะไม่มีผลต่อท่านแต่อย่างใดและจะไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด เนื่องจากแต่ละคนย่อมมีความรู้สึกแตกต่างกัน ฉะนั้นจึงขอให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกและสภาพความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย / ทางด้านขวามือ

| | | |
|----------------|---------|---|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ข้อความที่ท่านรู้สึกว่าจะจริงมากที่สุด |
| จริง | หมายถึง | ข้อความที่ท่านรู้สึกว่าจะจริงมาก |
| จริงบ้าง | หมายถึง | ข้อความที่ท่านรู้สึกว่าจะจริงบ้าง |
| จริงน้อย | หมายถึง | ข้อความที่ท่านรู้สึกว่าจะจริงน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความที่ท่านรู้สึกว่าจะจริงน้อยที่สุด |

| ข้อที่ | ข้อความ | ความรู้สึกที่เกิดขึ้น | | | | |
|--------|--|-----------------------|------|--------------|--------------|------------------------|
| | | จริง ที่สุด | จริง | จริง บ้าง | จริง น้อย | จริง น้อย ที่สุด |
| 1. | <u>ด้านอารมณ์</u> ท่านรู้สึกไม่สบายใจที่ไม่ทราบเป้าหมายที่แน่ชัดในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 2. | เมื่อท่านเกิดความไม่สบายใจท่านจะใช้เหล้าเพื่อแก้ปัญหา | | | | | |
| 3. | เมื่อท่านรู้สึกหวาดหวั่น กังวลใจต่อความไม่มั่นคงในการทำงาน ท่านต้องพึ่งยานอนหลับ | | | | | |
| 4. | ท่านหงุดหงิดใจไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5. | ท่านรู้สึกกังวลใจจนไม่อยากพูดคุยและให้บริการแก่ลูกค้า | | | | | |
| 6. | ท่านรู้สึกไม่สบายใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง | | | | | |
| 7. | ท่านไม่สบายใจที่ไม่มีโอกาสกำหนดแนวนโยบายที่เป็นปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 8. | ท่านรู้สึกหงุดหงิดใจที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามความตั้งใจ | | | | | |
| 9. | ท่านมีความรู้สึกว่าอาชีพพนักงานธนาคารไม่ก้าวหน้าและไม่มีความมั่นคง | | | | | |
| 10. | ท่านมักจะเครียดเสมอ เมื่อมีข่าวลือเกี่ยวกับการปิดธนาคาร | | | | | |
| 11. | ท่านรู้สึกท้อแท้ กังวลใจ หมดหวังที่จะทำงาน | | | | | |

| ข้อที่ | ข้อความ | ความรู้สึกที่เกิดขึ้น | | | | |
|--------|--|-----------------------|------|--------------|--------------|------------------------|
| | | จริง ที่สุด | จริง | จริง บ้าง | จริง น้อย | จริง น้อย ที่สุด |
| | <u>ด้านอารมณ์</u> | | | | | |
| 12. | ท่านรู้สึกคับข้องใจที่ขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน | | | | | |
| 13. | ท่านรู้สึกวิตกกังวล โดยไม่ทราบสาเหตุ | | | | | |
| 14. | ท่านรู้สึกผิดหวังต่อการตัดสินใจในการเข้าทำงานที่องค์กรแห่งนี้ | | | | | |
| 15. | ท่านคิดว่าท่านจะเป็นผู้หนึ่งที่จะถูกให้ออกจากงาน | | | | | |
| 16. | ท่านคิดว่าตนเองเป็นคนไร้ประโยชน์และเป็นคนที่จะต้องถูกให้ออกจากงาน | | | | | |
| 17. | ท่านรู้สึกวิตกกังวลกับตัวเองในเรื่องของอนาคต | | | | | |
| | <u>ด้านทางกาย</u> | | | | | |
| 18. | ท่านจะรู้สึกเวียนศีรษะ เมื่อมีข่าวลือเกี่ยวกับการปิดธนาคาร | | | | | |
| 19. | ท่านนอนไม่หลับเพราะกังวลเกี่ยวกับการจัดการของรัฐบาลในเรื่องของธนาคาร | | | | | |
| 20. | ท่านรู้สึกมีอาการใจสั่น คลื่นไส้ เบื่ออาหาร เมื่อมีข่าวลือเกี่ยวกับการปิดธนาคาร | | | | | |
| 21. | ท่านคิดว่าตนเองจะขาดสมาธิในการทำงานเมื่อได้ยินข่าวลือเกี่ยวกับการปิดธนาคาร | | | | | |
| 22. | ท่านคิดว่าเมื่อเกิดความไม่มั่นคงในการทำงานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง 96 | | | | | |
| 23. | ท่านคิดว่าท่านมีอาการหลงลืม ไม่มีสมาธิในการทำงาน สาเหตุเนื่องจากหวั่นกลัวต่อเหตุการณ์ข้างหน้าเกี่ยวกับธนาคาร | | | | | |
| 24. | ท่านรู้สึกมีอาการเกร็งกล้ามเนื้อเมื่อมีข่าวลือเกี่ยวกับการปิดธนาคาร | | | | | |
| 25. | ท่านจะมีอาการแน่นหน้าอกหรือหายใจไม่ออก เมื่อมีความกังวลใจ | | | | | |
| 26. | ท่านรู้สึกมีอาการหลับๆ ตื่นๆ กลัวว่าจะถูกให้ออกจากงาน | | | | | |

ภาคผนวก ข

ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามอัตมโนทัศน์

ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว

ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

| ข้อที่ | ค่าอำนาจจำแนก (t) | ข้อที่ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|--------|---------------------|--------|---------------------|
| 1. | 2.863 | 8. | 2.827 |
| 2. | 2.814 | 9. | 5.228 |
| 3. | 3.186 | 10. | 3.464 |
| 4. | 3.212 | 11. | 3.245 |
| 5. | 7.471 | 12. | 4.578 |
| 6. | 2.287 | 13. | 3.062 |
| 7. | 2.038 | 14. | 3.487 |

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8170

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามของแบบสอบถามอัตมโนทัศน์

| ข้อที่ | ค่าอำนาจจำแนก (t) | ข้อที่ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|--------|---------------------|--------|---------------------|
| 1. | 3.141 | 7 | 4.180 |
| 2. | 5.747 | 8. | 3.818 |
| 3. | 5.348 | 9. | 8.574 |
| 4. | 5.337 | 10. | 8.362 |
| 5. | 6.592 | 11. | 8.041 |
| 6. | 6.658 | 12. | 5.448 |

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8346

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

| ข้อที่ | ค่าอำนาจจำแนก (t) | ข้อที่ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|--------|---------------------|--------|---------------------|
| 1. | 2.755 | 20. | 5.112 |
| 2. | 5.113 | 21. | 4.897 |
| 3. | 4.440 | 22. | 6.615 |
| 4. | 2.874 | 23. | 3.912 |
| 5. | 4.172 | 24. | 5.295 |
| 6. | 2.257 | 25. | 6.070 |
| 7. | 4.888 | 26. | 4.338 |
| 8. | 3.795 | 27. | 2.094 |
| 9. | 5.818 | 28. | 2.797 |
| 10. | 4.301 | 29. | 3.894 |
| 11. | 4.320 | 30. | 9.133 |
| 12. | 7.200 | 31. | 4.639 |
| 13. | 5.291 | 32. | 6.018 |
| 14. | 5.700 | 33. | 6.197 |
| 15. | 3.563 | 34. | 6.385 |
| 16. | 4.087 | 35. | 5.699 |
| 17. | 5.746 | 36. | 5.947 |
| 18. | 5.495 | 37. | 9.56 |
| 19. | 5.432 | 38. | 8.20 |

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8536

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามของแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว

| ข้อที่ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|--------|---------------------|
| 1. | 4.831 |
| 2. | 9.791 |
| 3. | 10.374 |
| 4. | 7.016 |
| 5. | 5.511 |
| 6. | 3.942 |
| 7. | 6.084 |
| 8. | 3.428 |

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7426

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามของแบบสอบถามความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงาน

| ข้อที่ | ค่าอำนาจจำแนก (t) | ข้อที่ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|--------|---------------------|--------|---------------------|
| 1. | 3.408 | 14. | 3.470 |
| 2. | 2.786 | 15. | 5.616 |
| 3. | 2.972 | 16. | 5.450 |
| 4. | 2.042 | 17. | 6.281 |
| 5. | 7.237 | 18. | 5.670 |
| 6. | 7.252 | 19. | 6.176 |
| 7. | 6.979 | 20. | 5.888 |
| 8. | 4.282 | 21. | 5.136 |
| 9. | 4.182 | 22. | 4.222 |
| 10. | 8.133 | 23. | 4.368 |
| 11. | 6.066 | 24. | 3.501 |
| 12. | 4.987 | 25. | 3.894 |
| 13. | 4.543 | 26. | 4.709 |

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8797

ประวัติของผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

| | |
|------------------------------|---|
| ชื่อ | นางสาวศิริพร อรุณสิงคะ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 3 กันยายน 2513 |
| สถานที่เกิด | อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 318 ถ. ทิพากร ต. พระปฐมเจดีย์ อ. เมือง จ. นครปฐม 73000 |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายบริหารการเงิน 1101 ถ. เพชรบุรีตัดใหม่ แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน | พนักงานฝ่ายบริหารการเงิน ระดับชั้น 5 |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2535 | บริหารธุรกิจบัณฑิต (วิชาเอกบัญชี) จากมหาวิทยาลัยรังสิต |
| พ.ศ. 2544 | การศึกษามหาบัณฑิต (วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา) จากมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |