

ทัศนคติและกระบวนการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน
ของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

ATTITUDES AND LEARNING PROCEDURE INFLUENCING
WORK STRESS OF MIDDLE-LEVEL EXECUTIVES
IN INFORMATION TECHNOLOGY GROUP

ภูษณิศรา แก้วสะอาด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ทัศนคติและกระบวนการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน
ของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภุชณิศา แก้วสอาด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ทัศนคติและกระบวนการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเครียด
ในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
Attitudes and Learning Procedure Influencing Work Stress of
Middle-Level Executives in Information Technology Group

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวภูษณิศา แก้วสอาด

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

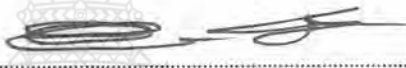
อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ดารณี พิมพ์ข้างทอง, D.B.A.

ปีการศึกษา

2561


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทรประภาเลิศ, D.B.A.)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์, บธ.ม.)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ดารณี พิมพ์ข้างทอง, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำถรพี ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ทัศนคติและกระบวนการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวกัญญาณี แก้วสอาด
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ดารณี พิมพช้างทอง, D.B.A.
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับกลางที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน 2) ทัศนคติในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน และ 3) กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว Independent Samples t-test, One-way ANOVA, LSD และ Multiple Linear Regression ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารระดับกลางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางด้านความเครียดที่ยอมรับได้ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความเครียดที่มีมาก ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ทัศนคติ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ทัศนคติในทางบวกมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับทัศนคติในทางลบ และการไม่แสดงออกทางทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน กระบวนการงูใจไม่มีอิทธิพล กระบวนการใส่ใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับกระบวนการเลียนแบบเหมือนตัวอย่าง กระบวนการจดจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความเครียด ระดับความเครียดในการทำงาน ทัศนคติ กระบวนการเรียนรู้

Thesis Title	Attitudes and Learning Procedure Influencing Work Stress of Middle-Level Executives in Information Technology Group
Name-Surname	Miss Phusanisar Kaewsa-ard
Major Subject	General Management
Thesis Advisor	Associate Professor Daranee Pimchangthong, D.B.A.
Academic Year	2018

ABSTRACT

The purposes of this study were to investigate 1) the personal factors of middle-level executives influencing levels of work stress, 2) work attitudes of middle-level executives influencing levels of work stress, and 3) the learning process by observation or imitation affecting the level of work stress of middle-level executives.

The samples were 400 middle-level executives in the information technology group working in Bangkok and surrounding provinces. The instrument was a questionnaire. Data were analyzed by using descriptive statistics: percentage, mean and standard deviation; inferential statistics: Independent Sample t-test, One-way ANOVA, LSD, Multiple Linear Regression and Pearson Correlation Coefficient.

The results indicated that generally, the level of work stress of middle-level executives, working in Bangkok and the surrounding provinces, was ranked at the moderate level. Acceptable stress was given an importance at the moderate level and much stress was given an importance at the moderate level. 1) Differences of personal factors affected levels of work stress significantly at the 0.05 level. Personal factors included ages, marital status, occupation, education, monthly income, working lifetime/work experiences. 2) Attitudes had influences on the level of work stress. Positive attitude was conversely associated with negative one and passive one with significance at the 0.05 level. 3) Learning process by observation or imitation influenced the level of work stress whereas motivation process did not. Attention process was conversely associated with reproduction and retention with significance at the 0.05 level.

Keywords: stress, level of stress, attitudes, learning process

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและกระบวนการเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อ ความเครียดในการทำงานของ ผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับนี้จะไม่สามารถเสร็จสมบูรณ์ได้โดยถ้าขาดผู้ที่ คอยให้คำปรึกษาแนะนำ ชี้แนะ แนวทาง ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ โดยได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์ กรรมการ และ รองศาสตราจารย์ ดร.คารณิ พิมพ์ช่างทอง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดี ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรีทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่ายิ่ง ทำให้สามารถนำ ความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ ปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้านี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้บริหารระดับกลาง จากกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศที่เสียสละเวลาให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว เพื่อนทุกคน รวมถึงผู้ที่คอยให้ความ ช่วยเหลือทุกท่าน ที่คอยเป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุน ให้คำแนะนำที่ดีตลอดมา

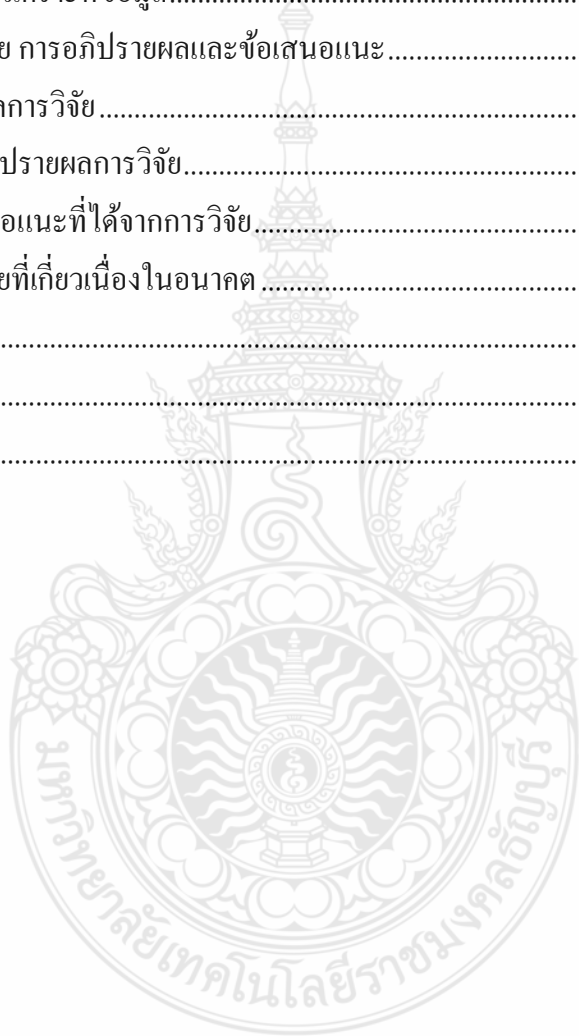
กฤษณิศา แก้วสอาด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(12)
บทที่ 1 บทนำ.....	13
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	13
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย	15
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	15
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	16
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	19
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหาร	20
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเรียนรู้.....	29
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	48
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	69
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	82
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	82
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	84
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	89
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	91
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	91
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	125
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	126
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	127
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	130
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	131
บรรณานุกรม.....	132
ภาคผนวก.....	141
ประวัติผู้เขียน.....	144



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปการอ่านงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	76
ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง	83
ตารางที่ 3.2 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2	85
ตารางที่ 3.3 ตารางแปลผลทัศนคติ.....	85
ตารางที่ 3.4 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถามใน ส่วนที่ 3	86
ตารางที่ 3.5 ตารางแปลผลกระบวนการเรียนรู้.....	86
ตารางที่ 3.6 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถามใน ส่วนที่ 4	87
ตารางที่ 3.7 ตารางแปลผลคะแนนความเครียดในการทำงาน	87
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน/ ประสบการณ์การทำงาน.....	92
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติ	95
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กระบวนการเรียนรู้	95
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการทำงาน	96
ตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	97
ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	98
ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	99
ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพสมรสที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	100
ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพสมรสที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป.....	100
ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพสมรสที่ส่งผลต่อความเครียด โดยภาพรวม.....	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน.....	102
ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่ส่งผลต่อความเครียดที่มีมากจนเกินไป.....	103
ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	104
ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดที่มีมากจนเกินไป.....	105
ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดโดยภาพรวม	105
ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	106
ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อความเครียดที่มีมากจนเกินไป.....	107
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อความเครียดโดยภาพรวม	108
ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	109
ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดที่มีมากจนเกินไป.....	110
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าความสัมพันธ์ของทัศนคติ ทัศนคติในทางบวก ทัศนคติในทางลบ การไม่แสดงออกทางทัศนคติ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือ ความเครียดที่ยอมรับได้.....	112

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.22	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของทัศนคติในการทำงานมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือความเครียดที่ยอมรับได้	112
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าความสัมพันธ์ของทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ความเครียดที่มีมากจนเกินไป.....	113
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของทัศนคติในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ความเครียดที่มีมากจนเกินไป	114
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าความสัมพันธ์ของทัศนคติในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม	115
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของทัศนคติ การไม่แสดงออกทางทัศนคติ ทัศนคติในทางลบ ทัศนคติในทางบวกที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม	115
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าความสัมพันธ์ของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือความเครียดที่ยอมรับได้	116
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง กระบวนการใส่ใจ กระบวนการจดจำที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือความเครียดที่ยอมรับได้	117
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าความสัมพันธ์ของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ความเครียดที่มีมากจนเกินไป	118
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกต หรือเลียนแบบ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง กระบวนการใส่ใจ กระบวนการจดจำที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ความเครียดที่มีมากจนเกินไป.....	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.31 แสดงค่าความสัมพันธ์ของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม	120
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือ เลียนแบบ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง กระบวนการใส่ใจ กระบวนการจดจำที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานความเครียด ในการทำงาน โดยภาพรวม	120
ตารางที่ 4.33 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความเครียด ในการทำงาน.....	122
ตารางที่ 4.34 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สมการพยากรณ์ทัศนคติของผู้บริหาร ระดับกลางมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน.....	123
ตารางที่ 4.35 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 3 สมการพยากรณ์กระบวนการเรียนรู้ โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ของผู้บริหารระดับกลาง	124



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
ภาพที่ 2.1 แสดงการเกิดทัศนคติ.....	25
ภาพที่ 2.2 แสดงกระบวนการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไขของ Pavlov.....	35
ภาพที่ 2.3 แสดงตัวเสริมแรงตามทฤษฎีของ Skinner.....	36
ภาพที่ 2.4 แสดงแนวคิดการเรียนรู้ของบันดูรา.....	40
ภาพที่ 2.5 แสดงขั้นของการเรียนรู้โดยการเลียนแบบ.....	41
ภาพที่ 2.6 แสดงขั้นการรับมาซึ่งการเรียนรู้.....	41
ภาพที่ 2.7 กระบวนการเรียนรู้ตามทฤษฎีของบันดูรา.....	42
ภาพที่ 2.8 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรม.....	46
ภาพที่ 2.9 แสดงการปรับตัวโดยทั่วไปจากความเครียด.....	52
ภาพที่ 2.10 แสดงตัวแบบของความเครียด.....	53
ภาพที่ 2.11 แสดงระดับของความเครียด.....	58
ภาพที่ 2.12 ภาพแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน กับผลที่เกิดจากความเครียด.....	63

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากอดีตที่ผ่านมาวิถีชีวิตของคนไทยได้เปลี่ยนไปจากเดิมอย่างมากในอดีตผู้คนใช้ชีวิตแบบไม่เร่งรีบ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่เรียบง่าย ถ้อยทีถ้อยอาศัย พึ่งพาอาศัยกัน ในยุคที่ความเจริญยังอยู่แค่เฉพาะกลุ่ม ยังไม่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตเหมือนเช่นในปัจจุบัน การดำเนินชีวิต เต็มไปด้วยความเร่งรีบ สังคมที่มีการแข่งขันสูง สังคมที่ผู้คนต่างคนต่างอยู่ เพราะทุกคนแข่งขันแย่งกัน แย่งกันใช้ นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมายในช่วงข้ามคืน เมื่อมีนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น ที่ทันสมัยและเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในสังคม ทำให้สภาพสังคมเปลี่ยนไปจากเดิม โลกเองก็มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้มนุษย์ต้องเรียนรู้และรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสังคมปัจจุบัน เพื่อที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ในโลกใบนี้ ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมายในสังคมปัจจุบัน ตามความรวดเร็วของการสื่อสารทำให้การสื่อสารและการปฏิบัติงานต่าง ๆ สามารถดำเนินการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ ส่งผลให้สังคมปัจจุบันกลายเป็นสังคมดิจิทัล โดยสมาร์ตโฟนกลายเป็นปัจจัยที่ 6 ที่สำคัญในการดำรงชีวิตผู้คนเสียเวลาไปกับการใช้โทรศัพท์มาก ทำให้เกิดคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมแบบนี้ว่าเป็นสังคมก้มหน้า ซึ่งหมายความว่าผู้คนสนใจสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลมากกว่าการปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป การปรับตัวและเปลี่ยนแปลงต้องเกิดขึ้น เพราะเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิต การทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน

การดำรงชีวิตในยุคดิจิทัลนี้สิ่งหนึ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ คือ ความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกประเภท โดยไม่จำกัดเพศ วัย สถานะ อาชีพ ภูมิฐานะ อาจกล่าวได้ว่าความเครียดเกี่ยวข้องกับทั้งเอกบุคคล กลุ่ม และองค์กร คนส่วนใหญ่คิดว่าความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นมีแต่ผลเสียเพียงด้านเดียว แท้จริงแล้วมีการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดพบว่า ความเครียดนั้นให้ทั้งผลดีและผลเสีย (อ้างถึงใน ชิดชนก นาชัยเวช, 2554) โดยความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นถ้ามีอยู่ในระดับที่พอเหมาะถือว่าเป็นผลดีเพราะสามารถเป็นแรงผลักดันช่วยให้บุคคลสามารถผ่านภาวะวิกฤติ หรือปัญหาที่กำลังประสบอยู่ รวมถึงช่วยให้การปฏิบัติงานหรือการดำรงชีวิตในช่วงที่เกิดปัญหานั้นผ่านไปได้ด้วยดี ซึ่งเป็นไปตามสัญชาตญาณของมนุษย์ที่ต้องการเอาตัวรอด ต้องการดำรงอยู่ มนุษย์จึงสามารถเอาชนะปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ว่าปัญหานั้นจะเลวร้ายเพียงใดก็ตาม ด้วยเหตุนี้การที่มนุษย์รู้ว่าตนเองกำลังเผชิญปัญหาอะไรและมีความเครียดอยู่ในระดับใดก็จะสามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้น ทำให้

สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค และวิกฤติต่าง ๆ ให้ผ่านพ้นไปได้ ซึ่งมนุษย์มีความสามารถในการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะ สถานะทางอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทางสังคม หรือสภาพแวดล้อมในครอบครัวก็ตาม การรู้จักตนเองและเรียนรู้ที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จะช่วยให้สามารถดำเนินชีวิตไปได้อย่างเป็นปกติสุข

การปฏิบัติงานในองค์กรใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารระดับกลางเป็นบุคคลที่อยู่ระหว่างกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูง และระดับปฏิบัติการ ต้องทำหน้าที่ในการประสานงาน รับนโยบายจากผู้บังคับบัญชา และถ่ายทอดให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายขององค์กร การทำงานที่ต้องอยู่ตรงกลาง ผู้บริหารระดับกลางอาจเกิดความเครียดกับภาวะที่ได้เผชิญที่ต้องเป็นทั้งผู้รับและผู้ถ่ายทอด เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายมาบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ จึงเป็นเหตุผลการศึกษาในเรื่องนี้มุ่งเน้นไปที่ผู้บริหารระดับกลางซึ่งคาดว่า ผู้บริหารระดับกลางนั้นย่อมมีความเครียดเกิดขึ้นการศึกษานี้ จะทำให้ทราบถึงความเครียดที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้มีแนวทางในการแก้ปัญห ความเครียดที่เกิดขึ้นเพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติ และ กระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ” เพื่อจะนำผลการศึกษาที่ได้ มาเป็นแนวทางในการเตรียมรับมือกับปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้น หาแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดและช่วยเปลี่ยนวิกฤตความเครียดให้เป็นโอกาสในการผลักดันให้เกิดพลังในการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและสามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาทัศนคติในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

1.2.3 เพื่อศึกษากระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้บริหารระดับกลางส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

1.3.2 ทักษะคิดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

1.3.3 กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและกระบวนการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

กลุ่มที่ศึกษาประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดและกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ และระดับของความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงาน

2) ปัจจัยด้านทักษะคิด ในการทำงานประกอบด้วย ทักษะคิดในทางบวก ทักษะคิดในทางลบ และการไม่แสดงออกทางทักษะคิด หรือ ทักษะคิดเฉย ๆ

3) ปัจจัยด้านกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ประกอบด้วย กระบวนการใส่ใจ กระบวนการจดจำ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง และ กระบวนการจูงใจ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

3. ขอบเขตด้านตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คำนวณจากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

4. ขอบเขตด้านวิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling Method)

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน 2560-กันยายน 2561

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่า ว่าชอบ หรือไม่ชอบที่จะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองของบุคคลในเชิงบวก หรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยที่สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ หรือถูกต้องความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือ จากพฤติกรรมของบุคคลนั้น

ทัศนคติในทางบวก หมายถึง ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับ ความพอใจ

ทัศนคติในทางลบ หมายถึง การแสดงออก หรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือ ทัศนคติเฉย ๆ หมายถึง มีทัศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ

กระบวนการเรียนรู้ หมายถึง การเรียนรู้โดยการสังเกต หรือ การเลียนแบบ เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน และสิ่งแวดล้อมในสังคม ซึ่งทั้งผู้เรียน และสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน

กระบวนการใส่ใจ หมายถึง ความใส่ใจในการเรียนรู้

กระบวนการจดจำ หมายถึง บันทึกสิ่งที่ตนสังเกตจากตัวแบบไว้ในความจำระยะยาว

กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง หมายถึง สามารถเลียนแบบได้เหมือนคล้ายคลึงกับตัวแบบอาจมีบางส่วนเหมือนบางส่วนไม่เหมือนกับตัวแบบ

กระบวนการจูงใจ หมายถึง การได้รับแรงเสริมหรือรางวัล

ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาของร่างกาย ที่ตอบโต้ต่อสภาพแวดล้อม ความเครียดเป็นประสบการณ์เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลในสภาวะการณ์อย่างเดียวกันร่างกายจะแสดงออก เวลาที่มีความเครียดโดยมีความดันโลหิตสูงขึ้นกว่าปกติชีพจรเต้นเร็วขึ้น หายใจถี่ขึ้น หัวใจจะทำงานมากขึ้น และกล้ามเนื้อจะเกร็ง ปฏิกิริยาเหล่านี้เรียกรวมว่าเป็นปฏิกิริยาของการ “จะสู้หรือจะถอยหนี”

ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือ ความเครียดที่ยอมรับได้ หมายถึง มีความเครียดเล็กน้อยจะทำให้เกิดผลในเชิงบวก คือมีพลัง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความขยันขึ้น

ความเครียดที่มีมากจนเกินไป หมายถึง ความเครียดที่มีมากจนเกินไปซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้น ๆ เช่น ทำให้ความดันขึ้นสูง ปวดศีรษะมาก มีเหงื่อออก และมีปัญหาในทางพฤติกรรมต่าง ๆ

ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง ผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ ผู้จัดการแผนก หรือหัวหน้าสายงาน มีหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการประสานงานระหว่างผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำหนดนโยบายให้ผู้จัดการระดับล่าง ได้นำแผนงานไปปฏิบัติ

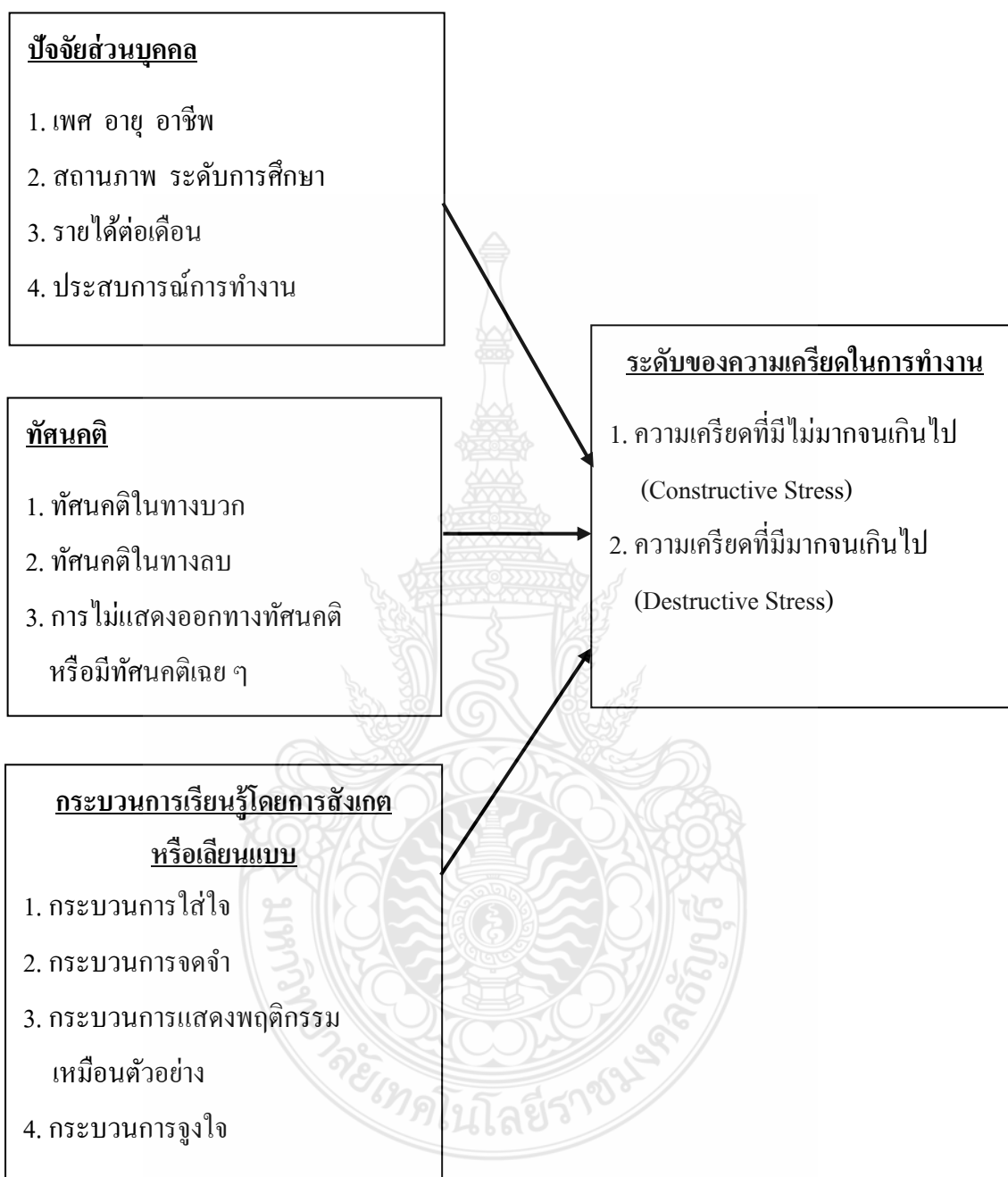
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและกระบวนการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ” พัฒนากรอบแนวคิด กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ จากทฤษฎีของบันดูรา อ้างถึง สุรางค์ โคว์ตระกูล (2541 คารณี พานทอง, 2542; สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552) ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 นำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางปรับปรุงทัศนคติที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง

1.7.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ เพื่อลดระดับความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้น

1.7.3 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร เพื่อลดความเครียดของผู้บริหารระดับกลาง ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น เป็นผลดีต่อองค์กร ลดอัตราการลาออกของผู้บริหารระดับกลาง

1.7.4 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารใช้ในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลาง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาลักษณะความเครียดของผู้บริหารระดับกลางที่เกิดจากทัศนคติ กระบวนการเรียนรู้โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้บริหาร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ระดับความเครียด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหาร

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อสิ่งของ วัตถุ คน สัมผัสอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ซึ่งความรู้สึกหรือการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นไปได้ในทาง ชอบหรือไม่ชอบ หรือ หมายถึง ความคิดหรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นผลมาจากการ เรียนรู้จากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม อาจเป็นไปได้ทั้งในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่ เห็นด้วย อันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ๆ ตามความคิด หรือความรู้สึกของตน หรือกล่าวได้ว่า เป็นการผสมผสาน หรือเป็นการจัดระเบียบของความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่ มีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

ทัศนคติไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด หากเกิดขึ้นมาภายหลังเป็นผลของปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้น ๆ เช่น ชาติกำเนิด การศึกษา การอบรมที่ได้รับ ประสบการณ์ในชีวิต สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ความคาดหวังหรือเป้าหมายในชีวิตของบุคคลนั้น รวมถึง ความบีบคั้น หรือ อุปสรรคที่เผชิญอยู่ด้วย ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึก ตลอดจน ความพร้อม ที่จะแสดงพฤติกรรมของคนแต่ละคนที่ได้รับ ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้อย่างแตกต่างกันตามทรรศนะของตน ดังนี้

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545, น. 138) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือ สภาวะ ความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่ยาวนาน พอสมควร สร้อยตระกูล (ตีวนานท์) อรรถมานะ (2541, น. 64) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า

ทัศนคติคือ ผลผสมผสานระหว่างความนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในทางประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น พงศ์ หรดา (2540, น. 42) อธิบายว่าทัศนคติ คือ ความรู้สึก ท่าที ความคิดเห็น และพฤติกรรมของคนงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือท่าทีในทางยอมรับหรือปฏิเสธ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยที่ทัศนคตินี้ สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้ หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

2.1.1 ลักษณะของทัศนคติ ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545, น. 138) อธิบายว่าลักษณะของทัศนคติ ประกอบด้วย

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
2. ทัศนคติดีมีลักษณะที่คงทนถาวรยาวนานพอสมควร
3. ทัศนคติดีมีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว คือ บอกลักษณะดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น
4. ทัศนคติทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติ
5. ทัศนคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของและบุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือ ทัศนคดีย่อมมีที่หมายนั่นเอง

2.1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ธีระพร อุวรรณโณ (2528, น. 162-163) อธิบายองค์ประกอบของทัศนคติดังนี้

1. ทัศนคติดีมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่
 - 1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) ประกอบด้วยความเชื่อ ความรู้ ความคิดและความคิดเห็น
 - 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึกชอบ-ไม่ชอบ หรือท่าทางที่ดี-ไม่ดี

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติ

2. ทักษะคดีมี 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component)

2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component)

3. ทักษะคดีมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทักษะคดี ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) องค์ประกอบด้าน ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ความเชื่อเชิงการประเมินเป้าหมาย โดยอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อ จินตนาการ และการจำ

2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก หรือลบ หรือทั้งบวก และลบต่อเป้าหมาย

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มของพฤติกรรม หรือ แนวโน้มของการแสดงออกต่อเป้าหมาย

Gibson (2000, p. 103) กล่าวว่า ทักษะคดี เป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคลเรา ซึ่งบุคคลเราจะมีทักษะคดีที่เป็น โครงสร้างอยู่แล้ว ทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ อันใดอันหนึ่ง โดยที่องค์ประกอบนี้ จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทักษะคดี 3 องค์ประกอบ มีดังนี้

1. ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทักษะคดีคือ การได้รับการถ่ายทอด การเรียนรู้มาจากพ่อ แม่ ครู หรือกลุ่มของเพื่อน ๆ

2. ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทักษะคดีจะประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผล และตรรกะ องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้ว โดยตัวเองประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะแสดงออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3. พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทักษะคดีจะหมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของคนที่ จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตร ให้ความอบอุ่น ก้าวร้าว เป็นศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัด หรือประเมินออกมาได้ จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทักษะคดี

Schermerhorn (2000, p. 76) กล่าวว่า ทักษะคิด ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้าน ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ทักษะคิดที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลคนหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อ จะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคน หรือสิ่งของ และข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ เช่น งานของนักเรียน ความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) คือ ความรู้สึกเฉพาะอย่าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล ซึ่งได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้น ๆ เช่น ฉันไม่ชอบงานของฉัน เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ ความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคล หรือทัศนคติของบุคคล เช่น ฉันกำลังไปทำงานของฉัน เป็นต้น

2.1.3 ประเภทของทัศนคติ

คารณี พานทอง (2542, น. 43) อธิบายว่า การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดี หรือยอมรับความพอใจ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการ โฆษณา เพราะวิชาการ โฆษณาเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2. ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ การแสดงออก หรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์ เพราะเห็นว่าทารุณสัตว์

3. การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือมีทัศนคติเฉย ๆ (Passive Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ หรือในเรื่องนั้น ๆ ไม่มีแนวโน้มทัศนคติอยู่เดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เช่น มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อผู้ไม่โครเวฟ เพราะไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของผู้ไม่โครเวฟมาก่อน

จะเห็นได้ว่าการแสดงออกของทัศนคตินั้น เกิดจากการก่อตัวของทัศนคติที่สะสมไว้เป็นความคิดและความรู้สึก จนสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ตามทัศนคติต่อสิ่งนั้น

2.1.4 การก่อตัวของทัศนคติ (The Formation of Attitude)

การเกิดทัศนคติแต่ละประเภทย่อมจะก่อตัวขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปได้เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ซึ่งในความเป็นจริง ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติ ไม่ได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะแต่ละปัจจัย ปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่าขึ้นอยู่กับ

การอ้างอิงเพื่อก่อตัวเป็นทัศนคตินั้น บุคคลดังกล่าวได้เกี่ยวข้องกับสิ่งของ หรือแนวความคิดที่มีลักษณะแตกต่างกันไปอย่างไร ซึ่ง Newsom & Carrell (2001) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ และอธิบายว่า การเกิดทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. พื้นฐานของแต่ละบุคคลหรือเบื้องหลังทางประวัติศาสตร์ (Historical Setting) หมายถึง ลักษณะทางด้านชีวประวัติของแต่ละคน ได้แก่ สถานที่เกิด สถานที่เจริญเติบโต สถานภาพทาง เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ผ่านมาจะเป็นตัวหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล และเป็นปัจจัย นำไปสู่การเกิด ทัศนคติของคนนั้น ๆ

2. สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่มีต่อกัน และกัน เช่น การเปิดรับข่าวสาร กลุ่ม และบรรทัดฐานของกลุ่ม สภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคล และประสบการณ์

3. กระบวนการสร้างบุคลิกภาพ (Personality Process) และสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อน (Predispositions) เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานในการสร้างทัศนคติของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลใด บุคคลหนึ่ง

2.1.5 การเกิดทัศนคติ ขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ประสบการณ์ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ จากการได้พบ ได้เห็น ได้ยิน หรือ ได้อ่านเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ แต่ไม่ได้เห็น และไม่ได้ทดลองจริงด้วยตนเอง ก็ถือเป็นประสบการณ์อ้อม (Indirect Experience) เนื่องจากทัศนคติเกิดจากการรับทราบ ดังนั้น บุคคลไม่อาจเกิดทัศนคติต่อสิ่งที่ เขามีได้มีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมได้เลย

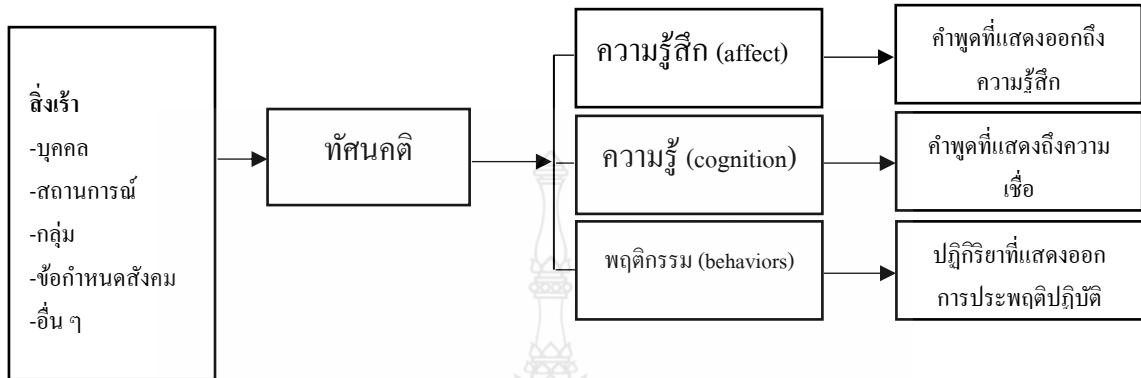
2. ค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติที่ดี หรือไม่ดีต่อสิ่ง ใดสิ่งหนึ่ง หรือจะมีความรู้สึกว่สิ่งนั้นถูกหรือผิดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ค่านิยม และมาตรฐานของ กลุ่มที่บุคคลใช้ชีวิตอยู่

3. การเรียนรู้แบบโยงความสัมพันธ์ โดยการนำเอาสิ่งเร้าที่เป็นกลางเข้ากับสิ่งเร้าที่มี อำนาจ ทำให้บุคคลต้องตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งมาก่อน ในที่สุดสิ่งเร้าที่เป็นกลางนั้นจะมีอำนาจ ทำให้เกิดการตอบสนองนั้นตามไปด้วย

4. การเรียนรู้จากผลกรรม โดยการที่บุคคลเรียนรู้ผลการกระทำในอดีต ถ้าผลกรรมนั้นน่าพึง พอใจก็มีแนวโน้มที่จะกระทำอย่างนั้นอีก

5. การเกิดทัศนคติจากการเรียนรู้โดยการสังเกตตัวแบบ โดยเกิดจากการเลียนแบบผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ที่มีคุณสมบัติที่น่าเลื่อมใส เพียงแค่เห็นตัวอย่างจากผู้อื่นบุคคลก็สามารถเรียนรู้ได้แล้ว

สรุปได้ว่า ทักษะคิดเป็นความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึกอันเกิดจากสิ่งเร้าที่มาในรูปของประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านกระบวนการเรียนรู้ แล้วผ่านออกไปสู่พฤติกรรม การแสดงความคิดเห็น หรือ เหตุผล ซึ่งเป็นปฏิกิริยาสนองตอบ



ภาพที่ 2.1 แสดงการเกิดทักษะคิด

ที่มา : ปฏิมา ชพานนท์ (2544, น.11)

2.1.6 ทักษะคิดมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. เป็นสภาวะก่อนที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ (Redisposition to Respond) ต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
2. มีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา (Persistent Over Time) แต่ไม่ได้หมายความว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง
3. เป็นตัวแปรแฝงที่จะนำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะแสดงออกโดยวาจา หรือ การแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
4. มีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมิน และเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หมายความว่าไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

2.1.7 ความสำคัญของทักษะคิด

ทักษะคิดมีความสำคัญต่อบุคคลและองค์กรหลายประการ ดังต่อไปนี้

1. คนทุกคนจะมีทักษะคิดอย่างใดอย่างหนึ่งในทุก ๆ เรื่องของชีวิตไม่อาจ ปฏิเสธได้ซึ่งอาจจะทำให้คนคนนั้นมีอคติเกิดขึ้นได้ จึงต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของทักษะคิด
2. ทักษะคิดมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก การตระหนักในทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อเรื่องใด ๆ ก็ตาม จะทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจและคาดหมายพฤติกรรมของพนักงานได้ และถ้าผู้บริหารสามารถเปลี่ยนทักษะคิดของพนักงานได้ ก็จะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้

3. ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน จะทำให้มีผลทางพฤติกรรมเชิงลบเกิดขึ้นซึ่งจะเป็นปัญหาขององค์กรต่อไป จึงควรให้ความสำคัญกับการสำรวจทัศนคติเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นอยู่ และดำเนินการแก้ไขถ้าจำเป็น

ในปัจจุบันนี้ในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน องค์กรทั้งหลายได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทัศนคติเป็นอย่างมากโดยพิจารณาจากทัศนคติเป็นอันดับแรก แล้วค่อยพิจารณาศักยภาพของบุคคลผู้นั้น คือเป็นคนเก่งด้วยก็ดี แต่ไม่จำเป็นต้องเก่งมากเพราะถ้าเก่งมากเกินไป (IQ สูง) อาจมีทัศนคติแบบปิดกั้น ไม่ยอมรับใครหรือไม่ยอมรับฟังก็จะเกิดปัญหาการทำงานภายในองค์กรได้ในหลาย ๆ กิจกรรมได้กำหนดนโยบายไว้ว่า “Recruit from Attitude, Train for Skills.”

2.1.8 การเปลี่ยนทัศนคติ

เนื่องจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ นั้น เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ทั้งสิ้น ดังนั้น จึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับเพิ่มขึ้นเพียงแต่กระบวนการเปลี่ยนแปลงอาจจะเร็วหรือช้าเท่านั้นซึ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การใส่ใจ (Attention) เป็นความสนใจในการรับฟัง ถ้าบุคคลไม่ให้ความสนใจที่จะฟังแล้ว ขบวนการต่อไปจะไม่เกิดขึ้น และจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ สาเหตุที่ทำให้คนสนใจ ได้แก่ ผู้สื่อความ และเนื้อหาของสารนั้น

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความเข้าใจในความของสารนั้น ความยากหรือง่ายเกินไป จะทำให้ผู้ฟังไม่สนใจและไม่เข้าใจ

3. การยอมรับ (Acceptance) เป็นผลมาจากการใส่ใจและความเข้าใจ หากบุคคลตั้งใจฟังและเข้าใจแจ่มแจ้ง จะเกิดการยอมรับ แต่หากไม่สนใจ และไม่มีความเข้าใจไม่เกิดการยอมรับขึ้น

4. การเก็บเอาไว้ (Retention) เป็นความคงทน อาจจะเก็บไว้ระยะหนึ่งเมื่อเวลาผ่านไปอาจเปลี่ยนไปหรืออาจจะยังคงอยู่ ถ้าตัวผู้สื่อมีความน่าเชื่อถือมาก การเก็บไว้ก็จะคงทนอยู่ได้นาน

5. การกระทำ (Action) บุคคลเมื่อเปลี่ยนทัศนคติ ก็จะเปลี่ยนด้านการกระทำด้วย ซึ่งมีผลต่อส่วนรวม ถ้าเราเปลี่ยนความเชื่อแล้ว แต่ไม่ได้ลงมือกระทำ ก็จะไม่มีผลกระทบกระเทือนกับใคร

2.1.9 การวัดทัศนคติ

เนื่องจากทัศนคติเป็นภาวะโน้มเอียงการแสดงออกไม่ใช่เป็นการกระทำแต่เป็นความรู้สึก ซึ่งลักษณะอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจ เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และการแสดงออกต่อสิ่งใดนั้น ไม่ว่าจะป็นรูปวาจาหรือลายลักษณ์อักษรก็ตาม บุคคลมักจะ

ไต่ตรองถึงความเหมาะสมตามสภาพการณ์ทางสังคม ค่านิยม การยอมรับ และการไม่ยอมรับ การเห็นชอบหรือไม่ชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม

ดังนั้น จึงยังไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติหรือท่าทีความรู้สึกของบุคคลโดยตรงอันจะเป็นดัชนีที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน การวัดทัศนคติจึงเป็นเพียงการบันทึกจากคำพูดและพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดของบุคคลนั้นกับสิ่งที่แสดงออกหรือค่านิยมของเขา ที่ผู้ทำการวัดสามารถมองเห็นและเป็นเพียงการคาดประมาณ (Estimate) ทัศนคติของบุคคลนั้นเท่านั้น

การหาข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ อาจมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้โดยวิธีการต่าง ๆ คือ

1. **สังเกตพฤติกรรมของบุคคล** วิธีการนี้กระทำได้ยาก หรือกระทำได้ แต่ผลลัพธ์ก็ยังไม่อาจให้ความมั่นใจได้ว่า จะแม่นยำจริง เพราะการแสดงออกของบุคคลเป็นอาภักภิรยา อาจไม่สะท้อนหรือสื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่แท้จริงได้

2. **วิธีการรายงานด้วยคำพูด** ซึ่งมักใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ/หรือการสัมภาษณ์ (Interview) ที่มีลักษณะเป็นปรนัย (Objective)

3. **วิธีการแปลความ** เป็นวิธีหาทัศนคติของบุคคลแบบอ้อม โดยที่ผู้ถูกถามไม่ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษา ไม่ระแวงสงสัย หรือรู้สึกหวั่นเกรงที่จะตอบคำถามหรือแสดงความรู้สึกนึกคิด และไม่ถูกจำกัดในการตอบทั้งในด้านเวลา และขอบเขตเนื้อหาเป็นวิธีที่สามารถวัดทัศนคติของบุคคลได้ชัดเจนละเอียดถูกต้องที่สุด แต่มีข้อจำกัดที่ว่าต้องใช้ผู้ศึกษาที่มีความสามารถ มีความชำนาญทางจิตวิทยา และใช้เวลามาก จึงเหมาะสำหรับใช้กับคนจำนวนน้อย

เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ วิธีวัดช่วงเท่ากัน (Equal Appearing Interval Scale) ของเทอร์ริส โตนและแบบมาตราบอกการประมาณค่า (Summated Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งเป็นการวัดระดับความรู้สึกของตนเอง

ลิเคิร์ตสร้างแบบวัดทัศนคติที่กำหนดให้ข้อความทุกข้อในแบบวัดทัศนคติ คือ ผลรวมของคะแนนทุกข้อในแบบวัด ซึ่ง ลิเคิร์ต ถือว่า ผู้มีทัศนคติต่อสิ่งใดก็ย่อมจะมีโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้น จะมีมาก และโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีอยู่น้อยทำนองเดียวกันกับผู้ที่มีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งใดสิ่งนั้น โอกาสที่จะเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้น จะมีมาก คะแนนรวมทุกข้อจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงทัศนคติของผู้ตอบในแบบวัดทัศนคติของแต่ละคน

การวัดทัศนคติของบุคคลในองค์การจะทำให้ทราบถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น ทัศนคติต่อองค์การ ทัศนคติต่องานที่ปฏิบัติ ทัศนคติต่อสภาพการทำงาน ทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน หรือ ทัศนคติต่อผลตอบแทน ซึ่งผลการวัดทัศนคติดังกล่าวจะ

แสดงให้ทราบถึงข้อค้นพบที่น่าสนใจต่าง ๆ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปปรับปรุง เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2.1.10 ทักษะที่สำคัญในองค์การ

ทักษะที่สำคัญในองค์การจะมีอยู่ 3 อย่างที่พึงประสงค์ คือ

1. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction)

Robbins (2003) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกที่เป็นบวกกับงาน พอใจในการทำงาน คนที่มีความพอใจในการทำงานจะรู้สึกดีที่ได้ทำงานนี้ ภาคภูมิใจในงาน สนุกกับการทำงาน Morse (1995) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ Strauss & Say less (1960) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรแต่บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย Blum & Naylor (1968) ได้ให้คำนิยามความพึงพอใจในการทำงาน ว่า หมายถึง ทักษะโดยรวมของพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากทัศนคติในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน อันได้แก่ ผลตอบแทน การควบคุมดูแล สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนบุคคลอันได้แก่ อายุ สุขภาพ อารมณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอันได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในองค์การ สถานะทางสังคม กิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การ เป็นต้น

2. ความผูกพันตนเองกับงาน (Job Involvement)

Robbins (2003) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกเป็นเจ้าของงานและอุทิศตนให้กับงาน รับผิดชอบงาน ชอบทำงาน อยากให้งานสำเร็จ อยากให้ผลงานออกมาดี เช่น กรณีจราจรลงไปโบกรถไม่ว่าฝนจะตกแดดจะออกหรือน้ำจะท่วมก็ตาม เพราะจราจรเหล่านั้นทุ่มเท หรืออุทิศตนให้กับงาน Lodahl and Kejner (1965) ได้ให้ความหมายว่าเป็นการแสดงออกทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีต่องาน อันเนื่องมาจากงานมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์โดยรวมของตน และคุณค่าของงานซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงาน ทำให้มีผลต่อความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า Kanungo (1982) ให้ความหมายว่า ความผูกพันในงานเป็นภาวะทางจิตวิทยาที่บุคคลมีความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน และรับรู้ว่างานมีพลังที่จะตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและความคาดหวังของเขา

3. ความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment)

องค์กรที่ประสบความสำเร็จ องค์กรที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์กรที่ให้โอกาสแก่พนักงานดูแลพนักงานดี สมาชิกมักจะมีความรู้สึกรักองค์กร ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิก เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกร่วมกับองค์กรสูง และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ตั้งใจทำงาน ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรเหมือนกับของของตน แก่ตัวแทนองค์กรเมื่อถูกคนอื่นกล่าวหา และมักจะใช้สรรพนามแทนตัวว่าเราหรือของเรา เช่น องค์กรของเรา หน่วยงานของพวกเรา Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร Mowday (1982) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค้ำให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้

2.2.1 การเรียนรู้

โดยทั่ว ๆ ไปคนก็คิดว่าตนรู้และเข้าใจว่าการเรียนรู้คืออะไร และมักจะเชื่อมโยงการเรียนรู้กับการเรียนการสอนที่เกิดขึ้นในสถาบันการศึกษา แต่จริง ๆ แล้วการเรียนรู้จะเป็นเรื่องที่กว้างกว่านั้น และเป็นแนวความคิดพื้นฐานที่สำคัญ ที่จะต้องทราบและเข้าใจในหลักการและแนวคิดด้วยเหตุผลหลาย ๆ ประการ ดังนี้

1. การเรียนรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะช่วยให้สามารถกำหนดรูปแบบ (Form) ของพฤติกรรมที่จะแสดงออกให้ถูกต้องและเหมาะสมได้ และเป็นแนวความคิดพื้นฐานที่จะใช้เพื่อปรับ (Modify) พฤติกรรมคนอื่นเพื่อให้เป็นไปอย่างที่ต้องการได้

2. ไม่ว่าจะป็นพนักงานในระดับใด หรือปฏิบัติงานในหน้าที่ใดก็ตาม พนักงานก็จำเป็นต้องมีการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ

3. ทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ ของการเรียนรู้จะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการจัดการโดยฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและพัฒนา

4. ความเข้าใจในเรื่องการเรียนรู้จะช่วยเพิ่มความสามารถในการจูงใจพนักงาน การบังคับบัญชาและการมอบหมายงานให้สำเร็จลงได้

นอกจากนั้น ผู้บริหารยังมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานและให้รางวัลตอบแทนการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเหมาะสมด้วย ซึ่งแนวคิดในเรื่องการเรียนรู้เรื่องการเสริมแรงจะเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการให้เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.2.2 ความหมายของการเรียนรู้

Cronbach (1954) อธิบายว่า การเรียนรู้เป็นการแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับมา

Carlson (2010, p. 124) กล่าวถึงการเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อม

Spencer (2013, pp. 153-154) อธิบายว่า การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ถาวรอันเนื่องมาจากการฝึกฝนหรือประสบการณ์

Gerring & Phillip (2004, p. 164) กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการประสบการณ์ซึ่งมีผลให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือพฤติกรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างถาวร

Coon & Mitterer (2013, p. 206) การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากประสบการณ์ ซึ่งนิยามนี้รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงชั่วคราว และถาวรโดยมีแรงจูงใจ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายหลัง

Hilgard and Bower (1966) อธิบายว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันเป็นผลมาจากการฝึกฝนและประสบการณ์ แต่มิใช่ผลจากการตอบสนองที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เช่น สัญชาตญาณ วุฒิภาวะ หรือจากการเปลี่ยนแปลงชั่วคราวของร่างกาย เช่น ความเมื่อยล้า และพิษของยา เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การเรียนรู้มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยมีสิ่งแวดล้อม ประสบการณ์ของบุคคลเป็นตัวขับเคลื่อนพฤติกรรมที่แสดงออกมาซึ่งอาจเปลี่ยนแค่ชั่วคราวหรือถาวร โดยมีแรงจูงใจ เพื่อตอบสนองให้การแสดงออกของพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

สมชาย รัตนทองคำ (2554, น.19-29) อธิบายความหมายของการเรียนรู้ไว้ ดังนี้

การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลนั้น ๆ ต่อสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งเร้าที่เผชิญ ทำให้บุคคลสนองความต้องการของตน และ ทำให้สามารถเผชิญหรือปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมต่อไป (Berton, 1963 อ้างถึงใน สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2533) อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ได้รับความรู้ความเข้าใจ ทั้งนี้โดยขึ้น

อยู่กับความสามารถในการจำได้ (Roger, 1968 อ้างถึงใน สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2533) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีลักษณะที่ถาวรหรืออาจเรียกว่าประสบการณ์นั่นเอง

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2533) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีการเรียนรู้สามารถแยกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้เป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มพุทธินิยม ทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการเรียนรู้ตามกลุ่มมนุษยนิยม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มพุทธินิยม (Cognitivism)

นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้สนใจที่จะศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการคิด และการรับรู้ของบุคคลในช่วงที่กำลังเรียนรู้ว่า กระบวนการรับรู้มีการจัดเรียงเรียงความรู้ ความจำ หรือประสบการณ์ที่ผ่านมาให้เป็นระบบระเบียบหรือเป็น โครงสร้างเพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ (Cognitive Development) และสติปัญญาอย่างไร รวมทั้งได้นำเอาความรู้ความเข้าใจ และความจำที่เก็บมาใช้กับการแก้ไขปัญหาใหม่อย่างไรบ้าง ซึ่งจุดสนใจของนักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ไม่ได้อยู่ที่สิ่งซึ่งสังเกตได้ หากแต่มุ่งไปยังกระบวนการคิดที่ซับซ้อนและยังให้ความสนใจกับความรูสึกนึกคิด ความตั้งใจและเป้าหมายของบุคคล โดยมีความเชื่อว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นต้องอาศัยทั้งสิ่งแวดล้อมและตัวผู้เรียนประสานสัมพันธ์กัน คือส่วนหนึ่งต้องมาจากความต้องการ ความตั้งใจ และเป้าหมายของผู้เรียน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าภายนอกอย่างเดียว และจะเน้นให้ตัวผู้เรียนมีบทบาทและส่วนร่วมมาก โดยที่ผู้เรียนจะต้องมีความมุ่งมั่นและกำหนดวัตถุประสงค์เป็นเป้าหมายของตัวเองไว้

ทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มพุทธินิยม ประกอบด้วย

1.1 ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของบรูเนอร์

ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของบรูเนอร์ (Bruner, 1966 อ้างถึงใน ธวัชชัย ชัยจิรฉายา-กุล, 2529) ได้แบ่งการพัฒนาการทางสติปัญญาของมนุษย์เป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ความเจริญเติบโตที่เพิ่มขึ้นสังเกตได้จากการเพิ่มการตอบสนองที่ไม่ผูกพันกับสิ่งเร้าเฉพาะตามธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะนั้น
2. ความเจริญเติบโตขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในตัวคน ไปสู่ “ระบบเก็บรักษา” ที่สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม
3. ความเจริญเติบโตทางสติปัญญาเกี่ยวข้องข้องกับการเพิ่มความสามารถที่จะพูดกับตนเองและคนอื่น ๆ โดยใช้คำพูดและสัญลักษณ์ในสิ่งที่บุคคลนั้น ๆ ได้ทำไปแล้วหรือสิ่งที่จะทำ
4. ความเจริญเติบโตทางสติปัญญาขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ที่เป็นระบบและโดยบังเอิญระหว่างผู้สอนและผู้เรียน

5. การสอนสามารถอำนวยความสะดวกได้โดยสื่อทางภาษา ซึ่งจบลงโดยไม่เพียงแต่เป็นสื่อสำหรับการแลกเปลี่ยนเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือที่ผู้เรียนสามารถใช้ให้ตนเองนำคำสั่งไปยังสิ่งแวดล้อมด้วย

6. การพัฒนาทางสติปัญญาเห็นได้จากการเพิ่มความสามารถที่จะจัดการกับตัวเลือกหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันความสามารถที่จะเฝ้าดูขั้นตอนต่าง ๆ ในระยะเวลาเดียวกันและความสามารถที่จะจัดเวลาและการเข้าร่วมกิจกรรมในลักษณะที่เหมาะสมกับความต้องการหลาย ๆ อย่าง

1.2 ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของเพียเจท์

พรณี ช.เจนจิต (2528) กล่าวว่า ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของเพียเจท์ เป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงกระบวนการคิดทางด้านสติปัญญาของเด็กจากแรกเกิดจนถึงวัยรุ่น ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความรู้ทางด้านจิตวิทยาพัฒนาการอย่างมาก เพียเจท์ได้กระตุ้นให้นักวิชาการสนใจกับขั้นตอนของพัฒนาการ โดยเฉพาะในส่วนของที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ เพียเจท์มีความเชื่อว่า เป้าหมายของพัฒนาการของมนุษย์นั้น คือ ความสามารถที่จะคิดอย่างมีเหตุผลกับสิ่งที่ป็นนามธรรม ความสามารถที่จะคิดตั้งสมมติฐานอย่างสมเหตุสมผล และ ความสามารถที่จะตั้งกฎเกณฑ์และการแก้ปัญหา

เพียเจท์กล่าวว่า โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์มีแนวโน้มพื้นฐานที่ติดตัวมาแต่กำเนิด 2 ลักษณะคือ 1. การจัดระบบภายใน (Organization) และ 2. การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม (Adaptation) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การจัดระบบภายใน เป็นการจัดภายในโดยวิธีรวมกระบวนการต่าง ๆ เข้าเป็นระบบ อย่างติดต่อกันเป็นเรื่องเป็นราว เช่น เด็กเล็กเห็นของแล้วคว้า ซึ่งกิจกรรมนี้ประกอบด้วย 2 กระบวนการ คือ เห็น คว้า การที่เด็กสามารถทำกิจกรรม 2 อย่างได้ในเวลาเดียวกัน เรียกว่า เป็นการรวมกระบวนการเข้าเป็นระบบ

2. การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม หมายถึงการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมเป็นแนวโน้มที่มีแต่กำเนิด อันเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการ ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการดูดซับ เป็นกระบวนการที่เกิดก่อน กล่าวคือ เมื่อเด็กแรกเกิด (ยังไม่มีประสบการณ์ใด ๆ) มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งรอบ ๆ ตัว ก็จะมีการดูดซับภาพหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ เข้าไป (ตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล) และจะแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งใหม่ดังเช่นที่เคยมีประสบการณ์ เพราะคิดว่าสิ่งใหม่เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์เดิม เช่น เด็กเล็กอายุประมาณ 1 ขวบ เมื่อได้สิ่งใดมาจะเอาเข้าปากกัดหรือเขย่าเล่น แม้แต่หากเอาแท่งแม่เหล็กให้เด็กก็จะแสดงพฤติกรรมต่อแท่งแม่เหล็กนั้นเหมือนดังที่แสดงต่อสิ่งอื่น คือ กัดหรือเขย่า นั่นคือแสดงพฤติกรรมตามประสบการณ์เดิม ฉะนั้นลักษณะที่เด็กมีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าใด ๆ ตามประสบการณ์เดิมเรียกว่า การดูดซับ (Assimilation)

การดูดซับจะมากขึ้นเรื่อยๆ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เด็กเล็ก ๆ ยังมีประสบการณ์แคบการรู้จักสิ่งแวดล้อมของเด็กยังน้อย เช่น เด็กรู้จักแต่แมว หมาเมื่อเด็กไปเห็นวัว เด็กจะดูดซับเข้ามาตามประสบการณ์น้อยที่เด็กมีอยู่ โดยที่คิดว่าวัวตัวนั้นเป็นแมวหรือหมา ฉะนั้นเด็กจะเรียก วัวตัวนั้นตามประสบการณ์ของเด็ก การที่เด็กได้มีปะทะสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เด็กจะดูดซับประสบการณ์ต่าง ๆ เข้าไปเป็นภาพ หรือ โครงสร้างทางปัญญาที่มีอยู่ในสมองของแต่ละบุคคล ซึ่งภาพหรือโครงสร้างดังกล่าวนี้จะสะสมเพิ่มพูนขึ้นเรื่อย ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

2. กระบวนการปรับให้เหมาะ เป็นความสามารถในการปรับความเข้าใจเดิมให้เข้ากับประสบการณ์ใหม่หรือสิ่งแวดล้อมใหม่ หรือเป็นการเปลี่ยนความคิดเดิมให้สอดคล้องกับสิ่งใหม่ดังเช่นตัวอย่างเด็กที่ได้รับแท่งแม่เหล็กครั้งแรกเด็กจะมีปฏิสัมพันธ์กับแท่งแม่เหล็กเหมือนกับที่เคยแสดงต่อของเล่นที่คุ้นเคยต่าง ๆ คือ กัดหรือเขย่าหรืออาจจะเกาะเล่น หรือโยนเล่นให้เกิดเสียง และโดยบังเอิญเด็กพบคุณสมบัติเฉพาะตัวของแท่งแม่เหล็ก คือสามารถดูดเหล็กได้ ฉะนั้น เด็กจะมีการปรับความเข้าใจเดิมที่มีต่อแท่งแม่เหล็กนั้นว่า ไม่ใช่มีไว้ดูดหรือกัดหรือโยนเล่น แต่เด็กจะลองใช้แท่งแม่เหล็กนั้น ไปดูดสิ่งต่าง ๆ ทั่ว ๆ ไป เพื่อดูว่าแท่งแม่เหล็กนั้นจะดูดอะไรได้บ้างหรือดูดอะไรไม่ได้บ้าง พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปเนื่องจากเด็กมีการปรับความเข้าใจเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งใหม่นั้น คือ กระบวนการปรับให้เหมาะ

3. ความสมดุล (Equilibration) ในการที่เด็กมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งใดก็ตามในครั้งแรก เด็กจะพยายามทำความเข้าใจประสบการณ์ใหม่ด้วยการใช้ความคิดเก่าหรือประสบการณ์เดิม (กระบวนการดูดซับ) แต่เมื่อปรากฏว่าไม่ประสบความสำเร็จ เด็กจะต้องเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ (กระบวนการปรับให้เหมาะ) จนกระทั่งในที่สุดเด็กสามารถผสมผสานความคิดหรือประสบการณ์ใหม่นั้น ให้กลมกลืนเข้ากันได้กับความคิดเก่า สภาพการณ์เช่นนี้ก่อให้เกิดความสมดุล ซึ่งทำให้นักคิดสามารถปรับแนวคิดเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ เกิดการเรียนรู้ การที่บุคคลมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจนเกิดสภาพที่สมดุลเช่นนี้ จะนำไปสู่พัฒนาการทางสติปัญญา จากจุดนี้แสดงให้เห็นว่าเมื่อเด็กมีพัฒนาการจากขั้นหนึ่งไปสู่อีกขั้นหนึ่ง และการเปลี่ยนแปลงนี้จะนำไปสู่จุดภาวะที่สมบูรณ์ในที่สุด สำหรับเด็กโตหรือผู้ใหญ่ก็ยังเกิดกระบวนการดูดซับเช่นกันหากสิ่งเร้าที่เผชิญนั้นเป็นเรื่องใหม่ซึ่งไม่มีประสบการณ์มาก่อน และอาจเกิดกระบวนการปรับให้เหมาะหากสิ่งเร้าเผชิญนั้นตนเองมีข้อมูลหรือมีประสบการณ์บ้างแต่ไม่สมบูรณ์ จนกระทั่งเกิดสมดุลหรือเรียนรู้ เป็นต้น

4. การปฏิบัติการ (Operation) การปฏิบัติหรือกระบวนการปฏิบัติเป็นหัวใจสำคัญของพัฒนาการทางสติปัญญาของเพียเจท์ เป็นสภาพที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถทางสมองที่คิดแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ลักษณะสำคัญของการปฏิบัติการคือ ความสามารถที่เด็กจะคิดย้อนกลับได้

หมายถึง ความสามารถคิดกลับระหว่างจุดสุดท้ายและจุดเริ่มต้นได้ เช่น เมื่อเติ้กรูว่า น้ำในแก้วใบหนึ่ง เมื่อรินไปสู่ภาชนะอื่นที่มีรูปร่างต่าง ๆ กัน น้ำจำนวนนั้นก็ยังคงเท่าเดิมไม่เปลี่ยนแปลง เมื่อรินกลับมาสู่แก้วเดิม หรือการที่แบ่งดินน้ำมันออกเป็น 2 ก้อนนั้น เมื่อนำมารวมกันจะมีจำนวนเท่าเดิม เป็นต้น

2. ทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism)

การเรียนรู้ตามทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยมมีความเชื่อและแนวคิดพื้นฐาน คือ

1. พฤติกรรมทุกอย่างเกิดขึ้น โดยการเรียนรู้ได้และสังเกตได้
2. พฤติกรรมแต่ละชนิดเป็นผลรวมของการเรียนที่เป็นอิสระหลายอย่าง
3. การเสริมแรง ช่วยทำให้พฤติกรรมเกิดขึ้นได้ นักจิตวิทยาที่ยึดถือทางพฤติกรรมนิยม

แบ่งพฤติกรรมของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยสิ่งเร้า (Respondent Behavior) หมายถึง เมื่อมีสิ่งเร้าก็จะเกิดการตอบสนองของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ ทฤษฎีที่อธิบายการเรียนรู้ประเภทนี้เรียกว่า “ทฤษฎีการเสริมแรง”

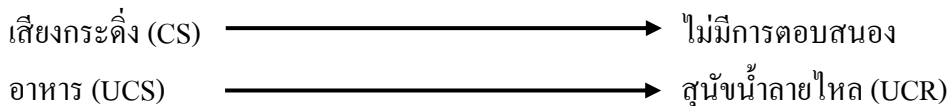
2. พฤติกรรมที่บุคคลหรือสัตว์แสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมา (Operant Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลหรือสัตว์แสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมา โดยปราศจากสิ่งเร้าที่แน่นอน และพฤติกรรมนี้มีผลต่อสิ่งแวดล้อมทฤษฎีการเรียนรู้ที่ใช้อธิบาย เรียกว่า Operant Conditioning Theory ซึ่งนักจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยมนี้ ประกอบด้วย Pavlov, Watson, Thorndike, Guthrie, Skinner ซึ่งนักทฤษฎีกลุ่มนี้จะเน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งสามารถสังเกตได้ การเปลี่ยนแปลงนี้เกิดจากระบวนการเรียนรู้ การเชื่อมโยง

2.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ระบบการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning Theory) ของ Pavlov

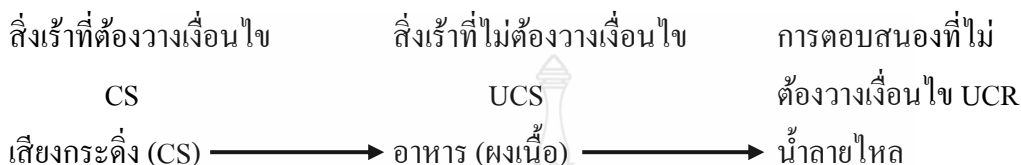
ทฤษฎีการเรียนรู้ระบบการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกหรือที่เรียกว่า พฤติกรรมการตอบสนอง (Respondent behavior) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยอาศัยสิ่งเร้ามากระตุ้นเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งจะสังเกตได้

Pavlov (1849 อ้างถึงใน สุรางค์ โคว์ตระกูล, 2541) สรุปหลักการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกได้คือ “เมื่อนำสิ่งเร้าที่เป็นกลาง หรือสิ่งเร้าที่มีการวางเงื่อนไข Conditional Stimulus หรือ (CS) เสนอควบคู่กับสิ่งเร้าที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข Unconditional Stimulus หรือ (UCS) ซ้ำ ๆ หลายครั้ง ในที่สุดสิ่งเร้าที่เป็นกลางนั้น จะกลายเป็นสิ่งเร้าที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองได้ด้วยตัวมันเอง ซึ่งทำการศึกษาพฤติกรรมของสุนัขเมื่อถูกวางเงื่อนไข หรือ เรียกว่าการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก ดังแสดงในภาพที่ 2.2

ก่อนวางเงื่อนไข



ระหว่างวางเงื่อนไข



หลังวางเงื่อนไข



CS คือ สิ่งเร้าที่มีเงื่อนไข

CR คือ การตอบสนองที่มีเงื่อนไข

UCS คือ สิ่งเร้าที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข

UCR คือ การตอบสนองที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข

ภาพที่ 2.2 แสดงกระบวนการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไขของ Pavlov

ที่มา : สุรางค์ ไคว้ตระกูล (2541)

สรุปได้ว่า เมื่อสุนัขได้ยินเสียงกระดิ่งซึ่งเป็นสิ่งเร้าที่ไม่มีอำนาจในการดึงดูดใจให้สุนัขตอบสนองได้ สุนัขไม่มีอาการน้ำลายไหล เมื่อสุนัขเห็นอาหารซึ่งเป็นสิ่งเร้าสุนัขก็จะมีพฤติกรรมแสดงอาการน้ำลายไหล จึงจัดได้ว่าเป็นสิ่งเร้าที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข Unconditioned Response หรือ (UCR) สำหรับอาการที่สุนัขเกิดน้ำลายไหลเมื่อได้ยินเสียงกระดิ่งเพียงอย่างเดียวเป็นการตอบสนองที่ถูกวางเงื่อนไขแล้ว Conditioned Response หรือ (CR)

การทดลองของ Pavlov เกี่ยวกับการวางเงื่อนไข แบบคลาสสิกเป็นการทดลองทางวิทยาศาสตร์อย่างละเอียด และให้รายละเอียดเกี่ยวกับการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกหลายอย่างจนได้หลักการเกี่ยวกับการเรียนรู้หลายอย่าง ซึ่งเป็นหลักการที่นักจิตวิทยายังคงใช้อยู่จนถึงทุกวันนี้

Watson (1919) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกเกี่ยวกับมนุษย์โดยศึกษาเรื่องความกลัวในปี ค.ศ. 1920 Watson ได้ทดลองกับเด็กทารกอายุ 8-9 เดือน โดยการเคาะแผ่น

เหล็กทำให้เกิดเสียงดังโดยเป็นสิ่งเร้าที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข ซึ่งจะก่อให้เกิดการตอบสนองคือ ความกลัว
 วิตสันใช้หนูขาวเป็นสิ่งเร้าเพื่อวางเงื่อนไขมาล่อให้เด็กไม่กลัว แต่เมื่อเด็กจะเอื้อมมือไปจับหนูขาว ก็
 จะกลัวทันที

ต่อมาเขาได้แก้ความกลัวโดยให้แม่ของเด็กอุ้มแล้วนำหนูขาวมาให้จับ ตอนแรกเด็กร้องไห้
 เพราะกลัว แต่เมื่อแม่ปลอบว่าไม่น่ากลัว พร้อมกับเอามืออุบหนูขาวให้เด็กดูจนเด็กสามารถจับหนูขาว
 ได้ การทดลองของ Watson นี้ทำให้จิตแพทย์นำมาใช้รักษาคนไข้ที่มีความกลัวในสิ่งแปลก ๆ

2.2 ทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบโอเปอเรนท์ (Operant Conditioning)

Skinner (1950) นำเสนอทฤษฎีการเรียนรู้ที่เรียกว่า “Operant Conditioning” คือพฤติกรรมที่
 คนหรือสัตว์แสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมาโดยปราศจากสิ่งเร้าที่แน่นอน ซึ่งพฤติกรรมนี้มีผลต่อ
 สิ่งแวดล้อม

Skinner ทำการทดลองโดยใช้หนูและนกเป็นสัตว์ทดลอง แล้วนำหลักการมาศึกษาการ
 เรียนรู้ของมนุษย์ จากแนวคิดที่ว่าพฤติกรรมส่วนมากของมนุษย์เป็นประเภทโอเปอเรนท์ซึ่งสิ่งมีชีวิต
 จะเป็นผู้เริ่มกระทำต่อสิ่งแวดล้อมของตนเองถ้าต้องการให้คงอยู่ตลอดไปจำเป็นต้องให้แรงเสริม ซึ่ง
 การเสริมแรง แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) คือ สิ่งของ คำพูด สภาพการณ์ที่จะ
 ช่วยให้พฤติกรรมโอเปอเรนท์เกิดขึ้นอีก หรือสิ่งที่ทำให้เพิ่มความน่าจะเป็นไปได้ของการเกิด
 พฤติกรรมโอเปอเรนท์ การเสริมแรงทางบวกในองค์การได้แก่ การขึ้นเงินเดือน การให้คำชมเชย
 เป็นต้น

2. การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) คือ การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์หรือ
 สิ่งแวดล้อมบางอย่าง การเสริมแรงทางลบในองค์การได้แก่ การลงโทษ

ภาพที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมและการกระตุ้นพฤติกรรมกับตัวเสริมแรง
 ของ Skinner

เพิ่มพฤติกรรม	การเสริมแรงทางบวก	การเสริมแรงทางลบ
ลดพฤติกรรม	การหยุดยั้ง	การลงโทษ

กระตุ้นพฤติกรรม ไม่กระตุ้นพฤติกรรม

ภาพที่ 2.3 แสดงตัวเสริมแรงตามทัศนคติของ Skinner

ที่มา : วิโรจน์ สารรัตนะ (2542)

Skinner ยังพบอีกว่าคนใช้วิธีการเสริมแรงประเภทต่าง ๆ กัน จะมีผลต่อความเร็วของการทำงานและความมีมานะอดทนในการทำงานด้วย ขึ้นอยู่กับแรงเสริมที่ใช้ การเสริมแรงตามอัตราส่วนที่แน่นอนหรือคงที่ จะช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น เช่น ถ้าหัวหน้างานบอกว่า โครงการนี้แผนกทำเสร็จก่อนกำหนดจะพาไปพักผ่อนชายทะเล เป็นต้น

ทฤษฎีของ Pavlov และ Skinner เกี่ยวข้องกับการตอบสนองเหมือนกัน แต่แตกต่างกันคือ การเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกตอบสนองมีลักษณะแน่นอนเพราะไม่มีทางเลือกซึ่งได้แก่ ถ้าเหตุการณ์นี้เกิดขึ้น พฤติกรรมการตอบสนองจะออกมาเป็นอย่างไร เรียกว่า เป็นพฤติกรรมสะท้อนกลับ (Reflexive Behavior) ส่วนการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบโอเปอเรชั่นนั้น พฤติกรรมที่เกิดขึ้น พฤติกรรมซ้ำอีกขึ้นอยู่กับผลของการกระทำ หากผลออกมาได้รับความพึงพอใจ จะเป็นการเสริมแรงทางบวก และมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นอีกในอนาคต แต่ถ้าผลออกมาไม่ได้รับความพึงพอใจ จะเป็นการเสริมแรงทางลบ ซึ่งอาจได้รับโทษ จึงมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมเช่นนั้น

2.3 ทฤษฎีการเรียนรู้ของ Bruner

Bruner (อ้างถึงใน สุรางค์ โคว์ตระกูล, 2541) พัฒนาทฤษฎีการเรียนรู้โดยการค้นพบ (Discovery Approach) โดยมีแนวคิดว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้เรียนได้ประมวลข้อมูลข่าวสารจากการที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและสำรวจสิ่งแวดล้อม การรับรู้ของมนุษย์เป็นสิ่งที่เลือกหรือเลือกรับรู้ขึ้นกับความใส่ใจของผู้เรียนที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ การเรียนรู้จะเกิดจากการค้นพบเนื่องจากความอยากรู้อยากเห็น

แนวคิดพื้นฐานทฤษฎีการเรียนรู้ที่ Bruner ค้นพบคือ การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงเป็นผลของการปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นในตัวของผู้เรียนแล้ว ยังเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

- 1) ผู้เรียนแต่ละคนมีประสบการณ์และพื้นฐานความรู้แตกต่างกัน การเรียนรู้จะเกิดจากการที่ผู้เรียนสร้างความสัมพันธ์ใหม่กับประสบการณ์และมีความหมายใหม่
- 2) พัฒนาการทางเชาวน์ปัญญาจะเห็นได้ชัด โดยผู้เรียนสามารถรับสิ่งเร้าที่ให้เลือกได้หลายอย่างพร้อม ๆ กัน

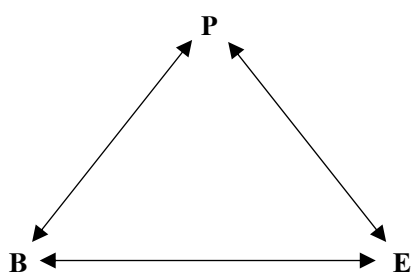
2.4 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory)

Bandura, Ross & Ross (1963) อธิบายว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา เชื่อว่ามนุษย์ส่วนมากเรียนรู้จากการสังเกตหรือการเลียนแบบ เนื่องจากมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวอยู่เสมอ Bandura อธิบายว่าการเรียนรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมในสังคม ซึ่งทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน Bandura (1969, 1971)

จึงเปลี่ยนชื่อทฤษฎีการเรียนรู้ของท่านว่า การเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) แต่ต่อมาได้เปลี่ยนเป็น การเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) อีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจาก Bandura พบจากการทดลองว่า สาเหตุที่สำคัญอย่างหนึ่งในการเรียนรู้ด้วยการสังเกต คือ ผู้เรียนจะต้องเลือกสังเกตสิ่งที่ต้องการเรียนรู้โดยเฉพาะ และสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ ผู้เรียนจะต้องมีการเข้ารหัส (Encoding) ในความทรงจำระยะยาวได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ผู้เรียนต้องสามารถที่จะประเมินได้ว่าตนเลียนแบบได้ดีหรือไม่ได้อย่างไร และจะต้องควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ด้วย (metacognitive) Bandura, 1986 จึงสรุปว่า การเรียนรู้โดยการสังเกตจึงเป็นกระบวนการทางการรู้คิดหรือพุทธิปัญญา (Cognitive Processes) การเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบ (Observational Learning หรือ Modeling) Bandura มีความเห็นว่าทั้งสิ่งแวดล้อม และตัวผู้เรียนมีความสำคัญเท่า ๆ กัน Bandura กล่าวว่า คนเรามีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราอยู่เสมอการเรียนรู้เกิดจาก ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน พฤติกรรมของคนเราส่วนมากจะเป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) หรือการเลียนแบบจากตัวแบบ (Modeling) สำหรับตัวแบบไม่จำเป็นต้องเป็นตัวแบบที่มีชีวิตเท่านั้น แต่อาจจะเป็นตัวสัญลักษณ์ เช่น ตัวแบบที่เห็นในโทรทัศน์ หรือภาพยนตร์หรืออาจจะเป็นรูปภาพการ์ตูน หนังสือก็ได้ นอกจากนี้ คำบอกเล่าด้วยคำพูดหรือข้อมูลที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรก็เป็นตัวแบบได้ การเรียนรู้โดยการสังเกตไม่ใช่การลอกแบบจากสิ่งที่สังเกตโดยผู้เรียนไม่คิด คุณสมบัติของผู้เรียนมีความสำคัญ เช่น ผู้เรียนจะต้องมีความสามารถที่จะรับรู้สิ่งเร้า และสามารถสร้างรหัสหรือกำหนดสัญลักษณ์ของสิ่งที่สังเกตเก็บไว้ในความจำระยะยาว และสามารถเรียกใช้ในขณะที่ยังสังเกตต้องการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ Bandura ได้เริ่มทำการวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้โดยการสังเกต หรือการเลียนแบบ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 เป็นต้นมา ได้ทำการวิจัยเป็นโครงการระยะยาว และได้ทำการพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้ทีละอย่าง โดยใช้กลุ่มทดลองและควบคุมอย่างละเอียด และเป็นขั้นตอน ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของการวิจัยที่ Bandura และผู้ร่วมงานเกี่ยวกับการเรียนรู้โดยการสังเกตผลการวิจัยที่ได้รับ ความสนใจจากนักจิตวิทยาเป็นอันมาก และมีผู้นำไปทำงานวิจัยโดยใช้สถานการณ์แตกต่างไป ผลที่ได้รับสนับสนุนข้อสรุปของศาสตราจารย์ Bandura เกี่ยวกับการเรียนรู้โดยการสังเกต การทดลองอันแรกโดย Bandura, Ross, & Roos, (1961) เป็นการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวโดยการสังเกต Bandura และผู้ร่วมงานได้แบ่งเด็กออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มหนึ่งให้เห็นตัวอย่างจากตัวแบบที่มีชีวิต แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว เด็กกลุ่มที่สองมีตัวแบบที่ไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว และเด็กกลุ่มที่สามไม่มีตัวแบบแสดงพฤติกรรมให้ดูเป็นตัวอย่าง ในกลุ่มมีตัวแบบแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวการทดลองเริ่มด้วยเด็กและตัวแบบเล่นตุ๊กตา (Tinker Toys) สักครู่หนึ่งประมาณ 1-10 นาที ตัวแบบลุกขึ้นต่อย เตะ ทูบ ตุ๊กตาที่ทำ

ด้วยยางแล้วเป่าลม ฉะนั้นตุ๊กตาจึงทนการตะตอยหรือแม้ว่าจะนั่งทับหรือยืนก็ไม่แตก สำหรับเด็กกลุ่มที่สอง เด็กเล่นตุ๊กตาใกล้ ๆ กับตัวแบบ แต่ตัวแบบไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวให้ดูเป็นตัวอย่าง เด็กกลุ่มที่สามเล่นตุ๊กตาโดยไม่มีตัวแบบ หลังจากเล่นตุ๊กตาแล้วแม่ผู้ทดลองพาเด็กไปคู่อึ่งที่มีตุ๊กตาที่น่าเล่นมากกว่า แต่บอกว่าห้ามจับตุ๊กตา เพื่อจะให้เด็กรู้สึกคับข้องใจ เสร็จแล้วนำเด็กไปอีกห้องหนึ่งที่ละคน ซึ่งมีตุ๊กตาหลายชนิดวางอยู่และมีตุ๊กตาข่างที่เหมือนกับตุ๊กตาที่ตัวแบบตะตอยและทบรวมอยู่ด้วย ผลการทดลองพบว่า เด็กที่อยู่ในกลุ่มที่มีตัวแบบแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ตะตอยทบ รวมทั้งนั่งทับตุ๊กตาข่างเหมือนกับที่สังเกตจากตัวแบบแสดงและค่าเฉลี่ย (Mean) ของพฤติกรรมก้าวร้าวที่แสดงโดยเด็กกลุ่มนี้ทั้งหมดสูงกว่าค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กกลุ่มที่สองและกลุ่มที่สามการทดลองที่สองก็เป็นการทดลองของ Bandura, Ross, & Roos (1963) วิธีการทดลองเหมือนกับการทดลองที่หนึ่งแต่ใช้ภาพยนตร์แทนของจริง โดยกลุ่มหนึ่งดูภาพยนตร์ที่ตัวแบบ แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว อีกกลุ่มหนึ่งดูภาพยนตร์ที่ตัวแบบไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ผลของการทดลองที่ได้เหมือนกับการทดลองที่หนึ่ง คือ เด็กที่ดูภาพยนตร์ที่มีตัวแบบแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว จะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวมากกว่าเด็กที่อยู่ในกลุ่มที่ดูภาพยนตร์ที่ตัวแบบไม่แสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าว Bandura & Menlove (1968) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเด็ก ซึ่งมีความกลัวสัตว์เลื้อย เช่น สุนัข จนกระทั่งพยายามหลีกเลี่ยงหรือไม่ปฏิสัมพันธ์กับสัตว์เลื้อย ได้ให้เด็กกลุ่มหนึ่งที่มีความกลัวสุนัข ได้สังเกตตัวแบบที่ไม่กลัวสุนัข และสามารถจะเล่นกับสุนัขได้อย่างสนุก โดยเริ่มจากการค่อย ๆ ให้ตัวแบบเล่น ตะ และพูดคุยกับสุนัขที่อยู่ในกรงจนกระทั่งในที่สุดตัวแบบเข้าไปอยู่ในกรงสุนัข ผลของการทดลองปรากฏว่าหลังจากสังเกตตัวแบบที่ไม่กลัวสุนัข เด็กจะกล้าเล่นกับสุนัขโดยไม่กลัว หรือพฤติกรรมของเด็กที่กล้าที่จะเล่นกับสุนัขเพิ่มขึ้นและพฤติกรรมที่แสดงว่ากลัวสุนัขจะลดน้อยไป การทดลองของ Bandura ที่เกี่ยวกับการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบมีผู้นำไปทำซ้ำ ปรากฏผลการทดลองเหมือนกับBandura ได้รับ นอกจากนี้มีนักจิตวิทยาหลายท่านได้ใช้แบบการเรียนรู้ โดยวิธีการสังเกตในการเรียนการสอนวิชาต่าง ๆ ความคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา Bandura ได้ให้ความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์ของอินทรีย์และสิ่งแวดล้อม และถือว่าการเรียนรู้ก็เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม โดยผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน Bandura ได้ถือว่าทั้งบุคคลที่ต้องการจะเรียนรู้และสิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุของพฤติกรรมและได้อธิบายการปฏิสัมพันธ์ ดังนี้

1. Bandura ถือว่าการเรียนรู้เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม โดยผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน



B = พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล

P = บุคคล (ตัวแปรที่เกิดจากผู้เรียน)

E = สิ่งแวดล้อม

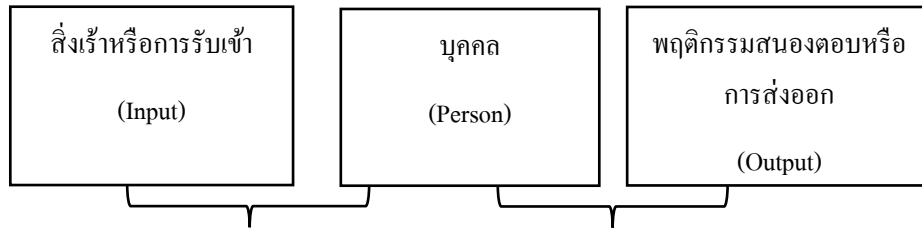
ภาพที่ 2.4 แสดงแนวคิดการเรียนรู้ของBandura

ที่มา : เรียม ศรีทอง (2542, น. 93)

2. Banduraให้ความแตกต่างของการเรียนรู้ (learning) และการกระทำ (performance) ถือว่ามีความแตกต่างที่สำคัญมาก เพราะคนอาจจะเรียนรู้อะไรหลายอย่างแต่ไม่ทำ ดังนั้น สรุปพฤติกรรมคนได้ 3 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมสนองตอบที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งแสดงหรือกระทำสม่ำเสมอ
2. พฤติกรรมเรียนรู้แต่ไม่เคยแสดงออกหรือกระทำ
3. พฤติกรรมไม่เคยแสดงออกทางการกระทำ เพราะไม่เคยเรียนรู้จริง ๆ

3. Banduraไม่เชื่อว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะคงตัวอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และทั้งสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ตัวอย่างเช่น เด็กที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวก็คาดหวังว่าผู้อื่นจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวต่อตนด้วย ความหวังนี้ก็ส่งเสริมให้เด็กแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว และผลพวงก็คือว่าเด็กอื่น (แม้ว่าจะไม่ก้าวร้าว) ก็จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองแบบก้าวร้าวด้วย และเป็นเหตุให้เด็กที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวยิ่งแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการย้ำความคาดหวังของตน Bandura สรุปว่า “เด็กที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวจะสร้างบรรยากาศก้าวร้าวรอบ ๆ ตัว จึงทำให้เด็กอื่นที่มีพฤติกรรมอ่อนโยนไม่ก้าวร้าวแสดงพฤติกรรมตอบสนองก้าวร้าว เพราะเป็นการแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งแวดล้อมที่ก้าวร้าว” ชั้นของการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ Bandura กล่าวว่า การเรียนรู้ทางสังคมด้วยการรู้คิดจากการเลียนแบบมี 2 ชั้น คือ ชั้นแรกเป็นชั้นการได้รับมาซึ่งการเรียนรู้ (Acquisition) ทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมได้ ชั้นที่ 2 เรียกว่าชั้นการกระทำ (Performance) ซึ่งอาจจะกระทำหรือไม่กระทำก็ได้ การแบ่งชั้นของการเรียนรู้แบบนี้ทำให้ทฤษฎีการเรียนรู้ของBanduraแตกต่างจากทฤษฎีพฤติกรรมนิยมชนิดอื่น ๆ การเรียนรู้ที่แบ่งออกเป็น 2 ชั้น ดังแสดงในภาพที่ 2.5

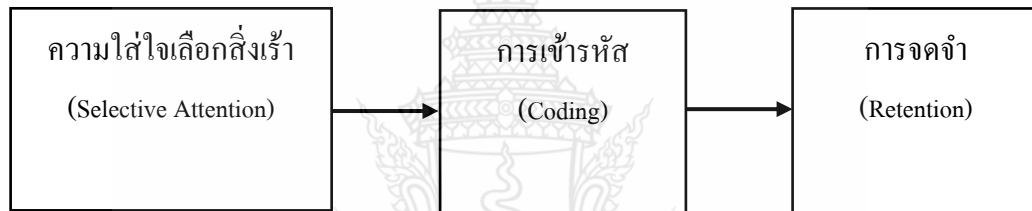


ขั้นที่ 1 การรับมาซึ่งการเรียนรู้ ขั้นที่ 2 การกระทำ

ภาพที่ 2.5 แสดงขั้นของการเรียนรู้โดยการเลียนแบบ

ที่มา : Bandura (1986 อ้างถึงในสุรางค์ โคว์ตระกูล, 2541)

ขั้นการรับมาซึ่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญเป็นลำดับ 3 ลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 2.6



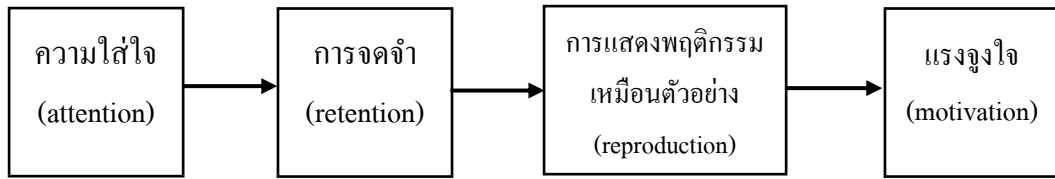
ภาพที่ 2.6 แสดงขั้นการรับมาซึ่งการเรียนรู้

ที่มา : Bandura (1986 อ้างถึงในสุรางค์ โคว์ตระกูล, 2541)

ส่วนประกอบของการเรียนรู้ขึ้นกับการรับมาซึ่งการเรียนรู้ จากรูปจะเห็นว่า ส่วนประกอบทั้ง 3 อย่าง ของการรับมาซึ่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการทางพุทธิปัญญา (Cognitive Processes) ความใส่ใจที่เลือกสิ่งเร้ามีบทบาทสำคัญในการเลือกตัวแบบสำหรับขั้นการกระทำ (Performance) นั้นขึ้นอยู่กับผู้เรียน เช่น ความสามารถทางด้านร่างกาย ทักษะต่าง ๆ รวมทั้งความคาดหวังที่จะได้รับแรงเสริม ซึ่งเป็นแรงจูงใจกระบวนการที่สำคัญในการเรียนรู้โดยการสังเกต Bandura (Bandura, 1977) ได้อธิบายกระบวนการที่สำคัญในการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเรียนรู้โดยตัวแบบว่ามีทั้งหมด 4 อย่าง คือ

1. กระบวนการใส่ใจ (Attention)
2. กระบวนการจดจำ (Retention)
3. กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (Reproduction)
4. กระบวนการจูงใจ (Motivation)

สามารถแสดงกระบวนการได้ ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 กระบวนการเรียนรู้ตามทฤษฎีของ Bandura

ที่มา : สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2541)

1. กระบวนการใส่ใจ (Attention) ความใส่ใจของผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญมาก ถ้าผู้เรียนไม่มีความใส่ใจในการเรียนรู้ โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้น การเรียนรู้แบบนี้อความใส่ใจจึงเป็นสิ่งแรกที่คุณเรียนจะต้องมี Bandura กล่าวว่าผู้เรียนจะต้องรับรู้ส่วนประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมของผู้ที่เป็นตัวแบบ องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบที่มีอิทธิพลต่อความใส่ใจของผู้เรียนมีหลายอย่าง เช่น เป็นผู้ที่มีเกียรติสูง (High Status) มีความสามารถสูง (High Competence) หน้าตาดี รวมทั้งการแต่งตัว การมีอำนาจที่จะให้รางวัลหรือลงโทษ คุณลักษณะของผู้เรียนก็มีความสัมพันธ์กับกระบวนการใส่ใจ ตัวอย่างเช่น วัยของผู้เรียน ความสามารถทางด้านพุทธิปัญญา ทักษะทางการใช้มือและส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย รวมทั้งตัวแปรทางบุคลิกภาพของผู้เรียน เช่น ความรู้สึกว่าคุณนั้นมีค่า (Self-Esteem) ความต้องการและทัศนคติของผู้เรียน ตัวแปรเหล่านี้มักจะเป็สิ่งจำกัดขอบเขตของการเรียนรู้โดยการสังเกต ตัวอย่างเช่น ถ้าครูต้องการให้เด็กวัยอนุบาลเขียนพยัญชนะไทยที่ยาก ๆ เช่น ชม ม โดยพยายามแสดงการเขียนให้ดูเป็นตัวอย่าง ทักษะการใช้กล้ามเนื้อในการเคลื่อนไหวของเด็กวัยอนุบาลยังไม่พร้อมฉะนั้นเด็กวัยอนุบาลบางคนจะเขียนหนังสือตามที่ครูคาดหวังไม่ได้

2. กระบวนการจดจำ (Retention) Bandura อธิบายว่า การที่ผู้เรียนหรือผู้สังเกตสามารถที่จะเลียนแบบหรือแสดงผลพฤติกรรมเหมือนตัวแบบได้ก็เป็เพราะผู้เรียนบันทึกสิ่งที่ตนสังเกตจากตัวแบบไว้ในความจำระยะยาว Bandura พบว่าผู้สังเกตที่สามารถอธิบายพฤติกรรม หรือการกระทำของตัวแบบด้วยคำพูด หรือสามารถมีภาพพจน์สิ่งที่ตนสังเกตไว้ในใจจะเป็นผู้ที่สามารถจดจำสิ่งที่เรียนรู้โดยการสังเกตได้ดีกว่าผู้ที่เพียงแต่ดูเฉย ๆ หรือทำงานอื่นในขณะที่ดูตัวแบบไปด้วย สรุปแล้วผู้สังเกตที่สามารถระลึกถึงสิ่งที่สังเกตเป็นภาพพจน์ในใจ (Visual Imagery) และสามารถเข้ารหัสด้วยคำพูดหรือถ้อยคำ (Verbal Coding) จะเป็นผู้ที่สามารถแสดงผลพฤติกรรมเลียนแบบจากตัวแบบได้แม้ว่าเวลาจะผ่านไปนาน ๆ และนอกจากนี้ถ้าผู้สังเกตหรือ ผู้เรียนมีโอกาสที่จะได้เห็นตัวแบบแสดงสิ่งที่จะต้องเรียนรู้ซ้ำก็จะเป็นการช่วยความจำให้ดียิ่งขึ้นกระบวนการแสดงผลพฤติกรรมเหมือนกับตัวแบบ (Reproduction Process) กระบวนการแสดงผลพฤติกรรมเหมือนตัวแบบเป็นกระบวนการที่ผู้เรียน แปลสภาพ (Transform) ภาพพจน์ (Visual Image) หรือสิ่งที่จำไว้เป็นการเข้ารหัสเป็นถ้อยคำ (Verbal Coding) ใน

ที่สุดแสดงออกมาเป็นการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมเหมือนกับตัวแบบ ปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการนี้คือ ความพร้อมทางด้านร่างกายและทักษะที่จำเป็นจะต้องใช้ในการเลียนแบบของผู้เรียน ถ้าหากผู้เรียนไม่มีความพร้อมก็จะไม่สามารถที่จะแสดงพฤติกรรมเลียนแบบได้ Bandura กล่าวว่า การเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบไม่ใช่เป็นพฤติกรรมที่ลอกแบบอย่างตรงไปตรงมา การเรียนรู้โดยการสังเกตประกอบด้วยกระบวนการทางพุทธิปัญญา (Cognitive Process) และความพร้อมทางด้านร่างกายของผู้เรียน

3. กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (Reproduction) ในขั้นการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (Reproduction) ของแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกัน ไปผู้เรียนบางคนก็อาจจะทำได้ดีกว่าตัวแบบที่ตนสังเกตหรือบางคนก็สามารถเลียนแบบได้เหมือนมาก บางคนก็อาจจะทำได้ไม่เหมือนกับตัวแบบเพียงแต่คล้ายคลึงกับตัวแบบมีบางส่วนเหมือนบางส่วนไม่เหมือนกับตัวแบบ และผู้เรียนบางคนจะไม่สามารถแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ ฉะนั้น Bandura จึงให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มีหน้าที่เป็นตัวแบบ เช่น ผู้ปกครองหรือครูควรใช้ผลย้อนกลับที่ต้องตรวจสอบแก้ไข (Correcting Feedback) เพราะจะเป็นการช่วยเหลือให้ผู้เรียนหรือผู้สังเกตมีโอกาสทบทวนในใจว่าการแสดงพฤติกรรมของตัวแบบมีอะไรบ้าง และพยายามแก้ไขให้ถูกต้อง

4. กระบวนการจูงใจ (Motivation) Bandura (1965, 1982) อธิบายว่า แรงจูงใจของผู้เรียนที่จะแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบที่ตนสังเกต เนื่องมาจากความคาดหวังว่า การเลียนแบบจะนำประโยชน์มาใช้ เช่น การได้รับแรงเสริมหรือรางวัล หรืออาจจะนำประโยชน์บางสิ่งบางอย่างมาไว้รวมทั้งการคิดว่าการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบจะทำให้ตนหลีกเลี่ยงปัญหาได้ ในห้องเรียนเวลาครูให้รางวัลหรือลงโทษพฤติกรรมของนักเรียน คนใดคนหนึ่งนักเรียนทั้งห้องก็จะเรียนรู้โดยการสังเกตและเป็นแรงจูงใจให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมหรือไม่แสดงพฤติกรรม เวลานั้นนักเรียนแสดงความประพฤติ เช่น นักเรียนคนหนึ่งทำการบ้านเรียบร้อยถูกต้องแล้วได้รับรางวัลชมเชยจากครู หรือให้สิทธิพิเศษก็จะเป็นตัวแบบให้แก่เด็กคนอื่น ๆ พยายามทำการบ้านมาส่งครูให้เรียบร้อย เพราะมีความคาดหวังว่าคงจะได้รับแรงเสริมหรือรางวัลบ้าง ในทางตรงข้ามถ้านักเรียนคนหนึ่งถูกทำโทษเนื่องจากเขาของมารับประทานในห้องเรียน ก็จะเป็นตัวแบบของพฤติกรรม ที่นักเรียนทั้งชั้นจะไม่ปฏิบัติตามแม้ว่า Bandura จะกล่าวถึงความสำคัญของแรงเสริมบวกว่ามีผลต่อพฤติกรรมที่ผู้เรียนเลียนแบบตัวแบบแต่ความหมายของความสำคัญของแรงเสริมนั้นแตกต่างกับของสกินเนอร์ (Skinner) ในทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบโอเปอเรนท์ (Operant Conditioning) แรงเสริมในทฤษฎี การเรียนรู้ในการสังเกตเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้ผู้สังเกตแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ แต่แรงเสริมในทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบโอเปอเรนท์นั้น แรงเสริมเป็นตัวที่จะทำให้ความถี่ของพฤติกรรมที่อินทรีย์

ได้แสดงออกอยู่แล้วให้มีเพิ่มขึ้น อีกประการหนึ่งในทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยการสังเกตถือว่าความคาดหวังของผู้เรียนที่จะได้รับรางวัลหรือผลประโยชน์จากพฤติกรรมที่แสดงเหมือนเป็นตัวแบบ เป็นแรงจูงใจที่ทำให้ผู้สังเกตแสดงออก แต่สำหรับการวางเงื่อนไขแบบ โอเปอเรนท์ แรงเสริมเป็นสิ่งที่มาจากภายนอกจะเป็นอะไรก็ได้ไม่เกี่ยวกับตัวของผู้เรียน

ปัจจัยที่สำคัญในการเรียนรู้โดยการสังเกต

1. ผู้เรียนจะต้องมีความใส่ใจ (Attention) ที่จะสังเกตตัวแบบ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงโดยตัวแบบจริงหรือตัวแบบสัญลักษณ์ ถ้าเป็นการอธิบายด้วยคำพูดผู้เรียนก็ต้องตั้งใจฟังและถ้าจะต้องอ่านคำอธิบายก็ต้องมีความตั้งใจที่จะอ่าน
2. ผู้เรียนจะต้องเข้ารหัสหรือบันทึกสิ่งที่สังเกตหรือสิ่งที่รับรู้ไว้ในความจำระยะยาว
3. ผู้เรียนจะต้องมีโอกาสแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ และควรจะทำซ้ำเพื่อจะให้จำได้
4. ผู้เรียนจะต้องรู้จักประเมินพฤติกรรมของตนเอง โดยใช้เกณฑ์ (Criteria) ที่ตั้งขึ้นด้วยตนเองหรือโดยบุคคลอื่น

ความสำคัญของการควบคุมกิจกรรมการเรียนรู้ของตนเอง (Self-Regulation) ความสามารถที่จะควบคุมกิจกรรมการเรียนรู้ของตนเอง โดยการที่เข้าใจถึงผลที่เกิดตามมาของพฤติกรรม (Consequences) มีความสำคัญมาก Bandura (1977) กล่าวว่า ถ้าผลที่เกิดตามมาของพฤติกรรมของผู้เรียนคือรางวัล ผู้เรียนก็จะมี ความพอใจในพฤติกรรมของตนเอง แต่ถ้าผลที่ตามมาเป็นการลงโทษก็จะก่อให้เกิดความไม่พอใจ ทั้งความพอใจหรือไม่พอใจมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับมาตรฐานของพฤติกรรมที่ผู้แสดงพฤติกรรม ได้ตั้งไว้ ผลของการวิจัยเกี่ยวกับการตั้งมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่จะประเมินพฤติกรรมของตนเองพบว่าเด็กที่อยู่ในกลุ่มที่มีตัวแบบ ซึ่งตั้งเกณฑ์หรือมาตรฐานของพฤติกรรมที่ต่ำจะเป็นเด็กที่ไม่พยายามที่จะทำให้ดีขึ้น เพียงแต่ทำพอไปได้ตามที่ตัวแบบได้กำหนดไว้เท่านั้น ส่วนเด็กที่อยู่ในกลุ่มที่มีตัวแบบที่ตั้งเกณฑ์หรือมาตรฐานของพฤติกรรมไว้สูง จะมีความพยายามเพื่อจะพิสูจน์ว่าตนเองทำได้ อย่างไรก็ตามแม้ว่าการตั้งเกณฑ์ของพฤติกรรมไว้สูงจะเป็นสิ่งที่ดีก็ตาม ผู้ตั้งเกณฑ์จะต้องคำนึงว่าจะต้องเป็นเกณฑ์ที่ผู้เรียนจะสามารถจะทำได้เหมือนจริง (Realistic) เพราะถ้าตั้งเกณฑ์เกินความสามารถจริงของเด็ก เด็กก็จะประสบความผิดหวัง มีความท้อแท้ใจ ไม่พยายามที่จะประกอบพฤติกรรมในกรณีที่เกณฑ์ที่ตั้งไว้สูงพอที่จะทำให้ผู้เรียนพยายามประกอบพฤติกรรมถ้าผู้เรียนทำได้ก็จะเกิดความพอใจเป็นแรงเสริมด้วยตนเอง (Self-Reinforcement) และทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ (Bandura, 1982) ความสำคัญของแรงจูงใจของผู้เรียนในการเรียนรู้โดยการสังเกต ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า แรงเสริมด้วยตนเอง เป็นตัวแปรที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมตามเกณฑ์ของความสัมฤทธิ์ผลที่ตั้งไว้ Bandura (1977) เชื่อว่าการเรียนรู้โดยการ

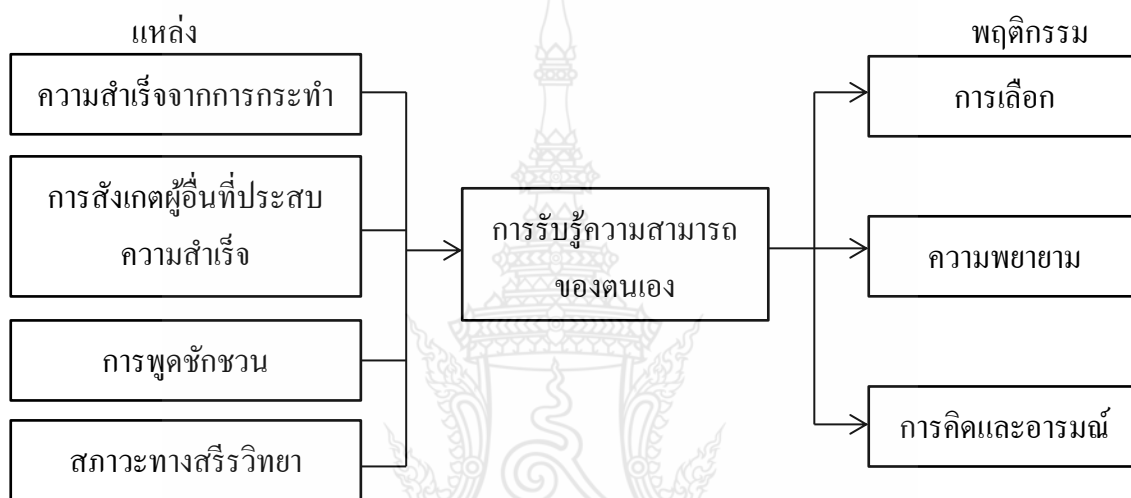
สังเกตเกิดขึ้นในชั้นการจดจำ ในชั้นการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ ผู้เรียนอาจจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือแสดงพฤติกรรมเพียงบางส่วนของการเรียนรู้ในชั้นการเก็บจำก็ได้ ฉะนั้น ครูที่ทราบความสำคัญของแรงจูงใจของผู้เรียนก็ควรจะสร้างสถานการณ์ในห้องเรียนที่นักเรียนสามารถจะประเมินพฤติกรรมของตนเองได้ โดยใช้เกณฑ์ของสัมฤทธิ์ผลสูงแต่อยู่ในขอบเขตความสามารถของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนจะได้ประสบความสำเร็จและมีความพอใจซึ่งเป็นแรงเสริมด้วยตนเองและเกิดมีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ต่อไป

สรุป การเรียนรู้พฤติกรรมสำคัญต่าง ๆ ทั้งที่เสริมสร้างสังคม (Prosocial Behavior) และพฤติกรรมที่เป็นภัยต่อสังคม (Antisocial Behavior) ได้เน้นความสำคัญของการเรียนรู้แบบการสังเกตหรือเลียนแบบจากตัวแบบ ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งตัวบุคคลจริง ๆ เช่น ครู เพื่อน หรือจากภาพยนตร์ โทรทัศน์ การ์ตูน หรือจากการอ่านจากหนังสือได้ การเรียนรู้โดยการสังเกตประกอบด้วย 2 ชั้น คือ ชั้นการรับมาซึ่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการทางพุทธิปัญญา และชั้นการกระทำ ตัวแบบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมีทั้งตัวแบบในชีวิตจริงและตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ เพราะฉะนั้นพฤติกรรมของผู้ใหญ่ในครอบครัว โรงเรียน สถาบันการศึกษา และผู้นำในสังคมประเทศชาติและศิลปิน ดารา บุคคลสาธารณะ ยิ่งต้องตระหนักในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพราะย่อมมีผลต่อพฤติกรรมของเยาวชนในสังคมนั้น ๆ

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) งานของ Bandura เกี่ยวข้องกับความสามารถของตคนนั้น ในระยะแรก Bandura เสนอแนวคิดของความคาดหวังความสามารถของตนเอง (Efficacy Expectation) โดยให้ความหมายว่า เป็นความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของตน ในลักษณะที่เฉพาะเจาะจง และความคาดหวังนี้เป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรม (Bandura, 1977) แต่ต่อมา Bandura (1986) ได้ใช้คำว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) โดยให้ความจำกัดความว่าเป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยที่ Bandura นั้นไม่ได้กล่าวถึงคำว่าคาดหวังอีกเลย Bandura มีความเชื่อว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น มีผลต่อการกระทำของบุคคล บุคคล 2 คน อาจมีความสามารถไม่ต่างกัน แต่อาจแสดงออกในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ถ้าพบว่าคน 2 คนนี้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน ในคนคนเดียวก็เช่นกัน ถ้ารับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละสภาพการณ์แตกต่างกัน ก็อาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาได้แตกต่างกันเช่นกัน Bandura เห็นว่าความสามารถของคนเรานั้นไม่ตายตัว หากแต่ยืดหยุ่นตามสภาพการณ์ ดังนั้นสิ่งที่จะกำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออก จึงขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาวะการณ์นั้น ๆ นั่นเอง นั่นคือถ้าเรามีความเชื่อว่าเรามีความสามารถ เราก็จะแสดงออกถึง

ความสามารถนั้นออกมา คนที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถจะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอยง่าย และจะประสบความสำเร็จในที่สุด (Evans, 1989) มักมีคำถามว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น เกี่ยวข้องหรือแตกต่างกันกับความคาดหวัง ผลที่จะเกิดขึ้น (Outcome Expectation) เพื่อให้เข้าใจ และชัดเจน Bandura (1997) ได้เสนอภาพแสดงความแตกต่างระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถ ของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น ดังภาพที่ 2.8

บุคคล พฤติกรรม ผลที่เกิดขึ้นการรับรู้ความสามารถของตนเองของ Bandura สามารถแสดง เป็นแผนภาพได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.8 ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรม

ที่มา : วัลภา สบายยิ่ง (2559)

ภาพที่ 2.8 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่าง ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความ คาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น (Bandura, 1977) การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการตัดสินใจความสามารถ ของตนเองว่าจะสามารถทำงานได้ในระดับใด ในขณะที่ความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นนั้น เป็นการตัดสินใจว่าผลกรรมใดจะเกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมดังกล่าว อย่างเช่นที่นักกีฬาที่มีความเชื่อว่า เขากระโดดได้สูงถึง 6 ฟุต ความเชื่อดังกล่าวเป็นการตัดสินใจความสามารถของตนเอง การได้รับการ ยอมรับจากสังคม การได้รับรางวัล การพึงพอใจในตนเองที่กระโดดได้สูงถึง 6 ฟุต เป็นความคาดหวัง ผลที่จะเกิดขึ้น แต่จะต้องระวังความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่าผลที่เกิดขึ้น ผลที่เกิดขึ้นใน ที่นี้จะหมายถึงผลกรรมของการกระทำพฤติกรรมเท่านั้น มิได้หมายถึงผลที่แสดงถึงการกระทำ พฤติกรรม เพราะว่าผลที่แสดงถึงการกระทำพฤติกรรมนั้นจะพิจารณาว่าพฤติกรรมนั้นสามารถทำได้ ตามการตัดสินใจความสามารถของตนเองหรือไม่ นั่นคือจะกระโดดได้สูงถึง 6 ฟุตหรือไม่ ซึ่งการจะ กระโดดได้สูงถึง 6 ฟุตหรือไม่ นั่น มิใช่เป็นการคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น ซึ่งมุ่งที่ผลกรรมที่จะได้จากการ

กระทำพฤติกรรมดังกล่าวการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นนั้นมีความสัมพันธ์กันมาก โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองนี้มีผลต่อการตัดสินใจ ที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากภาพความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นดังกล่าวแน่นอน แต่ถ้ามีเพียงด้านใดสูงหรือต่ำ บุคคลนั้นมีแนวโน้มจะไม่แสดงพฤติกรรม

Evans (1989) นำเสนอการรับรู้ความสามารถจากทฤษฎีของ Bandura 4 วิธี ดังต่อไปนี้

1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery Experiences) ซึ่ง Bandura เชื่อว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง เนื่องจากว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง ความสำเร็จทำให้เพิ่มความสามารถของตนเอง บุคคลจะเชื่อว่าเขาสามารถที่จะทำได้ ดังนั้น ในการที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น จำเป็นที่จะต้องฝึกให้เขามีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อม ๆ กับการทำให้เขารับรู้ว่า เขามีความสามารถจะกระทำเช่นนั้น จะทำให้เขาใช้ทักษะที่ได้รับการฝึกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถนั้น จะไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ แต่จะพยายามทำงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

2. โดยการใช้ตัวแบบ (Modeling) การที่ได้สังเกตตัวแบบแสดงพฤติกรรมที่มีความซับซ้อนและได้รับผลกระทบที่พึงพอใจ ก็จะทำให้ผู้ที่สังเกตฝึกความรู้สึกว่าเขาจะสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ถ้าเขาพยายามจริงและไม่ย่อท้อ ลักษณะของการใช้ตัวแบบที่ส่งผลต่อความรู้สึกว่ามีความสามารถที่จะทำได้นั้น ได้แก่ การแก้ปัญหาของบุคคลที่มีความกลัวต่อสิ่งต่าง ๆ โดยที่ให้ผู้ตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายกับตนเองก็สามารถทำให้ลดความกลัวต่าง ๆ เหล่านั้นได้ (Kazdin, 1974)

3. การใช้คำพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นการบอกว่าบุคคลนั้นมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ วิธีการดังกล่าวนี้ค่อนข้างง่ายและใช้กันทั่วไปซึ่ง Bandura ได้กล่าวว่า การใช้คำพูดชักจูงนั้นไม่ค่อยจะได้ผลนัก ในการที่จะทำให้คนเราสามารถพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Evans, 1989) ซึ่งถ้าจะให้ได้ผล ควรจะใช้ร่วมกับการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ของความสำเร็จ ซึ่งอาจจะต้องค่อย ๆ สร้างความสามารถให้กับบุคคลอย่างค่อยเป็นค่อยไปและให้เกิดความสำเร็จตามลำดับขั้นตอน พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกัน ก็ย่อมที่จะได้ผลดีในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน

4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) การกระตุ้นทางอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาพที่ถูกต้อง ในการตัดสินใจถึงความวิตกกังวล และความเครียดของคนเรานั้นบางส่วนจะขึ้นอยู่กับกระตุ้นทางสรีระ การกระตุ้นที่รุนแรงทำให้การกระทำไม่ค่อยได้ผลดี บุคคลจะคาดหวังความสำเร็จเมื่อเขาไม่ได้อยู่ในสภาพการณ์ที่กระตุ้นด้วยสิ่งที่ไม่พึงพอใจ

ความกลัวก็จะกระตุ้นให้เกิดความกลัวมากขึ้น บุคคลก็จะเกิดประสบการณ์ของความล้มเหลว อันจะทำให้การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนต่ำลง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2.3.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด หมายถึง สภาวะความกดดัน อันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการแต่มีข้อจำกัด ข้อขัดข้อง และหรืออยู่ภายใต้สภาวะแห่งความไม่แน่นอน สภาวะที่ไม่ชัดเจนจึงเกิดความเครียดขึ้น กรมสุขภาพจิต (2541, น. 9) กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กัดคันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธหรือเสียใจ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541, น. 3) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายที่ตอบโต้ต่อสภาพแวดล้อม ความเครียดเป็นประสบการณ์เฉพาะตัวของ แต่ละบุคคลในสภาวะการณ์อย่างเดียวกันร่างกายจะแสดงออกเวลาที่มีความเครียด โดยมีความดันโลหิตสูงขึ้นกว่าปกติชีพจรเต้นเร็วขึ้นหายใจถี่ขึ้น หัวใจจะทำงานมากขึ้น และกล้ามเนื้อจะเกร็ง ปฏิกริยาเหล่านี้เรียกโดยรวมว่าเป็นปฏิกริยาของการ “จะสู้หรือจะถอยหนี” Selye (1976 อ้างถึงใน อรรถพรณ ลือบุญรัชชัย, 2545, น. 252) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามบุคคล โดยสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์และมีต้นเหตุมาจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งร่างกายจิตใจ สิ่งแวดล้อม และสังคมที่บุคคลประเมินแล้วว่าเป็นอันตรายต่อตนเอง Roger (อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2541, น. 12) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะจิตใจของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณคุกคาม ทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล ระส่ำระสายสับสนและไม่แน่ใจในทิศทางพฤติกรรมของตน อันเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีความไม่สอดคล้องระหว่างโครงสร้างแห่งตน ทำให้เกิดกระบวนการทางจิตที่จะดึงเอากลไกการป้องกันตนเองมาใช้ โดยมีลักษณะบิดเบือนการรับรู้ที่ไม่ยืดหยุ่น ผิดพลาด เกิดความวิตกกังวล ไม่ยอมรับพฤติกรรมบางส่วนของตน ซึ่งเป็นผลให้รู้สึกว่าถูกคุกคามมากยิ่งขึ้น La Zarus (อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2541, น. 12) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุลซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้าในประสบการณ์ว่า สิ่งนั้นเป็นสิ่งคุกคามโดยเป็นผลจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอก อันได้แก่ สิ่งแวดล้อมในสังคมในการทำงาน ในธรรมชาติ และเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตกับปัจจัยภายในของบุคคล เช่น ทักษะคุณลักษณะประจำตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น Webster (อ้างถึงใน ธรรมนูญแห่งวิชาชีพ, 2541, น. 21) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง แรงกดดันที่มีต่อร่างกายและ

มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย Girdano และคณะ (1993 อ้างถึงในสีจันทร์ ใจป้อ, 2544, น. 10) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายหรือสิ่งที่มากระตุ้นทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งสามารถทำให้ระบบของร่างกายเกิดความเมื่อยล้าจนถึงทำหน้าที่ผิดปกติและเกิดโรคได้ในที่สุด อรรถพรณ คือบุญธวัชชัย (2545, น. 253) กล่าวว่า ความเครียดคือสภาวะกดดันในบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์สังคม และจิตวิญญาณของบุคคล รวมถึงพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของบุคคลด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่าสภาวะเครียดเป็นกลไกการป้องกันตัวที่เกิดขึ้นเมื่อมีภัยอันตรายจากภายนอกมารบกวน สมิต อาชวณิชกุล (2537, น. 1) กล่าวว่า ความเครียดคือสภาวะที่ซับซ้อนของร่างกายและจิตใจอันเกิดจากสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปและความเครียดจะยังคงอยู่เรื่อยๆ จนกว่าสถานการณ์นั้นจะถูกกำจัดให้หมดไป ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนในทุกช่วงเวลา และเมื่อเกิดความเครียดในตัวบุคคลแล้วจะทำให้เกิดอาการไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น หงุดหงิด กลัว วิตกกังวล ปวดศีรษะ เกิดอาการทาง กระเพาะ ทำให้อาหารไม่ย่อย นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย หมดเรื้อวหมดแรง ย้ำคิดย้ำทำ เกิดอาการผิดปกติทางประสาทได้

เวลาคนเราเกิดความเครียดแล้ว นอกจากจะเกิดผลในทางลบต่อตนเอง ยังเกิดผลกระทบในทางลบต่อคนรอบข้างด้วย ความเครียดจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะบั่นทอนทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิต อายุ และประสิทธิภาพการทำงานของคนนั้นและผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

จากความหมายของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง การที่บุคคลต้องเผชิญอยู่ในภาวะที่รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ ไม่แน่ใจ ว่าวุ่นใจ วิตกกังวล ถูกบีบคั้น ทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด ถ้าบุคคลสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจก็จะทำให้เกิดพลังในการจัดการสิ่งต่าง ๆ แต่หากไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้ ก็จะทำให้เกิดความเครียด ส่งผลให้เสียความสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคม ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

หรือสรุปอีกนัยหนึ่ง ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองต่อความกดดัน การคุกคามหรือบีบบังคับทางด้านจิตใจ และร่างกาย จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ตั้งแต่เหตุการณ์เล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เป็นเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน จนถึงเหตุการณ์สำคัญหรือร้ายแรงที่เกิดขึ้น เพื่อปรับสมดุลร่างกายและจิตใจให้อยู่ในภาวะปกติ

2.3.2 ลักษณะของความเครียด

Maslach (1990 อ้างถึงในสีจันทร์ ใจป้อ, 2544, น. 9) ได้อธิบาย ความเครียดไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะตัวกระตุ้น (Stimulus Definition) ความเครียด คือ แรงกระตุ้นจากภายนอกที่เป็นสาเหตุให้เกิดปฏิกริยาของความเครียดในแต่ละบุคคล และถ้าเกิดความเครียดในแต่ละบุคคลแล้ว

ความเครียดลดลงจนถึงหมดไป ภายในขอบเขตที่แต่ละบุคคลยอมรับได้ บุคคลนั้นก็จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติของร่างกายและจิตใจ

2. ลักษณะการตอบสนอง (Response Definition) ถ้าพิจารณาในรูปแบบของปฏิกิริยาของ สรีรวิทยาและจิตวิทยา ความเครียด คือ การตอบสนองภายในร่างกายต่อสิ่งที่มาคุกคามจากภายนอก แต่อย่างไรก็ตาม ความเครียดในความหมายของการตอบสนองไม่สามารถอธิบายความแตกต่างของแต่ละบุคคลได้อย่างเคร่งครัด

3. ลักษณะเป็นทั้งตัวกระตุ้น และการตอบสนอง (Stimulus and Response Approaches) ความเครียด คือ ลำดับขั้นของปฏิกิริยาระหว่าง ตัวกระตุ้นทางด้านสิ่งแวดล้อมกับการตอบสนองของมนุษย์แต่ละบุคคล ซึ่งจะเน้นไปถึงความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมโดยเน้น กระบวนการทางจิตวิทยา เช่นการรับรู้และการนึกคิด ซึ่งความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ความต้องการจากภายนอกเกินขีดความสามารถที่จะรับได้ของแต่ละบุคคล

2.3.3 การบริหารความเครียด

กรอบแนวคิดในการจัดการกับความเครียดนั้น อาจพิจารณาได้ ดังนี้

1. ต้องสังเกตตัวเองว่าขณะนี้มีความเครียดหรือไม่ ถ้าเครียดต้องรู้ตัวให้ได้ก่อนว่าตอนนี้กำลังเครียดแล้ว ทำใจให้ยอมรับความจริง ไม่เช่นนั้นจะปฏิเสธไม่ยอมรับความจริงว่าเริ่มเครียด ก็จะไม่ได้แก้ปัญหาและการที่รู้ตัว จะได้จำกัดระดับความเครียดให้เหมาะสม เพราะความเครียดที่ไม่สูงมากจนเกินไป ก็มีประโยชน์ได้เพราะจะทำให้ตื่นตัว มีความกังวล เล็กน้อยจึงมีพลังขยันขัน ไม่เฉื่อยชา หรือเอาแต่ฝันวันประกันพรุ่ง

2. ต้องพิจารณาทบทวนหาสาเหตุ ว่าเครียดเพราะอะไร มีสาเหตุจากอะไร เช่นจากปัจจัยภายในคือปัญหาของตัวเอง หรือ จากปัจจัยภายนอก เช่น จากคนอื่น เพื่อนร่วมงาน จากงาน หรือ จากปัจจัยทางเศรษฐกิจ เป็นต้น เพื่อที่จะได้พิจารณาหาแนวทางแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

ถ้าพิจารณาด้วยตัวเองไม่ได้ อาจหาคนที่ไว้วางใจเพื่อพูดคุย ระบายความรู้สึก นึกคิด หรือ ปัญหาที่มีจะทำให้มองเห็นปัญหาได้กระจ่างชัดขึ้น และรู้สึกผ่อนคลายลงได้ระดับหนึ่ง

3. ต้องรู้จักยอมรับสภาพความเป็นจริงของชีวิต ว่าคนทุกคนมีปัญหา และอุปสรรคในชีวิต ได้ไม่มีใครที่จะสมหวังในชีวิตได้ทุกเรื่องจึงต้องเข้าใจชีวิต เข้าใจโลก และเมื่อมีปัญหาก็กแก้ไขไปอย่าไปจมปลักกับปัญหา ต้องคิดว่าทุกปัญหามีทางออก ต้องมีสติ ต้องค่อย ๆ คิดพิจารณาวันนี้คิดไม่ออก พรุ่งนี้อาจคิดออก วันนี้ยังแก้ไขปัญหามไม่ได้ พรุ่งนี้อาจแก้ไขได้ เป็นต้น เป็นการพยายามสร้างความคิดในเชิงบวกให้เกิดขึ้น

4. ต้องเต็มใจที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงตัวเองก่อนเป็นอันดับแรก การเปลี่ยนแปลงที่เริ่มจากตัวเองก่อนจะเป็นสิ่งที่สามารถทำได้ง่ายที่สุด ต้องรู้จักฟังตนเอง อย่ามัวไปรอฟังคนอื่น และอย่ามัวแต่ไปโทษคนอื่น ๆ อย่าไปคาดหวังให้คนอื่นเริ่มก่อน หรือเปลี่ยนแปลงก่อนและการที่ตนเองเปลี่ยนแปลงก่อน ก็จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อคนอื่น ๆ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามมาได้

2.4.4 ชนิดของความเครียด อาจแบ่งความเครียดออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือความเครียดที่ยอมรับได้ (Eustress หรือ Constructive Stress) จะเกิดขึ้นเมื่อคนเรามีความเครียดที่อยู่ในระดับที่ไม่มากจนเกินไป มีความเครียดเล็กน้อยจะทำให้เกิดผลในเชิงบวก คือมีพลัง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความขยันขันแข็ง นักกีฬา นักธุรกิจ รวมทั้งนักเรียนควรมี Eustress จะได้ตั้งใจอ่านหนังสือ ตั้งใจทบทวนความรู้ เป็นต้น เพื่อช่วยให้มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีที่สุด

2. ความเครียดที่มีมากจนเกินไป (Distress หรือ Destructive Stress) เป็นความเครียดที่มีมากจนเกินไปซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้น ๆ เช่น ทำให้ความดันขึ้นสูง ปวดศีรษะมาก มึน หมดพลัง และมีปัญหาในทางพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นหรืออาจแบ่งความเครียดออกตามเวลาที่เกิด คือ

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาหนึ่ง ๆ (Acute Stress) ร่างกายก็ตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีเหมือนกัน โดยการหลั่งฮอร์โมนความเครียดออกมา เมื่อความเครียดหายไป ร่างกายก็จะกลับสู่ภาวะปกติ ภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ความกลัว ความเหงา หรือสถานการณ์เร่งด่วน เป็นต้น

2. ความเครียดเรื้อรัง (Chronic Stress) เนื่องจากเกิดสะสมมานาน โดยร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือจัดการต่อความเครียดนั้นได้ ตัวอย่างของความเครียดเรื้อรัง ได้แก่ ความเครียดจากการทำงานที่ไม่สมบูรณ์สักที ตามสายตาของหัวหน้า หรือความเครียดที่เกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานที่ยังแก้ไขไม่ได้ เป็นต้น

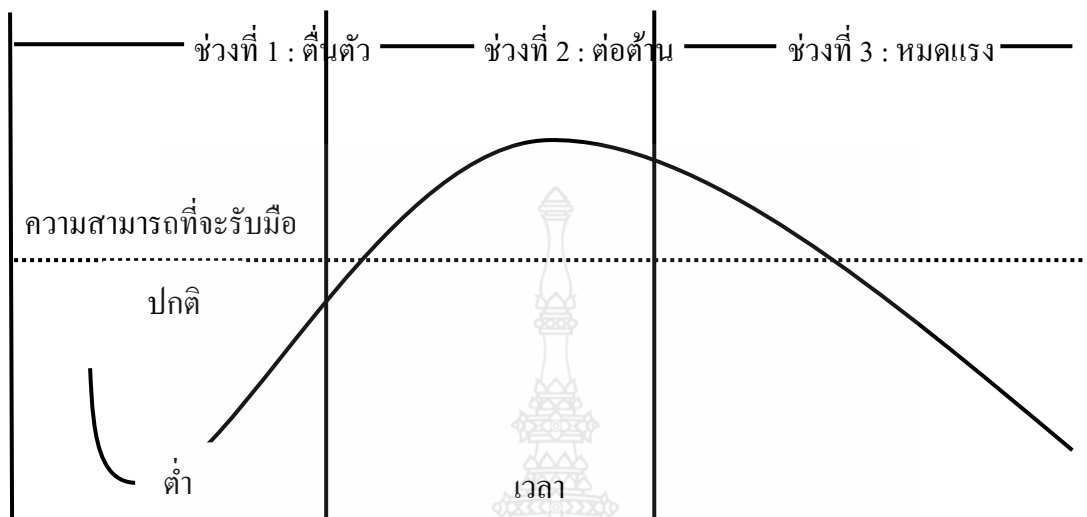
2.4.5 ฮอร์โมนที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

เมื่อร่างกายมีความเครียดหรือความกดดัน ร่างกายจะหลั่งฮอร์โมนที่เรียกว่า คอร์ติซอล (Cortisol) และสารอะดรีนาลีน (Adrenaline) ออกมามากเป็นผลให้ระบบประสาทอิสระ (Autonomic Nervous System) ทำงานเพิ่มขึ้น ชีพจรจึงเต้นเร็วขึ้น ม่านตาขยาย เหงื่อออกมากขึ้น ความดันโลหิตสูง และหัวใจเต้นเร็ว

การปรับตัวโดยทั่วไปจากความเครียด (General Adaptation Syndrome)

Selye (1974 อ้างถึงใน ประณีตา ประสงค์จรรยา, 2542, น. 34) ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ริเริ่มศึกษาวิจัยเรื่องความเครียด ได้ทำการศึกษาพบว่า เวลาเกิดความเครียดแล้ว คน โดยทั่วไป จะมีการ

ตอบสนองหรือการปรับตัวออกมาซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ช่วง ดังแสดงในภาพที่ 2.9 คือ ช่วงการตื่นตัว ช่วงการต่อต้าน และช่วงหมดแรง



ภาพที่ 2.9 แสดงการปรับตัวโดยทั่วไปจากความเครียด

ที่มา : Selye (อ้างถึงใน ประณิตา ประสงค์จรรยา, 2542)

ตามภาพที่ 2.9 ในช่วงแรกคือ ช่วงการตื่นตัวหรือตื่นตระหนก (Alarm) นั้น ความสามารถในการรับมือกับความเครียดยังต่ำเพราะว่ากลไกทางร่างกายยังไม่พร้อมแต่ต่อมาก็จะปรับตัวเข้าสู่ช่วงที่ 2 ช่วงของการพยายามต่อต้าน (Resistance) ต่อความเครียด ร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนองในด้านสรีรวิทยาและการเพิ่มขึ้นของฮอร์โมนคอร์ติซอลและสารอะดรีนาลิน ซึ่งในระยะสั้น คือ การเตรียมพร้อมเพื่อการต่อสู้หรือการหนีจากภัยอันตรายซึ่งเป็นการรักษาตัวเพื่อความอยู่รอด ทำให้รับมือกับความเครียดได้ในระดับหนึ่งแต่เมื่อระยะเวลายาวออกไป คนก็จะเข้าสู่ช่วงที่ 3 คือ ช่วงของการหมดแรง (Exhaustion) เนื่องจากคนเราก็จะมีความสามารถที่จำกัดในการจัดการต่อความเครียด ดังนั้นถ้าเวลายิ่งผ่านไปเนิ่นนานแล้วเราไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเครียดได้ เราก็จะหมดแรง และเกิดภาวะความเครียดมากขึ้น สะสมขึ้นจนกลายเป็นภาวะการเหนื่อยหน่ายหมดพลัง (Burnout) ซึ่งประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ ทางด้านร่างกาย และจิตใจจนไร้อารมณ์ (Depersonalization)

ความเหนื่อยหน่ายหมดพลัง เป็นสภาพของความไม่ยินดีในร้ายหรือหมดสิ้นทั้งในทางกายภาพและทางจิตใจ ซึ่งเป็นผลของความเครียดที่มีมายาวนาน คนเราจะเกิดความเครียดนั้น จะต้องมิสาเหตุหรือมีปัจจัยบางสิ่งบางอย่างที่จะทำให้คนคนนั้นเกิดความเครียด เช่น มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรืองานที่ทำมีความน่าเบื่อ งานมากจนทำไม่ทันจึงทำให้คนเกิดความเครียด แต่จะเครียดมากหรือน้อยก็จะขึ้นอยู่กับปัจเจกบุคคลนั้น บางคนเป็นคนเครียดยาก รับมือกับสถานการณ์ความเครียดได้ ซึ่งมี

ศัพท์ทางเทคนิคเรียกว่า “Personality Hardiness” คือบุคลิกภาพที่เข้มแข็งและมีความทนต่อความเครียดได้มาก โดยจะมีลักษณะที่สำคัญคือ

1. การผูกพัน (Commitment) คือมีความสนใจและกระตือรือร้นอยากรู้อยากเห็น อยากมีส่วนร่วมจึงรู้สึกว่าได้ทำงานหรือใช้ชีวิตอย่างมีความสุขและน่าสนใจ

2. การควบคุม (Control) คือมีความสามารถที่จะมีอิทธิพลเหนือกระบวนการและผลลัพธ์ของเหตุการณ์นั้น ๆ จึงทำให้รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่เขาเลือกได้ (Personal Choices)

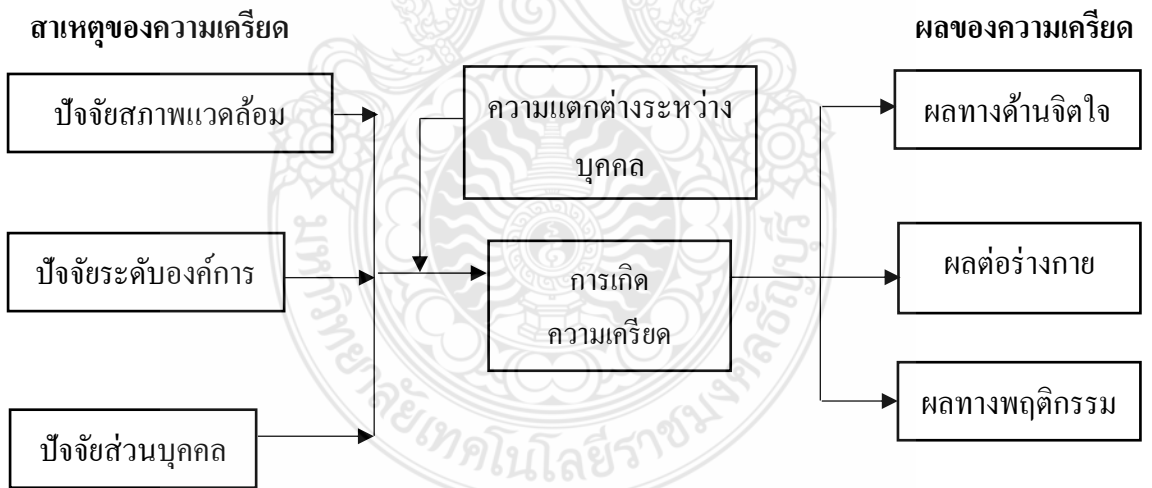
3. การท้าทาย (Challenge) คือสามารถรับได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นั้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในตนเองจึงเปิดรับการเปลี่ยนแปลง และกิจกรรมต่าง ๆ ได้

หรือบางคน มีประสบการณ์ในชีวิตผ่านเหตุการณ์ปัญหาต่าง ๆ มากมายจึงมีทักษะในการจัดการกับความเครียดได้ดี สำหรับผลของความเครียดนั้นจะเกิดขึ้นได้ถึง 3 ระดับ คือ

1. ระดับจิตใจ เช่น ทำให้วิตกกังวล เบื่อหน่ายงาน
2. ผลต่อร่างกาย คือ อาจทำให้ปวดท้อง ปวดหัว
3. ผลทางพฤติกรรมคือ งานผิดพลาด เสียหาย ค่าใช้จ่าย

ตัวแบบของความเครียด

องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดอาจแสดงได้ตามภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 แสดงตัวแบบของความเครียด

ที่มา : Robbin & Judge (2013)

2.4.6 สาเหตุของความเครียด

ความเครียดเกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใด ๆ ก็ตาม ที่ผลักดันให้ร่างกายและจิตใจผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล ผุดผุกผ่นั่ง อารมณ์เสีย ไม่มีสมาธิ ไม่พอใจ บางคนเมื่อเกิดอารมณ์เครียดก็แสดงออกทางกายด้วย เช่น ปวดหัว นอนไม่หลับ กินไม่ได้ อ่อนเพลีย เป็นต้น

โดยปกติความเครียดจะเกิดเพราะสาเหตุ 5 ประการ คือ

1. เกิดจากความกดดัน ทุกวันนี้คนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อม และบุคคลรอบ ๆ ข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ให้เรียนหนังสือมาก ๆ ลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้ทำงานตามสั่งคมส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในสังคมเมืองถูกกดดันด้วยเวลา จะทำอะไรก็ต้องรีบเร่ง แข่งขันกับคนอื่นไปเสียหมด หลายน ๆ คนต้องทำตนเองให้ได้มาตรฐานตามที่สังคมกำหนด โดยไม่เต็มใจ จึงทำให้เกิดความเครียด

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีต วิตกกังวลอนาคต ย่อมไม่มีความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะนอนไม่หลับ อารมณ์หงุดหงิด รู้สึกผิด ซึมเศร้า อ่อนเพลีย เป็นต้น

3. เกิดจากความคับข้องใจโดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น รถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงจุดหมายปลายทางเสียที หรือไม่มีเงินทำให้ไม่สามารถซื้อของที่ตนเอง ต้องการได้ นอกจากนั้น ความผิดหวัง ความสูญเสีย ก็ทำให้เครียดได้เช่นกัน

4. เกิดจากการขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่เรามีการขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกรูปแบบหนึ่งอย่างใดเพียงอย่างเดียวบางคนอยากได้เงินมากแต่ไม่ชอบทำงานมาก การที่ต้องทำอะไรด้วยความจำใจก็เป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตนเองเช่นความพิการ ความผิดปกติของอวัยวะส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกาย หรือป่วยเป็นโรคเรื้อรังและ โรคประจำตัวที่ไม่มีทางรักษาให้หายขาดได้ จึงทำให้เกิดความเครียดขึ้นตลอดเวลา

ปัจจุบันความเครียดกลายเป็นปัจจัยสำคัญของชีวิตคนสมัยใหม่ ด้วยเหตุนี้แม้ว่าจะมีสุขภาพดีเพียงใด แต่เมื่อต้องเผชิญกับภาวะความเครียดอยู่เป็นประจำ ก็ยังคงทำให้เกิดปัญหาและความคับข้องใจอยู่เช่นเดิม ยกตัวอย่างปัจจัยหลัก ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ ดังต่อไปนี้

1. การเงิน โดยผลจากการศึกษาส่วนใหญ่มีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกันว่า สถานะทางการเงินคือสาเหตุหนึ่งของความเครียดสะสม ซึ่งผลพวงหนึ่งจากความเครียดแบบสะสมนั้นทำให้คนเรามีแนวโน้มที่จะรับประทานมากขึ้น และเป็นสาเหตุของโรคอ้วนตามมา

2. การทำงาน นับเป็นปัจจัยหนึ่งของความเครียดที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กับปัจจัยทางการเงิน และพบว่าเป็นปัจจัยหลักของความเครียดที่เกิดในชายและหญิงวัยทำงานอีกด้วย โดยไม่ว่าจะเป็นภาระหน้าที่ต่าง ๆ การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กรที่อาจเกิดความขัดแย้ง รวมไปถึงเรื่องของค่าตอบแทน และสิทธิต่าง ๆ ภายในที่ทำงาน เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดสะสมได้ทั้งสิ้น

3. ครอบครัวย ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ในบางครอบครัวที่สามีภรรยาไม่เข้าใจกัน เกิดการทะเลาะเบาะแว้งอยู่เป็นประจำ จนนำไปสู่การใช้ความรุนแรงและจบลงด้วยการหย่าร้าง ซึ่งนอกจากจะส่งผลโดยตรงกับเจ้าตัวเองแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของลูกด้วย

4. ความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นมิตรภาพระหว่างเพื่อน ความรักระหว่างคู่รักหรือคู่สามีภรรยา ทุกคนล้วนต้องการความรักและอยากให้ความสัมพันธ์นั้นราบรื่น แต่เมื่อไม่สามารถจัดการให้เป็นดังที่ต้องการได้ หรือมีปัจจัยบางอย่างที่ทำให้ความสัมพันธ์ต้องยุติลง ไม่ว่าจะเป็น ปัญหาในเรื่องของเวลา การเงิน และอารมณ์ ก็อาจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

5. สุขภาพ และ สวัสดิภาพความปลอดภัย ปัญหาด้านสุขภาพ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน เช่น ผู้ที่มีปัญหาโรคอ้วน ก็อาจเกิดความเครียดจากความต้องการจะลดน้ำหนัก หรือแม้แต่ในรายที่ต้องการจะลดหรือเลิกบุหรี่ และแอลกอฮอล์ ก็อาจทำให้เกิดภาวะเครียด หงุดหงิด และซึมเศร้าได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาสมดุลของระดับเคมีในสมอง จึงควรหลีกเลี่ยงการสูบบุหรี่ หรือการดื่มแอลกอฮอล์ตั้งแต่ต้น

ผลที่เกิดจากความเครียดของบุคคลที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเป็นไปตามทฤษฎีของ ออลโทเมน (Aaltomen) ดังนี้

ตัวงาน ส่งผลให้เกิดความเครียดโดยพิจารณาจากปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน ภาระงาน ชั่วโมงการทำงาน การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่ยากจะควบคุมได้ เช่นการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี บางทีในการทำงานบุคคลต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ เป็นการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ถ้าตามไม่ทันอาจจะโดนคู่แข่งในสายงานตัดหน้าเป็นจุดแข็งไป ถ้าจะตามก็อาจจะยาก และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงาน เช่น พนักงานเชื่อมเหล็กได้ทะเล พนักงานเครื่องกลึงขนาดใหญ่ พนักงานควบคุมก๊าซธรรมชาติในอ่าวไทย หรือพนักงานเช็ดกระจกของตึกที่มีความสูงเป็นอุปลรรค เป็นต้น ล้วนแล้วเป็นงานที่เกิดความเครียดมาก ๆ ของพนักงานที่ต้องทำหน้าที่นั้น ๆ ด้วย

บทบาทหน้าที่ที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) คือ ขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของหน้าที่ในการทำงานและความรับผิดชอบของแต่ละคน รวมถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ทำด้วย ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) คือ ในการทำงานของแต่ละคนต้องทำงานร่วมกัน เกือบทุกฝ่ายต้องนำข้อมูลมาแบ่งปันกัน แต่ก็ต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่คลืนไม่เข้าคายไม่ออก เนื่องจากงานไม่ได้ไปในทิศทางเดียวกัน ต่างคนต่างความคิด และการมีหลายบทบาทหน้าที่ (Role Overload) คือ บุคคลหนึ่งต้องทำหน้าที่หลายอย่างภายในองค์กร การรับผิดชอบหลายอย่างนั้นนอกจากต้องทำงานล่วงเวลาแล้วยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ว่า จะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จ ตามกำหนดระยะเวลาและงานต้องมีคุณภาพอีกด้วย

ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ส่งผลให้เกิดความเครียด คือ เมื่อเกิดความสัมพันธ์เชิงลบของบุคคลในองค์กรขึ้น ไม่ว่าจะระดับใดก็ตามและการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาแล้วนั้น นั้นจะเป็นแหล่งกำเนิดของความเครียดหลักของการทำงาน เพราะการทำงานโดยส่วนใหญ่จะเน้นการทำงานเป็นทีมเป็นสำคัญ

ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ส่งผลให้เกิดความเครียด คือ แรงจูงใจและแรงผลักดันให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่างานที่ตัวเองทำไม่ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรมดังที่ควรจะเป็น ความก้าวหน้าในองค์กรของตนเองก็ไม่เกิดแน่นอน เพราะไม่มีผลงานให้ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจ จึงเกิดเป็นความเครียดอยากลาออกจากองค์กร หรือทำงานแบบขอไปที ไปวัน ๆ

โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ส่งผลให้เกิดความเครียด คือ ในองค์กรหนึ่งนั้นต้องมีวัฒนธรรมและวิถีหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กรของตนเอง เช่น บริษัทของญี่ปุ่นพนักงานจะทำงานแบบจงรักภักดีกับองค์กรมาก มีการวางแผนแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียดรอบคอบ พนักงานจะทำงานไปจนกว่าจะเกษียณ การลาออกจะน้อยมาก ๆ บริษัทของฝรั่งพนักงานจะได้อิสระในการทำงานค่อนข้างสูง แต่ก็เน้นผลงานต้องมีประสิทธิภาพสูงด้วยเช่นกัน เป็นต้น ถ้าบุคคลเมื่อเข้าไปทำงานแล้วไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบขององค์กรนั้น ๆ ได้ก็อาจจะเกิดเป็นความเครียด และในที่สุดต้องลาออกมา อีกปัจจัยหนึ่งก็คือ การติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร เมื่อความสัมพันธ์เป็นไปในเชิงลบ อาจนำไปสู่การดิ้นรนกัน ความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในการทำงานใด ๆ ก็ตามบางที่อำนาจในการตัดสินใจพนักงานระดับล่างไม่สามารถทำได้ ต้องรอให้ผู้บังคับบัญชาเป็นคนสั่งการอย่างเดียว ส่งผลให้ขาดความกล้าช้า และทำให้งานเสียหายได้ สาเหตุดังกล่าวล้วนแต่มีส่วนทำให้เกิดความเครียดทั้งสิ้น

2.4.7 ระดับของความเครียด

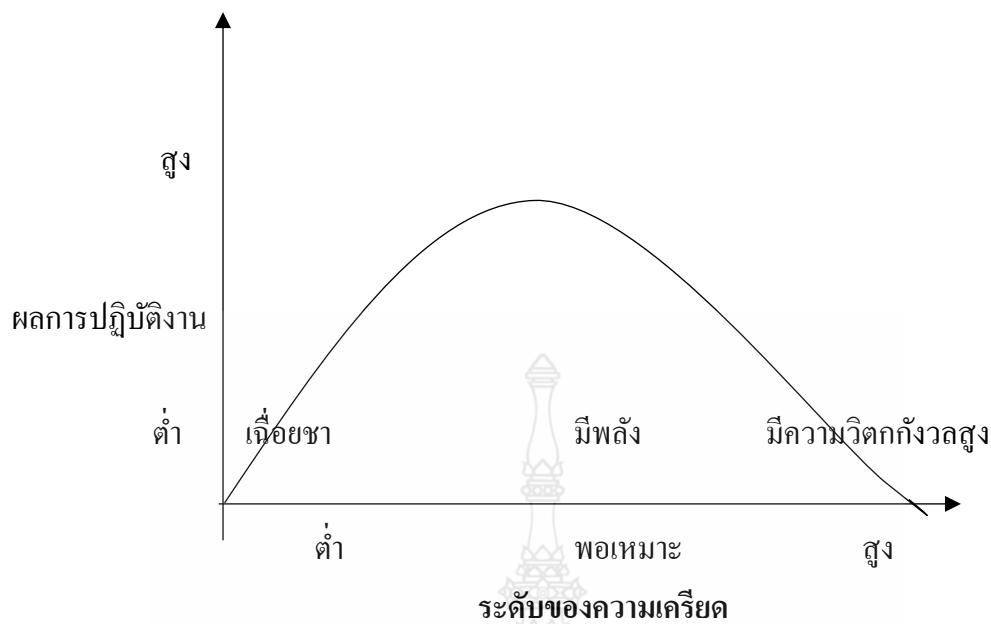
ระดับหรือความรุนแรงของความเครียด ชูทิพย์ ปานปรีชา (2534, น. 489) ได้แบ่งไว้เป็น 3 ระดับ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติพบได้ในชีวิตประจำวันของทุก ๆ คน ขณะกำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดี ของตนเอง ความเครียดเล็กน้อยนี้อาจไม่รู้สึกรเพราะความเคยชิน หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจ ต่อสู้กับความเครียดที่มี แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยว่ามี ความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือร่างกายและจิตใจ เกิดเป็นโรคต่าง ๆ การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป ทำให้การทำงานเลวลงหรือผิดพลาดการตัดสินใจเสียไปด้วย

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจ พ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัด มีพยาธิสภาพหรือ ป่วยเป็นโรคนี้ ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาดระยะนี้ต้องการการดูแลช่วยเหลือ และรักษา แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไป หรือรู้จักผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง ก็ยังไม่สามารถจะทำให้ความเครียดหมดไปได้โดยง่ายการช่วยเหลือตัวเองเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีผู้อื่นเข้ามาช่วยด้วยบุคคลแต่ละคนจะมีระดับความเครียดไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านจิตใจและสิ่งแวดล้อม ซึ่ง จตุพร เฟื่องชัย (2534, น. 58) ได้แบ่งระดับของความเครียด ดังแสดงในภาพที่ 2.11 ไว้ 4 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ๆ จะเป็นพลังผลักดันให้คนทำงานได้มากขึ้นไม่เกียจคร้าน ไม่นิ่งเฉยเพื่อหวังผลในการขจัดความเครียดต่ำ ๆ นี้ให้หมดไป
2. ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตประจำวันได้ เช่น ทำให้นอนไม่หลับ เกิดอาการกินมากกว่าปกติ ติดยาเสพติด
3. ถ้าความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง บุคคลอาจมีพฤติกรรมก้าวร้าว ซึมเศร้าหรือคลุ้มคลั่ง เพราะหมดอำนาจในการควบคุมตนเอง
4. ถ้าความเครียดมีระยะเวลาานาน จะทำให้เกิดโรคทางกาย เช่น โรคหัวใจ โรค กระเพาะ และเป็นผลให้บุคคลที่เครียดนี้แก่เร็วกว่าที่ควรและอายุสั้น



ภาพที่ 2.11 แสดงระดับของความเครียด

ที่มา : Selye (อ้างถึงใน ประณิตา ประสงค์จรรยา, 2542)

ส่วนปัจจัยที่ทำให้ความเครียดมีหลายระดับ มีดังนี้ (จตุพร เฟิงชัย, 2534, น. 59)

1. ความรุนแรงของพลังผลักดันทำให้เกิดปัญหาขึ้น เช่น การสูญเสียคนรัก ความไม่ สมหวัง
2. บุคลิกของแต่ละบุคคล เช่น คนที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ การมีความมั่นใจ ในตนเอง การรู้จักมองการณ์ไกล การรู้จักยืดหยุ่น การมีอารมณ์ขัน
3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาแบบนี้มาก่อน ทำให้รู้วิธีแก้ปัญหาคความเครียดจะ ลดลง
4. การประเมินความสำคัญของปัญหา ถ้าประเมินว่าสำคัญมากจะเครียดมาก ถ้าเห็นว่า มี ความสำคัญไม่มากความเครียดจะลดลง
5. ความรู้สึกโดดเดี่ยว หรือถ้ารู้สึกว่ามีคนช่วยเหลือ จะเพิ่มระดับความเครียดมาก ขึ้น กรมสุขภาพจิต (2540, น. 3-4) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ เช่นกัน ดังนี้
 1. ความเครียดในระดับต่ำ จะมีผลผลักดันการทำงานให้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือนิ่งเฉย
 2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น รับประทานอาหาร มากกว่าปกติ นอนไม่หลับ คิดเห่ล้าติดยาเสพติด เป็นต้น
 3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือ วิตจริต ไม่สามารถควบคุมตนเองได้
 4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ และ โรคอื่น ๆ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น

นอกจากนี้ อัมพล สุอำพัน (2533, น. 91) ได้แบ่งความเครียดเป็น 3 ระดับตามความรุนแรง ดังนี้

1. ความเครียดระดับน้อย เป็นภาวะที่ถือว่าเป็นปกติ พบได้ในชีวิตประจำวัน โดยไม่ ค่อยรู้สึกตัว หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย อารมณ์ ความนึกคิด และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับกลาง เป็นภาวะเครียดที่มีการแสดงออกของการเปลี่ยนแปลง ร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดในระดับนี้เป็นสัญญาณเตือน ภัยขั้นต้นว่า เครียดผิดปกติแล้ว ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลาย ความเครียดลง ถ้าปล่อยไว้จะเกิดพยาธิสภาพมากขึ้น การดำเนินชีวิตอาจเสียไป ประสิทธิภาพการ ทำงานลดลง การตัดสินใจอาจเสียไป ผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้ควรจะพบกับจิตแพทย์

3. ความเครียดระดับรุนแรง ภาวะนี้ร่างกายและจิตใจอยู่ในช่วงที่พ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจเด่นชัด มีพยาธิสภาพหรือเจ็บป่วย การดำเนินชีวิตผันแปร เสียหาย การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในภาวะนี้ต้องได้รับการรักษาจากจิตแพทย์ทันที

Janis (1952, pp. 13-57) ได้แบ่งระดับของความเครียดไว้ 3 ระดับ ดังนี้คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย พบได้ในชีวิตประจำวัน เป็นความเครียดที่มีสาเหตุมาจากเหตุการณ์เพียงเล็กน้อย เช่น พบอุปสรรค

2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง ความเครียดระดับนี้อาจใช้เวลาเป็นชั่วโมง หรือหลายชั่วโมง จนกระทั่งเป็นวัน เช่น เครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ การเจ็บป่วยไม่รุนแรงนัก ระดับความเครียดปานกลางนี้ เป็นระดับที่ร่างกายและจิตใจตอบสนอง โดยการต่อสู้กับความเครียดที่มีการเปลี่ยนแปลง ทางสรีระ พฤติกรรม อารมณ์ และความนึกคิด เพื่อขจัดสาเหตุที่ทำให้เครียดหรือผ่อนคลาย ความเครียดลง จนกระทั่งการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ กลับเข้าสู่สภาพปกติ

3. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดในระดับที่ รุนแรง ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี เช่น เครียดจาก การสูญเสีย คู่ครอง การเจ็บป่วยอย่างร้ายแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย ล้มเหลวในการทำงาน ซึ่งเป็นผลให้ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ อย่างเห็นได้ชัด มีพยาธิสภาพและความเจ็บป่วยเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต

2.4.8 อาการของความเครียด

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะมีปฏิกิริยาอาการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความเครียด นั้น อาการเหล่านี้ ได้แก่ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ หงุดหงิด เบื่อหน่าย เบื่ออาหาร เป็นต้น ซึ่ง จำลอง ดิชชานิช (2534, น. 466) ได้อธิบายว่า เมื่อบุคคลใดมีความเครียดเกิดขึ้นจะมีการ เปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ

1. ร่างกาย จะมีความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ ใจสั่น มือสั่น กระจกเหงื่อออก โดยเฉพาะ บริเวณฝ่ามือฝ่าเท้า ม่านตาขยาย ซิพจรเต้นเร็ว ปัสสาวะบ่อย ท้องเดิน หายใจเร็วและถี่ อาจมีอาการ แน่นหน้าอก วิงเวียน รู้สึกชาแขนและขากกล้ามเนื้อเกร็ง

2. จิตใจ มีความไม่สบายใจ ภาวะวุ่นวายใจ หวาดกลัว หงุดหงิด ขาดสมาธิ ตลอดจน กังวลว่าจะมีอันตรายร้ายแรงเกิดขึ้นกับตน บางทีมีความรู้สึกเบื่ออาหาร นอนไม่หลับ และมีความรู้สึก ทางเพศลดลง

ณรงค์ สุภัทรพันธ์ (2523, น. 4) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นจะแสดงให้เราารู้ได้ หลายทาง ด้วยกัน คือ

1. แสดงออกทางจิตใจ โดยจะรู้สึกหงุดหงิด เกร็งเครียด อึดอัดภายในใจ
2. แสดงออกทางด้านร่างกาย เช่น ปวดหัว ใจสั่น ใจหวิว หายใจไม่สะดวก แน่นท้อง บาง คนอาจรู้สึกหัวใจเต้นแรง ท้องเดิน ปัสสาวะบ่อย เหงื่อออก ร้อนชาวูบวาบตามตัว ตามมือ แขน ขา และอื่น ๆ
3. แสดงออกทางด้านพฤติกรรม เช่น ทำทางตื่นเต้น กระสับกระส่าย มือสั่น นั่งไม่ติด สูบ บุหรี่จัดขึ้น นอนไม่หลับ ตกใจง่าย สะอื้นง่าย ฯลฯ

2.4.9 ผลของความเครียด

พสุ เดชะรินทร์ (2536, น. 83-96) กล่าวว่า ผลของความเครียดนั้นมีทั้ง ข้อดีและข้อเสีย ข้อดี ของความเครียดนั้นจะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่คนส่วนใหญ่เมื่อนึกถึงความเครียด แล้ว จะนึกถึงแต่ในทางที่ไม่ดีมากกว่า ความเครียดนั้นสามารถก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับบุคคลที่เกิด ความเครียดนั้น และกับองค์กรที่บุคคลผู้นั้นทำงานอยู่ด้วย ดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล

1.1 ด้านพฤติกรรม ความเครียดอาจก่อให้เกิดความเบี่ยงเบนพฤติกรรมโดยมีการแสดง พฤติกรรมในลักษณะที่ผิดแปลกไปจากธรรมดา ซึ่งอาจจะมีผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้างด้วย เช่น ทำให้ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือถึงขั้นทำร้ายตนเองและผู้อื่นตามที่เห็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ เป็น ประจำ

1.2 ด้านจิตวิทยา ความเครียดนอกจากจะมีผลต่อพฤติกรรมแล้ว ยังมีผลต่อ สุขภาพจิตของบุคคลต่าง ๆ ด้วย ยกตัวอย่างเช่น อาการนอนไม่หลับ ความแปรปรวนทางอารมณ์ หรือปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ทางเพศ

1.3 ด้านสุขภาพ ผลกระทบของความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดคือ ในด้านสุขภาพ ของคนผู้นั้น ปัญหาเรื่องโรคหัวใจมีความเครียดชนิดต่าง ๆ เกิดขึ้นประกอบด้วย นอกจากนี้แล้ว ความเครียดสามารถนำไปสู่อาการเส้นโลหิตฝอยในสมองแตกหรืออาการธรรมดาต่าง ๆ เช่น ปวด หัว ปวดท้อง หรือการเจ็บไข้ได้ป่วย

2. ผลกระทบต่อองค์กร

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับพนักงานทั่วไปแล้วความเครียดอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับในระดับบริหารแล้วความเครียดอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

2.2 เกิดความท้อถอย หรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การลางานบ่อยครั้งขึ้นหรือแม้กระทั่งการลาออกจากงาน หรือการทำงานไม่สำเร็จตามกำหนดที่ตั้งไว้

2.3 ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี อาจจะต้ององค์กรที่ทำงานอยู่หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรก็จะลดน้อยลง

Farmer, Monahan & Hekeler (1984, p. 36) กล่าวว่า ผลของความเครียดโดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียว รวมทั้งมีผล ทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ปั่นป่วนท้องซึ่งผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ ได้รับตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดแล้วร่างกายสามารถปรับตัวได้ จะทำให้มีสุขภาพดี เป็นการท้าทายความสามารถทำให้เกิดการพัฒนาเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ เป็นต้น ความเครียดมีผลทางลบ เมื่อร่างกายได้รับตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดเกินกว่าความสามารถของร่างกายที่จะรับได้ ทำให้เกิดความอ่อนแอหรืออาจทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกายได้ ซึ่ง Seyle (1993, p. 9 อ้างถึงใน สุขชัย แสงสุทธิ, 2539, น. 23) ได้เรียกความเครียดที่มีผลในทางบวกว่า Eustress และเรียกความเครียดที่มีผลในทางลบว่า Distress

นงคราญ ผาสุก (2528, น. 9 อ้างถึงใน ถาวร ศรีหิรัญ, 2534, น. 35) ได้กล่าวว่า เมื่อเกิดมีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมของมนุษย์จะตอบสนองต่อความเครียด ดังนี้

1. ทางด้านร่างกาย จะมีอาการสั้น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ปวดหัว หายใจเร็ว น้ำตาลในเลือดเพิ่มขึ้น แน่นท้อง ท้องเดิน ปัสสาวะบ่อย เหงื่อออกหรือ ร้อนชาตามตัว มือ แขนและขา มีการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่าง ๆ เช่น ภาวะอาหาร ลำไส้

2. ทางด้านอารมณ์และจิตใจ คนที่มีอารมณ์เครียดอารมณ์จะเปลี่ยนไป เช่นกลัว วิดก กังวล หงุดหงิด โกรธ ซึมเศร้า รู้สึกผิด และอึดอัดใจ

3. ทางด้านพฤติกรรม เช่น กระสับกระส่าย นั่งไม่ติด การเคลื่อนไหวเพิ่มขึ้น ทำทาง ตื่นเต้น ตกใจง่าย นอนไม่หลับ สูบบุหรี่จัด

4. การรับรู้ เมื่อมีความเครียด การรับรู้ การตัดสินใจและการเรียนรู้จะเสียไปแต่ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน ความรุนแรงของความเครียด ความแตกต่างระหว่างบุคคล งานที่ซับซ้อน ต้องใช้สมาธิมาก ทำให้เกิดผลเสียได้

สมโภชน์ ทักษนา (2539, น. 15-16) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานทำให้เกิดผล 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ผลทางร่างกาย (Physical Health) ความเครียดในการทำงานได้ส่งผลต่อการศึกษามากมายที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของงานต่อร่างกายโดยเฉพาะต่อระบบหัวใจและหลอดเลือดโคโรนารี โดยมุ่งศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือดโคโรนารี (Coronary Heart Disease) ปัจจัยเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ระดับคลอเรสเตอรอลในเลือดสูง อัตราการเต้นของชีพจรผิดปกติ และคลื่นหัวใจเต้นผิดปกติ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานกับสุขภาพอนามัยยังปรากฏอยู่ในผลการศึกษามากมาย ซึ่งพบว่า การเพิ่มของกรดยูริก ระดับน้ำตาลในเลือด การเพิ่มขึ้นของผู้ป่วยโรคกระดูกอักเสบ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับสูง

2. ผลทางจิตใจ (Psychological Well-being) ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อจิตใจที่เกิดขึ้นง่าย และมองเห็นได้ชัดเจนที่สุด ก็คือ ความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีการศึกษาต่าง ๆ มากมายที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบในด้านลบของการขัดแย้งในบทบาทและความสับสน ในบทบาทที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ผลกระทบต่อจิตใจในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความเคารพนับถือต่อตนเองลดน้อยลง ความรู้สึกเบื่อหน่าย ตึงเครียด กัดค้น ซึมเศร้า เหน็ดเหนื่อย และวิตกกังวล ซึ่งอาการเหล่านี้มีความสัมพันธ์ในด้านลบกับความขัดแย้งในบทบาท ความสับสนในบทบาท และการมีบทบาทมากเกินไป

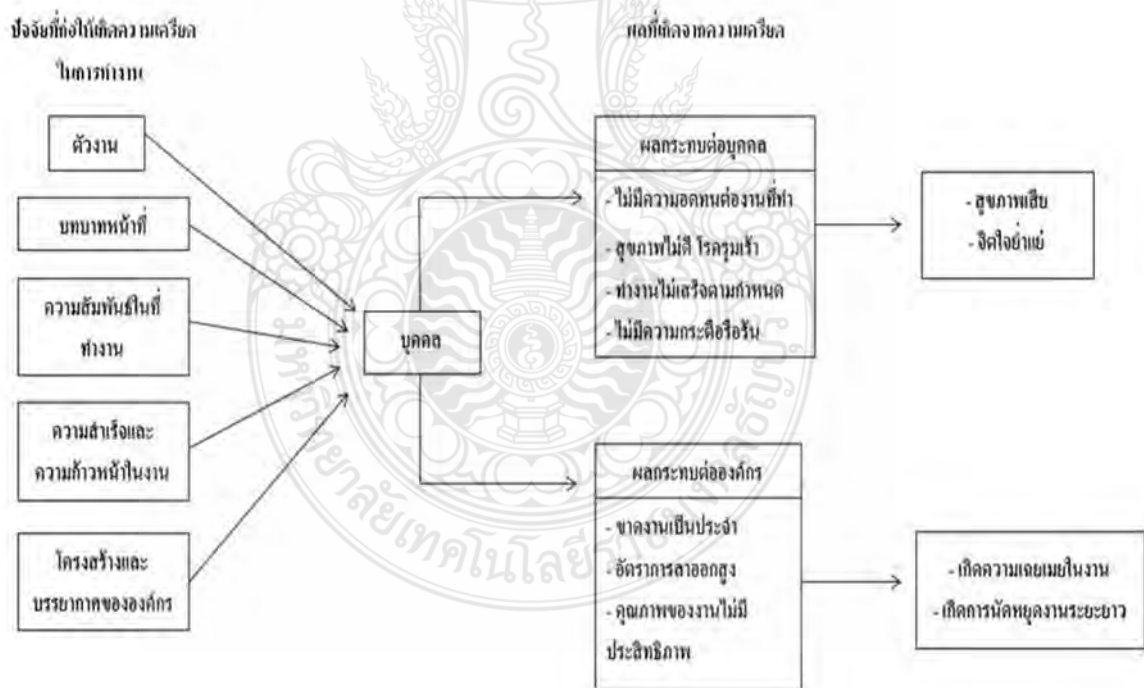
3. ผลทางพฤติกรรม (Behavioral Consequences of Stress) ผลของความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลยังคงมีการศึกษาค่อนข้างน้อย

3.1 การสูบบุหรี่ เป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อความเครียดและคาดว่าการสูบบุหรี่ที่มีความสัมพันธ์กับความเจ็บป่วย อันได้แก่ โรคเกี่ยวกับหัวใจและโรคมะเร็ง Caplan and French (1975, pp. 211-219) พบว่า “มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการหยุดสูบบุหรี่กับสาเหตุความเครียดบาง ประการ”

3.2 การดื่มสุรา เมื่อเกิดความเครียดในการทำงาน บุคคลจะหันไปดื่มสุรา จากการรายงานของบุคคลดังกล่าว พบว่า การดื่มสุราเป็นวิธีการที่ถูกนำมาใช้เพื่อลดความเครียดในการทำงานเป็นอันมาก

3.3 การใช้ยากล่อมประสาท (Valium) บุคคลจะให้ยากล่อมประสาทเพื่อบรรเทาอาการเครียดและลดความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นจากงาน การใช้ยากล่อมประสาท นอกจากจะทำให้ติดได้แล้ว ยังลดความมั่นคงทางจิตใจ ความสามารถในการใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจของบุคคลลงอีกด้วย

Cartwright and Cooper (1997 อ้างถึงใน Cooper, Dewe & O’Driscoll, 2001, p. 28) แนวคิดดังกล่าวได้ อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญโดยที่ 5 ปัจจัยแรก จะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ส่วนปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับความสุขของชีวิตทำงาน และชีวิตส่วนตัว ดังแสดงในภาพที่ 2.12



ภาพที่ 2.12 ภาพแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานกับผลที่เกิดจากความเครียด

ที่มา : ปรับปรุงจาก Cartwright & Cooper (1997, pp. 13-21)

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ไรท์และคูเปอร์

ปัจจัยสำคัญทั้ง 6 ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร
6. ปัจจัยระหว่างชีวิตส่วนตัว

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงานการรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงานย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งองค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics) เช่น เสียง การสั่นสะเทือน และ อุณหภูมิ เป็นต้น ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามเป็นเรื่องแปลกที่สิ่งเหล่านี้มักจะเป็นส่วนแรกที่ถูก มองข้ามไป คำว่า “สภาพการทำงานที่เลวร้าย” มักบ่งบอกถึงสภาพของงานในอุตสาหกรรม งานกลางแจ้ง งานที่มีความเสี่ยง งานที่มีอันตราย และเป็นงานที่ต้องใช้กำลังเป็นส่วนใหญ่ บางครั้งสภาพการทำงานที่เลวร้ายอาจ หมายถึง การทำงานภายใต้สภาวะที่มีเสียงดังเกินไปมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดทางกายและทางจิตใจขึ้นได้เช่นเดียวกับการทำงานภายใต้สภาวะสั่นสะเทือนและอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม (Cooper, 1987; Selye, 1976 อ้างถึงใน Cooper, Dewe & O’Driscoll, 2001, p. 30)

1.2 ภาระงาน (Workload) พบว่า มีผลต่อความเครียดของบุคคลไม่ว่าภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) นั้นจะมีปริมาณที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปก็ตามล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งสิ้นตามกฎการตอบสนองต่อความเครียดของเยิร์กและคอดสัน (อ้างถึงใน ปาณิก เวียงชัย, 2560) ที่ว่าบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการกับความเครียด ที่เกิดขึ้น (อันเนื่องมาจาก ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย) แตกต่างกันหากปริมาณความเครียดสูงกว่าขอบเขตหรือระดับดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีต่อบุคคลนั้น ยิ่งไปกว่านั้นหากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัดหรือเส้นตายเข้ามากดดันด้วยแล้ว เงื่อนไขดังกล่าวย่อมมีส่วนนำพาความเครียดให้เกิดขึ้นได้แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติความของบุคคลอยู่ดีว่ารู้สึกอย่างไร บ่อเกิดของความเครียดจากการทำงานมีอยู่ 2 สาเหตุ ได้แก่ งานมากเกินไป การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ (Cooper & Straw, 1993) การทำงานหนักมากเกินไป

นั้นสังเกตเห็นได้ง่ายมากอาจจำเป็นต้องทำงานนานหลายชั่วโมงหรืออาจรู้สึกแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวไม่ได้ ส่วนการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน กล่าวคือเมื่องานที่ทำไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อาจทำให้รู้สึกว่างงานนั้นน่าเบื่อหน่ายไม่เข้าใจให้อยากทำ ไม่รู้สึกท้าทายตรงกันข้ามกับงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถ สภาพการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ความภาคภูมิใจในตนเองและความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ขาดความเอาใจจริงเอาใจและแรงกระตุ้นในการทำงานจิตใจไขว่เขวขาดสมาธิ เป็นต้น

1.3 ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) ก็มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดด้วยเช่นกัน โดยบุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มักจะมีปัญหาด้านสุขภาพอีกทั้งการทำงานเป็นช่วงเวลาหรือเป็นกะ ทัศนคติในการทำงาน และความสุขทางกายและจิตใจ ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลต่อ ความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานของบุคคลด้วยทั้งสิ้น ขณะที่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็วของสังคมปัจจุบันเพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพการแข่งขันจนกระทั่งบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนไปที่เกิดขึ้นที่เรียกว่าปรากฏการณ์ “Future Shock” ก็เป็นอีกตัวการสำคัญหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Sparks et al, 1997 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p. 34)

1.4 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาในใช้ที่ทำงาน ทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของระบบการทำงานแนวใหม่ ความต้องการในการปรับตัวเพื่อตามทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ นั้นอาจช่วยเพิ่มความเครียดให้แก่พนักงาน อีกทางหนึ่งการรับเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรเป็นสิ่งที่ดูซึ่งเหมือนเป็นการเริ่มต้นใหม่ขณะที่ต้องยอมรับความจริงด้วยการจะเปลี่ยนแปลงอะไรซักอย่างโดยเฉพาะในระดับมหภาค บ่อยครั้งจำเป็นต้องให้เวลาอย่างมากเพื่อที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจสิ่งนั้น ๆ ขณะที่ต้องลืมสิ่งที่เคยเรียนรู้มาในอดีตสถานะดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเชิงลบของบุคคลในองค์กรแต่สำหรับบางคนอาจมองว่านี่เป็นสิ่งท้าทายใหม่ (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2552)

1.5 ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ภายในองค์กรมักจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและสุขภาพกายของพนักงานส่วนด้านความเสี่ยงหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานนั้นปัจจุบันพบว่าหลายอาชีพที่ต้องทำงานพร้อมกับความเสี่ยงสูงอยู่ตลอดเวลา อาทิเช่น ตำรวจ ทหาร ผู้คัมภีร์ โทษ นักดับเพลิง คนทำงานเหมืองแร่ เป็นต้นอย่างไรก็ตามจากการศึกษาเป็นจำนวนมากชี้ในทำนองเดียวกันว่าความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้นจากลักษณะงานมีผลต่อความเครียดของบุคคลในฐานะเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดชนิดหนึ่ง (Korunka, Weiss, Huemer and Karetta, 1995 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p. 36)

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร

บางครั้งเราอาจจะคิดว่าความเครียดนั้นคงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงานยุ่งหรือยุ่งวุ่นวายอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้วคนพวกนั้นอาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าด้วยซ้ำไป นั่นอาจเป็นเพราะบุคคลพวกนั้นสามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระ มีสิทธิ์ในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองนั่นเอง จึงเป็นผลทำให้บุคคลพวกนั้นมีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ตนเองต้องการทำได้ ไม่เพียงเท่านั้นการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ อีกทั้งในบางครั้งบทบาทหน้าที่ภายในองค์กรอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเองทั้งสองกรณีล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น คำว่าบทบาทหน้าที่นี้บางครั้งอาจรวมถึง พฤติกรรมและความต้องการซึ่งมักเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคล (Kahn et al, 1964 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p. 38) เป็นบุคคลแรกที่กล่าวถึง ความสำคัญของบทบาทหน้าที่ซึ่ง มีผลต่อความเครียดโดยแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปรได้แก่ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ อย่างไรก็ตามตัวแปรทั้งสองได้รับการยอมรับว่าเป็นแหล่งที่มาของความเครียดจากการทำงานชนิดหนึ่ง (Cooper & Straw, 1993)

2.1 ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) มักเกี่ยวข้องกับ การขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงาน มีการศึกษาจำนวนมากชี้ไปในทำนองเดียวกันว่าความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดในระดับสูง อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p. 38)

2.2 ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) มักเกี่ยวข้องกับ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความต้องการของตัวงาน ในบางครั้งความต้องการดังกล่าวอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเองมิใช่เรื่องผิดปกตินักบุคคลจะรู้สึกที่ตนเองตกอยู่ในสภาพกลืนไม่เข้าคายไม่ออก เนื่องจากความต้องการของงานที่รับหน้าที่ไม่ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันแล้วความเครียดจะเริ่มก่อตัวขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ ผลจากการศึกษาระบุว่าอาการทางจิตมี ความสัมพันธ์อย่างสูงกับความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่กับอาการทางจิต (Jackson & Schuler, 1985 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p.38)

อย่างไรก็ตาม นอกจากนี้แล้วยังมีตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานอีกตัวแปรหนึ่ง คือ การมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปหรือการมีหลายบทบาทหน้าที่ (Role Overload) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่ง ๆ ต้องทำหน้าที่หลายอย่างภายในองค์กร

การรับผิดชอบหลายอย่างนั้นนอกจากจะนำไปสู่การทำงานล่วงเวลาของแต่ละบุคคล แล้วยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ว่าจะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงได้หรือไม่ แต่ในความเป็นจริง พบว่า การมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไปถูกนำมาอ้างถึงในฐานะที่เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดจากการทำงานมากกว่าความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่เสียอีก

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กรอาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดและความสนับสนุนภายในหน่วยงานก็ได้เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน อาทิเช่น ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา ดำเนินไปได้ด้วยดีบรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่นมีมิตรภาพและไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ อย่างไรก็ตามหากสภาพดังกล่าวมีลักษณะในทางตรงกันข้ามย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ความสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นบ่อเกิดแห่งความพึงพอใจนอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานเกิดขึ้นอย่างไรก็ดีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานก็มักจะเป็นเรื่องที่ยากที่สุดของการจัดการ (Cooper & Straw, 1993) การพิจารณาความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานมักจะมีแหล่งกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและการขาดการสนับสนุนทางสังคม (ภายในองค์กร) จากการศึกษาจำนวนมาก ซึ่งให้เห็นว่าความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลภายในองค์กรรวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อน ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก ตรงกันข้าม หากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่นภายในองค์กรมีมิตรภาพและมีความเชื่อใจระหว่างกัน และกันการสนับสนุนดังกล่าวมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดจาก การทำงานและส่งผลดีต่อสุขภาพ นอกจากนี้ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลและลักษณะการทำงานของผู้นำภายในองค์กรก็มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วยเช่นกัน (อ้างอิงใน Cooper, et al., 2001, p. 42)

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน

ในช่วงเริ่มต้นของอาชีพบางคนอาจมีโอกาสดำเนินการรับรางวัลจากการทำงานได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นและได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างไรก็ตามเมื่อเวลาผ่านไปเรื่อย ๆ บางคน พบว่า โอกาสต่าง ๆ เหล่านี้มักจะลดน้อยถอยลงเข้าไปทุกที ความก้าวหน้าต่าง ๆ ดูเหมือนจะพัฒนาต่อไปอย่างเชื่องช้า สภาพการณ์ดังกล่าวอาจมีส่วนบั่นทอนความพยายาม และอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานก็เป็นได้ ในขณะที่ความสำเร็จดูเหมือนเป็นเรื่องที่ยากขึ้นบางคนสามารถยอมรับสภาพการณ์ดังกล่าวได้ก็จะมีความสุขที่จะดำเนินบทบาทหน้าที่ของตนต่อไปด้วยความพึงพอใจ

อิสระและมีความสุขกับครอบครัวและสิ่งอื่น ๆ ที่น่าสนใจขณะที่บางคนอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทางอาชีพการงานนั้นรวมถึงความไม่ปลอดภัยในงาน (Job Insecurity) การไม่ได้รับการสนับสนุนหรือการได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไปภายในองค์กรส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร

ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรมักเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและวิถีหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กรอย่างปฏิเสธไม่ได้ว่ามีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคลากรภายในองค์กร กล่าวคือองค์กรที่มีโครงสร้างภายในซึ่งแบ่งหน่วยงานออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ มักยินยอมให้บุคลากรภายในองค์กรมีส่วนร่วมเพียงน้อยนิดในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาต้องรับผิดชอบ การสื่อสารระหว่างกันอย่างไม่มีประสิทธิภาพก็เป็นอีกตัวแปรที่มีส่วนทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีความเครียด อย่างไรก็ตามบรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ว่าลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็นเช่นไร หากการสื่อสารระหว่างกันเป็นไปในเชิงลบอาจนำไปสู่การติฉินนินทาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งการบริหารและการจัดการภายในองค์กร ไม่เพียงแค่นั้นความพยายามในการชักจูงคนอื่นให้เชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันอีกทั้งขาดการสนับสนุนระหว่างกันด้วยซึ่งล้วนแต่มีส่วนทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้นนอกจากนี้ยังพบว่านโยบายขององค์กรมีผลกระทบต่อความเครียดของบุคลากร

มุมมองของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรในเชิงลบมีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงานอีกทั้งยัง พบว่า นโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กรและนโยบายขององค์กร ล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรภายในองค์กรทั้งสิ้น

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

บางครั้งเรียกความไม่สมดุลดังกล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจุบันโครงสร้างของครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งต่างจากในอดีตที่ผ่านมา ผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยีซึ่งมีผลต่อลักษณะงานที่เปลี่ยนรูปแบบไปด้วยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานดังกล่าว บางครั้งก่อให้เกิดความเครียด เนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าวเชื่อมโยงกับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียด โดยเฉพาะพ่อแม่ที่อยู่ในวัยทำงาน คู่รัก

ที่มีอาชีพเดียวกัน ความขัดแย้งระหว่างงานของแต่ละบุคคลกับครอบครัว มี 3 รูปแบบ ได้แก่ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัด ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรม ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียด ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของงานและครอบครัว เป็นสิ่งที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ยิ่งทุ่มเวลาให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่งยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น (Greenhaus and Beutell, 1985 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p. 50)

นอกจากความขัดแย้งอันเนื่องมาจากบุคคลมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัดแล้วความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากบทบาทตามปกติและความคาดหวังของผู้อื่นหรืออาจเรียกอีกอย่างว่าความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรมนั่นเอง อย่างเช่น บุคลากรภายในองค์กรถูกคาดหวังให้มีความทะเยอทะยาน มีเป้าหมายในการทำงาน มีความมุ่งมั่นและมุ่งมั่นงานเป็นหลัก บางครั้งการทำงานจะสำเร็จได้ บุคลากรภายในองค์กรต้องมีคุณลักษณะแบบอุดมคติที่กล่าวมาตรงกันข้ามกับสถานการณ์ภายในบ้าน หรือครอบครัว ซึ่งต้องการความรักการเอาใจใส่ดูแล ต้องการความสบายใจ และเน้นที่ความสัมพันธ์ ภายในครอบครัวเป็นหลักความคาดหวังของพฤติกรรมที่แตกต่างกันระหว่างองค์กรและบ้าน อาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ส่วนความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียดซึ่งเกิดจากการถูกรบกวนทางอารมณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเงื่อนไขของงาน อาทิเช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลที่ไม่สู้จะดีนัก ความไม่ปลอดภัยในงานและการขาดโอกาสในการตัดสินใจด้วยตนเองล้วนส่งผลต่ออารมณ์เชิงลบทั้งสิ้นความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นในที่ทำงานอาจติดตัวไปบุคคลไปด้วย ซึ่งอาจมีผลต่อสมาชิกภายในครอบครัวเช่นเดียวกันความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวก็อาจติด ตัวบุคคลไปสู่ที่ทำงานด้วยเช่นกัน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาพร ศรีเวช (2550) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า เทสโก้ โลตัส กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานห้างสรรพสินค้า เทสโก้ โลตัส กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการจัดการ ความเครียดมากที่สุด ได้แก่ วิธีการมองคนอื่นและมองโลกในแง่ดี รองลงมาได้แก่ วิธีการเปลี่ยนทิศทางของพลังความเครียด และใช้วิธีการผ่อนคลายความเครียดเป็นลำดับสุดท้าย

พนักงานห้างสรรพสินค้าที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการจัดการความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานห้างสรรพสินค้าที่มีเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและภาระครอบครัวต่างกัน มีการจัดการความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พัชรินทร์ กำธรนภาคุณ (2551) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ทำงานคอมพิวเตอร์ในศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับกลาง

บุคลากรที่ทำงานคอมพิวเตอร์ที่มีการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ระดับการศึกษา ชั่วโมงที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ในแต่ละวัน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ภาพรวมความเครียด ด้านอายุ ระดับการศึกษา ชั่วโมงที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์และประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสถานภาพส่วนตัว ผลการค้นหาดัชนีชี้วัดในการพยากรณ์ภาพรวมความเครียดในการทำงานพบว่า ด้านการรับรู้ลักษณะงาน ด้านร่างกาย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านจิตใจเป็นตัวพยากรณ์ที่ดี

บังอร อยู่ถ้ำ (2552) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง พบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง ด้านลักษณะงาน ด้านความคลุมเครือ ในบทบาท ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ ภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001

อดิศร พูลสุวรรณ (2552) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมการทำงานและการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยง และความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

มีผลต่อความเครียดของพนักงานไม่ต่างกัน และพนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงานไม่ต่างกัน

พัทธ์ พิทักษ์สฤกษ์ (2554) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดของพนักงานในสายงานนิทรรศการและการจัดงานแสดง : กรณีศึกษา บริษัท เอ อีเว้นท์ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการเกิดอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ๆ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอ อีเว้นท์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีเพศต่างกันจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันแต่พนักงาน ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระทางครอบครัวต่างกันจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทางกลับกันปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และด้านระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน

ญาณีภา จันทร์บำรุง (2555) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในการทำงานและ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภูเมธ แก้วเขียว (2555) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงาน ของครูการศึกษาพิเศษ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูการศึกษาพิเศษที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การสอน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมา ต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.80 และส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 35.60 และ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ครูที่มีความเครียด ที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจระดับมาก ปานกลาง และน้อย พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนที่มีระดับความเครียดมาก พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe' พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของครูๆ ที่มีความเครียดมากกับ

ความเครียดน้อย และความเครียดปานกลางกับความเครียดน้อย มีความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกและสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก และพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกและสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ส่วนด้านอื่น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน

ฐาปณีย์ วังกานนท์ (2556) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทแอมพาส อินคัสตี จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 230 คน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธ์ในการทำงานอยู่ในด้านระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานการอยู่ร่วมกันจัดอยู่ในระดับมากที่สุด เพศ อายุ และเศรษฐกิจ มีความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพ มีความเครียดที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการทำงานมีความเครียดแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นบทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพความสำเร็จก้าวหน้าทางอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศมีความแตกต่างกัน

ฐิติมา พูลเพชร (2556) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการสื่อสารและการเผชิญความเครียดที่พยากรณ์ความสำเร็จในงาน ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนเครื่องพิมพ์ จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารพบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเห็นว่า การสื่อสารในโรงงานอุตสาหกรรมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้าน การเผชิญความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีการเผชิญความเครียดอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ การแก้ไขปัญหา การปรับความคิดในการทำงาน และการแสวงหาความสนับสนุน ส่วนด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพของการสื่อสารการเผชิญความเครียดแบบการหลีกเลี่ยงปัญหาและการปรับความคิดในการทำงาน การเผชิญความเครียดแบบการหลีกเลี่ยงปัญหาและการ

เผชิญความเครียดแบบการแสวงหา การสนับสนุนของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การเผชิญความเครียดด้านการแสวงหาความสนับสนุนสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในงานได้ร้อยละ 76.70 โดยมีสมการพยากรณ์ คือ ความสำเร็จในงาน = $0.018 + 0.673$ (ประสิทธิภาพของการสื่อสาร) + 0.124 (การเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา) + 0.187 (การเผชิญความเครียดด้านการแสวงหาความสนับสนุน)

โถมฤทัย ทองนุช (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความเครียดในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ตรีศึกษา โรงพยาบาลรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐบาลในจังหวัดปทุมธานี มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวม และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพ แพนก และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 22-32 ปี มีสถานภาพ โสด หย่าร้าง แยกกันอยู่ มีการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ 9000-19,499 บาท และมีภาระครอบครัวเฉลี่ย 10,000-19,999 บาท ปัจจัยด้านความเครียดในองค์กรของพนักงานพบว่า บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความเครียดในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเครียดต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนสูงสุด รองลงมาได้แก่ ผลตอบแทนด้านนโยบายขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะของงาน ตามลำดับ ด้านปริมาณงานโดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับที่มาก และด้านคุณภาพงานสร้างความพอใจในงานโดยรวม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตขึ้นส่วน

อิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษา พบว่ามีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงานและรายได้ของพนักงานส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดแตกต่างกัน และพบว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน แต่ปัจจัยในการทำงานและความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชูดิมา พระโพธิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การจัดการความเครียดและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานโดยรวมระดับปานกลาง มีการจัดการความเครียดโดยรวมระดับปานกลางและมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศและขนาดของโรงเรียนที่สอนที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และขนาดของโรงเรียนที่สอน ที่ต่างกันมีการจัดการความเครียดแตกต่างกันและพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานทางเศรษฐกิจอายุราชการ และขนาดของโรงเรียนที่สอนที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับการจัดการความเครียดแบบมุ่งอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยง ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างองค์กรและการจัดการความเครียด มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

นวพร ชินวงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความขัดแย้งในองค์กร ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจค้าปลีก จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และมีรายได้ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และระหว่าง 2-5 ปี และมีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับรายได้ และประเภทธุรกิจที่ต่างต่างกันของพนักงานมีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านงานแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ประสบการณ์ทำงาน และประเภทธุรกิจที่ต่างต่างกันมีผลต่อระดับความ

ขัดแย้งด้านความสัมพันธ์แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ ประสบการณ์ทำงานและประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านกระบวนการ สำหรับการรับรู้ความเครียดในการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้ความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าความขัดแย้งด้านงาน ($r = 0.429$) ด้านความสัมพันธ์ ($r = 0.434$) และด้านกระบวนการ ($r = 0.500$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการรับรู้ความเครียดในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ทั้งสามด้านและสำหรับการรับรู้ความเครียดของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลกระทบจากความเครียดทางด้านร่างกาย ($r = 0.511$) ทางด้านจิตใจ ($r = 0.632$) และทางด้านพฤติกรรม ($r = 0.544$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จินดารัตน์ บุตรจินดา (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับน้อย โดยความเครียดในการทำงานด้านการเปลี่ยนแปลงทางสุขภาพจิตอยู่ในระดับสูงสุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรที่เป็นเพศชายจะมีระดับความเครียดสูงกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง บุคลากรที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความเครียดในการทำงานโดยรวมมากกว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 มีความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี นอกจากนี้ ปัจจัยการทำงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความเครียดในการทำงานในระดับสูง

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปการอ่านงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้แต่ง (ปี)	ชื่อเรื่อง	ผลการวิเคราะห์/วิจัย	ความเกี่ยวข้อง
นภาพร ศรีเวช (2550)	การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า เทสโก้ โลตัส กรุงเทพมหานคร	พบวิธีการจัดการความเครียดที่นิยมใช้มากที่สุดคือวิธีการมองคืนอื่นและมองโลกในแง่ดี อายุ และ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีการจัดการความเครียดต่างกัน เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน และ ภาระครอบครัวต่างกัน มีการจัดการความเครียดต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ความเครียด
พัชรินทร์ กำธรชนกาญจน์ (2551)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	บุคลากรที่ทำงานคอมพิวเตอร์ในศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์มีความเครียดอยู่ในระดับกลาง เพศ การศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา ชั่วโมงที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ในแต่ละวัน ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ความเครียด
บังอร อยู่จำ (2552)	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ การประสานรหลวง	พนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ด้านระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติ ด้านลักษณะงาน ด้านความคลุมเครือในบทบาท ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	ความเครียด

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปการอ่านงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง (ปี)	ชื่อเรื่อง	ผลการวิเคราะห์/วิจัย	ความเกี่ยวข้อง
อดิศร พูลสุวรรณ (2552)	ความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมการทำงานและการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท อิตาซี โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยง และความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 เพศที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงานไม่ต่างกัน พนักงานมีรายได้ต่างกันมีผลต่อความเครียดไม่ต่างกัน	ความเครียด
พัทธ์ พิทักษ์สฤณี (2554)	ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดของพนักงานในสายงานนิทรรศการและการจัดงานแสดง:กรณีศึกษา บริษัท เอ อีเว้นท์ แมเนจเม้นท์ จำกัด	พนักงานเกิดอาการ พวดิกรรรม หรือความรู้สึก ความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับบ่อย บ่อย เพศต่างกันจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระทางครอบครัวต่างกันจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน	ความเครียด

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปการอ่านงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง (ปี)	ชื่อเรื่อง	ผลการวิเคราะห์/วิจัย	ความเกี่ยวข้อง
ญาณิภา จันทร์บำรุง (2555)	ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด	เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในการทำงานและ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม	ความเครียด
ภูเมธ แก้วเขียว (2555)	การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงาน ของครูการศึกษาพิเศษ ในเขตกรุงเทพมหานคร	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกและสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกและสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน	ความเครียด
ฐาปนีย์ วังกานนท์ (2556)	ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินคัสตี จำกัด	พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน สถานภาพ มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน สถานภาพมีอิทธิพลต่อความเครียด	ความเครียด

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปการอ่านงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง (ปี)	ชื่อเรื่อง	ผลการวิเคราะห์/วิจัย	ความเกี่ยวข้อง
จิตติมา พูลเพชร (2556)	ประสิทธิภาพของการสื่อสารและการเผชิญความเครียดที่พยากรณ์ความสำเร็จในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนเครื่องพิมพ์	ประสิทธิภาพของการสื่อสาร มีประสิทธิภาพในระดับมาก การเผชิญความเครียดอยู่ในระดับมาก การเผชิญความเครียดแบบการหลีกเลี่ยงปัญหาและการเผชิญความเครียดแบบการแสวงหา การสนับสนุนของพนักงานในโรงงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงาน	ความเครียด
โณมฤทัย ทองนุช (2556)	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความเครียดในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยการพยาบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี	พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง อายุ สถานภาพ แขนง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน การรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความเครียด
ปวีตรา ลากละมุด (2557)	ความเครียดภายในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด	ปัจจัยด้านความเครียดในองค์กรของพนักงานพบว่ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความเครียดในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเครียดต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน	ความเครียด
จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558)	ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	มีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รายได้ ส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดแตกต่างกัน สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน	

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปการอ่านงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง (ปี)	ชื่อเรื่อง	ผลการวิเคราะห์/วิจัย	ความเกี่ยวข้อง
จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558)	ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ ความเครียดและประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรม ผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	ส่วนงาน ประสิทธิภาพการทำงาน รายได้ ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงานที่แตกต่างกัน ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียด ปัจจัยในการทำงานและความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ความเครียด
ชุติมา พระโพธิ์ (2558)	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การจัดการความเครียดและคุณภาพชีวิต การทำงานของข้าราชการครูในจังหวัด สระบุรี	กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงาน โดยรวมระดับปานกลางมีการ จัดการความเครียดโดยรวมระดับปานกลาง มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศและขนาดของโรงเรียน ที่สอนที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และขนาดของโรงเรียนที่สอน ที่ต่างกันมีการจัดการความเครียดแตกต่างกัน ลักษณะส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานทางเศรษฐกิจ อาชวราชการ และ ขนาดของโรงเรียนที่สอนที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับการจัดการ ความเครียดแบบมุ่งอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงนี้ ความเครียดในการทำงาน โดยรวม ความเครียดในการทำงานด้าน โครงสร้างองค์การและการจัดการ ความเครียด มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ความเครียด

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปการอ่านงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้แต่ง (ปี)	ชื่อเรื่อง	ผลการวิเคราะห์/วิจัย	ความเกี่ยวข้อง
นวพร ชินวงศ์ (2558)	ความขัดแย้งในองค์กร ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียด ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจค้าปลีก	ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับรายได้ และประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมี ผลต่อระดับความขัดแย้งด้านงานแตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา ระดับ รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ระดับรายได้ ประสบการณ์ ประเภท ธุรกิจที่แตกต่างมีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านกระบวนการ ความขัดแย้ง ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันกับการรับรู้ความเครียดในการทำงาน	ความเครียด
จินดารัตน์ บุตรจินดา (2559)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากร : ทัศนศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับ น้อย ความเครียดด้านการเปลี่ยนแปลงทางสุขภาพจิตอยู่ในระดับสูงสุด เพศชายมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศหญิง อายุที่สูงกว่ามีระดับ ความเครียดมากกว่าปัจจัยการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางเดียวกันกับความเครียดในการทำงานในระดับสูง	ความเครียด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณนำข้อมูลที่ได้อธิบายโดยทำการศึกษาและสำรวจทัศนคติ กระบวนการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลางในเขตกรุงเทพมหานครและทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (อ้างอิงใน กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, น. 26)

สูตรที่ใช้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่คำนวณได้คือ 288 ตัวอย่าง และทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์จึงใช้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามที่เก็บข้อมูลได้จริง จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

บริษัท	ประชากร	สัดส่วน	ตัวอย่าง	เก็บจริง
1. บริษัท ฟรีวิลส์ โซลูชั่นส์ จำกัด	640	61.53	394	330
2. บริษัท โอซีซี จำกัด (มหาชน)	250	24.05	60	50
3. บริษัท ภูมิสยาม ซัพพลาย จำกัด	150	14.42	22	20
รวม	1,040	100	476	400

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เลือกศึกษา ผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศจากบริษัทต่าง ๆ 3 บริษัท ดังแสดงสัดส่วนของการเก็บข้อมูลในตารางที่ 3.1

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling Method) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลางที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยวิธีแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

3.1.4 ตัวแปรที่นำมาศึกษาวิจัย

ตัวแปรที่นำเข้ามาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับกลาง 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงานหรือประสบการณ์การทำงาน

1.2 การแสดงออกทางทัศนคติ (คาร์เนกี พานทอง, 2524, น. 43) ประกอบด้วยทัศนคติในทางบวก ทัศนคติในทางลบ และการไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือมีทัศนคติเฉย ๆ

1.3 กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ (Bandura, 1963) ประกอบด้วย กระบวนการใส่ใจ กระบวนการจดจำ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่างและกระบวนการจูงใจ

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

2.1 ความเครียดในการทำงานแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ความเครียดที่มีไม่มากเกินไป (Constructive Stress) และ ความเครียดที่มีมากเกินไป (Destructive Stress)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในรูปแบบที่ให้ผู้ตอบเป็นผู้อ่านคำถามและกรอกคำตอบด้วยตัวเอง โดยแบ่งรูปแบบของแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended Questions) ซึ่งสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน หรือประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Checklist) มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2. อายุ ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3. สถานภาพสมรส ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

4. อาชีพ ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือกและใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

5. ระดับการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

6. รายได้ต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

7. อายุการทำงานหรือประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือกและใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ โดยปรับปรุงดัดแปลงจากคารณิพานทอง (2524, น. 43) เพื่อวัดทัศนคติ แบ่งออกเป็น 3 ด้านจำนวน 12 ข้อ ดังนี้

- | | | |
|----------------------------|-------------|-------------|
| 1. ทัศนคติทางบวก | ข้อที่ 1-4 | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ทัศนคติทางลบ | ข้อที่ 5-8 | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. การไม่แสดงออกทางทัศนคติ | ข้อที่ 9-12 | จำนวน 4 ข้อ |

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2

ระดับความคิดเห็น	จำนวนคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การแปลผลของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ คำนวณจากค่าพิสัย (Range) โดยใช้

$$\begin{aligned} \text{สูตรอัตราภาคส่วน} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

และการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ ดังแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ตารางแปลผลทัศนคติ

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลผล
1.00 - 1.80	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในระดับน้อย
2.61 - 3.40	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในระดับมาก
4.21 - 5.00	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการเรียนรู้ โดยปรับปรุงมาจากแนวคิดของบันคูรา ประกอบด้วย 4 กระบวนการ จำนวน 12 ข้อ ดังนี้

- | | | |
|----------------------------------------|--------------|-------------|
| 1. กระบวนการใส่ใจ | ข้อที่ 1-3 | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. กระบวนการจดจำ | ข้อที่ 4-6 | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง | ข้อที่ 7-9 | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. กระบวนการจูงใจ | ข้อที่ 10-12 | จำนวน 3 ข้อ |

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถามในส่วนที่ 3

ระดับความคิดเห็น	จำนวนคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การแปลผลของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ คำนวณจากค่าพิสัย (Range) โดยใช้

$$\begin{aligned} \text{สูตรอัตราภาคส่วน} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

และการแปลผลเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ ดังแสดงในตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ตารางแปลผลกระบวนการเรียนรู้

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลผล
1.00-1.80	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ที่น้อยที่สุด
1.81-2.60	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ที่น้อย
2.61-3.40	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ปานกลาง
3.41-4.20	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้มาก
4.21-5.00	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้มากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน โดยปรับปรุงตัดแปลงจากแบบวัดการรับรู้ความเครียดจากแนวคิดความขัดแย้งในองค์กร ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจค้าปลีก (นวพร ชินวงศ์, 2558) เพื่อวัดความเครียดที่มีในการทำงานแบ่งเป็น 2 ด้าน จำนวน 14 ข้อ ดังนี้

1. ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป ข้อที่ 1-6 จำนวน 6 ข้อ
2. ความเครียดที่มีมากจนเกินไป ข้อที่ 7-14 จำนวน 8 ข้อ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถามใน ส่วนที่ 4

ระดับความคิดเห็น	จำนวนคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน คำนวณจากค่าพิสัย (Range) โดยใช้

$$\begin{aligned} \text{สูตรอัตราภาคส่วน} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

และการแปลผลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 ตารางแปลผลคะแนนความเครียดในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลผล
1.00-1.80	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานระดับน้อย
2.61-3.40	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง
3.41-4.20	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานระดับมาก
4.21-5.00	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอนี้เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question)

การทดสอบเครื่องมือ

การศึกษาในครั้งนี้ได้มีการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

(Content Validity) และนำแบบสอบถามไปตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ จุดมุ่งหมายของการวิจัย (Index of item-Objective Congruence: IOC) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน การพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามเป็นมาตราประเมินค่า 3 ระดับ โดยนำคำตอบของผู้เชี่ยวชาญ แต่ละท่านมาแปลผลคะแนน ดังนี้

มีความเห็นว่า	สอดคล้อง	กำหนดคะแนนเป็น	+1
มีความเห็นว่า	ไม่แน่ใจ	กำหนดคะแนนเป็น	0
มีความเห็นว่า	ไม่สอดคล้อง	กำหนดคะแนนเป็น	-1

จากนั้นนำคะแนนที่ได้ไปแทนค่าในสูตร เพื่อคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency) ต่อไป ถ้าค่าคำถามข้อใดค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ ใช้ได้ แต่ถ้าค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามข้อใดน้อยกว่า 0.50 จะต้องนำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุง

$$\text{จากสูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยาม
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปถือว่าเหมาะสมแสดงว่าผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นว่า สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ส่วนข้อที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ ลงความเห็นอีกครั้งหนึ่ง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ได้ไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และขอคำแนะนำเพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และถูกต้องยิ่งขึ้น
3. ทำการทดสอบเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหาร ระดับกลาง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาคำนวณหาค่า ความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่า Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.903 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถาม มีความ น่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ได้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546, น. 449)
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ และปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับ กลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็นขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. จัดเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด
2. ทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารระดับกลางที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์และประเมินผลด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามไปทำการบันทึกเป็นรหัสเรียบร้อยแล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักตรรกศาสตร์ และเทียบเคียงตามแนวคิดทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวออกมาอย่างถูกต้องชัดเจน จึงต้องมีการใช้หลักการทางสถิติมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ทำการบรรยายลักษณะข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานหรือประสบการณ์การทำงาน ทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ กระบวนการเรียนรู้ และ ความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประกอบด้วย Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่มีสองกลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่าง ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่าสองกลุ่มเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้บริหารระดับกลาง ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน กรณีที่พบความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการวิเคราะห์ Post-Hoc แบบวิธี Least Significant Difference (LSD)

3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์หรือการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัวกับตัวแปรอิสระหลายตัว ซึ่งจะทดสอบสมมติฐานที่ 2 ทักษะของผู้บริหารระดับกลางมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน และ สมมติฐานที่ 3 กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิด กระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในការวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยได้กำหนดอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง (Sample)
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นแบ่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-test
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-test (One-Way ANOVA)
LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบความแตกต่าง
Sig.	แทน	ระดับที่ค่าสถิติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามเชิงปริมาณตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่อง ทักษะคิด กระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทำการเก็บแบบสอบถามจากผู้บริหารระดับกลางกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งการนำเสนอแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน/ ประสบการณ์การทำงาน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	153	38.30
หญิง	247	61.80
รวม	400	100.00
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	146	36.50
31-40 ปี	139	34.80
41-50 ปี	90	22.50
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	25	6.30
รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	233	58.30
สมรส	152	38.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	15	3.70
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน/ ประสบการณ์การทำงาน (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	213	53.30
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	73	18.30
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	84	21.00
อื่น ๆ	30	7.50
รวม	401	100.00
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	78	19.50
ปริญญาตรี	251	62.80
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	71	17.80
รวม	400	100.00
รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาท	255	63.80
35,001-45,000 บาท	70	17.50
45,001-55,000 บาท	26	6.50
55,001 บาทขึ้นไป	49	12.20
รวม	400	100.00
อายุงาน/ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ถึง 5 ปี	147	36.80
5-10 ปี	120	30.00
11-20 ปี	84	21.00
20 ปีขึ้นไป	49	12.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80) และ เพศชาย (153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30)

ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี (146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50) รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี (139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80) อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี (90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50) และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30)

ด้านสถานภาพสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในสถานภาพโสด (233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30) รองลงมาคือ สถานภาพสมรส (152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00) และน้อยที่สุด สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80)

ด้านอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30) รองลงมาคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00) เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30) และประกอบอาชีพอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา (30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50)

ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อยู่ในระดับปริญญาตรี (251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80) รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า (71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80)

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาท (255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80) รองลงมา คือรายได้อยู่ในช่วง 35,001-45,000 บาท (70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50) รายได้ 55,001 บาทขึ้นไป (49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30) และรายได้น้อยที่สุดอยู่ในช่วง 45,001 - 55,000 บาท (26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50)

ด้านอายุการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี (147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80) รองลงมาคือ อายุงาน 5-10 ปี (120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00) อายุงาน 11-20 ปี (84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00) และอายุงานน้อยที่สุด คือ อายุงาน 20 ปีขึ้นไป (49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยภายในทัศนคติ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติ

ปัจจัยภายในทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ทัศนคติในทางบวก	23 (5.800)	215 (53.80)	162 (40.50)	0	0	3.65	0.585	มาก	1
ทัศนคติในทางลบ	0	0	197 (49.30)	190 (47.50)	13 (3.30)	2.46	0.561	น้อย	2
การไม่แสดงออกทางทัศนคติ	9 (2.30)	82 (20.50)	209 (52.30)	86 (21.50)	14 (3.50)	2.97	0.806	ปานกลาง	3
ภาพรวม	0 (9.80)	39 (81.50)	326 (81.50)	35 (8.80)	0	3.01	0.431	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.431$) โดยมีทัศนคติในทางบวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.585$) ส่วนทัศนคติในทางลบอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$, $SD = 0.561$) และ การไม่แสดงออกทางทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.806$)

3. การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กระบวนการเรียนรู้

ปัจจัยภายในกระบวนการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
กระบวนการใส่ใจ	127 (31.80)	217 (54.30)	55 (13.80)	1 (0.30)	0	4.18	0.660	มาก	1
กระบวนการจดจำ	20 (5.00)	199 (49.80)	179 (44.80)	2 (0.5)	0	3.59	0.594	มาก	2
กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง	14 (3.50)	88 (22.00)	230 (57.50)	63 (15.80)	5 (1.30)	3.11	0.747	ปานกลาง	4
กระบวนการจูงใจ	41 (10.30)	112 (28.00)	245 (61.30)	2 (0.50)	0	3.48	0.682	มาก	3
ภาพรวม	21 (5.30)	243 (60.80)	136 (34.00)	0	0	3.71	0.557	มาก	

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71, SD = 0.557$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ กระบวนการใส่ใจ ($\bar{X} = 4.18, SD = 0.660$) รองลงมา คือ กระบวนการจดจำ ($\bar{X} = 3.59, SD = 0.594$) กระบวนการตั้งใจ ($\bar{X} = 3.48, SD = 0.682$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง ($\bar{X} = 3.11, SD = 0.747$)

4. การวิเคราะห์ความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความเครียดที่มีไม่มาก	26	76	147	142	9	2.92	0.944	ปานกลาง	1
จนเกินไป	(6.50)	(19.00)	(36.80)	(35.50)	(2.30)				
ความเครียดที่มีมาก	22	64	137	111	66	2.66	1.098	ปานกลาง	2
จนเกินไป	(5.50)	(16.00)	(34.30)	(27.80)	(0.16)				
ภาพรวม	29	80	153	135	3	2.99	0.927	ปานกลาง	
	(7.30)	(20.00)	(38.30)	(33.80)	(0.80)				

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีความเครียดในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99, SD = 0.927$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือความเครียดในระดับที่ยอมรับได้ ($\bar{X} = 2.92, SD = 0.944$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเครียดที่มีมากจนเกินไป ($\bar{X} = 2.66, SD = 1.098$)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้บริหารระดับกลาง ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน

H_0 = เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ความเครียดในการทำงาน	เพศ	\bar{X}	SD	t	df	Sig.
ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	ชาย	2.95	0.965	0.462	398	0.645
	หญิง	2.90	0.932			
ความเครียดที่มีมากจนเกินไป	ชาย	2.68	1.080	0.247	398	0.805
	หญิง	2.65	1.112			
ภาพรวม	ชาย	3.01	1.066	0.238	398	0.812
	หญิง	2.98	1.076			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Independent Samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความเครียดในการทำงาน โดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.812 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไปหรือความเครียดในระดับที่ยอมรับได้ และด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.645 และ 0.805 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าเพศที่ต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานทั้ง 2 ด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 = อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	1.888	3	0.629	0.705	0.549
	ภายในกลุ่ม	353.552	396	0.893		
	รวม	355.440	399			
ความเครียดที่มีมากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	8.873	3	2.958	2.478	0.061
	ภายในกลุ่ม	477.565	396	1.193		
	รวม	481.438	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.410	3	1.470	1.719	0.162
	ภายในกลุ่ม	338.568	396	0.855		
	รวม	342.977	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์จากค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามอายุ พบว่า ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไปหรือความเครียดในระดับที่ยอมรับได้ และความเครียดที่มีมากจนเกินไป จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานในภาพรวม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.162 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานของ H_1 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไปหรือความเครียดที่ยอมรับได้ และความเครียดที่มีมากจนเกินไป มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.549 และ 0.061 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดทั้ง 2 ด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 = สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน
ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	6.029	2	3.014	3.425	0.034*
	ภายในกลุ่ม	349.411	397	0.880		
	รวม	355.440	399			
ความเครียดที่มีมากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	13.556	2	6.778	5.751	0.003*
	ภายในกลุ่ม	481.438	397	1.179		
	รวม	481.438	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.747	2	3.373	3.983	0.019*
	ภายในกลุ่ม	336.231	397	0.847		
	รวม	342.978	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์จากค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไปหรือความเครียดในระดับที่ยอมรับได้ และ ความเครียดที่มีมากจนเกินไป จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของสถานภาพสมรสที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานในภาพรวม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือความเครียดที่ยอมรับได้ และความเครียดที่มีมากจนเกินไป มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.034 และ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงในตารางที่ 4.8-4.10

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพสมรส ที่ส่งผลต่อความเครียด
ด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป

LSD

สถานภาพสมรส	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
กลุ่ม I	\bar{X}	3.00	2.86	2.40
โสด	3.00	-	0.140 (0.152)	0.596 (0.018*)
สมรส	2.86		-	0.455 (0.074)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.40			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มหม้าย/หย่าร้าง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.018 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.596 หมายความว่า กลุ่มสถานภาพโสดมีความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป สูงกว่ากลุ่มหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพสมรส ที่ส่งผลต่อความเครียด
ด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป

LSD

สถานภาพสมรส	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
กลุ่ม I	\bar{X}	2.77	2.57	1.87
โสด	2.77	-	0.200 (0.078)	0.906 (0.002*)
สมรส	2.57		-	0.706 (0.017*)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1.87			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.002 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.909 หมายความว่า กลุ่มสถานภาพโสดมีความเครียดที่ไม่มากจนเกินไป สูงกว่ากลุ่ม หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพสมรส ที่ส่งผลต่อความเครียด โดยภาพรวม

LSD

สถานภาพสมรส	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
กลุ่ม I	\bar{X}	3.08	2.91	2.47
โสด	3.08	-	0.163 (0.091)	0.611 (0.013*)
สมรส	2.91		-	0.706 (0.073*)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.47			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.013 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.611 หมายความว่า กลุ่มสถานภาพโสดมีความเครียดที่ไม่มากจนเกินไป สูงกว่ากลุ่ม หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 = อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	3.848	3	1.283	1.445	0.229
	ภายในกลุ่ม	351.592	396	0.888		
	รวม	355.440	399			
ความเครียดที่มีมากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	13.795	3	4.598	3.894	0.009*
	ภายในกลุ่ม	467.642	396	1.181		
	รวม	481.438	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.531	3	2.177	2.562	0.054
	ภายในกลุ่ม	336.446	396	0.850		
	รวม	342.978	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์จากค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือความเครียดในระดับที่ยอมรับได้ และ ความเครียดที่มีมากจนเกินไปจากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอาชีพที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานในภาพรวม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.054 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเครียดที่มีมากจนเกินไป มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.009 หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไปแตกต่างกันจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพ ที่ส่งผลต่อความเครียดที่มีมากจนเกินไป
LSD

อาชีพ	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	อื่น ๆ
กลุ่ม I	\bar{X}	2.59	2.49	2.81	3.20
พนักงานบริษัทเอกชน	2.59	-	0.094 (0.525)	-0.223 (0.113)	-0.613 (0.004*)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.49		-	-0.316 (0.070)	-0.707 (0.003*)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2.81			-	-0.390 (0.092)
อื่น ๆ	3.20				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพพบว่า กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.004 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.613 หมายความว่า กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนมีความเครียดที่ไม่มากจนเกินไปต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ อยู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 = ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน
ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	5.283	2	2.641	2.995	0.051
	ภายในกลุ่ม	350.157	397	0.882		
	รวม	355.440	399			
ความเครียดที่มีมากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	9.377	2	4.688	3.943	0.020*
	ภายในกลุ่ม	472.061	397	1.189		
	รวม	481.438	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.951	2	3.476	4.106	0.017*
	ภายในกลุ่ม	336.026	397	0.846		
	รวม	342.978	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์จากค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษาที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไปหรือความเครียดในระดับที่ยอมรับได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.051 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไปไม่แตกต่างกัน

ส่วนความเครียดที่มีมากจนเกินไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดที่มีมากจนเกินไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดที่มีมากจนเกินไป

LSD

ระดับการศึกษา	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		น้อยกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
กลุ่ม I	\bar{X}	2.91	2.66	2.41
น้อยกว่าปริญญาตรี	2.91	-	0.253 (0.74)	0.502 (0.005*)
ปริญญาตรี	2.66		-	0.249 (0.090)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2.41			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.005 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.502 หมายความว่า กลุ่มระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรีมีความเครียดที่มากจนเกินไปสูงกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดโดยภาพรวม

LSD

ระดับการศึกษา	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		น้อยกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
กลุ่ม I	\bar{X}	3.22	2.98	2.79
น้อยกว่าปริญญาตรี	3.22	-	0.238 (0.047*)	0.502 (0.005*)
ปริญญาตรี	2.98		-	0.191 (0.123)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2.79			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.047 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.238 หมายความว่า กลุ่มระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรีมีความเครียดโดยภาพรวมสูงกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.005 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.502 หมายความว่า กลุ่มระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรีมีความเครียดโดยภาพรวมสูงกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 = รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	5.877	3	1.959	2.219	0.085
	ภายในกลุ่ม	349.563	396	0.883		
	รวม	355.440	399			
ความเครียดที่มีมากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	23.824	3	7.941	6.872	0.000*
	ภายในกลุ่ม	457.613	396	1.156		
	รวม	481.438	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.467	3	3.156	0.747	0.011*
	ภายในกลุ่ม	333.511	396	0.842		
	รวม	342.977	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์จากค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้ต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไปหรือความเครียดในระดับที่ยอมรับได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.085 หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไปไม่แตกต่างกัน

ส่วนความเครียดที่มีมากเกินไป มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดที่มีมากเกินไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อความเครียดที่มีมากจนเกินไป

LSD

รายได้ต่อเดือน	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		<=35,000	35,001 - 45,000	45,001 - 55,000	55,001 ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}				
<=35,000	2.84	2.84	2.29	-2.50	2.35
35,001-45,000	2.29	-	0.557 (0.000*)	-0.214 (0.122)	-0.061 (0.760)
45,001-55,000	2.50			-	0.153 (0.558)
55,001 ขึ้นไป	2.35				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนพบว่ากลุ่มรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มรายได้ 35,001-45,000 บาท โดยมีค่าระดับ

นัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.557 หมายความว่ากลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาท มีความเครียดที่มีมากจนเกินไปสูงกว่ากลุ่มรายได้ 35,001-45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มรายได้ 55,001 บาท ขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.003 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.496 หมายความว่ากลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาท มีความเครียดที่มีมากจนเกินไปสูงกว่ากลุ่มรายได้ 55,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด โดยภาพรวม

LSD

รายได้ต่อเดือน	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		<=35,000	35,001 - 45,000	45,001 - 55,000	55,001 ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.10	2.80	2.96	2.71
<=35,000	3.10	-	0.302 (0.015*)	0.140 (0.485)	0.388 (0.007*)
35,001-45,000	2.80		-	-0.162 (0.444)	0.086 (0.616)
45,001-55,000	2.96			-	0.247 (0.267)
55,001 ขึ้นไป	2.71				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนพบว่ากลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มรายได้ 35,001-45,000 บาท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.015 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.302 หมายความว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาทมีความเครียดในภาพรวมสูงกว่ากลุ่มรายได้ 35,001-45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มรายได้ 55,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.007 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.388 หมายความว่ากลุ่มรายได้ต่อ

เดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาทมีความเครียดในภาพรวมสูงกว่ากลุ่มรายได้ 55,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 = อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	3.407	3	1.136	1.278	0.282
	ภายในกลุ่ม	352.033	396	0.889		
	รวม	355.440	399			
ความเครียดที่มีมากจนเกินไป	ระหว่างกลุ่ม	11.941	3	3.980	3.357	0.019*
	ภายในกลุ่ม	469.496	396	1.186		
	รวม	481.438	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.114	3	2.038	2.396	0.068
	ภายในกลุ่ม	336.864	396	0.851		
	รวม	342.977	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์จากค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานในภาพรวม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.068 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไปหรือความเครียดในระดับที่ยอมรับได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.282 หมายความว่า อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไปไม่แตกต่างกัน

ส่วนความเครียดที่มีมากจนเกินไป พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดที่มีมากจนเกินไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดที่มีมากจนเกินไป

LSD

อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงาน	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		<5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 20 ปี	20 ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	2.85	2.64	2.38	2.63
<5 ปี	2.85	-	0.209 (0.120)	0.469 (0.002*)	0.218 (0.226)
5-10 ปี	2.64		-	0.261 (0.093)	0.009 (0.961)
11-20 ปี	2.38			-	-0.252 (0.199)
20 ขึ้นไป	2.63				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานพบว่ากลุ่มอายุการทำงาน/ประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอายุการทำงาน 11-20 ปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.002 และ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.469 หมายความว่ากลุ่ม

อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปีมีความเครียดที่มีมากจนเกินไป สูงกว่ากลุ่มอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ทักษะคิดของผู้บริหารระดับกลางมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

โดยที่ทัศนคติในการทำงานประกอบด้วย ทัศนคติในทางบวก ทัศนคติในทางลบ และการไม่แสดงออกทางทัศนคติ ส่วนระดับความเครียดในการทำงานประกอบด้วย ระดับความเครียดที่มีมากจนเกินไป (Constructive Stress) และระดับความเครียดที่มีมากจนเกินไป (Destructive Stress) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การสร้างสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อการพยากรณ์ โดยกำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น มีดังนี้ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

สมการในรูปของประชากร

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

สมการประมาณค่า

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + b_n X_n + e$$

$$\hat{Y}_1 = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + b_n X_n + e$$

$$\hat{Y}_2 = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + b_n X_n + e$$

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

\hat{Y}_i คือ ระดับความเครียดโดยภาพรวม

\hat{Y}_1 คือ ระดับความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือ ความเครียดที่ยอมรับได้

\hat{Y}_2 คือ ระดับความเครียดที่มีมากจนเกินไป

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

X_1 คือ ทัศนคติในทางบวก

X_2 คือ ทัศนคติในทางลบ

X_3 คือ การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือ มีทัศนคติเฉย ๆ

สมมติฐานที่ 2.1 ทักษะคดี มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือความเครียดที่ยอมรับได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และ หาค่าอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.21-4.22

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าความสัมพันธ์ของทักษะคดีที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือความเครียดที่ยอมรับได้ (ตามสมการ \hat{Y}_1)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	0.537(b)	0.289	0.285	0.798

การไม่แสดงออกจากทักษะคดี, ทักษะคดีในทางบวก

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์พบว่า ทักษะคดีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือ ความเครียดที่ยอมรับได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.537 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 28.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของทักษะคดีในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือ ความเครียดที่ยอมรับได้ (ตามสมการ \hat{Y}_1)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.977	0.2866		6.906	0.000*
การไม่แสดงออกจากทักษะคดี (X_3)	0.613	0.050	0.527	12.360	0.000*
ทักษะคดีทางบวก (X_1)	-0.239	0.068	-0.148	-3.503	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่าการไม่แสดงออกจากทักษะคดี และทักษะคดีทางบวกมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือ ความเครียดที่ยอมรับได้ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ โดยการไม่แสดงออกจากทักษะคดีมี

อิทธิพลทางบวกมากที่สุด ส่วนทัศนคติทางบวกมีอิทธิพลในทิศทางตรงข้าม หมายความว่า ทัศนคติทางบวก ยิ่งมากจะทำให้ความเครียดที่ยอมรับได้น้อยลง ส่วนการไม่แสดงออกทางทัศนคติหรือทัศนคติเฉย ๆ ยิ่งมากจะทำให้ความเครียดที่ยอมรับได้มากขึ้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 1.977 - 0.239X_1 + 0.613X_3$$

(0.001*) (0.000*)

เมื่อ X_1 = ทัศนคติในทางบวก
 X_3 = การไม่แสดงออกทางทัศนคติ

สมมติฐานที่ 2.2 ทัศนคติ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และ หาคอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.23-4.24

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความสัมพันธ์ของ ทัศนคติ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป (ตามสมการ \hat{Y}_2)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	0.506(b)	0.256	0.253	0.950

b. Predictors: (Constant), ทัศนคติ, ทัศนคติในทางบวก, ทัศนคติในทางลบ, การไม่แสดงออกทางทัศนคติ

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์พบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความเครียดที่มีมากจนเกินไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.506 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 25.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของทัศนคติในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป (ตามสมการ \hat{Y}_2)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.755	0.341		5.152	0.000*
การไม่แสดงออกทางทัศนคติ (X_3)	0.666	0.059	0.489	11.292	0.000*
ทัศนคติทางบวก (X_1)	(-0.239)	0.081	(-0.156)	(-3.598)	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าการไม่แสดงออกทางทัศนคติ และทัศนคติทางบวกมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 การไม่แสดงออกทางทัศนคติมีอิทธิพลทางบวกมากที่สุด ส่วนทัศนคติทางบวกมีอิทธิพลในทิศทางตรงข้าม หมายความว่า ทัศนคติทางบวก ยิ่งมากจะทำให้ความเครียดที่มีมากจนเกินไปน้อยลง ส่วนทัศนคติเฉย ๆ ยิ่งมากจะทำให้ความเครียดที่มีมากจนเกินไปมากขึ้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\hat{Y}_2 = 1.755 - 0.293 X_1 + 0.666 X_3$$

(0.000*) (0.000*)

เมื่อ X_1 = ทัศนคติในทางบวก
 X_3 = การไม่แสดงออกทางทัศนคติ

สมมติฐานที่ 2.3 ทัศนคติ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และ หาค่าอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.25-4.26

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าความสัมพันธ์ของ ทศนคติในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียด
ในการทำงาน โดยภาพรวม (ตามสมการ \hat{Y}_1)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.504(b)	0.254	0.250	0.803

b. Predictors: (Constant), ทศนคติ, ทศนคติในทางบวก, ทศนคติในทางลบ, การไม่แสดงออกทางทศนคติ

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์พบว่า การไม่แสดงออกทางทศนคติ ทศนคติในทางบวก มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความเครียดโดยภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.504 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 25.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของทศนคติในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ
ระดับความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม (ตามสมการ \hat{Y}_1)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
3 (Constant)	2.007	0.288		6.967	0.000*
การไม่แสดงออกทางทศนคติ (X_3)	0.569	0.050	0.495	11.402	0.000*
ทศนคติทางบวก (X_1)	(-0.192)	0.069	(-0.121)	(-2.792)	0.005*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าการไม่แสดงออกทางทศนคติ และทศนคติทางบวกมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และ 0.005 ตามลำดับ การไม่แสดงออกทางทศนคติมีอิทธิพลทางบวกมากที่สุด ส่วนทศนคติทางบวกมีอิทธิพลในทิศทางตรงข้ามหมายความว่า ทศนคติทางบวก ยิ่งมากจะทำให้ความเครียดโดยภาพรวมน้อยลง ส่วนทศนคติเฉย ๆ ยิ่งมากจะทำให้ความเครียดโดยภาพรวมมากขึ้น

สามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 2.007 - 0.192X_1 + 0.569X_3$$

(0.000*) (0.005*)

เมื่อ X_1 = ทัศนคติในทางบวก
 X_3 = การไม่แสดงออกทางทัศนคติ

สมมติฐานที่ 3 กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง

ตัวแปรตาม

ระดับของความเครียดในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

\hat{Y}_1 คือ ระดับความเครียดโดยภาพรวม

\hat{Y}_1 คือ ระดับความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป

\hat{Y}_2 คือ ระดับความเครียดที่มีมากจนเกินไป

ตัวแปรอิสระ

กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ แบ่งเป็น 4 กระบวนการ คือ

X_1 คือ กระบวนการใส่ใจ

X_2 คือ กระบวนการจดจำ

X_3 คือ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง

X_4 คือ กระบวนการจูงใจ

สมมติฐานที่ 3.1 กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.27-4.28

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าความสัมพันธ์ของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือ ความเครียดที่ยอมรับได้ (ตามสมการ \hat{Y}_1)

ตัวแปรทำนาย	R	R Squarre	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
3	0.281(c)	0.079	0.072	0.909

c. Predictors: (Constant), กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง, กระบวนการใส่ใจ, กระบวนการจดจำ

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์พบว่ากระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ด้านกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง กระบวนการใส่ใจและ กระบวนการจดจำ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือ ความเครียดที่ยอมรับได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.281 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 7.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือ ความเครียดที่ยอมรับได้ (ตามสมการ \hat{Y}_1)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
3 (Constant)	2.549	0.360		7.087	0.000*
กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (X_3)	0.139	0.069	0.110	2.002	0.046*
กระบวนการใส่ใจ (X_1)	(-0.278)	0.074	(-0.195)	(-3.781)	0.000*
กระบวนการจดจำ (X_2)	0.307	0.092	0.193	3.321	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่ากระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ด้านกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง กระบวนการใส่ใจ กระบวนการจดจำ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือ ความเครียดที่ยอมรับได้ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.046, 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ กระบวนการจดจำมีอิทธิพลทางบวกมากที่สุด ส่วนกระบวนการใส่ใจมีอิทธิพลในทิศทางตรงข้ามหมายความว่า กระบวนการใส่ใจยิ่งมากจะทำให้ความเครียดที่ยอมรับได้น้อยลงส่วนกระบวนการจดจำและกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่างยิ่งมากจะทำให้ความเครียดที่ยอมรับได้มากขึ้น สามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 2.549 - 0.278X_1 + 0.307X_2 + 0.139X_3$$

(0.000*) (0.001*) (0.046*)

- เมื่อ X_1 = กระบวนการใส่ใจ
 X_2 = กระบวนการจดจำ
 X_3 = กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง

หมายความว่า กระบวนการใส่ใจยิ่งมากจะทำให้ความเครียดที่ยอมรับได้น้อยลงส่วน กระบวนการจดจำและกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่างยิ่งมากจะทำให้ความเครียดที่ยอมรับได้มากขึ้น

สมมติฐานที่ 3.2 กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง ความเครียดที่มีมากจนเกินไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.29-4.30

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าความสัมพันธ์ของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป (ตามสมการ \hat{Y}_2)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	0.211(b)	0.044	0.040	1.076

c. Predictors: (Constant), กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง กระบวนการใส่ใจ

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์พบว่ากระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ด้านกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง และกระบวนการใส่ใจ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความเครียดที่มีมากจนเกินไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.211 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 4.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ความเครียดที่มีมากจนเกินไป (ตามสมการ \hat{Y}_2)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
3 (Constant)	2.876	0.0400		7.197	0.000*
กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (X_3)	0.246	0.072	0.167	3.398	0.001*
กระบวนการใส่ใจ (X_1)	(-0.234)	0.082	(-0.141)	(-2.861)	0.004*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่ากระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง กระบวนการใส่ใจ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไปโดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000, 0.001 และ 0.004 ตามลำดับ โดยกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่างมีอิทธิพลทางบวกมากที่สุด ส่วนกระบวนการใส่ใจมีอิทธิพลในทิศทางตรงข้าม หมายความว่า กระบวนการใส่ใจยิ่งมากจะทำให้ความเครียดที่มีมากจนเกินไปน้อยลงส่วนกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่างยิ่งมากจะทำให้ความเครียดที่มีมากจนเกินไปมากขึ้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\hat{Y}_2 = 2.876 - 0.234X_1 + 0.246 X_3$$

(0.004*) (0.001*)

เมื่อ X_1 = กระบวนการใส่ใจ

X_3 = กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง

สมมติฐานที่ 3.3 กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง ความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และ หาค่าอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.31-4.32

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าความสัมพันธ์ของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม (ตามสมการ \hat{Y}_t)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
3	0.261(c)	0.068	0.061	0.898

c. Predictors: (Constant), กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง กระบวนการใส่ใจ กระบวนการจดจำ

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์พบว่ากระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบด้านกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง กระบวนการใส่ใจและ กระบวนการจดจำ มีความสัมพันธ์ ในเชิงบวกกับระดับความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.261 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ที่ได้เท่ากับร้อยละ 6.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม (ตามสมการ \hat{Y}_t)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
3 (Constant)	2.579	0.355		7.258	0.000*
กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (X_3)	0.147	0.069	0.119	2.149	0.032*
กระบวนการใส่ใจ (X_1)	(-0.238)	0.073	(-0.169)	(-3.268)	0.001*
กระบวนการจดจำ (X_2)	0.264	0.091	0.169	2.893	0.004*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่ากระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ด้านกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง กระบวนการใส่ใจ กระบวนการจดจำ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.032, 0.001 และ 0.004 ตามลำดับ โดยกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่างมีอิทธิพลทางบวกมากที่สุด ส่วนกระบวนการใส่ใจไม่มี

อิทธิพลในทิศทางตรงข้ามหมายความว่า กระบวนการใส่ใจยิ่งมากจะทำให้ความเครียดโดยภาพรวม
น้อยลงส่วนกระบวนการจดจำและกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่างยิ่งมากจะทำให้
ความเครียดโดยภาพรวมมากขึ้น สามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y}_i = 2.579 - 0.238X_1 + 0.264X_2 + 0.147X_3$$

(0.001*) (0.004*) (0.032*)

เมื่อ X_1 = กระบวนการใส่ใจ

X_2 = กระบวนการจดจำ

X_3 = กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง

7. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ผู้มีทัศนคติไม่ดีต่อการทำงาน ผู้ร่วมงาน ควรได้รับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไม่ควร
ละวาง เพราะเป็นพิษภัยต่อผู้อื่น ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพเต็มที่ ในทุก ๆ ครั้งปีควรทำการ
สำรวจจากพนักงานทุกคนให้เป็นเชิงลับ ป้องกันการมีปากเสียงทะเลาะวิวาทในภายหลัง

2) สอบถามผู้ร่วมงานเมื่อมีปัญหาในหน้าที่การงานที่ได้รับผิดชอบ

3) สร้างความเข้าใจร่วมกัน ทิศทางของอนาคต แผนในการทำงานเพื่อบรรลุจุดสูงสุด

4) มองปัญหาเหมือนโจทย์เลข

5) ส่งพนักงานฝึกอบรมกับสถาบันต่าง ๆ บ่อย ๆ

6) สามารถทำงานที่บ้านได้ โดยใช้ไอที

7) นั่งสมาธิ

8) ในการทำงานแต่ละงานผู้ร่วมงานต้องรู้จักหน้าที่ของตนและยอมรับฟังเหตุผลและ
ปัญหา

9) ปัญหาทุกอย่างมีทางออก ถ้าเปลี่ยนความคิดว่าปัญหาคือบทเรียน คือบททดสอบ ทำ
ให้ผู้ที่เจอปัญหา มีความอดทน มีความสามารถมากขึ้น ปัญหาคือความท้าทาย ปัญหาไม่ได้นำมาซึ่ง
ความทุกข์ แต่เป็นตัวที่ทำให้ได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่

10) ทำงานให้สนุกและมีความสุขในงาน

11) บรรยากาศการทำงานเกิดจากเด็กรุ่นใหม่ที่มาจากหลากหลายพื้นฐานครอบครัวที่
อบรมมาแตกต่างกัน ฉะนั้นการปรับตัว ทีมงานควรให้อภัยถือว่าเป็นประสบการณ์การทำงานร่วมกัน
เมื่อเวลาผ่านไปเกิดความรักสามัคคีกัน เมื่อนึกย้อนกลับไปมองได้ว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยเท่านั้นเอง

12) Active ศึกษาเรียนรู้ อยู่เสมอ

13) ทำงานต้องถนอมน้ำใจเพื่อนร่วมงานด้วยกันไม่ว่าเขาจะเป็นคนงานธรรมดา ควรให้ความสำคัญต่อเข้าบ้าง

14) ทฤษฎี คือ ความเป็นไปได้ ปฏิบัติ คือ ความเป็นจริง

15) บัณฑิตต่าง ๆ มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเราจำเป็นจะต้องศึกษาและปรับปรุงตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น และพร้อมที่จะตอบสนองการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น

16) เปิดโอกาสในการพัฒนาความสามารถ

17) ขอให้ระบบมีความชัดเจน การทำงานจะราบรื่น โปร่งใส ไม่มีความลำเอียงจากผู้บังคับบัญชา

18) เจออะไรก็ยิ้มครับ คิดดี ทำดี พูดดี ตระหนักดี นึกถึงสิ่งดี ๆ และพระพุทธศาสนา และทุก ๆ ศาสนาสอนให้ทุกคนเป็นคนดีและเพิ่มเติมคือ พ่อแม่ปู่ย่าตายายต้องนึกถึงบุญคุณท่าน

19) ตัวอักษรแบบสอบถามตัวเล็กไป คำถามยากเกินไป บางคนเค้าขี้เกียจตอบ

20) ขอให้มึชื้อที่สามารถถ่ายทอดให้ทุก ๆ คนในองค์กรรับทราบเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

21) ปัญหาทุกอย่างอยู่ที่ตัวบุคคล เมื่อมีปัญหาขึ้นมันก็เป็นทดสอบของเราเพื่อจะได้แก้ปัญหา

22) ในการทำงานให้มีความสุขนั้น ควรจะมี 3 อย่างคือ 1. บรรยากาศในการทำงาน 2. ทักษะคดีที่เป็นบวกที่ดี 3. การกระทำประกอบไปด้วยระดับบริหารและระดับปฏิบัติการหรือทุกระดับ

8. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.33 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

บัณฑิตส่วนบุคคล	ระดับความเครียดในการทำงาน		
	ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	ความเครียดที่มีมาก	ภาพรวม
เพศ	-	-	-
อายุ	-	-	-
สถานภาพสมรส	✓	✓	✓
อาชีพ	-	✓	-
ระดับการศึกษา	-	✓	✓

ตารางที่ 4.33 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความเครียดในการทำงาน		
	ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	ความเครียดที่มีมาก	ภาพรวม
รายได้ต่อเดือน	-	✓	✓
อายุการทำงาน/ประสบการณ์ในการทำงาน	-	✓	-

ให้ ✓ คือ มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
 - คือ มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.34 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สมการพยากรณ์ทัศนคติของผู้บริหารระดับกลางที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

ความเครียด	สมการพยากรณ์
ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	$\hat{Y}_1 = 1.977 - 0.239X_1 + 0.613X_3$
ความเครียดที่มีมากจนเกินไป	$\hat{Y}_2 = 1.755 - 0.293 X_1 + 0.666 X_3$
โดยภาพรวม	$\hat{Y}_t = 2.007 - 0.192X_1 + 0.569X_3$

เมื่อ

- X_1 คือ ทัศนคติในทางบวก
- X_2 คือ ทัศนคติในทางลบ
- X_3 คือ การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือ มีทัศนคติเฉย ๆ

ตารางที่ 4.35 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 3 สมการพยากรณ์กระบวนการเรียนรู้
 โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน
 ของผู้บริหารระดับกลาง

ความเครียด	สมการพยากรณ์
ความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป	$\hat{Y}_1 = 2.549 - 0.278X_1 + 0.307 X_2 + 0.139 X_3$
ความเครียดที่มีมากจนเกินไป	$\hat{Y}_2 = 2.876 - 0.234X_1 + 0.246 X_3$
โดยภาพรวม	$\hat{Y}_1 = 2.579 - 0.238X_1 + 0.264X_2 + 0.147X_3$

เมื่อ

X_1 คือ กระบวนการใส่ใจ

X_2 คือ กระบวนการจดจำ

X_3 คือ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง

X_4 คือ กระบวนการจูงใจ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ทัศนคติและกระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ” ในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับกลางที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารระดับกลาง ที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง
3. เพื่อศึกษากระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ที่ส่งผลต่อระดับความเครียดของผู้บริหารระดับกลาง

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าการแจกแจงแบบที (t-test) แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Sampling) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐานและถ้าพบว่าปัจจัยใดที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher's LSD procedure) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะได้ทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของทัศนคติ
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมีจำนวน 247 คนคิดเป็นร้อยละ 61.80 อยู่ในช่วงอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีมีจำนวน 146 คนคิดเป็นร้อยละ 36.50 มีสถานภาพสมรส คือ โสด มีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ระดับ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35,000 บาท มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 และมีอายุการทำงาน หรือ ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางโดย ทัศนคติทางบวกอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนทัศนคติทางลบอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 และการไม่แสดงออกทางทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการใส่ใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านกระบวนการจดจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านกระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และด้านกระบวนการตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดย ด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือ ความเครียดที่ยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า เพศ และ อายุไม่มีผล ต่อความเครียดในการทำงาน สถานภาพสมรสมีผลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดที่มีไม่มากจนเกินไป หรือความเครียดที่ยอมรับได้ ด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป และความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม อาชีพ และ อายุการทำงาน หรือประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดที่มีมาก

จนเกินไป ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป และความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม

ส่วนทัศนคติในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง ทัศนคติในทางบวก (X_1) ทัศนคติในทางลบ (X_2) การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือทัศนคติเฉย ๆ (X_3) มีอิทธิพลทางบวกโดยทัศนคติทางบวกมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ต่อความเครียดในการทำงาน และสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\hat{Y}_t = 2.007 - 0.192X_1 + 0.569X_3$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.261 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ที่ได้เท่ากับร้อยละ 6.10

ส่วนกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ กระบวนการใส่ใจ (X_1) กระบวนการจดจำ (X_2) กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (X_3) กระบวนการจูงใจ (X_4) มีอิทธิพลทางบวกโดยกระบวนการใส่ใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ต่อความเครียดในการทำงาน และสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ดังนี้

$$\hat{Y}_t = 2.579 - 0.238X_1 + 0.264X_2 + 0.147X_3$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.261 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ที่ได้เท่ากับร้อยละ 6.10

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ และ กระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ” จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สามารถนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดในการทำงาน

1) เพศ

การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารระดับกลางที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ผู้บริหารระดับกลางจะเป็นเพศชาย หรือ เพศหญิง มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่าง นั่นอาจเป็นเพราะ ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามตำแหน่งงาน ไม่ได้ลดน้อยลงตามเพศ คือ มีงานที่ได้รับมอบหมายเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฐาปนีย์ วังกานนท์ (2556) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพล

ต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทแอมพาส อินคัสตี จำกัด และผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) อายุ

การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารระดับกลางที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดที่มีมากจนเกินไป หมายความว่าอายุจะมากหรือน้อยก็สามารถเกิดความเครียดได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ สภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ ของแต่ละบุคคลที่ได้เผชิญมา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558, น. 120) ศึกษาปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3) สถานภาพสมรส

การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารระดับกลางที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คนที่มีสถานภาพโสด ย่อมมีความเครียดน้อยกว่าคนที่มีสถานภาพสมรสนั้นเป็นเพราะคนที่สมรสแล้วมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น นอกจากต้องรับผิดชอบตัวเองแล้ว ยังต้องรับผิดชอบครอบครัว มีภาระหน้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความเครียดได้มากกว่า ในขณะที่คนโสดอาจมีความเครียดที่น้อยกว่า คนสมรส แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะไม่มีความเครียดเลย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของอดิสร พูลสุวรรณ (2552) ได้ทำการศึกษา งานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานและการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงานไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพสมรสใด พบว่ามีความเครียดเหมือนกัน

4) อาชีพ

การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารระดับกลางที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความเครียดในระดับที่มากจนเกินไป และโดยภาพรวม เพราะอาชีพที่แตกต่างกันย่อมมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกันออกไปด้วย และขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลด้วย ว่ามีวิธีในการรับมือปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างไร

5) ระดับการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารระดับกลางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากคนที่จบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกับคนที่จบการศึกษาในระดับที่สูงกว่า ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เกิดแรงกดดันที่แตกต่างกัน ทำให้คนที่จบการศึกษาในระดับสูงมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากกว่า ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในระดับที่สูงกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของจินดารัตน์ บุตรจินดา (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ความเครียดเกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาในระดับใด คนมีการศึกษาน้อย กับคนมีการศึกษาสูงมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม สังคม ที่แต่ละคน ได้ประสบมาด้วย

6) รายได้ต่อเดือน

การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารระดับกลางที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากรายได้เป็นอีกปัจจัยหลักในการทำงาน เมื่อรายได้ที่ได้ตามวุฒิการศึกษา ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จึงส่งผลให้ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนที่น้อยมีความเครียดในการทำงานมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า ซึ่งพบว่าผู้บริหารระดับกลางที่มีรายได้ต่อเดือนสูงส่วนใหญ่เป็นเพราะมีประสบการณ์ในการทำงานที่สูงกว่า มีอายุการทำงานที่มากกว่า เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมากกว่า ทำให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงตามไปด้วยทำงานในสภาวะกดดันกว่า ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริวิทย์ อิศโร (2549, น. 68) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปตามตัวแปรระดับรายได้ หมายความว่า รายได้เป็นอีกปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เมื่อได้รับรายได้ในปริมาณที่ไม่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7) อายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงาน

การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารระดับกลางที่มีอายุการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อายุการทำงานส่งผลให้เกิดความเครียดในระดับที่มีมากจนเกินไป หรือมีความเครียดมาก นั่นเป็นเพราะการทำงานมาเป็นเวลานาน มีประสบการณ์ในการทำงานมานานมีหน้าที่ความ

รับผิดชอบที่ต้องแบกรับเป็นจำนวนมาก ต้องมีความรับผิดชอบในงานสูง ก่อให้เกิดความเครียดได้มาก ในขณะที่คนที่เพิ่งเริ่มทำงานเองก็มีความเครียดเช่นกัน เพราะว่าการเริ่มทำงานใหม่ ๆ ต้องศึกษางานที่ทำได้ ต้องเรียนรู้อีกมากมาย ซึ่งเป็นงานที่ยังไม่เคยทำมาก่อน ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของจุฬารัตน์ ทางธรรม (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้บริหารระดับกลางกับระดับความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ทัศนคติของผู้บริหารระดับกลางด้านทัศนคติในทางบวก ด้านการไม่แสดงออกทางทัศนคติ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ส่วนด้านทัศนคติในทางลบ ไม่มีอิทธิพล เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือทัศนคติเฉย ๆ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน ส่วนการทัศนคติในทางบวก พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามทัศนคติในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบการค้นคว้า เรื่องทัศนคติ ที่เกี่ยวข้อง หรือ มีความสัมพันธ์กับความเครียดเลย ไม่พบข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้ ข้อมูลที่พบ จะเป็นทัศนคติในด้านอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับความเครียด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบกับระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลาง

จากการศึกษา พบว่า กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ทั้ง 4 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการใส่ใจ กระบวนการจดจำ กระบวนการเลียนแบบเหมือนตัวอย่าง และกระบวนการจงใจ เมื่อพิจารณารายกระบวนการ พบว่า กระบวนการจงใจ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงาน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ พบว่า กระบวนการเลียนแบบเหมือนตัวอย่าง และกระบวนการจดจำ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับ กระบวนการใส่ใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบการค้นคว้า เรื่องกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบที่เกี่ยวข้อง หรือมีความสัมพันธ์กับความเครียดเลย ไม่พบข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาทัศนคติ กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. ทักษะของผู้บริหารระดับกลาง ถือเป็นสิ่งที่สำคัญ การมีทัศนคติในการทำงานที่ดี ส่งผลให้งาน ให้องค์กร ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย ควรสนับสนุนจัดกิจกรรมอบรมให้ผู้บริหารระดับกลางมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน คิดบวก และนำความเครียดที่มีเปลี่ยนเป็นแรงผลักดันในการทำงานให้งานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประจำวัน นำกระบวนการเรียนรู้มาปรับใช้กับการทำงานจะช่วยลดความเครียดที่เกิดจากการทำงาน อีกทั้งยังช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ความเครียดยังคงมีอยู่คู่สังคมไทย ทุกยุค ทุกสมัย เมื่อพบว่ามีความเครียดควรหาวิธีลดหรือกำจัดความเครียดที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนความเครียดที่มีให้เป็นแรงกระตุ้นเพื่อข้ามผ่านปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับระดับปฏิบัติงาน เพราะทำการศึกษาระดับผู้บริหารระดับกลาง อาจได้ผลการวิจัยที่แตกต่างออกไป รวมถึงสะท้อนให้เห็นมุมมองที่แตกต่างไป

5.4.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้านกระบวนการเรียนรู้ ที่นอกเหนือจากกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ เพราะแต่ละกระบวนการก็มีความน่าสนใจแตกต่างกันไป

5.4.3 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ระดับความเครียดในการทำงานน่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจะได้พบปัญหาเกี่ยวกับความเครียดอย่างตรงจุด และสามารถแก้ปัญหาได้ถูกจุด

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมสุขภาพจิต. (2540). **คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง** (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: โรงพิมพ์กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต. (2541). **คู่มือคลายเครียด** (ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: ดีไซน์คอนคัซัน.
- กองสุขภาพิบาล กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2541). **คู่มือวิชาการสุขภาพิบาลอาหารสำหรับเจ้าหน้าที่**. กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กองวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2535). **เอกสารและผลงานวิจัยการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาในประเทศไทย** (เอกสารลำดับที่ 25/2535). กรุงเทพมหานคร: กองวิชาการ สปช.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2541). **การสาธารณสุขไทย พ.ศ. 2540-2541**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- คิวพี. (2560). **การจัดการความเครียด (Managing Stress)**. สืบค้นจาก <http://online-adsensethai.blogspot.com/2008/11/managing-stress.html>
- จตุพร เฟิงชัย. (2534). “**แนะแนวและจิตวิทยา**” เอกสารคำสอน. กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จินดารัตน์ บุตรจินดา. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). **ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ส่วนอิเล็กทรอนิกส์**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- จำลอง ดิษยวณิช. (2534). **คลายเครียด** (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่: ดารารัตน์การพิมพ์.
- จำลอง ดิษยวณิช และ พร้มเพราะ ดิษยวณิช. (2545). **ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ**. เชียงใหม่: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- โถมฤทัย ทองนุช. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความเครียดในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยการพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ชุติมา พระโพธิ์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การจัดการความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูในจังหวัดสระบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ชูทิศ ปานปรีชา. (2534). จิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชิดชนก นาชัยเวช. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ณัฐกานต์ ภาณุมาศ. (2541). ความเครียดของอาจารย์อุตสาหกรรมศึกษาในสถาบันราชภัฏ. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร).
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2552). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณรงค์ สุภัทรพันธ์. (2523). ความเครียด. แสงระวี, 4, 35.
- ญาณิภา จันทร์บำรุง. (2555). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน วิทยาลัยการพยาบาล บางกอกกัลยา จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ฐาปนีย์ ว่างานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน วิทยาลัยการพยาบาล อิมเมคส์ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ฐิติมา พูลเพชร. (2556). ประสิทธิภาพของการสื่อสารและการเผชิญความเครียดที่พยากรณ์ความสำเร็จในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนเครื่องพิมพ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ณัฐกานต์ ภาณุมาศ. (2541). ความเครียดของอาจารย์อุตสาหกรรมศึกษาในสถาบันราชภัฏ. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2552). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ดารณี พานทอง. (2542). ทฤษฎีจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ถาวร ศรีหิรัญ. (2534). ความเครียดของนิสิตกร กองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญ กระทรวงศึกษาธิการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ธีระพร อูวรรณโณ. (2528). การวัดทัศนคติ: ปัญหาในการใช้เพื่อทำนายพฤติกรรม. วารสารครุศาสตร์, 14(4), 162-163.
- ธวัชชัย ชัยจิราภยากุล. (2529). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณสมบัติของค่านิยมพื้นฐานทางจริยธรรมของไทย. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นงคราญ ผาสุก. (2528). หลักการพยาบาลจิตเวช (พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สุพรการพิมพ์.
- นภาพร ศรีเวช. (2550). การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า เทสโก้ โลตัส กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- นภาพร ชินวงศ์. (2558). ความขัดแย้งในองค์กร ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจค้าปลีก. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- บังอร อยู่ฉ่ำ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการการประปานครหลวง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). ความเครียดภายในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ประณิตา ประสงค์จรรยา. (2542). ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปฎิมา ชพานนท์. (2544). **ทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานเขตส่วนภูมิภาค เขต 22.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ปาณิก เวียงชัย. (2560). การตอบสนองทางสรีรวิทยาต่อความเครียด. สืบค้นจาก <http://biology.ipst.ac.th/?p=2767>
- พงศ์ หรดาล. (2540). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- พัชรินทร์ กำธรชนกาญจน์. (2551). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- พัทธ์ พิทักษ์ศฤงคาร. (2554). **ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดของพนักงานในสายงานนิทรรศการ และการจัดงานแสดง:กรณีศึกษา บริษัท เอ อีเว้นท์ แมเนจเม้นท์ จำกัด.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- พรรณี ช.เจนจิต. (2538). **จิตวิทยาการเรียนการสอน (พิมพ์ครั้งที่ 4).** กรุงเทพมหานคร: คอมแพคท์พรีนซ์ จำกัด.
- พสุ เดชะรินทร์. (2536). การบริหารความเครียด. **จุฬาลงกรณ์วารสาร, 5(20), 83-96.**
- ภูเมธ แก้วเขียว. (2555). **การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษ ในเขตกรุงเทพมหานคร.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- รุ่งทิwa เครือกุ่มท. (2546). **พฤติกรรมมองการณ์. ม.ป.ท: ม.ป.พ.**
- เรียม ศรีทอง. (2542). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน.** กรุงเทพมหานคร: เชิร์คเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2542). **การบริหาร : หลักการ ทฤษฎีและประเด็นทางการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ.
- วัลภา สบายยิ่ง. (2559). **72101 จิตวิทยาเพื่อการดำรงชีวิต. เอกสารการสอน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศุภชัย แสงสุทธี. (2539). ความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น (รายงานผลงานวิจัย). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- สกินเนอร์ (Skinner). (1950). ทฤษฎีการเรียนรู้แบบการวางเงื่อนไขของสกินเนอร์. Retrieve from <http://watcharaphonchai.blogspot.com/2007/08/df-skinner.html>
- สมิต อาชวานิจกุล. (2537). เครียดเป็นบ้า (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ดับเบิลยูเอ็น พรินต์ติ้ง.
- สิริวิฑ อีสโร. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สีจันทร์ ใจป้อ. (2544). ความเครียดของครูในยุคปฏิรูป: กรณีศึกษาครูสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สมยศ นาวิการ. (2546). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ 1991.
- สมชาย รัตนทองคำ. (2556). จิตวิทยาการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ (เอกสารประกอบการสอน 475788 การสอนทางกายภาพบำบัด ภาคต้นปีการศึกษา 2556). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมโภชน์ ทศนา. (2539). ปัยจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีรองสารวัตรสถานีตำรวจนครบาล. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2533). จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). จิตวิทยาการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสวภา วัชรกิตติ. (2537). **จิตวิทยาทั่วไป** แปลจาก Psychology ของ Robert E. Siveman.
กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อดิสร พูลสุวรรณ. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมการทำงานและการรับรู้ความเสี่ยง
กับความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท อิตาชิ โกลบอล สตอเรจ
เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- อัมพล สุอำพัน. (2530). กลุ่มอาการทารุณเด็ก (Battered Child Syndrome). ใน วันเพ็ญ บุญประกอบ
และอัมพล สุอำพัน (บรรณาธิการ). **จิตเวชเด็กสำหรับกุมารแพทย์.** กรุงเทพมหานคร:
ชวนพิมพ์.
- อรพรรณ ลีบุญชูรัชชัย. (2545). **การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช.** กรุงเทพมหานคร:
दानสุทธาการพิมพ์.
- อรพินทร์ ชูชม. (2560). **การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียด และการเผชิญความเครียด
ของคนไทย.** สืบค้นจาก <http://bsris.swu.ac.th/upload/115.pdf>
- อำพล สุอำพัน. (2533). **คลายเครียดกันดีกว่า.** กรุงเทพมหานคร: เฮลิธ.
- Bandura, A. (1963). Behavior theory and indemnificatory learning. **American Journal of
Orthopsychiatry, 33,** 591-601.
- Bandura, A. (1965). **Vicarious processes: a case of no-trial learning.** New York: Academic Press.
- Bandura, A. (1969). **Social-learning theory of identificatory processes.** In D. A. Goslin (Ed.),
Handbook of socialization theory and research (pp. 213-262). Chicago: Rand McNally.
- Bandura, A. (1971). **Social learning theory.** New York: General Learning Press.
- Bandura, A. (1977). **Social learning theory. A social cognitive theory.** N.J.: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. **American Psychologist, 37,**
122-147.
- Bandura, A. (1986). **Social foundation of thought and action. A Social cognitive theory.** N.J.:
Prentice-Hall.
- Bandura, A. & Menlove, F. L. (1968). Factors determining vicarious extinction of avoidance behavior
through symbolic modeling, **Journal of Personality and Social Psychology, 8,** 99-108.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. A. (1961). Social learning theory. **Journal of Communication**, **63**, 575-582.
- Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. A. (1963). Imitation of film mediated aggressive model. **Journal of Abnormal and Social Psychology**, **66**, 3-11.
- Bandura, Albert. (1977). **Social learning theory**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- . (1986). **Social founddations of though and action**. Englewood Cliffs, INC: Prentice-Hall.
- Bandura, A., & Menlove, F. L. (1968). Factors determining vicarious extinction of avoidance behavior through symbolic modeling. **Journal of Personality and Social Psychology**, **8**, 99-108.
- Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. A. (1961). Transmission of aggression through imitation of aggressive models. **Journal of Abnormal and Social Psychology**, **63**, 575-582.
- Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. A. (1963). A comparative test of the status envy, social power, and secondary reinforcement theories of identificatory learning. **Journal of Abnormal and Social Psychology**, **67**, 572-534.
- Blum, M. L. & Naylor, J. C. (1968). **Industrial psychology**. New York: Hapers Row Publishers.
- Caplan, R. D., Cobb, S., & French, J. R. (1975). Relationships of cessation of smoking with job stress, personality, and social support. **Journal of Applied Psychology**, **60**(2), 211-219.
- Carlson, R. N. (2010). **Psychology. the science of behavior**. Peason International Edition. Boston New York: Allyn & Bacon.
- Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997). **Managing workplace stress**. New York: Sage Publication Inc.
- Coon Dennis & Mitterer John. (2013). **Psychology: a journey** (5th ed). By Coon, Dennis, Mitterer.
- Cooper, C. & Straw, A. (1993). **Successful stress management in a week**. London: Hodder and Stoughton.
- Cooper C. L., Dewe, P. P. & O'Driscoll M. P. (2005). **Organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications**. California: Sage Publications.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P. (2001). **Organizational stress**. Thousand Oaks, California: Sage.
- Cronbach, L. J. (1954). **Educational psychology**. Oxford, England: Harcourt, Brace.
- Evans. (1989). **Bias human reasoning: causes and consequences**. Hove: Lawrence Erlbaum Associated, Inc.
- Evans, R. I. (1989). **Albert Bandura, The man and his ideas: a dialogue**. New York: Greenwood Press, Inc.
- Farmer, R. E., Monahan, L. H. & Hekeler, R. (1984). **Stress management for human services**. Michigan: Sage Publication Inc.
- Gerring J. R. & Aimbarido, G. P. (2004). **Psychology and Life**. International Edition. Pearson.
- Gibson, J. L. (2000). **Organizations Behavior** (7th ed.). Boston: Irwin.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. **Academy of Management Review**, 10(1), 76-88.
- Hilgard and Bower. (1966). **Introduction nth Psychology** (4th ed). New York, NY: Harcourt, Brace & World.
- Ivan Petrovich Pavlov. (1849-1936). **Compiled by Mindy Lautenheiser**. Retrived from <http://www.discovery.com/stories/wayback/wayback.html>
- Jackson, S. E. & Schuler, R. (2003). **Managing human resource through strategic partnership** (8th ed.). Cincinnati, OH: South-Western.
- Janis, I. (1952). **Psychological stress**. New York: John Wiley & Son.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. **Journal of Applied Psychology**, 67, 341-349.
- Kazdin, A. E. (1974). Reactive self-monitoring : The effects of response desirability, goal setting and feedback. **Journal of Consulting and Clinical Pschoology**, 42, 704-714.
- Lodahl, T. M. & Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. **VJournal of Applied Psychology**, 1(49), 24-33.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Morse, N. C. (1995). **Satisfaction in the white collar job**. Michigan: University of Michigan Press.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steer, R. M. (1982). **Dmloyee-organizational likage: the psychology of commitment absenteeism and turnover**. New York: Academic Press.
- Newsom, D. & Carrell, B. (2001). **Public relations writing: form and style** (The fifth edition). Thomson Wadsworth, California.
- Robbins, S. P. (2003). **Organization behavior** (10th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2013). **Organisational behavior** (15th ed.). Boston: Pearson.
- Schermerhorn, J. R. (2000). **Management** (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Selye, H. (1976). **The stress of life**. New York: McGraw-Hill Book.
- Sparks, K., Cooper, C., Fried, Y., & Shirom, A. (1997). The effects of hours of work on Health: A meta-analytic review. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, **70**, 391-408.
- Spencer, R. (2013). **Psychology and the challenges of life. adjustment and growth**. Springer Dordrecht Heidelberg, New York and London.
- Steers, R. M. (1977). **Organization effectiveness**. California: Goodyear Publishers Inc.
- Strauss, G. & Sayles, L. R. (1960). **Personal the Human Problems of Management**. Ner Jersey: Prentice-Hall.
- Watson, J. B. (1919). **Psycholoby from the Standpoint of a Behaviorist**. Philadelphia: Luppincott.
- Webster, N. (1966). **Webster's third ner international dictionary**. Springfield: M. A. G. and C. Merrian Co.
- Yamane, T. (1967). **Statistics and introduction analysis**. New York. Harper and Row.

ภาคผนวก



ตารางที่ 3.8 การคำนวณและการแปลผลเพื่อหาค่า IOC

คำถาม	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
2.1	1	1	0	1	0	3	0.6	ใช้ได้
2.2	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
2.3	1	0	1	1	0	3	0.6	ใช้ได้
2.4	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
2.5	1	1	0	1	0	3	0.6	ใช้ได้
2.6	1	0	0	1	1	3	0.6	ใช้ได้
2.7	1	0	0	1	1	3	0.6	ใช้ได้
2.8	1	0	1	0	1	3	0.6	ใช้ได้
2.9	1	1	0	0	1	3	0.6	ใช้ได้
2.10	1	1	0	1	0	3	0.6	ใช้ได้
2.11	1	1	1	0	0	3	0.6	ใช้ได้
2.12	1	1	-1	0	-1	0	0	ปรับปรุง
3.1	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
3.2	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
3.3	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
3.4	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
3.5	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
3.6	1	1	0	0	-1	1	0.2	ปรับปรุง
3.7	1	1	1	-1	1	3	0.6	ใช้ได้
3.8	1	1	0	-1	0	1	0.2	ปรับปรุง
3.9	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
3.9	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้

ตารางที่ 3.8 การคำนวณและการแปลผลเพื่อหาค่า IOC (ต่อ)

คำถาม	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
3.10	1	1	0	0	1	3	0.6	ใช้ได้
3.11	1	1	-1	1	1	3	0.6	ใช้ได้
3.12	1	1	0	0	1	3	0.6	ใช้ได้
4.1	1	-1	1	1	1	3	0.6	ใช้ได้
4.2	1	1	-1	1	1	3	0.6	ใช้ได้
4.3	1	1	-1	1	1	3	0.6	ใช้ได้
4.4	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้
4.5	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
4.6	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
4.7	1	1	0	1	0	3	0.6	ใช้ได้
4.8	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้
4.9	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
4.10	1	1	0	1	0	3	0.6	ใช้ได้
4.11	1	1	1	0	0	3	0.6	ใช้ได้
4.12	1	1	1	-1	1	3	0.6	ใช้ได้
4.13	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
4.14	1	1	-1	-1	1	1	0.2	ปรับปรุง
							24.8	

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวภูษณิศา แก้วสอาด
วันเกิด	17 ธันวาคม 2519
ภูมิลำเนา	304 หมู่ 5 ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	50/75 หมู่ 4 ตำบลบึงคำพร้อย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
สถานที่ทำงาน	บริษัท ภูมิสยาม ซัพพลาย จำกัด 25/28 หมู่ 2 ตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายบัญชี-การเงิน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) บริหารธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี
พ.ศ. 2541	ศึกษาศาสตร์บัณฑิต (ศศ.บ.) วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ฉะเชิงเทรา
อีเมล	phukapuka@gmail.com

