



การศึกษาความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน และความสามารถในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ



โดย
นางสาวอรรณพ ปัญจะหัตต์เจริญ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2551

การศึกษาความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน และความสามารถในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2551

**A Study of Stress , Internal – External Locus of Control and Job Capability
of Employees of A State Enterprises , Samutprakarn Province.**



By
Orawan Panchahatcharoen

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

**A Research Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Bachelor of Arts Program in General Business Management
Faculty of Management Science
SILPAKORN UNIVERSITY**

2008

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว
อนุมัติให้การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน และ
ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัด
สมุทรปราการ” เสนอโดย นางสาวอรรรณ ปัญจะหัตต์เจริญ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน และความสามารถใน
การปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ” ได้ผ่านการ
นำเสนอในเวทีวิชาการระดับปริญญาตรีสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ครั้งที่ 1 มหาวิทยาลัย
ศิลปากร วันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2552 ณ ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร ดลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดย
ความร่วมมือกันระหว่างคณะอักษรศาสตร์และคณะวิทยาการจัดการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

อาจารย์ที่ปรึกษา

วันที่ เดือน พ.ศ.

.....
(อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี วันที่ เดือน พ.ศ.

1248161 : สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ : ความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน - นอกคน ความสามารถในการปฏิบัติงาน

อรรถกร ปัญจะหัตถ์เจริญ : การศึกษาความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกคน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 55 หน้า

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานทั่วไปของพนักงาน ความเครียดของพนักงาน ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกคน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 36 – 45 ปี สถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

2. จากการประเมินความเครียด พบว่า พนักงานมีอาการ พฤติกรรม และความรู้สึกที่แสดงให้เห็นถึงความเครียด เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นบ้างเป็นครั้งคราว พบมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ และมีนั่งหรือเวียนศีรษะ

3. จากผลการวิเคราะห์ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกคนของพนักงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเชื่ออำนาจภายในตนสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมุ่งมั่นและทำงานหนักเสมอจะนำไปสู่ความสำเร็จ ผู้นำจะประสบความสำเร็จได้เมื่อพวกเขาทำงานหนัก และต้องการเก็บเกี่ยวข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆที่ทันสมัยอยู่เสมอ และมีความเชื่ออำนาจภายนอกคนต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ คิดว่าตนเองสามารถถูกล้อตเตอร์ได้อย่างง่ายดาย บุคคลอื่นมักควบคุมชีวิตข้าพเจ้าเสมอ และ ชีวิตของข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างไร้จุดหมาย

4. จากผลการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมพบว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความสามารถที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านธุรการ ด้านการตลาด และด้านการบัญชี

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2551

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

1248161: MAJOR: GENERAL BUSINESS MANAGEMENT

KEY WORD: STRESS / INTERNAL-EXTERNAL LOCUS OF CONTROL / JOB
CAPABILITY

ORAWAN PANCHAHATCHAROEN: A STUDY OF STRESS, INTERNAL –
EXTERNAL LOCUS OF CONTROL AND JOB CAPABILITY OF EMPLOYEES OF A
STATE ENTERPRISES, SAMUTPRAKARN PROVINCE. RESEARCH ADVISOR : ASST.
PROF. DOWLOY KANJANAMANEESATHIAN, M.Sc.55 pp.

Abstract

The purpose of this study concerned about the study of stress, internal – external locus of control and jobs capability of employees of a state enterprises in Samutprakarn province. A questionnaire was used to collect data. Questionnaires were used as the research tool to investigate the opinion of the 150 staffs. The statistics were analyzed by using percentage, mean and standard deviation. The results were 1) Most of the employees were females. The age were during 36 - 45 years old. The status were married. Income per month was more than 30,000 baht. 2) From the stress evaluation found that the employees had symptoms, behaviors, and emotion. In the primary order of 3 results were an exciting in unused circumstance, unconcentrated feeling, and dizzy. 3) From the results of an Internal locus of control analysis found that the primary order the highest of 3 results consists of a hard working will bring the success, the successful of leader comes from hard working, and needed updating in updated news and information. And from the results of an External locus of control analysis found that the primary order the lowest of 3 results consists of winning a lottery, was likely to bring success, other one can control my life, and my life proceed to have no aim 4) From the results of the ability of perform jobs of employees found that, in general a job performance's level was in the average. And then when considered on business side found that, the high level abilities were administration, marketing and accounting.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็นและแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของงานวิจัยทุกขั้นตอนของการดำเนินการศึกษา และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์สุทธิมน ศรีโชติ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการศึกษาคั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ทำให้มีความรู้ ข้อคิด และแนวทางในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณบิดาและมารดา ที่ให้คำปรึกษารวมทั้งช่วยเหลือในการเก็บแบบสอบถามและสำหรับกำลังใจ ความห่วงใยที่ได้รับ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในด้านทุนทรัพย์ ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำการศึกษาวิจัยลุล่วงไปด้วยดี

และท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณณัฐพล จงธนพิพัฒน์ และเพื่อนๆ สำหรับความรัก ความเอื้ออาทร ความห่วงใยและการสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งกำลังใจที่มอบให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเสมอ

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของวิจัย.....	4
นิยามคำศัพท์.....	4
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
ตอนที่ 1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....	7
ตอนที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน.....	12
ตอนที่ 3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	16
ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	21
ประชากร.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน.....	29
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน.....	31
ตอนที่ 3 ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	34
ตอนที่ 4 ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	37

บทที่	หน้า
5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	38
สรุปผลการวิจัย.....	38
อภิปรายผลการวิจัย.....	39
ข้อเสนอแนะ.....	40
การนำผลการวิจัยไปใช้.....	40
แนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	40
ข้อบกพร่องหรือข้อจำกัดของการวิจัย.....	40
บรรณานุกรม.....	42
ภาคผนวก.....	45
ประวัติผู้วิจัย.....	55

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา.....	30
2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินความเครียด จำแนกตามรายชื่อ.....	31
3	จำนวน และร้อยละของแต่ละช่วงคะแนน จำแนกตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต	33
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตน จำแนกตามรายชื่อ.....	34
5	อันดับของความเชื่ออำนาจภายในภายนอกตน.....	36
6	จำนวนคะแนนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลอันดับความสามารถ ในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 4 ด้าน.....	37

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรทุกองค์กรมีความต้องการก้าวสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานในองค์กรของตนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ความเป็นเลิศขององค์กรจะบรรลุผลสำเร็จได้ต้องมาจากการทำงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร องค์กรต้องขับเคลื่อนด้วยพนักงานที่มีความสามารถ การทำงานกับความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และเกิดขึ้นในทุกยุคทุกสมัย ความเครียดในการทำงานเกิดขึ้นได้กับทุกคน และเกิดขึ้นกับทุกองค์กร ไม่ว่าจะองค์กรจะมีระบบการจัดการบริหารที่ดีเพียงใดแต่ก็ยังมี ความเครียดของพนักงานเกิดขึ้นได้เสมอ เพราะเนื่องจากปัจจุบันปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมไทยมีมาก จึงเป็นสาเหตุหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดปัญหาทางด้านความเครียด ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การเงิน ประเทศชาติ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมไปถึง ความเครียดที่มาจากการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อทางด้านความเครียดทั้งต่อบุคคลทั่วไป และ พนักงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ

ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีความพร้อมในระดับที่แตกต่างกัน ตามความรู้ ความสามารถและคุณภาพ ทำให้ความสามารถในการควบคุมตนเองในการปฏิบัติตามบทบาทจะมีการกระจายแตกต่างกันไป นอกจากนี้บุคลากรหลายฝ่ายยังต้องทำงานร่วมกัน แต่แต่ละคนมีความแตกต่างกันตามธรรมชาตินิสัย ในการปฏิบัติงานต้องมีการสร้างสภาพแวดล้อมซึ่งให้ความสบายใจในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกัน ช่วยเหลือเกื้อหนุนกันเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงาน สมรรถภาพการปฏิบัติกิจกรรมด้วยการตั้งความปรารถนาต่อผลลัพธ์ด้วยการกระทำที่มีหลักการอย่างคล่องแคล่ว จิตความสามารถของพนักงาน และประสิทธิภาพของงานนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ความรู้ในศาสตร์แขนงต่าง ๆ ซึ่งต้องอาศัยทักษะที่มีหลักการ ทักษะที่แสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกมั่นใจ และพึงพอใจในตนเองและทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะมีทักษะในการเป็นผู้นำ การวางแผนและการประเมินผล การสร้างสัมพันธภาพและการติดต่อสื่อสาร

ความเครียด คือ ภาวะกดดันหรือคุกคามที่ส่วนใหญ่มักจะเกิดกับจิตใจเป็นอันดับแรกและจะลุกลามมายังร่างกาย เช่น เมื่อเกิดความกดดันขึ้นกับใจที่เกินขอบเขตของแต่ละบุคคลจะรับได้ อาการต่าง ๆ ของความเครียดก็จะตามมา เช่น ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความไม่สบายใจ เป็นต้น ความเครียดของพนักงานที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากสิ่งกระตุ้น (Stressor) ซึ่งสิ่งกระตุ้นที่สำคัญคือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การบริหารงานในหน่วยงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่ เมื่อบุคคลมีความเครียดสภาวะร่างกายและจิตใจจะขาดสมดุล และส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ บุคคลที่มีร่างกายอ่อนเพลีย มีอารมณ์อ่อนไหว ขวัญในการทำงานต่ำ รู้สึกหมดหวัง ท้อแท้ และหากบุคคลมีความเครียดเป็นเวลานาน จะเกิดอาการเบื่อหน่ายต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ความสนใจ ความเอาใจใส่ต่องานลดน้อยลง จึงกล่าวได้ว่าความเครียดเป็นปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก

นอกจากปัจจัยความเครียดแล้วยังมีปัจจัยภายใน อีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานคือ ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคน เนื่องจาก ลักษณะความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคนมีผลต่อความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต่างกัน การมีความเชื่ออำนาจภายในคนจะเสริมสร้างลักษณะเด่นเฉพาะตัว เพิ่มความอดทน ให้ความประทับใจที่ดีเข้าสู่สังคมได้ดี ใ้ประสิทธิภาพทางสติปัญญา ให้ความสำเร็จ และให้ความรู้สึกที่ดี ทำให้คนกล้าแสดงออก มีอำนาจ มีอิสรภาพ มีความขยัน มองเห็นความท้าทายสู่ความสำเร็จและมีประสิทธิภาพค่อนข้างสูง เต็มใจทำงานด้วยการค้นหาข้อมูลหาทางแก้ปัญหาและควบคุมใจตนเองได้ดี กล้าได้กล้าเสีย และพยายามหลีกเลี่ยงความล้มเหลวซึ่งสะท้อนถึงการขาดประสิทธิภาพในการเผชิญสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในตนเองให้มีพลังที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ในทางสร้างสรรค์ได้มากขึ้น

คุณลักษณะความเชื่ออำนาจภายในตนเองถือเป็นคุณลักษณะที่ดีที่ควรนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพส่วนตัว ความสามารถเลือกตัดสินใจ และความรับผิดชอบในตน ทั้งนี้เพราะเกิดพลังอำนาจซึ่งจะนำมาใช้ประโยชน์ได้มากในการปฏิบัติงาน เช่น เสริมทักษะการปรับตัว การระคับระครอง การร่วมมือ ความสามารถ ความรู้สึกเพียงพอในส่วนตัว และความรู้สึกยกย่องนับถือตนเอง

ในทางตรงกันข้ามคนหลายคนใช้อำนาจภายนอกคนในการระคับระครองชีวิต คือทุกอย่างที่เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวันเป็นเรื่องลิจิตจากภายนอก เช่น ดวงชะตา บุคคลที่มีความสำคัญต่อชีวิต โชคลาภ พบว่าบุคคลในกลุ่มนี้จะมีความวิตกกังวลค่อนข้างสูง เกิดภาวะไร้อำนาจ เกิดความคับข้องใจ และจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง

ได้มาก มีความสงสัยระแวง ไม่ไว้ใจ ไม่สนใจต่อความคิดเห็นของสังคม และยึดตัวเองเป็นใหญ่ คนกลุ่มนี้จะขาดความมุ่งมั่นในความสำเร็จ เพราะตนเองมีบทบาทในการควบคุมการกระทำทั้งหลายค่อนข้างน้อย การใช้แรงจูงใจภายในคนเพื่อเป็นกำลังใจ เป็นรางวัลของชีวิตมีน้อย การช่วยเหลือให้เกิดความศรัทธาในการปฏิบัติงานจะทำได้ยาก เพราะขาดเอกสิทธิ์ ขาดความมั่นใจ เมื่อมีความผิดพลาดหรือไม่สมหวัง จะโทษปัจจัยภายนอก การพัฒนาหรือการปรับปรุงในส่วนตน จึงมีได้น้อย นอกจากนี้มักมีความกลัวเกรงผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน จึงให้ความรู้สึกต่อบทบาทของตนเองในฐานะผู้ต่อยกว่า การพัฒนาความเข้มแข็ง ความมีอำนาจ ความรู้สึกท้าทายต่อความสำเร็จ ความภาคภูมิใจ จึงค่อนข้างต่ำกว่าบุคคลในกลุ่มที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน เพราะเกิดความรู้สึกไร้อำนาจมาครองใจอยู่เสมอ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานต้องส่งเสริมความรู้สึกท้าทายต่อความเสี่ยง และการแก้ปัญหา การเผชิญสถานการณ์รอบด้านด้วยความสุขุมรอบคอบ และความสำเร็จในการพัฒนาตนให้มีลักษณะดังกล่าวก็ต้องเริ่มจากบุคลิกภาพที่ง่ายต่อการพัฒนา ถ้าบุคคลมีความเชื่ออำนาจภายในตนสูง การเปิดรับความคิด การอ่านและแนวทางทำงานที่ปฏิบัตินั้นย่อมกระทำได้ง่าย และจากการศึกษาของ Stickland (1997, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546 : 4) พบว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน จะเป็นบุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการศึกษาหาความรู้ และสามารถค้นหาสิ่งแปลกใหม่ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่าตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ความเครียด และความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกคนมีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงการปฏิบัติงานทั่วไปของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความเครียดของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ
2. ทราบถึงความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกคนในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ

3. ทราบถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดสมุทรปราการ

4. ข้อมูลที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร และผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง
นำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจในธนาคาร ในปี พ.ศ. 2551
จำนวน 150 คน

ตัวแปรที่ศึกษา มีดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ประสบการณ์การทำงาน
- รายได้ต่อเดือน

2. ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคคล

3. ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนของพนักงาน

4. ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

นิยามคำศัพท์

1. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง อาการและความรู้สึกทางด้านร่างกายและ
จิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อสิ่งที่มีกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกายจากการปฏิบัติงาน
ทำให้ภาวะร่างกายและจิตใจขาดสมดุล ก่อให้เกิดอาการทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้าน
พฤติกรรม

1.1 ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการทางด้านร่างกาย ได้แก่
หัวใจเต้นแรง หายใจเข้าออกลำบาก ท้องเสียบ่อย ๆ ปวดศีรษะ ปัสสาวะบ่อย ๆ มีปัญหาการ
นอนไม่หลับ ถอนหายใจ จุกเสียดบริเวณใต้ลิ้นปี่ ไม่กระปรี้กระเปร่า หนาว ๆ ร้อน ๆ มือเท้าเย็น
ผิปกดติและอ่อนล้า

1.2 ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการทางด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล ไม่มีความสุข สับสน หงุดหงิดไม่ยอมทำอะไร อึดอัด รู้สึกถูกผู้อื่นจับผิด เบื่องาน เบื่อเพื่อนร่วมงาน และไม่พอใจโดยไม่ทราบสาเหตุ

1.3 ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ไม่แน่ใจในบทบาทของตนเอง ไม่มีสมาธิ ไม่ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่สามารถทำงานให้ลุล่วง อยากรู้อยู่นานๆ ตรวจสอบงานซ้ำๆ ทำงานผิดพลาดเล็กน้อยก็เลิกทำ ก้าวถอยหลังของผู้อื่น ทำงานผิดพลาดและไม่ไว้วางใจผู้อื่น

ในการวิจัยครั้งนี้ ความเครียดในการปฏิบัติงานวัดได้จากแบบสอบถามที่ พรวิภา บุญสมบัติ (2550) สร้างขึ้นโดยคัดแปลงมาจากแบบประเมินและทดสอบความเครียดของ กรมสุขภาพจิต (2550)

2. ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน (Locus of Control)

ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจมีหรือไม่มีเหตุผล ทั้งนี้เนื่องจากความคิดและประสบการณ์ และความเชื่อของแต่ละบุคคลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งประเภท ของความเชื่ออำนาจในการควบคุม ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความเชื่ออำนาจภายในตน และความเชื่ออำนาจภายนอกตน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ความเชื่ออำนาจภายในตน (Internal Locus of Control) คือ ความคิดที่เชื่อว่าความสำเร็จ ความล้มเหลว ความเป็นของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตน ขึ้นอยู่กับความสามารถ ทักษะ หรือการกระทำของตนเอง

2.2 ความเชื่ออำนาจภายนอกตน (External Locus of Control) คือ ความคิดที่เชื่อว่า ความสำเร็จ ความล้มเหลว ความเป็นของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตน ขึ้นอยู่กับโชคกลาง เเคราะห์ ความบังเอิญ หรือขึ้นอยู่กับอำนาจของคนอื่น

ในการวัดความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน ใช้แบบวัดที่แปลมาจากแบบวัดของ เทอร์รี่ เพตทิจอห์น (Terry Pettijohn) ซึ่งสร้างแบบวัดตามแนวคิดของโรตเตอร์ (Rotter 1966) (Terry Pettijohn, อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิตย์ 2546 : 8) เป็นแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ในการพิจารณาว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชื่ออำนาจภายในตนหรือภายนอกตน ใช้เกณฑ์การตัดสินจากค่าเฉลี่ยดังนี้

ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน คือ พนักงานที่มีคะแนน จากแบบวัดความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม

ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน คือ พนักงานที่มีคะแนน จากแบบวัด ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม

3. ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ระดับการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ซึ่งเป็นภาพรวมที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมที่ได้ผสมผสานทั้งความรู้ ประสบการณ์ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และแสดงออกเป็นพฤติกรรม 6 ด้าน คือ

3.1 ทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership) คือ ความสามารถของพนักงานที่จะ โน้มน้าวชักจูงประสานงานให้ผู้ร่วมงาน เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน

3.2 ทักษะการวางแผนและการประเมินผล (Planning and Evaluation) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูล วิจัย และนำมาวางแผนในการให้บริการลูกค้า และเมื่อนำ แผนนั้นไปปฏิบัติแล้ว ต้องสามารถประเมินผลว่า บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพหรือไม่ หากไม่บรรลุวัตถุประสงค์ควรที่จะต้องมีการปรับแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3.3 ทักษะการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ (Communication and Relationship) คือ การสร้างสัมพันธภาพ การมีสัมพันธภาพที่ดีทั้งในหมู่ผู้ร่วมงาน และต่อพนักงานและลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจและ เกิดการให้ความร่วมมือกันในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันนั้น เทคนิคหรือเครื่องมือสำคัญคือการสื่อสาร ซึ่งมีลักษณะที่เป็นการเขียน พูด การใช้ท่าทาง เหล่านี้ จะช่วยให้เกิดความเข้าใจกันได้ดียิ่งขึ้น

3.4 ทักษะในด้านการสอนเพื่อนร่วมงานและการให้ความร่วมมือ (Teaching and Collaboration) คือ ความสามารถในการสอนงานแก่เพื่อนร่วมงาน หรือให้คำแนะนำและความร่วมมือในด้านต่างๆ แก่ผู้ร่วมงานใหม่

3.5 ทักษะในการทำงานโดยทั่วไป (Critical Care) คือ ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานในด้านการปฏิบัติงาน และทางด้านจิตใจ

3.6 ทักษะการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ (Professional Development) คือ การพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถต่อการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ทันสมัยต่อเทคโนโลยี และหมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม ตลอดจนเข้ารับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ตอนที่ 1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

- 1.1 ความหมายของความเครียด
- 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
- 1.3 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด
- 1.4 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน

- 2.1 ความหมายและลักษณะของความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน
- 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตน
- 2.3 ผลของความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน

ตอนที่ 3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

- 3.1 ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 3.2 องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด หรือ Stress มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Stringers” หรือ “Strict” แปลว่า แรงกดดันที่มีต่อร่างกาย และมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย (ศลิษา วรรณานนท์ 2549 :17, อ้างถึงใน พรวิภา บุญสมบัติ 2550 : 4)

เซลเย่ (Selye 1965:53-54, อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิตย์ 2546 : 28) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนอง ที่มาจากทั้งภายในและภายนอก ร่างกายที่มามีความขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ เป็นผล

ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ภาวะทางร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล แสดงให้เห็นโดยมีกลุ่มอาการทางร่างกายที่ลักษณะเฉพาะ

คอสเลย์และ ทอดด์ (อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546:28) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ ที่ทำให้คนต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตนเองต้องการจนทำให้ขาดความสมดุล

Lasarus (2008) อธิบายว่า ความเครียดเกิดจากการคุกคามของสิ่งแวดล้อมต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลให้เกิดความเครียดขึ้น

บารอน และกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg 2551) ให้ความเห็นว่า ความเครียดหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้คนได้รับผลกระทบกระเทือนต่อเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะทำได้ตามต้องการ

ชูติชัย ปานปรีชา (2551) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความเครียดว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญ กับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจ ไม่พอใจ เหมือนจิตใจถูกบีบบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งร่างกายและจิตใจ

วีระ ไชยศรีสุข (2551) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามหรือข้อเรียกร้องต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกบุคคลทำให้บุคคลมีภาวะเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจ บุคคลจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวหรือพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของตนเองไว้

จากความหมายต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่มารบกวนร่างกาย และจิตใจ ซึ่งได้ประเมินแล้วว่าเป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของบุคคลมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดสามารถแบ่งได้ 3 กลุ่มดังนี้ (มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ 2538:27, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546 : 28)

1. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา (Psychology) ประกอบด้วย 3 รูปแบบ ดังนี้

1.1 รูปแบบพื้นฐานของการตอบสนอง (Response – Based Model) อธิบายว่าความเครียดเป็นกลุ่มของสิ่งรบกวนที่ขัดขวางการตอบสนองทางสรีระวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลต่อภาวะคุกคาม ทฤษฎีกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีพื้นฐานความเครียดของเซลเย่ (Selye 1956:31–35, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546 : 30) ที่อธิบายว่าความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อการกระตุ้น ซึ่งแสดงออกในรูปของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง เป็นต้น

1.2 รูปแบบพื้นฐานของสิ่งเร้า (Stimulation – Based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียด เป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดการตอบสนองและสิ่งเร้าเหล่านี้เป็นบ่อเกิดของความเครียด เช่น ความมากเกินไป ความขัดแย้งและสิ่งทีนอกเหนือการควบคุม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับความเจ็บป่วยของโฮล์มส์ และเรห์ (Holmes and Rahe 1967 : 213-218, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546 : 31) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ถือเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว

1.3 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด (Interaction Model of Stress) เป็นรูปแบบที่มีพื้นฐานแนวคิดจาก 2 รูปแบบแรกรวมกัน และศึกษาในมิติที่ว่าความเครียดเป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความสามารถในการตอบสนองของบุคคลความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการคุกคาม และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจมีความสมดุลระหว่างความต้องการและการตอบสนอง บุคคลนั้นจะปลอดภัยจากความเครียด นักทฤษฎีความเครียดกลุ่มนี้ ได้แก่ ลาซารัส และคนอื่น ๆ (Lazarus and other 1976, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546 : 31)

2. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ (Welford 1974 :4-9, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546 : 32)

สมมุติฐานตัวยูกลับหัว (Inverted-U Hypothesis) ซึ่งอธิบายว่าเมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น ผลการทำงาน (Job Performance) จะเพิ่มขึ้นจนถึงจุดสูงสุดของโค้งตัวยูกลับหัว และความเครียดที่มีมากหรือน้อยเกินไปมีผลทำให้ผลการทำงานต่ำลงได้ด้วย

ทฤษฎีการตรวจจับสัญญาณ (Signal Detection Theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการตอบสนองเมื่อร่างกายได้รับสัญญาณกระตุ้นจากสิ่งคุกคาม จะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจก่อให้เกิดผลต่อสุขภาพ เกิดความเจ็บป่วยได้ทั้งร่างกายและจิตใจ

1.3 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในองค์กร การนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมหลายอย่างที่เป็นแรงกดดันที่เรียกร่องให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นจนเกิดเป็นความเครียด ความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลต่อบุคคลและองค์กร มีผู้ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น

เฮลริเกิล (Helliege 1983 : 492, อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิตย์ 2546 : 32) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม
2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อกัน และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายรับผิดชอบ
4. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว
5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไป หรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

สตีล (Stress 1984 : 509– 521, อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิตย์ 2546 : 33) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ ความยืดหยุ่น

2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่นและการขาดการมีส่วนร่วม

จากแนวคิดดังกล่าวทั้งหมดนี้พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกลุ่ม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการพัฒนาทางอาชีพ และปัจจัยด้านเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต

1.4 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ทำให้ทราบว่าบุคคลจะมีความเครียดที่ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้ พื้นฐานทางบุคลิกภาพ อารมณ์ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องตลอดจนความเข้มของสิ่งเร้าที่มากระตุ้น และระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ ผลของความเครียดที่มีต่อบุคคลก็ยิ่งขึ้นอยู่กับการสามารถในการเผชิญความเครียดในแต่ละบุคคล โดยนักวิชาการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด ได้จัดแบ่งระดับความเครียดไว้ 3 แนวทาง ดังต่อไปนี้

1. แบ่งระดับความเครียดตามระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ในบุคคล วิธีนี้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (จิราภรณ์ แพร่ต่วน 2543 : 12, อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิศย์ 2546 : 28)

1.1 ความเครียดระดับต่ำ (Mind Stress) เป็นความเครียดระดับน้อยและสั้นสุดในระยะเวลาอันสั้น อาจนานเป็นวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะเดินทางไปทำงาน หรือพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

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

1.3 ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะมีอาการอยู่เป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี สาเหตุของความเครียดรุนแรง หรือมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก พลาดพลาจจากครอบครัว ความเจ็บป่วยรุนแรง หรือมีสิ่งกระทบกระเทือนเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

2. แบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล วิธีนี้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (จิราภรณ์ แพร่ต่วน 2543 : 12, อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิศย์ 2546 : 28)

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

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

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

2.4 ความเครียดระดับที่ 4 (Level 4) เป็นความเครียดระดับที่รุนแรงที่สุดทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ติดสุรา ติดยาคลายเครียด หรือ ยาระงับประสาท มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นได้

3. แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณของความเครียดที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน วิธีนี้แบ่งความเครียด ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Dubrin 1984 : 164 and others. 1985 : 427- 423, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิศย์ 2546 : 40)

3.1 ความเครียดระดับต่ำ จะทำให้ขาดการท้าทายในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำงานไปเรื่อย ๆ แบบเช้าชามเย็นชามให้เวลาหมดไปวัน ๆ เหมือนเครื่องยนต์ที่สนิมเกาะ ทำงานไม่คล่องตัว ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

3.2 ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังในการทำงานมากขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามสิ่งท้าทายนั้น ไปจะระดับหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม

3.3 ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น และต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน พลังในกายที่ต่อต้านกับความกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลง และหมดแรงการทำงานจะลดลง บุคคลไม่สามารถตัดสินใจ เกิดความท้อแท้ (Burn Out) ในการทำงาน เบื่อ งาน ทำให้ประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานลดลง บางรายเบื่องาน ไม่ต้องการทำงานที่เดิม บางรายถึงกับเปลี่ยนงาน

ตอนที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตน

2.1 ความหมายของความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน (Locus of control)

ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจมีหรือไม่มีเหตุผล ความเชื่อมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลมีความเชื่ออย่างใด ความเชื่อนั้นจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลประพฤติในสิ่งที่ตนเชื่อทั้ง ๆ ที่บางครั้งความเชื่อนั้นไม่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง และความเชื่อยังมีอิทธิพลต่อการควบคุมพฤติกรรมของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์ทั้งด้านดีและด้านร้าย การที่บุคคลหลายคนประสบเหตุการณ์วิกฤติในชีวิต

ลักษณะเดียวกัน เช่น การเจ็บป่วย การพลัดพรากจากสิ่งที่รัก ความขัดแย้งระหว่างเพื่อน แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมในการเผชิญเหตุการณ์ดังกล่าวแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากความคิดและประสบการณ์ และความเชื่อของแต่ละบุคคลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน ความเชื่อมีอิทธิพลเช่นนี้ เรียกว่า ความเชื่ออำนาจในการควบคุม

รอตเตอร์ (Rotter 1966, อ้างถึงใน จิตรา ยอดอินทร์ 2549 : 18) ได้อธิบายว่า ความเชื่ออำนาจในการควบคุม คือ การที่บุคคลอธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรมในเบื้องต้นว่า มีสาเหตุมาจากตนเอง หรือปัจจัยแวดล้อมภายนอก ซึ่งความแตกต่างของความเชื่อทำให้ปัจเจกบุคคลมีรูปแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป และได้แบ่งประเภทของความเชื่ออำนาจในการควบคุมออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความเชื่ออำนาจภายในตน และความเชื่ออำนาจภายนอกตน ดังนี้

บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน (Internal Locus of Control) เป็นบุคคลที่มีความเชื่อหรือการรับรู้ ว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำ หรือความสามารถของตนเอง ดังนั้นคนกลุ่มนี้จึงมีความกระตือรือร้นต่อความเป็นไปของสิ่งแวดล้อม มีการแสวงหาข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน (External Locus of Control) เป็นบุคคลที่มีความเชื่อ หรือรับรู้ ว่า เหตุการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของอำนาจภายนอกที่ตนไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โชค ความบังเอิญ หรืออิทธิพลของผู้อื่น คนกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะไม่มีการแสวงหาข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ มีนักจิตวิทยาหลายท่านที่ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมไว้หลายประการ ดังนี้

แวกเนอร์และฮอลเลนเบค (Wagner & Hollenbeck 1992 : 98, อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิศย์ 2546 : 46) พูดถึงความเชื่ออำนาจในการควบคุมไว้ว่า คือ สภาวะที่บุคคลเชื่อว่าการกระทำของเขา หรือสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ มีผลกับตัวเขา

มนตรี อนันต์รักษ์ (2517 : 5, อ้างถึงใน วรินทร์ ยุทธสิทธิ์โยธิน 2547 : 58) ได้ให้คำจำกัดความว่า ทักษะคติแบบควบคุมภายในตน (ความเชื่ออำนาจภายในตน) คือ ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของคนที่ว่าความสำเร็จ ความล้มเหลว ความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดกับตนเป็นผลมาจากความสามารถ การกระทำของตนเอง ในทางตรงกันข้ามทักษะคติแบบควบคุมภายนอกตน (ความเชื่ออำนาจภายนอกตน) คือ ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลที่ว่าความสำเร็จ ความล้มเหลว หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากผู้อื่นไม่ใช่ตนเป็นผู้กระทำ เช่น โชคลาง ความบังเอิญ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเชื่ออำนาจภายในตน เป็นความคิด ความรู้สึก หรือการรับรู้ว่า ความสำเร็จ หรือความล้มเหลว หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น เป็นผลมาจากทักษะ ความสามารถ หรือการกระทำของตนเอง โดยที่บุคคลนั้นสามารถควบคุม เหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ ส่วนความเชื่ออำนาจภายนอกตน เป็นความคิด ความรู้สึก หรือการรับรู้ว่า ความสำเร็จ หรือความล้มเหลว หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลมาจากโชคกลาง เคราะห์กรรม ความบังเอิญ หรือบุคคลอื่น ซึ่งตนเองไม่สามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์นั้น ๆ ได้

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน

ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน เป็นสิ่งที่ไม่ได้มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่พัฒนา มาจากประสบการณ์ชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ (ปรัชญานันท์ เทียงจรรยา 2539 : 66)

1. ระดับอายุ ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอก เริ่มพัฒนาขึ้นตั้งแต่บุคคล ในวัยเด็ก และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามการเจริญเติบโต เด็กก่อนวัยเรียนมีการรับรู้ ว่า บุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลอย่างมาก เนื่องจากอยู่ในระยะที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเด็กเจริญวัยมีวุฒิภาวะมากขึ้นสามารถควบคุมตนเอง ได้ดีขึ้นเรียนรู้ที่จะจัดการและพัฒนาตนเอง สร้างทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยเปลี่ยนจากผู้ที่ยอมรับความช่วยเหลือมาเป็นผู้เริ่ม กิจกรรมต่างๆ ด้วยความกระตือรือร้น การที่เด็กมีการควบคุมตนเองและมีการรับรู้ผลที่เกิดขึ้น มาจากการพัฒนาตนเอง สะท้อนให้เห็นถึงพัฒนาการของเด็กในด้านความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน

2. การอบรมเลี้ยงดู โดยทั่วไปบิดามารดาผู้ทำหน้าที่อบรมเลี้ยงดูบุตรนั้นมี อิทธิพลในการปลูกฝังความคิด ความเชื่อและค่านิยมต่างๆ ให้กับเด็กโดยเด็กจะซึมซับ ประสบการณ์เหล่านี้โดยไม่รู้ตัว บิดามารดาจะอบรมเลี้ยงดูบุตรไปตามพื้นฐานความเชื่อของตนเอง ถ้าตนเองเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน ก็อบรมเลี้ยงดูบุตรให้มีความเชื่ออำนาจภายในตน ถ้า ตนเองเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนก็จะอบรมเลี้ยงดูบุตรให้มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน

3. สภาพแวดล้อมทางด้านบุคคล และสังคมต่าง ๆ เช่น ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม ความเชื่อของกลุ่มคนในชุมชน และแนวทางการปฏิบัติที่สืบทอดต่อกันมาจน กลายเป็นวิถีชีวิต แนวทางการปฏิบัติเหล่านี้ถูกปลูกฝังให้อยู่ในความเชื่อของบุคคล (Robinson & Shaver 1980 : 171-173 and Lefcourt 1966 : 206-220, อ้างถึงใน จิตรา ยอดอินทร์ 2549 : 21) ระบุว่า สภาพแวดล้อมทางบ้านและสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบ้านที่อุดมไปด้วยบรรยากาศ ของการกระตุ้นให้เด็กได้พบกับสิ่งที่ท้าทายความสามารถ และการตั้งมาตรฐานความสำเร็จให้ พอเหมาะ ตลอดจนการเสริมแรงให้เด็กมีความมานะพยายามมากขึ้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เด็ก

เกิดการพัฒนาคความตระหนักรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำของเขา กับผลการกระทำที่เกิดขึ้น ทำให้เด็กมีความเชื่ออำนาจภายในตนมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามเด็กที่อยู่ในครอบครัวที่ถูกจำกัดโอกาส ไม่ได้ได้รับการศึกษา ชนกลุ่มน้อย หรือบุคคลที่สภาพสังคม เศรษฐกิจต่ำ เมื่อเผชิญปัญหาที่ต้องพบกับความยากลำบากในการแก้ไข มีความรู้สึกที่ตนเองต่ำต้อยหรือด้วยคุณค่า ทำให้บุคคลขาดโอกาสที่จะมีประสบการณ์กับการได้รับการเสริมแรง อันเป็นผลที่เกิดจากความพยายามกระทำของเขา ซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดแนวโน้มการพัฒนาความเชื่ออำนาจภายในของตน

2.3 ผลของความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน

ไวเนอร์ (Weiner 1972, อ้างถึงในจิตรา ยอดอินทร์ 2549 : 25) ได้แบ่งสาเหตุที่ใช้อธิบายความสำเร็จ หรือความล้มเหลวว่ามีสาเหตุมาจากความเชื่ออำนาจภายในตนหรืออำนาจภายนอกตน โดยอำนาจภายในตนเป็นเรื่องของความสามารถและความพยายาม ในขณะที่ความเชื่ออำนาจภายนอกตนเป็นเรื่องของความยากง่ายของงานและโชคชะตา สามารถสรุปสาเหตุของความสำเร็จ หรือความล้มเหลวได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถ หากบุคคลประสบความสำเร็จในงานที่ยาก จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนมากยิ่งขึ้น มากกว่าการที่เขาระบายความสำเร็จในงานที่ง่าย
2. ความพยายาม บุคคลมักใช้ความพยายามในการอธิบายความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของตน
3. ความยากง่ายของงาน ถ้ามีคนจำนวนน้อยที่ประสบความสำเร็จในงานนั้น บุคคลจะตัดสินว่างานนั้นเป็นงานยาก แต่ถ้าบุคคลส่วนใหญ่ทำสำเร็จก็จะตัดสินว่างานนั้นเป็นงานง่าย
4. โชคชะตา คือ การที่ผลของงานเกิดจากโอกาส หรือความบังเอิญมากกว่า เกิดจากทักษะความสามารถของตน

กล่าวโดยสรุป บุคคลที่เชื่ออำนาจภายในตนมีความเชื่อว่า สาเหตุที่ตนประสบความสำเร็จเป็นเพราะตนมีความสามารถ และ/หรือ ความพยายาม แต่ถ้าหากไม่ประสบความสำเร็จก็เป็นเพราะตนขาดความสามารถ และ/หรือ ความพยายาม ในขณะที่ผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอกตนเชื่อและอธิบายถึงสาเหตุที่ตนประสบความสำเร็จว่าเป็นเพราะสิ่งนั้น ๆ เป็นเรื่องง่ายใคร ๆ ก็ทำได้ หรือเพราะโชคดี ดวงกำลังขึ้น แต่หากประสบความสำเร็จ ก็เป็นเพราะสิ่งนั้นมีความยาก มีน้อยคนที่จะกระทำได้สำเร็จ หรือดวงไม่ดี กำลังมีเคราะห์ เป็นต้น

ตอนที่ 3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.1 ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของความสามารถในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามความหมายของเบสเตอร์ (Webster 1971, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546 : 13) หมายถึง ผลของความพยายามของบุคคลในการกระทำกิจกรรมบางอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้

โรแลนด์ แอนด์ โรแลนด์ (Rowland and Rowland 1980, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546 : 13) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Job Performance) คือผลลัพธ์ของการปฏิสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว คือ ความสามารถที่จะกระทำงานให้สำเร็จและการใช้แรงจูงใจ ซึ่งความสามารถที่จะกระทำงานให้สำเร็จก็คือ ability เพราะเป็นการตอบสนองของบุคคลจากลักษณะเฉพาะตัวของเขาที่จะทำงานให้สำเร็จ และผลจากการทำงานนั้นจะได้ตามเกณฑ์ระดับหนึ่ง ซึ่งอาจจะต่ำกว่าเกณฑ์ที่คาดไว้ ด้วยเหตุนี้การใช้แรงจูงใจเข้าช่วยเพื่อเสริมการทำงานให้ได้ตามเกณฑ์จึงเป็นสิ่งสำคัญ

สกล บุญสิน (2550) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในระหว่างการปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่

จึงกล่าวได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในระหว่างการปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่เพื่อให้ภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นประสบความสำเร็จด้วยดี ซึ่งผลจากการปฏิบัติภารกิจนั้นหากใช้แรงจูงใจเข้าช่วยจะทำให้ปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่ได้ดีขึ้น

3.2 องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และออสเบิร์น (Schermarhorn, Hunt and Osborn 1988, อ้างถึงใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย 2534 : 23) ได้เสนอสมการในการปฏิบัติงานของแต่ละคนดังนี้

ผลการปฏิบัติงาน = คุณลักษณะเฉพาะบุคคล x ความพยายามในการทำงาน x การสนับสนุนจากองค์กร

สมการดังกล่าว สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ในแต่ละส่วนที่มีผลต่อการปฏิบัติ ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะบุคคลจะสัมพันธ์กับความสามารถตามขีดจำกัดในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ลักษณะของคนจะต้องเหมาะสมกับงานนั้น ๆ จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้ เขียนเป็นข้อความย่อ คือ



2. ความพยายามในการทำงานจะสัมพันธ์กับความยินดีจะปฏิบัติงาน ซึ่งจะขึ้นกับแรงจูงใจในการทำงาน และแรงจูงใจในก็จะขึ้นกับความต้องการของบุคคลอีกด้วย เมื่อแรงจูงใจทำให้เกิดความพยายาม และเมื่อประกอบกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ร่วมกับการสนับสนุนจากองค์กรทำให้สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานได้

3. การสนับสนุนจากองค์กรจะสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะประกอบด้วยเวลาและรายได้ที่เหมาะสม เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำ และการสื่อสารในองค์กรที่ชัดเจน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม งานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีการบริหารหน่วยงานที่ดี และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ขั้นตอนในการทำงานมีความยืดหยุ่น

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุทธิพร จิตรังสฤษดิ์ (2543) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านครอบครัวที่ทำให้พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเกิดความเครียดทั้งหมดอยู่ในระดับน้อย
2. ปัจจัยด้านการทำงานที่ทำให้พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเกิดความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย
3. ระดับความเครียดของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย

เพ็ญญา อนุชิตวงศ์ (2540) ได้ศึกษาถึงความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานหญิงส่วนใหญ่ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ
2. ไม่พบว่าพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ไม่พบว่าระดับของความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบ กับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประภาพร สุขดำรง (2541) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในการควบคุมกับรูปแบบการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่องานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษากรณี ธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชา จำนวน 109 คน และผู้ใต้บังคับบัญชา 292 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถามเรื่องความเชื่ออำนาจในการควบคุม เรื่องรูปแบบการใช้อำนาจ และเรื่องความผูกพันต่องาน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในตนเอง โดยที่ผู้บังคับบัญชาเพศชายมีความเชื่ออำนาจภายในตนเองสูงกว่าเพศหญิง ในขณะที่ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความเชื่ออำนาจภายในตนและความเชื่ออำนาจภายในตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอำนาจความน่าเชื่อถือ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในการควบคุมกับอำนาจการให้รางวัล อำนาจการลงโทษ อำนาจตามตำแหน่ง และอำนาจความเชี่ยวชาญ

อรุณวดี นัทรวิระยะกุล (2542) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเจตคติต่อผู้บริหารของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน – นอกและการกำกับการแสดงออกของตนเอง : กรณีศึกษา บริษัทในธุรกิจยางรถยนต์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในองค์กรที่ทำการศึกษารวม 288 คน พบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจในการควบคุมและการกำกับการแสดงออกของตนเองต่างก็มีเจตคติต่อผู้บริหารไม่แตกต่างกัน และพนักงานในองค์กรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอำนาจในการควบคุมแบบผสมและเชื่ออำนาจในตนจำนวนใกล้เคียงกัน

เอมอร งามธรรมนิตย์ (2546) ได้ศึกษาถึงความเครียดในการปฏิบัติงานและความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่า

1. พยาบาลโรงพยาบาลศิริราชมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
2. พยาบาลที่มีอายุ 31 – 40 ปีและอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่มีอายุ 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. พยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. พยาบาลที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับต่ำกว่า มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
6. พยาบาลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าพยาบาลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
7. ความเครียดในการปฏิบัติงานกับความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน มีความสัมพันธ์กันทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำเร็จ อัสวสุข (2536) ได้การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ตามทัศนะของผู้บริหารและพนักงานสาขาในภาคตะวันออก ผลการวิจัย พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาภาคตะวันออก โดยส่วนรวม ผู้บริหารเห็นว่าอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในทัศนะของผู้บริหารพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านธุรการ ด้านการเงิน และด้านการตลาด อยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านบัญชี ส่วนในทัศนะของพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการเงิน และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านธุรการ ด้านการบัญชี และด้านการตลาด เมื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยตามทัศนะของผู้บริหารและพนักงานสาขาในภาคตะวันออก โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตลาด ด้านธุรการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการเงินแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชาญ เลิศอมรเสถียร (2527) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า ธนาคารพาณิชย์เห็นความสำคัญของการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่วิธีการประเมินของแต่ละธนาคารก็ต่างกัน และที่น่า สังกัดคือ พนักงานส่วนใหญ่ไม่ทราบเกณฑ์การประเมินของธนาคาร และเมื่อมีการประเมินแล้วก็ มักไม่แจ้งข้อบกพร่องให้พนักงานทราบ โดยผู้จัดการสาขาเป็นผู้ประเมินคนเดียวเป็นส่วนใหญ่ ผู้วิจัยได้เสนอแนะให้ธนาคารพาณิชย์จัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้นเพื่อการประเมินผล และควรพัฒนา แบบฟอร์มการประเมินผลให้เป็นมาตรฐานกว่าที่เป็นอยู่



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่ธนาคารรัฐวิสาหกิจ ในจังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนทั้งสิ้น 217 คน ซึ่งแบ่งออกเป็นสาขา

1. สาขาตลาดหนามแดง	จำนวน	6	คน
2. สาขานนทบุรีเจ้าสมิงพราย	จำนวน	12	คน
3. สาขานนทบุรีแพรกษา	จำนวน	7	คน
4. สาขานนทบุรีศรีสมุทร	จำนวน	11	คน
5. สาขาเทพารักษ์	จำนวน	17	คน
6. สาขาบางปู	จำนวน	15	คน
7. สาขาบางพลี	จำนวน	14	คน
8. สาขาปากน้ำ	จำนวน	19	คน
9. สาขาเมืองใหม่บางพลี	จำนวน	7	คน
10. สาขาซอยคาร์ฟูร์ สำโรง	จำนวน	6	คน
11. สาขาซอยเทศบาลไค้ไค้ตัส บางปู	จำนวน	6	คน
12. สาขาซอยเทศบาลไค้ไค้ตัส บางนา	จำนวน	6	คน
13. สาขาซอยบางบ่อ	จำนวน	5	คน
14. สาขาซอยบึงชี บางพลี	จำนวน	6	คน
15. สาขาซอยบึงชีสมุทรปราการ	จำนวน	6	คน
16. ศูนย์การขนส่งสาธารณะท่าอากาศยาน	จำนวน	5	คน

17. สำนักงานท่าอากาศยาน	จำนวน	5	คน	
18. สาขาย่อยอาคารปลอดภัยท่าอากาศยาน	จำนวน	5	คน	
19. สาขาศรีนครินทร์ กม.14	จำนวน	11	คน	
20. สาขาศูนย์ปฏิบัติการ บมจ.การบินไทย	จำนวน	16	คน	
22. สาขาสมุทรปราการ	จำนวน	19	คน	
23. สาขาสำโรง	จำนวน	13	คน	
	รวม	จำนวน	217	คน

เนื่องจากประชากรที่เก็บรวบรวมมีจำนวน 217 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้โดยใช้ตารางสำเร็จรูปการจำแนกกลุ่มตัวอย่าง Determining a Sample Size (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % การกำหนดตัวอย่างตามสำเร็จรูปที่ใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กำหนดขนาดของตัวอย่างประชากรที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 ณ ระดับความคลาดเคลื่อนที่กำหนดคือ 5 %

สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยเป็นสูตรของ Taro Yamane คือ

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

โดยกำหนดให้

$$n = \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{ขนาดของประชากร} + \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{ระดับความคลาดเคลื่อน}}}$$

วิธีคำนวณสูตร

$$N = \frac{217}{1 + 217(.05)^2}$$

$$= 140.68$$

ดังนั้น จะเห็นได้ว่ามีขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 140.68 คน ผู้วิจัยจึงได้ปัดค่าของจำนวนพนักงานที่มาจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม(ข้อมูลส่วนบุคคล) แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคน แบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน และแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และการศึกษาของบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบกำหนดตัวเลือก (Forced choice) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคน ในการวัดความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกคน ใช้แบบวัดที่แปลมาจากแบบวัดของ เทอรี เพททิจอห์น (Terry Pettijohn) ซึ่งสร้างแบบวัดตามแนวคิดของรอตเตอร์ (Rotter : 1996. อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิศย์ 2546) เป็นแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่เป็นความเชื่ออำนาจภายในตน ให้คะแนนดังนี้

ระดับความเชื่อ	คะแนน
จริงมากที่สุด	5
จริงมาก	4
จริง	3
จริงน้อย	2
จริงน้อยที่สุด	1

ส่วนข้อความที่เป็นความเชื่ออำนาจภายนอกคน ให้คะแนนดังนี้

ระดับความเชื่อ	คะแนน
จริงมากที่สุด	1
จริงมาก	2
จริง	3
จริงน้อย	4
จริงน้อยที่สุด	5

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อ พิจารณาดังนี้

ในการพิจารณาว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชื่ออำนาจภายในตนหรือภายนอกตนใช้เกณฑ์การตัดสินจากค่าเฉลี่ยดังนี้

ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน คือ พนักงานที่มีคะแนนจากแบบวัดความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม

ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน คือ พนักงานที่มีคะแนนจากแบบวัดความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน เป็นการศึกษาข้อมูลด้านความเครียด ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับอาการ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานในรอบ 2 เดือนที่ผ่านมา ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากตำราที่เกี่ยวข้อง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541, อ้างถึงใน พรวิภา บุญสมบัติ 2550) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีคำตอบเป็นทางเลือก 4 ระดับ โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ไม่เคยเลย	=	0 คะแนน
เป็นครั้งคราว	=	1 คะแนน
เป็นบ่อย ๆ	=	2 คะแนน
เป็นประจำ	=	3 คะแนน

วิธีตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ กำหนดให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงข้อเดียว หลังจากนั้นรวมคะแนนทั้ง 20 ข้อ ว่ามีคะแนนเท่าไร แล้วจึงดูผลการประเมินความเครียด โดยแต่ละช่องคำตอบมีความหมายดังต่อไปนี้ (อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต 2550)

0 - 13 คะแนน	หมายถึง	ปกติ ไม่เครียด
14 - 21 คะแนน	หมายถึง	เครียดสูงกว่าปกติ
22 - 29 คะแนน	หมายถึง	เครียดปานกลาง
30 คะแนนขึ้นไป	หมายถึง	เครียดมาก

ช่วงคะแนน

ช่วงคะแนนของคำตอบจากแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ได้แก่

ช่วงที่ 1 มีระดับคะแนนตั้งแต่ 0 – 13 คะแนน หมายถึง ปกติไม่เครียด แสดงให้เห็นว่าความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ นั่นหมายความว่าท่านสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเอง และสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก รู้สึกมีพลัง มีชีวิตชีวา มองเหตุการณ์รอบตัวว่าเป็นสิ่งที่

ท้ายทายความสามารถ มีความสามารถในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการทำงานอยู่ในระดับสูงความเครียดระดับนี้ถือว่ามิประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้

ช่วงที่ 2 มีระดับคะแนนตั้งแต่ 14 – 21 คะแนน หมายถึง มีความเครียดสูงกว่าปกติ หมายความว่า มีความไม่สบายใจอันเกิดจากการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาจากการทำงาน ปัญหาการเงิน ปัญหาครอบครัว ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น โดยที่ปัญหานั้นยังไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน พนักงานอาจไม่รู้ตัวว่ามีความเครียดอาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อยแต่ไม่ชัดเจน และยังไม่พอกทนได้ ความเครียดระดับนี้ไม่เป็นผลเสียต่อการทำงาน และการดำเนินชีวิต

ช่วงที่ 3 มีระดับคะแนนตั้งแต่ 22 – 29 คะแนน หมายถึง มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า ขณะนี้ท่านมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้ง และวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต สิ่งเหล่านี้เป็นสัญญาณเตือนขึ้นต้นว่า ท่านกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติและความขัดแย้ง ซึ่งท่านจัดการหรือแก้ไขด้วยความลำบาก ความเครียดในระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ท่านต้องรีบหาทางคลี่คลายหรือแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ ให้ลดน้อย หรือหมดไป

ช่วงที่ 4 มีระดับคะแนนตั้งแต่ 30 คะแนนขึ้นไป หมายถึง มีความเครียดอย่างมาก หมายความว่า กำลังตกอยู่ในสภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญวิกฤติการณ์ ในชีวิตอย่างรุนแรง ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีความรุนแรงสูงมาก หากท่านปล่อยไว้มีความเครียดต่อไปโดยไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถาวร อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลเสียต่อตัวเองและบุคคลใกล้ชิด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานใน 4 ด้าน คือ ด้านการตลาด ด้านธุรการ ด้านการเงิน และด้านการบัญชี เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การแปลความหมายข้อมูลแบ่งเกณฑ์โดยกำหนดจุดตัดของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2534 : 85, อ้างถึงใน สำเร็จ อัสวสุข 2536 : 25)

คะแนนเฉลี่ย 4.5000 – 5.0000	หมายถึง	ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.5000 – 4.4999	หมายถึง	ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.5000 – 3.4999	หมายถึง	ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.5000 – 2.4999	หมายถึง	ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยได้ติดต่อกับฝ่ายบุคคลของธนาคารกรุงไทย สาขา สำโรง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมเกี่ยวกับความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอก และความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลแบบสอบถามที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
4. รวบรวมแบบสอบถามคืนแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน การศึกษา และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพนักงานจากนั้นนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกคนที่เกิดจากการทำงานของพนักงานจากนั้นนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานจากนั้นนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอก
ตนกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยอยู่ 5 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงการปฏิบัติงานทั่วไปของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานกับความเครียดและความเชื่อ

อำนาจภายใน – ภายนอกตน

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของ
รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 150 คน และนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม
สำเร็จรูป SPSS ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

การวิเคราะห์ การนำเสนอและอธิบายผลข้อมูล จำแนกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สัญลักษณ์ ดังต่อไปนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 150 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 150 ฉบับ คิดเป็น 100 % ซึ่งสามารถจำแนกสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา

สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	64	42.7
	หญิง	86	57.3
	รวม	150	100
อายุ	18 - 25 ปี	15	10
	26 - 35 ปี	52	34.7
	36 - 45 ปี	58	38.7
	มากกว่า 46 ปี	25	16.7
	รวม	150	100
สถานภาพ	โสด	49	32.7
	แต่งงาน	93	62
	หม้าย	5	3.3
	หย่าร้าง	2	1.3
	แยกกันอยู่	1	0.7
	รวม	150	100

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา (ต่อ)

สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	73	48.7
พนักงานระดับผู้บริหารระดับต้น	27	18
พนักงานระดับผู้บริหารระดับกลาง	29	19.3
พนักงานระดับผู้บริหารระดับสูง	13	8.7
อื่น ๆ	8	5.3
รวม	150	100
รายได้ต่อเดือน		
5,000 - 10,000 บาท	13	8.7
10,001 - 20,000 บาท	25	16.7
20,001 - 30,000 บาท	37	24.7
มากกว่า 30,000 บาท	75	50
รวม	150	100
การศึกษา		
มัธยมศึกษาปีที่ 3	4	3
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	8	5
ปวส. หรืออนุปริญญา	7	5
ปริญญาตรี	106	71
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	25	17
รวม	150	100

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.3) มีอายุ 36–45 ปี (ร้อยละ 38.7) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 62) มีตำแหน่งเป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 48.7) มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท (ร้อยละ 50) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบอันเนื่องมาจากความเครียด ซึ่งเกิดขึ้นในรูปแบบของอาการ พฤติกรรม และความรู้สึก วิเคราะห์โดยใช้แบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีจำนวน 20 ข้อ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินความเครียด จำแนกตามรายข้อ

อาการ พฤติกรรม หรือ ความรู้สึก	ระดับอาการ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	ไม่เคย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ				
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ	17	107	21	5	2.09	0.62	เป็นครั้งคราว	
	(11.3)	(71.3)	(14.0)	(3.3)				
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ	13	114	20	3	2.09	0.54	เป็นครั้งคราว	
	(8.7)	(76.0)	(13.3)	(2.0)				
3. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด	70	71	7	2	1.61	0.64	เป็นครั้งคราว	
	(46.7)	(47.3)	(4.7)	(1.3)				
4. มีความวุ่นวายใจ	23	112	12	3	1.97	0.56	เป็นครั้งคราว	
	(15.3)	(74.7)	(8.0)	(2.0)				
5. ไม่อยากพบปะผู้คน	54	90	4	2	1.69	0.59	เป็นครั้งคราว	
	(36.0)	(60.0)	(2.7)	(1.3)				
6. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	43	81	24	2	1.90	0.70	เป็นครั้งคราว	
	(28.7)	(54.0)	(16.0)	(1.3)				
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง	48	93	7	2	1.75	0.60	เป็นครั้งคราว	
	(32.0)	(62.0)	(4.7)	(1.3)				

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินความเครียด
จำแนกตามรายชื่อ (ต่อ)

อาการ พฤติกรรม หรือ ความรู้สึก	ระดับอาการ						แปลผล
	ไม่เคย	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ	\bar{X}	S.D.	
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	88	56	4	2	1.47	0.62	ไม่เคย
	(58.7)	(37.3)	(2.7)	(1.3)			
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีค่า	94	50	3	3	1.43	0.64	ไม่เคย
	(62.7)	(33.3)	(2.0)	(2.0)			
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	60	82	5	3	1.67	0.64	เป็นครั้ง คราว
	(40.0)	(54.7)	(3.3)	(2.0)			
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	25	113	9	3	1.93	0.55	เป็นครั้ง คราว
	(16.7)	(75.3)	(6.0)	(2.0)			
12. รู้สึกเพลียจนไม่มีแรงจะทำอะไร	37	104	5	4	1.84	0.60	เป็นครั้ง คราว
	(24.7)	(69.3)	(3.3)	(2.7)			
13. รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำอะไร	43	99	6	2	1.78	0.58	เป็นครั้ง คราว
	(28.7)	(66.0)	(4.0)	(1.3)			
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง	47	92	8	3	1.78	0.63	เป็นครั้ง คราว
	(31.3)	(61.3)	(5.3)	(2.0)			
15. เสี่ยงสั้น ปากสั้น หรือมือสั้น เวลาไม่พอใจ	52	89	7	2	1.73	0.61	เป็นครั้ง คราว
	(34.7)	(59.3)	(4.7)	(1.3)			
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่ง ต่าง ๆ	34	108	8	0	1.83	0.50	เป็นครั้ง คราว
	(22.7)	(72.0)	(5.3)	(0.0)			
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณ ท้ายทอย หลัง หรือไหล่	42	93	14	1	1.83	0.61	เป็นครั้ง คราว
	(28.0)	(62.0)	(9.3)	(0.7)			
18. ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	27	93	15	15	2.12	0.82	เป็นครั้ง คราว
	(18.0)	(62.0)	(10.0)	(10.0)			
19. มึนงงหรือเวียนศีรษะ	33	103	9	5	1.91	0.64	เป็นครั้ง คราว
	(22.0)	(68.7)	(6.0)	(3.3)			

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินความเครียด
จำแนกตามรายชื่อ (ต่อ)

อาการ พฤติกรรม หรือ ความรู้สึก	ระดับอาการ						แปลผล
	ไม่เคย	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ	\bar{X}	S.D.	
20. ความสุขทางเพศลดลง	74 (49.3)	69 (46.0)	4 (2.7)	3 (2.0)	1.57	0.65	ไม่เคย

จากตารางที่ 2 พบว่า อาการ พฤติกรรม หรือ ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าอาการต่าง ๆ ที่เป็นผลจากความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานนั้นอันดับหนึ่ง คือ ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ($\bar{X} = 2.12$) อันดับที่ 2 คือ รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ ($\bar{X} = 1.93$) และอันดับที่ 3 คือ มีนั่งหรือเวียนศีรษะ ($\bar{X} = 1.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของแต่ละช่วงคะแนน จำแนกตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต

ระดับคะแนน	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงที่ 1 0 - 13 คะแนน	0	0
ช่วงที่ 2 14 - 21 คะแนน	5	3.33
ช่วงที่ 3 22 - 29 คะแนน	29	19.33
ช่วงที่ 4 30 คะแนนขึ้นไป	116	77.33
รวม	150	100

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานมีความเครียดอยู่ในช่วงระดับคะแนน 30 ขึ้นไป (ร้อยละ 77.33) ซึ่งก็หมายถึงพนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอย่างมาก หมายความว่า กำลังตกอยู่ในสภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีความรุนแรงสูงมาก หากปล่อยให้มีอาการเครียดต่อไปโดยไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม และถูกรักษาอาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลกระทบต่อตัวเองและบุคคลใกล้ชิด

ตอนที่ 3 ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน ใช้แบบวัดที่แปลมาจากแบบวัดของ เทอร์รี่ เพททิจอห์น (Terry Pettijohn) ซึ่งสร้างแบบวัดตามแนวคิดของรอตเตอร์ (Rotter:1996) เป็นแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตน จำแนกตามรายชื่อ

ความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตน	ระดับความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตน					\bar{X}	S.D.
	จริง น้อย ที่สุด	จริง น้อย	จริง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด		
1. มักได้ในสิ่งที่ต้องการในชีวิตเสมอ	12 (8.0)	36 (24.0)	82 (54.7)	14 (9.3)	6 (4.0)	2.77	0.88
2. ต้องการเก็บเกี่ยวข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆที่ทันสมัยอยู่เสมอ	0 (0.0)	5 (3.3)	82 (54.7)	39 (26.0)	24 (16.0)	3.55	0.80
3. ไม่เคยเข้าใจบุคคลรอบข้างของ ข้าพเจ้าเลย	70 (46.7)	55 (36.7)	16 (10.7)	8 (5.3)	7 (0.7)	1.77	0.89
4. ไม่เคยเชื่อในโชคกลางหรือบุญวาสนา	30 (20.0)	50 (33.3)	50 (33.3)	10 (6.7)	10 (6.7)	2.47	1.09
5. คิดว่าตนเองสามารถถูกล้อตเตอร์รี่ อย่างง่ายดาย	106 (70.7)	26 (17.3)	8 (5.3)	5 (3.3)	5 (3.3)	1.51	0.98
6. ถ้าไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่ การงาน ข้าพเจ้ามีแนวโน้มที่จะยกเลิก	96 (64.0)	30 (20.0)	13 (8.7)	6 (4.0)	5 (3.3)	1.63	1.03
7. มักจะทำให้ผู้อื่นเชื่อและทำตาม แนวทางของข้าพเจ้า	23 (15.3)	36 (24.0)	76 (50.7)	14 (9.3)	7 (0.7)	2.56	0.89
8. บุคคลมีการควบคุมการกระทำผิดที่ แตกต่างกันไป	7 (4.7)	10 (6.7)	61 (40.7)	43 (28.7)	29 (19.3)	3.51	1.03
9. ความสำเร็จของข้าพเจ้ามาจาก โชคชะตาอันยิ่งใหญ่	66 (44.0)	55 (36.7)	23 (15.3)	4 (2.7)	2 (1.3)	1.81	0.89

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกคน จำแนกตามรายชื่อ (ต่อ)

ความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกคน	ระดับความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกคน						\bar{X}	S.D.
	จริง น้อย ที่สุด	จริง น้อย	จริง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด			
10. การแต่งงานเป็นการเสี่ยงโชคที่ยิ่งใหญ่สำหรับบุคคลส่วนมาก	36 (24.0)	50 (33.3)	33 (22.0)	22 (14.7)	9 (6.0)	2.45	1.18	
11. บุคคลสามารถลิขิตชีวิตของตนเองได้	18 (12.0)	23 (15.3)	35 (23.3)	39 (26.0)	35 (23.0)	3.33	1.31	
12. การใช้สิทธิในการลงคะแนนเสียงไม่มีความสำคัญสำหรับข้าพเจ้า	81 (54.0)	40 (26.7)	18 (12.0)	3 (2.0)	8 (5.3)	1.78	1.09	
13. ชีวิตของข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างไรจุดหมาย	93 (62.0)	34 (22.7)	13 (8.7)	9 (6.0)	1 (0.7)	1.61	0.93	
14. ข้าพเจ้าไม่เคยพยายามทำในสิ่งที่ข้าพเจ้าไม่แน่ใจ	34 (22.7)	40 (26.7)	50 (33.3)	21 (14.0)	5 (3.3)	2.49	1.09	
15. ดำรงชีวิตอยู่อย่างภาคภูมิใจในเกียรติยศชื่อเสียงและการยอมรับของสังคม	13 (8.7)	7 (4.7)	47 (31.3)	57 (38.0)	26 (17.3)	3.51	1.10	
16. บุคคลสามารถรวยได้ด้วยการเสี่ยง	68 (45.3)	45 (30.0)	13 (8.7)	14 (9.3)	10 (6.7)	2.02	1.23	
17. ผู้นำจะประสบความสำเร็จได้เมื่อพวกเขาทำงานหนัก	4 (2.7)	17 (11.3)	47 (31.3)	31 (20.7)	51 (34.0)	3.72	1.13	
18. ความมุ่งมั่นและทำงานหนักเสมอ ๆ จะนำไปสู่ความสำเร็จ	5 (3.3)	14 (9.3)	43 (28.7)	38 (25.3)	50 (33.3)	3.76	1.12	
19. เป็นเรื่องยากที่จะรู้ว่าใครเป็นเพื่อนแท้สำหรับข้าพเจ้า	21 (14.0)	23 (15.3)	65 (43.3)	25 (16.7)	16 (10.7)	2.95	1.15	
20. บุคคลอื่น ๆ มักควบคุมชีวิตข้าพเจ้าเสมอ	93 (62.0)	40 (26.7)	9 (6.0)	8 (5.3)	0 (0.0)	1.55	0.83	

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการมีคะแนนความเชื่ออำนาจภายในตนมากที่สุดคือ ความมุ่งมั่นและทำงานหนักเสมอ ๆ จะนำไปสู่ความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.76$) อันดับที่ 2 คือ ผู้นำจะประสบความสำเร็จได้เมื่อพวกเขาทำงานหนัก ($\bar{X} = 3.72$) และอันดับที่ 3 คือ ต้องการเก็บเกี่ยวข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆที่ทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.55$) และคะแนนความเชื่ออำนาจภายนอกตนต่ำสุดคือ อันดับ คิดว่าตนเองสามารถถูกลือตเตอร์ได้อย่างง่ายดาย ($\bar{X} = 1.51$) อันดับที่ 2 คือ บุคคลอื่น ๆ มักควบคุมชีวิตข้าพเจ้าเสมอ ($\bar{X} = 1.55$) และอันดับที่ 3 คือ ชีวิตของข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างไร้จุดหมาย ($\bar{X} = 1.61$)

ตารางที่ 5 อันดับของความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตน

ความเชื่ออำนาจภายในตนสูงสุด	อันดับ	ความเชื่ออำนาจภายนอกตนต่ำสุด	อันดับ
1.ความมุ่งมั่นและทำงานหนักเสมอๆ จะนำไปสู่ความสำเร็จ	1	1.คิดว่าตนเองสามารถถูกลือตเตอร์ได้อย่างง่ายดาย	1
2.ผู้นำจะประสบความสำเร็จได้เมื่อพวกเขาทำงานหนัก	2	2.บุคคลอื่น ๆ มักควบคุมชีวิตข้าพเจ้าเสมอ	2
3.ต้องการเก็บข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆที่ทันสมัยอยู่เสมอ	3	3.ชีวิตของข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างไร้จุดหมาย	3

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงานมีความเชื่ออำนาจภายในตนมากที่สุด อันดับ 1 คือ ความมุ่งมั่นและทำงานหนักเสมอๆจะนำไปสู่ความสำเร็จ อันดับ 2 คือ ผู้นำจะประสบความสำเร็จได้เมื่อพวกเขาทำงานหนัก และอันดับที่ 3 คือ ต้องการเก็บเกี่ยวข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆที่ทันสมัยอยู่เสมอ และในการศึกษาครั้งนี้พบว่าความเชื่ออำนาจภายนอกตนต่ำสุด อันดับ 1 คือ คิดว่าตนเองสามารถถูกลือตเตอร์ได้อย่างง่ายดาย อันดับที่ 2 คือ บุคคลอื่น ๆ มักควบคุมชีวิตข้าพเจ้าเสมอ และอันดับที่ 3 คือ ชีวิตของข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างไร้จุดหมาย

ตอนที่ 4 ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งแยกเป็นรายด้าน มีด้วยกัน 4 ด้าน คือ ด้านการตลาด ด้านธุรการ ด้านการเงิน ด้านการบัญชี โดยใช้

แบบวัดการแปลความหมายของข้อมูลแบ่งเกณฑ์โดยกำหนดจุดตัดของคะแนนเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์
รัตน์ 2534:28 อ้างถึงใน สำเร็จ อิศวสุข 2536:25) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนคะแนนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล อันดับความสามารถใน
การปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 4 ด้าน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	แปลผล	อันดับ
ด้านการตลาด	3.5515	1.0883	มาก	2
ด้านธุรการ	3.6970	1.0184	มาก	1
ด้านการเงิน	3.2687	1.2579	ปานกลาง	4
ด้านการบัญชี	3.4081	1.1907	ปานกลาง	3
รวม	3.4813	1.1388	ปานกลาง	-

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 6 พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน
รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่าความสามารถที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านธุรการ รองลงมาคือด้านการตลาด และ
ระดับปานกลางคือ ด้านการบัญชี และด้านการเงิน ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับเรื่องความเครียดและความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกควบคู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยจุดมุ่งหมายของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาถึงการปฏิบัติงานทั่วไปของพนักงาน ความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอก และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัด สมุทรปราการ

สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.3) และเพศชาย (ร้อยละ 42.7) อายุระหว่าง 36 – 45 ปี (ร้อยละ 38.7) สถานภาพส่วนใหญ่สมรส (ร้อยละ 62) รองลงมาไม่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 32.7) ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 48.7) รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง (ร้อยละ 19.3) ส่วนใหญ่มีเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท (ร้อยละ 50) และรองลงมามีเงินเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 24.7)

2. การตอบแบบสอบถามของการประเมินความเครียด โดยการตอบคำถามเกี่ยวกับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมนั้นมีอาการที่เป็นผลจากความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานนั้นอันดับหนึ่งคือ ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ($\bar{X} = 2.12$) อันดับที่ 2 คือ รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ ($\bar{X} = 1.93$) และอันดับที่ 3 คือ มึนงงหรือเวียนศีรษะ ($\bar{X} = 1.91$) ตามลำดับ อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีค่า ($\bar{X} = 1.43$) รองลงมา คือ รู้สึกหมดหวังในชีวิต ($\bar{X} = 1.47$) และ ความสุขทางเพศลดลง ($\bar{X} = 1.57$)

3. การตอบแบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีคะแนนความเชื่ออำนาจภายในตนมากที่สุดคือความมุ่งมั่นและทำงานหนักเสมอ ๆ จะนำไปสู่ความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.76$) อันดับที่ 2 คือ ผู้นำจะประสบความสำเร็จได้เมื่อพวกเขาทำงานหนัก ($\bar{X} = 3.72$) และอันดับที่ 3 คือ ต้องการเก็บเกี่ยวข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆที่ทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.55$) และมีคะแนนความเชื่ออำนาจ

ภายนอกคนต่ำสุดคือ อันดับ คิดว่าตนเองสามารถถูกล้อตเตอร์ได้อย่างง่ายดาย ($\bar{X} = 1.51$) อันดับ ที่ 2 คือ บุคคลอื่น ๆ มักควบคุมชีวิตข้าพเจ้าเสมอ ($\bar{X} = 1.55$) และอันดับที่ 3 คือ ชีวิตของ ข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างไร้จุดหมาย ($\bar{X} = 1.61$)

4. ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่ง หนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านธุรการ ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมาคือด้านการตลาด ($\bar{X} = 3.55$) และระดับปานกลางคือ ด้านการบัญชี ($\bar{X} = 3.41$) และด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกคน และความสามารถใน การปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 – 45 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส มีตำแหน่ง ระดับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้มากกว่า 30,000 ขึ้นไป

จากการศึกษาความเครียดของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีคะแนนความเครียด อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรวิภา บุญสมบัติ (2550) ซึ่งได้ศึกษา ความเครียดและวิธีจัดการกับความเครียดของพนักงานไฟฟ้านครหลวง ฝ่ายธุรกิจขนส่งและ ผลิตภัณฑ์ จังหวัดนนทบุรี พบว่าพนักงานมีความเครียดระดับสูง โดยมีสาเหตุของความเครียดมา จากการทำงาน นอกจากนี้ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ต่อ พฤติกรรมความเครียดของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า อาการต่าง ๆ ที่เป็นผลจากความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานนั้นอันดับหนึ่ง คือ ตื่นเต้นกับ เหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย อันดับที่ 2 คือ รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ และอันดับที่ 3 คือ มึนงงหรือเวียน ศีรษะ อธิบายได้ว่า การที่ลักษณะการทำงานขององค์กรรัฐวิสาหกิจที่ได้ศึกษา มีลักษณะการทำงาน ของพนักงานที่ต้องพบปะผู้คนมากมาย เพราะเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ และเกี่ยวข้องกับ ธุรกิจทางการเงินการบัญชี เช่น การให้บริการทางการเงินการฝาก-ถอนเงิน การแลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศ ตลอดจนการให้บริการทางด้านสินเชื่อ และการสรุปบัญชีรายรับ-รายจ่าย รายวัน งานบริการทางการเงินเป็นงานที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคยตลอดเวลาและต้องใช้ ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน อาจเป็นสาเหตุให้พนักงานต้องมีพฤติกรรมที่ตื่นตัว และต้อง ใช้สมาธิสูงในการทำงาน แต่การรบกวนของผู้คนที่มารับบริการอาจมีผลต่อการไม่มีสมาธิของ พนักงาน และการทำงานที่วุ่นวายกับการพบปะผู้คน และการต้องอยู่กับการคิดคำนวณเรื่องเงิน หรือบัญชี ก็ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีอาการเวียนศีรษะได้มากกว่าอาการอื่นๆ

จากการศึกษาความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกคน ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ แห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าพนักงานมีคะแนนความเชื่ออำนาจภายในตนมากที่สุด อันดับ 1 คือ ความมุ่งมั่นและทำงานหนักเสมอๆจะนำไปสู่ความสำเร็จ อันดับ 2 คือ ผู้นำจะประสบความสำเร็จได้เมื่อพวกเขาทำงานหนัก อันดับ 3 คือ ต้องการเก็บข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆที่ทันสมัยอยู่เสมอ อธิบายได้ว่า ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง อยู่ภายใต้ความกดดันทางสังคม แต่ก็ยังเชื่อในสิ่งที่มีเหตุผลว่าความสามารถและความมุ่งมั่นของตนเท่านั้นที่จะทำให้ก้าวเข้าไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน และในการศึกษารั้งนี้พบว่า ความเชื่ออำนาจภายนอกตนต่ำสุดอันดับ 1 คือ คิดว่าตนเองสามารถถูกไล่อุตเตอร์ได้อย่างง่ายดาย อันดับ 2 คือ บุคคลอื่นมักควบคุมชีวิตข้าพเจ้าเสมอ และอันดับที่ 3 คือ ชีวิตของข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างไร้จุดหมาย อธิบายได้ว่า จากการพบว่าพนักงานที่ผู้วิจัยศึกษาส่วนใหญ่มีความเครียดระดับสูงมากน่าจะมีส่วนส่งเสริมกับความเชื่ออำนาจภายนอกตน เพราะระดับความเครียดที่สูงมากจะทำให้บุคคลไม่สามารถตัดสินใจ เกิดความท้อแท้ในการทำงาน ประสิทธิภาพของการทำงานลดลง และบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนมักจะยอมแพ้แรงกดดันภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธารรัตน์ ชื่นทอง (ธารรัตน์ 2542, อ้างถึงใน เอม อร งามธรรมนิตย์ 2546:85) ซึ่งได้ศึกษา ปัญหา ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน วิชาการไทยวิชาการ จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานระดับหัวหน้างานมีความเชื่ออำนาจภายในตน มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนมีความเครียดในระดับปานกลาง

จากการศึกษาถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการตลาดและด้านธุรการอยู่ในระดับมาก ส่วนความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการเงินและด้านบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกัน อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบแตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยบุคคลต่างกันย่อมแตกต่างกันทั้งภูมิหลัง ประสบการณ์ ความต้องการ ความใกล้ชิดหน่วยงาน ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และการดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน ซึ่งพนักงานจะต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเพื่อให้มีความสามารถปฏิบัติงานที่มากขึ้นเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. การนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการประเมินความเครียดของพนักงานองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งอยู่ในระดับที่สูงมาก พนักงานควรค้นหาสาเหตุความเครียดของตนเอง เพื่อแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด แต่หากพยายามแก้ไขแล้วอาการไม่ดีขึ้นก็ควรไปพบแพทย์เพื่อขอคำปรึกษาต่อไป

1.2 องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะทำให้พนักงานเกิดความผ่อนคลาย อาทิ กิจกรรมกีฬา เป็นต้น

1.3 ควรมีการจัดประชุม อบรม สัมมนา หรือดูงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ และทักษะการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2. แนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาสาเหตุอันนำไปสู่ภาวะเครียดสูงในพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขไม่ให้พนักงานตกอยู่ในภาวะดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพด้านการงานและการดำรงชีวิต

2.2 ควรศึกษาถึงตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ เช่น แรงจูงใจ การสนับสนุนขององค์กร เป็นต้น

3. ข้อบกพร่องหรือข้อจำกัดของการวิจัย

3.1 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างของประชากรแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกพนักงานในเขตจังหวัดสมุทรปราการเพียงจังหวัดเดียว จึงอาจทำให้ทราบถึงผลของความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกคน และความสามารถในการปฏิบัติงาน ทราบผลได้ในวงจำกัด

3.2 เนื่องด้วยข้อจำกัดในด้านเวลา ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีเวลาน้อยในการตอบแบบสอบถามจึงอาจทำให้ข้อเสนอแนะในการตอบแบบสอบถามมีน้อย

บรรณานุกรม

จิตรา ยอดอินทร์. “ความเชื่ออำนาจภายในตน – ภายนอกตนด้านสุขภาพ การรับรู้ภาวะสุขภาพและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของสตรีวัยหมดประจำเดือนที่มาใช้บริการคลินิกสตรีวัยหมดประจำเดือนโรงพยาบาลรามารบดิ.” วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

ชาญ เลิศอมรเสถียร. “การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ พ.ณ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.

ชูทิตย์ ปานปรีชา. ความเครียด[Online]. Accessed 24 สิงหาคม 2551. Available from <http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/chap2.pdf>

บารอน และกรีนเบิร์ก. ความเครียด [Online]. Accessed 24 สิงหาคม 2551. Available from <http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/chap2.pdf>

ปรัชญานันท์ เทียงจรรยา. “ความสัมพันธ์ระหว่างอิสระแห่งตน ความเชื่ออำนาจภายในตน พฤติกรรมการดูแลของอาจารย์พยาบาล กับความเป็นอิสระแห่งวิชาชีพของนักศึกษาพยาบาล.” วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ประภาพร ดำรงสุข. “ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในการควบคุมกับรูปแบบการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่องานของผู้ใต้บังคับบัญชา: ศึกษากรณี ธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

พรวิภา บุญสมบัติ. “ความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของพนักงานไฟฟ้านครหลวง ฝ่ายธุรกิจขนส่งและผลิตภัณฑ์ จังหวัดนนทบุรี.” เอกสารประกอบรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.

เพ็ญนภา อนุชิตวงศ์. “ความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.

ลาซารัส. ความเครียด[Online]. Accessed 24 สิงหาคม 2551. Available from <http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/chap2.pdf>

วรินพร ยุทธสิทธิ์โยธิน. “ความเชื่อด้านสุขภาพ ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนด้านสุขภาพกับการดูแลสุขภาพผิวพรรณ ของผู้ที่มีบริการตรวจสุขภาพผิวที่ศูนย์ตรวจสภาพผิว A.” วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

วีระ ไชยศรีสุข. ความเครียด[Online]. Accessed 24 สิงหาคม 2551. Available from <http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/chap2.pdf>

ศุทธิพร จิตรรังสฤษฎ์. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค.” วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.

สกล บุญสิน. “ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.

ลำเรียง อัสวสุข. “ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยตามทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานสาขาในภาคตะวันออก.” วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกบริหารการศึกษา, 2536.

อรุณวดี ฉัตรวิระยะกุล. “ศึกษาเปรียบเทียบเจตคติต่อผู้บริหารของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน-นอกและการกำกับการแสดงออกของตน : กรณีศึกษา บริษัท ในธุรกิจยางรถยนต์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” “ วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

เอมอร งามธรรมนิตย์. “ความเครียดในการปฏิบัติงานและความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช.” วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

14 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เรื่อง ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางสาวอรรรณ ปัญจะหัตถ์เจริญ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะ
 วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี อยู่ในระหว่างการศึกษา
 การสัมมนาปัญหาทางธุรกิจทั่วไป จึงมีการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด
 ความเชื่ออำนาจภายใน – ภายนอกตนกับความสามารถในการปฏิบัติงาน” ในการปฏิบัติงานของ
 พนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีความประสงค์ขอให้ท่านไคร่กรุณา
 ตอบแบบสอบถามตามที่แนบมาเพื่อประโยชน์การศึกษา ดิฉันจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
 ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจากการตอบแบบสอบถาม
 นี้ดิฉันจะเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดตอบแบบสอบถามดังกล่าว

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี
ขอแสดงความนับถือ.....
(นางสาวอรรรณ ปัญจะหัตถ์เจริญ).....
(ผศ. ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตน

แบบวัดนี้มี 20 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตน ขอให้ท่านพิจารณาว่า ข้อความนั้น ตรงกับความเชื่อของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบข้อคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว

แบบวัดความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตน	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1. ข้าพเจ้ามักจะได้ในสิ่งที่ต้องการในชีวิตเสมอ ๆ					
2. ข้าพเจ้าต้องการเก็บเกี่ยวข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยอยู่เสมอ					
3. ข้าพเจ้าไม่เคยเข้าใจบุคคลรอบข้างของข้าพเจ้าเลย					
4. ข้าพเจ้าไม่เคยเชื่อใน โชคลางหรือบุญวาสนา					
5. ข้าพเจ้าคิดว่าตนเองสามารถถูกล้อตเตอร์ได้อย่างง่ายดาย					
6. ถ้าข้าพเจ้าไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ข้าพเจ้ามีแนวโน้มที่จะยกเลิก					
7. ข้าพเจ้ามักจะทำให้ผู้อื่นเชื่อและทำตามแนวทางของข้าพเจ้า					
8. บุคคลมีการควบคุมการกระทำผิดที่แตกต่างกันไป					
9. ความสำเร็จของข้าพเจ้ามาจากโชคชะตาอันยิ่งใหญ่					
10. การแต่งงานเป็นการเสี่ยงโชคที่ยิ่งใหญ่สำหรับบุคคลส่วนมาก					
11. บุคคลสามารถลิขิตชีวิตของตนเองได้					
12. การใช้สิทธิในการลงคะแนนเสียงไม่มีความสำคัญสำหรับข้าพเจ้า					

แบบวัดความเชื่ออำนาจภายใน - ภายนอกตน	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
13. ชีวิตของข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างไร้จุดหมาย					
14. ข้าพเจ้าไม่เคยพยายามทำในสิ่งที่ข้าพเจ้าไม่แน่ใจ					
15. ข้าพเจ้าดำรงชีวิตอยู่อย่างภาคภูมิใจในเกียรติยศชื่อเสียงและการยอมรับของสังคม					
16. บุคคลสามารถรวยได้ด้วยการเสี่ยง					
17. ผู้นำจะประสบความสำเร็จได้เมื่อพวกเขาทำงานหนัก					
18. ความมุ่งมั่นและทำงานหนักเสมอ ๆ จะนำไปสู่ความสำเร็จ					
19. เป็นเรื่องยากที่จะรู้ว่าใครเป็นเพื่อนแท้สำหรับข้าพเจ้า					
20. บุคคลอื่น ๆ มักควบคุมชีวิตข้าพเจ้าเสมอ					

ตอนที่ 3 แบบประเมินและทดสอบความเครียด (โดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข)

ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

อาการพฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ			
	ไม่เคย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ				
2. รู้สึกหงุดหงิด ไร้ความสนใจ				
3. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด				
4. มีความวุ่นวายใจ				
5. ไม่อยากพบปะผู้คน				
6. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง				
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง				
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีค่า				
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา				
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
12. รู้สึกเพ้อเจ้อไม่มีแรงจะทำอะไร				
13. รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำอะไร				
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง				
15. เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ				
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ				

อาการพฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ			
	ไม่เคย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่				
18. ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
19. มึนงงหรือเวียนศีรษะ				
20. ความสุขทางเพศลดลง				



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอให้ท่านตอบข้อความต่อไปนี้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านตามความเป็นจริงว่าสามารถปฏิบัติงานได้ มากน้อยเพียงใด

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	สามารถปฏิบัติงานได้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการตลาด					
1. การติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านเงินฝาก					
2. การติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านเงินกู้					
3. การติดต่อลูกค้ารายใหม่ด้านบริการทุกประเภท					
4. การติดตามให้ลูกค้ารายเก่าใช้บริการทุกประเภทให้มากขึ้น					
5. การเขียนรายงานเสนอความเห็นเกี่ยวกับการขอเครดิต					
6. การติดตามลูกหนี้เพื่อให้ชำระหนี้ตามกำหนดทั้งเงินต้น และดอกเบี้ย					
7. การเจรจาทวงหนี้ที่มีปัญหาตามที่ได้รับมอบหมาย					
8. การไปทำนิติกรรมเกี่ยวกับหลักประกันตามที่ได้รับมอบหมาย					
9. การสำรวจและประเมินราคาหลักทรัพย์และฐานะผู้กู้หรือผู้ รับประกัน					
10. การตรวจความ (คงอยู่อย่าง) เรียบร้อย ถูกต้อง และ ครบถ้วนตามหลักประกันภัย					
11. การจัดทำหนังสือสัญญาทุกประเภท หนังสือคำประกันและรับชำระค่าอากร ค่าธรรมเนียม หรือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง					

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	สามารถปฏิบัติงานได้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านธุรการ					
1. การดำเนินงานสารบรรณของสาขา เช่น พิมพ์หนังสือโต้ตอบของสาขา					
2. การเก็บและการใช้เอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่สาขาต้องมีไว้ใช้งาน					
3. ติดต่อกับสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับเอกสารและแบบพิมพ์และอื่น ๆ					
4. การต้อนรับผู้มาติดต่อ					
5. การดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เสมอ					
6. การจัดหมวดหมู่ของเอกสาร หนังสือเวียนสั่งการ และหนังสือเวียนเพื่อทราบ					
7. ลงทะเบียนเอกสาร เข้า - ออก ของสาขา					
8. การให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามลูกค้าที่มาติดต่อธนาคาร					
9. การจัดการประชุมในสาขา					
ด้านการเงิน					
1. การให้บริการรับฝากเงิน / ตราสารจากบัญชีเงินฝากต่าง ๆ					
2. การให้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินฝากต่าง ๆ					
3. การให้บริการโอนเงิน					
4. การให้บริการแลกเงินย่อยและเหรียญ					
5. การลงบัญชีรายการที่ส่งมาเรียกเก็บและตามคำสั่ง					
6. การคัดแยกธนบัตรและเหรียญเป็นหมวดหมู่รวมทั้งทวนเงิน					

ความสามารถในการปฏิบัติงาน	สามารถปฏิบัติงานได้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. การดูแลเงินสดในความรับผิดชอบให้มีจำนวนและชนิดสอดคล้องกับการใช้งาน					
8. การขายตราฟด์ เช็คของขวัญ และเช็คนาการ					
9. การรับชำระค่าสาธารณูปโภค และ ฯลฯ					
10. การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีระบบการทำงานเชื่อมต่อกับสำนักงานใหญ่					
ด้านการบัญชี					
1. การลงบัญชีและงบบัญชี					
2. การคิดดอกเบี้ยนอกการ์ด (การคิดดอกเบี้ยด้วยตนเอง)					
3. การคิดภาษีการค้า					
4. การคิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ					
5. การทำเช็คเคลียร์ริง (เตรียมงานต่าง ๆ เรื่องเช็คเคลียร์ริง)					
6. การทำเช็คเรียกเก็บ (เตรียมงานต่าง ๆ เรื่องเช็คเรียกเก็บ)					
7. การจัดทำรายงานต่าง ๆ เพื่อส่งสำนักงานใหญ่					
8. การจัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แทนลูกค้าและธนาคาร					
9. การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนบุคคล					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสาวอรรรณ ปัญจะหัตถ์เจริญ
 ที่อยู่ 99/342 หมู่ 1 ถนนพระราม 2 ต.บางน้ำจืด อ.เมือง จังหวัดสมุทรสาคร
 74000

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ.2547 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนศึกษานารี
 กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ.2551 กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
 ธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี