



ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2554

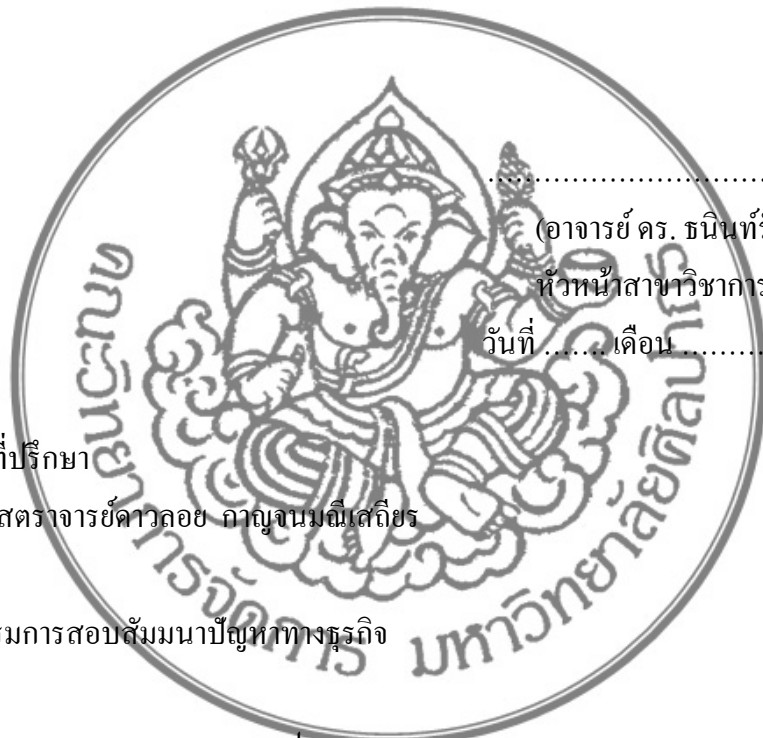
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2554

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณา
แล้วอนุมัติให้การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและ
พฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง
กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร” เสนอโดย นางสาวอนันยา สว่างไสว และ นางสาวปราณีศา
พุดด้วง มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ



.....
(อาจารย์ ดร. ชรินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์พนพล ไทวิชัยกุล)

...../...../.....
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ณฤทธิ์พล บุญเกียรติ)

...../...../.....

12510014, 12510092 : สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ : การรับรู้ภาวะผู้นำ / ความเครียด / พฤติกรรมการเผชิญความเครียด

อนันยา สว่างไสว และ ปราณีสา พดด้วง : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับ ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร (THE RELATION BETWEEN THE LEADERSHIP PERCEPTION AND STRESS AND COPING WITH STRESS OF THE COMPTROLLER GENERAL'S DEPARTMENT, MINISTRY OF FINANCE, BANGKOK)
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 105 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำ กับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 758 คนวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีคะแนนในภาพรวมอยู่ในระดับ นานๆ ครั้ง ($\bar{X} = 1.5$)
2. ความเครียดของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีคะแนนในภาพรวมอยู่ในระดับที่ไม่มี ความเครียดในการ ปฏิบัติงาน
3. การรับรู้ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = .108$)
4. การรับรู้ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = .168$)

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา 1.....2.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

กิตติกรรมประกาศ

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร สำเร็จไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จากหลายๆ ท่าน ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำ ปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด ข้อคิดเห็น ตลอดจนตรวจทานแก้ไข เป็นอย่างดี จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ อาจารย์ประพล เปรมทองสุข อาจารย์ผู้สอนวิชา สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำ ปรึกษา โปรแกรม SPSS จนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ทำการเก็บข้อมูลและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ และน้องๆ สำหรับความรัก ความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจ ความห่วงใยและการให้การสนับสนุนช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน รวมทั้งกำลังใจที่มอบให้แก่ผู้วิจัย จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดีตลอดมา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	25
ข้อมูลเกี่ยวกับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	47
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

บทที่	หน้า
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	54
ข้อมูลการประเมินความเครียด.....	60
ข้อมูลการเผชิญความเครียด.....	63
ข้อมูลการรับรู้ของภาวะผู้นำ.....	72
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมมติฐาน.....	83
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	86
สรุปผลการศึกษา.....	86
การอภิปรายผล.....	89
ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	93
ประวัติผู้วิจัย.....	106

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	54
2.	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	54
3.	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	55
4.	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
5.	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ.....	56
6.	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ครอบครัว (ต่อเดือน).....	57
7.	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม.....	58
8.	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน.....	58
9.	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามภาระหนี้สิน.....	59
10.	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนน ความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.....	60

ตารางที่	หน้า
11. จำนวนและคำร้อยละของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความเครียด.....	62
12. ค่าความถี่ คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.....	63
13. ค่าความถี่ คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.....	66
14. ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.....	71
15. ค่าความถี่ คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	72
16. ค่าความถี่ คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ.....	74
17. ค่าความถี่ คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นทางปัญญา.....	75
18. ค่าความถี่ คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล	76
19. ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของคะแนนการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.....	77
20. ค่าความถี่ คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์.....	78

ตารางที่	หน้า
21. ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการบริหารการวางแผน.....	79
22. ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน.....	80
23. ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย.....	81
24. ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำโดยรวม.....	82
25. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในภาพรวมของการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.....	83
26. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.....	84

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันนั้นการที่จะเป็นผู้นำได้ จะต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ก้าวไกล สามารถที่จะกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานสามารถทำงานได้เกินความสามารถของแต่ละคน เป็นผู้ประสานงานสู่ความก้าวหน้า และคลี่คลายผู้ใต้บังคับบัญชาให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร โดยที่ไม่มีใครในโลกนี้ปราศจากความเครียด ยิ่งกับตัวผู้นำด้วยแล้ว สิ่งที่เขาเข้ามาหาโถมให้ผู้นำนั้นต้องคิด ต้องฟัง ต้องรับผิดชอบ ต้องแก้ปัญหาที่มีเข้ามาจนนับไม่ถ้วน จึงอาจทำให้ผู้นำนั้นแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกมาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือคนรอบข้างนั้น ขาดความนับถือและอาจเกิดความเสียหายได้

สถานะผู้นำจะสัมพันธ์กับความเครียดโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจาก โดยธรรมชาติของการทำงานของผู้นำนั้นจะพยายามกระตุ้นบุคคลซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อที่จะได้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงส่งผลต่อความเครียดที่จะเกิดขึ้นทั้งกับผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา

ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทั้งจากภายนอกและภายในร่างกาย เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะทำให้ไม่มีความสุข และยังส่งผลให้ร่างกายมีความผิดปกติ ก่อให้เกิดโรคร้ายไข้เจ็บต่างๆ เช่น ปวดศีรษะความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคภูมิแพ้ โรคกล้ามเนื้ออักเสบ มะเร็ง ปวดคอและหลัง เป็นต้น ผลที่เกิดทางด้านจิตใจนั้นก็จะมีส่วนให้พฤติกรรมและบุคลิกภาพเปลี่ยนไป เช่น มีความวิตกกังวล เก็บกด อารมณ์แปรปรวน สีหน้าไม่สดชื่น ภาวะความเครียดนอกจากส่งผลต่อร่างกายและจิตใจของมนุษย์แล้ว ยังมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น เฉื่อยชา ขาดงานบ่อย ทำงานผิดพลาดเสมอ ไม่มีความรับผิดชอบ ขาดสมาธิในการทำงาน ควบคุมตนเองไม่ได้ จึงไม่สามารถทำงานจนเสร็จสิ้นได้ความสนใจในงานลดลงคุณภาพในการทำงานต่ำลง อย่างไรก็ตาม ความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษสำหรับคนเรา

สำหรับในส่วนที่เป็นประโยชน์นั้น ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะก็จะกระตุ้นให้คนรู้สึกตื่นตัวสนใจในกิจวัตรประจำวัน แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่ไม่เหมาะสม มีระดับความเครียดต่ำเกินไป จะทำให้เป็นคนเฉื่อยชา เกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ การทำงานขาดคุณภาพ แต่ถ้ามีความเครียดมากเกินไปจะทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน

ลักษณะงานแต่ละอาชีพที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน ด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างของสถาบัน และการบริหารองค์กร ได้แก่ การนำนโยบายเชิงธุรกิจมาใช้ในการบริหารงาน นโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งไม่ชัดเจน ปัจจัยด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น ปัญหาการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน การขาดการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การทำงานร่วมกับผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อย

ความเครียดที่เกิดขึ้นในหน่วยงานนั้น สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน แต่สำหรับผู้นำนั้นเกิดขึ้นได้เสมอ ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจมาจาก สาณการณ์ที่มีแนวโน้มว่าค่าใช้จ่ายของหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วหรืออีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาการขาดสมดุลระหว่างรายได้กับรายจ่ายของหน่วยงาน

ปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้นอาจเป็นเรื่องส่วนบุคคลหรือเป็นเรื่องของหน่วยงานก็ได้ แต่ในที่นี้เรากล่าวถึงความเครียดในหน่วยงาน เช่น การจะเพิ่มรายได้ โดยเก็บภาษีหรือค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นนั้น ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญยิ่งของผู้นำในปัจจุบัน หากผู้นำมีความเครียดมากย่อมส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และหน้าที่การงาน นอกจากนี้ ยังทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเครียดตามไปด้วย ความเครียดที่มากไปหรือน้อยเกินไป ย่อมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ อาจก่อให้เกิดความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงานได้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทราบถึงสาเหตุและปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของผู้นำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่เกิดจากองค์กร เพื่อที่จะนำข้อมูลนั้นมาเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร
2. การรับรู้ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาขึ้นต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคือ ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลางในกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยมีกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

ก. กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร



ซึ่งตัวแปรของการรับรู้ภาวะผู้นำที่นำมาใช้ศึกษานี้ประกอบไปด้วย

1. ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

3. ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

ผลงานวิจัยนี้จัดทำขึ้นระดับปริญญาตรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำและความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร

3. ทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ในการบริหารงานของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

4. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

5. ทำให้ทราบถึงการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

6. องค์การสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการวางแผนและการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวมขององค์การ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การในภายภาคหน้าต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นพนักงานส่วนกลางในกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังรวมทั้งสิ้น 725 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานส่วนกลางในกรมบัญชีกลาง สำนักบริหารการรับ – จ่ายเงินภาครัฐ กระทรวงการคลัง จำนวน 258 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ของ ทาโร ยามาเน่

2. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส รายได้ครอบครัว จำนวนบุตร ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน

2.2 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

2.3 ตัวแปรด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.4 ตัวแปรด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและการแปรความหมายของงานวิจัยให้ตรงกัน การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดค่านิยมศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้ คือ

ภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้อิทธิพลของบุคคลหรือตำแหน่งให้ผู้อื่นยินยอมปฏิบัติตาม เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มที่กำหนดไว้ ประกอบด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบคือ

2.1 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง การที่หัวหน้างานมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง การพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีม และองค์การหรือสังคม โดยผ่านพฤติกรรม 4 ประการ คือการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล

2.2 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) หมายถึง การที่หัวหน้างานให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ให้การเสริมแรงตามสถานการณ์ จูงใจให้ผู้ตามทำงานตามที่ตนคาดหวังไว้ ยึดระเบียบในรายละเอียดต่างๆ และเน้นการทำงานให้เป็นไปตามระบบงานต่างๆ รางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอก ซึ่งผู้นำต้องรู้ว่าผู้ตามต้องการอะไร และช่วยให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างรางวัลกับเป้าหมาย ประกอบด้วย การให้รางวัลตามสถานการณ์ และการบริหารแบบวางเฉย

2.3 ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire Leadership) หมายถึง การที่หัวหน้างานไม่มีความพยายาม ขาดความรับผิดชอบ ไม่มีการตัดสินใจ ขาดการมีส่วนร่วม ผู้นำจะไม่อยู่เมื่อผู้ตามต้องการ ไม่มีวิสัยทัศน์ ไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน

ความเครียด หมายถึง สภาวะการณ์ที่บุคคลต้องเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความกดดันต่อบุคคล และบุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหานั้นได้ ทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความวิตกกังวล ความขัดแย้งในใจ ซึ่งเมื่อเกิดสภาวะความเครียดขึ้น บุคคลจะมีอาการที่แสดงออกทั้งทางร่างกาย สรีระ กล้ามเนื้อและพฤติกรรมที่แสดงออกจะผิดปกติไป

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ เนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล ทรัพยากร และความต้องการของบุคคล

พฤติกรรมการเผชิญความเครียด หมายถึง พฤติกรรม และวิธีการที่นำมาใช้ในการตอบสนองต่อความเครียดที่มากกระทบ เป็นวิธีการที่แต่ละคนพยายามทำให้ความเครียดน้อยลง หรือ

ทำให้อยู่เหนือความเครียด ซึ่งมีอยู่ 2 วิธี คือ การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์

พนักงานส่วนกลางในกรมบัญชีกลาง หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายในกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ซึ่งใช้เป็นแหล่งเก็บรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีหัวข้อเรียงลำดับ ดังนี้คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. เกี่ยวกับกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

1.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและมึนงงที่ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายประการ จึงทำให้บางคนเชื่อว่าภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่ไม่อาจสัมผัสได้ด้วยการมองเห็น Daft (2005) ได้กล่าวว่า “ตรงกันข้ามกับความเชื่อของคนส่วนใหญ่ ผู้นำไม่ได้เป็นมาโดยกำเนิด ผู้นำสามารถสร้างขึ้นได้ โดยเกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามและการทำงานหนักของบุคคลนั้น” ดังนั้น คนส่วนใหญ่มีศักยภาพที่จะเป็นผู้นำได้ เนื่องจากในตัวเรามีภาวะผู้นำที่แฝงอยู่ แต่การเป็นผู้นำที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคนและการพัฒนาทักษะของการเป็นผู้นำอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุดถึงแม้ในองค์กรจะมีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ เช่น หัวหน้าส่วน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน หัวหน้าทีม เป็นต้น แต่ก็มิได้หมายความว่า ตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะทำให้คนเรากลายเป็นผู้นำที่ดีและสมบูรณ์แบบได้ “ภาวะผู้นำ” มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายหลายท่าน ดังนี้

สมคิด คำเจริญ (2550) ได้สรุปว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการใช้ ศิลปะ ความรู้ ความสามารถ อำนาจหรืออิทธิพล เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคคลหรือกลุ่มร่วม

ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและยินดีให้ความร่วมมือ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มตามที่กำหนดไว้

Kootz and Wehrich (1988) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของศิลปะของการใช้อิทธิพลหรือกระบวนการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เขามีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม

Stoner and Freeman (1989) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการชี้แนะ และอิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกของกลุ่ม

Plunkett (1992 อ้างถึงในอัญชุลีกร ฤทธิเดช 2547) ได้นิยามว่าภาวะผู้นำเป็นความสามารถในการทำให้ผู้อื่นทำงานให้สำเร็จ พร้อมกับได้รับความเคารพ ความไว้วางใจ ความจงรักภักดีและความร่วมมือด้วยความเต็มใจไปพร้อม ๆ กัน

พยอม วงศ์สารศรี (2534) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง(ผู้นำ) ใช้อิทธิพลและอำนาจของตนกระตุ้นชี้แนะให้บุคคลอื่น(ผู้ตาม) มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำในสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีเป้าหมายขององค์การเป็นจุดหมายปลายทาง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) คือกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือมากกว่าพยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตน กระตุ้น ชี้แนะ ผลักดัน ให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่างๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์การเป็นเป้าหมาย

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบ่งออกเป็น 4 ทฤษฎี ได้แก่

1.2.1 ทฤษฎีผู้นำตามคุณลักษณะ (Trait Theory)

ทฤษฎีคุณลักษณะถือเป็นแนวคิดที่เก่าแก่ที่สุด และส่วนใหญ่ในประวัติศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ระบุว่า ผู้นำเกิดขึ้นโดยกำเนิดและสร้างขึ้นในภายหลังไม่ได้ ผู้นำตามแนวคิดนี้จะต้องมีคุณสมบัติและลักษณะเด่นอยู่ในตัวที่แตกต่างไปจากคนอื่น โดยมีแนวทางศึกษาว่าอะไรที่ทำให้คนเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ เราจะทราบได้จากการวัดคุณสมบัติและลักษณะต่าง ๆ ซึ่งคุณสมบัติและลักษณะที่ไว้วัด ได้แก่ ลักษณะทางกาย เช่น ส่วนสูง น้ำหนัก พละกำลังและท่าทาง ลักษณะทางบุคลิกภาพ เช่น ความคิดริเริ่ม การเก็บตัว การเปิดตัว ทักษะและความสามารถ เช่น ความฉลาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ และปัจจัยทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเข้าถึงสังคม และฐานะทางสังคม เพื่อทดสอบว่าคุณสมบัติและลักษณะต่าง ๆ ของคนที่เป็นผู้นำแตกต่างไปจากคนที่ไม่ได้เป็นผู้นำ

Stogdill (1974) ได้แบ่งงานวิจัยเป็น 2 ช่วงคือ ช่วงแรกระหว่าง ค.ศ.1904-1947

(พ.ศ.2447-2490) ช่วงที่ 2 ระหว่าง ค.ศ.1948-1970 (พ.ศ.2491-2513) ผลการวิจัยในช่วงแรกพบว่า ผู้นำที่มีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการจัดระเบียบงานและดำเนินการจนงานสำเร็จนั้น มีความฉลาด รู้ลึกไวต่อความต้องการและความตั้งใจของผู้อื่น เข้าใจสถานการณ์เป็นอย่างดี พร้อมทั้งมีอุปนิสัยที่จำเป็น เช่น ความรับผิดชอบ(Responsibility) ความคิดสร้างสรรค์(Initiative) ความมุ่งมั่น (Persistence) และความมั่นใจในตัวเอง (Self-confidence) สำหรับช่วงที่ 2 พบว่า ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถในการจัดระเบียบงานและความกระฉับกระเฉงในการให้ความร่วมมือ โดยมีแรงผลักดันอันแรงกล้าต่อความรับผิดชอบและการทำงานให้สำเร็จ มีชีวิตชีวาและมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าประสงค์และริเริ่มแก้ปัญหา มีแรงผลักดันในการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อสถานการณ์ทางสังคม เชื่อมมั่นในตนเองและมีเอกลักษณ์ส่วนตัว เต็มใจรับผลกระทบจากการตัดสินใจและการกระทำ พร้อมทั้งควบคุมความเครียด พร้อมทั้งจะอดทนต่อความอึดอัดและความล่าช้า สามารถในการกระตุ้นพฤติกรรมผู้อื่น และสามารถจัดโครงสร้างระบบสังคมตามที่ต้องการ

Stogdill (1974) ได้กำหนดลักษณะที่ดีของผู้นำไว้ 6 ด้าน คือ

1. ลักษณะทางกาย (Physical Characteristics) คือ ผู้ที่มีความเข้มแข็ง มีร่างกายสง่างาม ภายนอก มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์

2. ภูมิหลังทางสังคม (Social Background) คือ ผู้ที่มีการศึกษาดีและสถานะทางสังคมที่ดี

3.สติปัญญาความรู้ความสามารถ (Intelligence) เป็นผู้มีสติปัญญาสูง มีการตัดสินใจที่ดี และมีทักษะในการสื่อความหมายและการพูด

4. บุคลิกภาพ (Personality)เป็นผู้ที่มีความตื่นตัวอยู่เสมอ ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน (Task-relates Characteristics) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาจะทำงานให้ดีที่สุด มีความรับผิดชอบ ไม่ย่อท้อหรือท้อแท้ต่ออุปสรรค และมุ่งมั่น

6. ลักษณะทางสังคม (Social Characteristics) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาที่จะร่วมมือในการทำงานกับคนอื่น ๆ มีเกียรติและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและคนอื่น ๆ เข้าสังคมเก่งและมีความเฉลียวฉลาดในการเข้าสังคม

บทบาทและหน้าที่ของผู้นำตามแนวความคิดของ Stogdill (1974)

1. การเป็นผู้นำ คือ ศูนย์กลางของกระบวนการกลุ่ม เป็นศูนย์รวมอำนาจ ความร่วมมือ และเป็นผู้กำหนดจุดมุ่งหมายและกิจกรรมต่าง ๆ

2. ผู้นำจะต้องมีบุคลิกภาพและลักษณะพิเศษแตกต่างจากคนอื่น ๆ เป็นที่น่ายกย่องน่านับถือ นำให้ความร่วมมือ

3. การเป็นผู้นำเป็นศิลปะของผู้นำที่จะทำให้ผู้ตามยินยอมให้ความร่วมมือเชื่อฟังยกย่อง และกระทำสิ่งที่ผู้นำต้องการและการเป็นผู้นำยังเป็นศิลปะในการเกลี้ยกล่อมให้บุคคลมาร่วมมือกัน เพื่อปฏิบัติการกิจให้ลุล่วงบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

4. การเป็นผู้นำ คือ การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น เป็นความแตกต่างของอำนาจและบทบาท ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม

5. การเป็นผู้นำ คือ เครื่องมือเพื่อให้กลุ่มสามารถบรรลุจุดมุ่งหมาย ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจ ผู้นำจะต้องจัดสถานการณ์ในการทำงานทั้งด้านการลงทุนและเวลาและหาวิธีที่จะสนองความต้องการของสมาชิก

6. การเป็นผู้นำ คือ ผลของปฏิสัมพันธ์ เป็นกระบวนการที่บุคคลกระตุ้นซึ่งกันและกัน การเป็นผู้นำจึงเป็นผลของการปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกของกลุ่ม

7. การเป็นผู้นำ คือ มีความคิดริเริ่มในการทำงาน การเป็นผู้นำมิใช่การมีตำแหน่งหน้าที่ โดยไม่กระตือรือร้น

Kouzes and Posner (1980 อ้างถึงในเสนาะ ดิยาวี 2544) ได้สรุปคุณสมบัติและลักษณะผู้นำไว้ 5 ประการ ที่ผู้นำมีมากกว่าคนปกติ คือ (1) ความซื่อสัตย์ (2) ความสามารถ (3) การมองไปข้างหน้า (4) ความคล่อง และ (5) ความฉลาด และได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ที่ผู้นำพึงปฏิบัติไว้ ดังนี้

1. การค้นหาโอกาสที่ท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลง การเติบโต การสร้างสรรค์สิ่งใหม่และการปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมถึงการยอมรับความเสี่ยงและการเรียนรู้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

2. สร้างวิสัยทัศน์เพื่อยกระดับอนาคตให้ดีและสูงขึ้น พร้อมทั้งชักนำลูกน้องให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมโดยการชักจูงด้วยคำนิยม ผลประโยชน์ ความหวังและความฝันของพวกเขา

3. สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือโดยการส่งเสริมเป้าหมายและสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นแก่ลูกน้อง

4. เสริมความเข้มแข็งให้แก่ลูกน้อง โดยการกระจายอำนาจออกไป การให้ทางเลือกการพัฒนาขีดความสามารถ การมอบหมายภารกิจสำคัญและการให้ความสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม เช่น การสร้างตัวอย่างให้เห็น เป็นต้น

5. ทำให้ลูกน้องรู้สึกว่าการบรรลุความสำเร็จที่ละน้อย เพื่อให้เกิดความรู้สึกก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

6. ยอมรับการมีส่วนร่วมของลูกน้องในความสำเร็จของแต่ละโครงการ

7. ถอดความสำเร็จของทีมงานอย่างสม่ำเสมอ

Kirkpatrick and Locke (1990 อ้างถึงในเสนาะ ตีเขาว์ 2544) ได้สรุปความเป็นผู้นำที่ถือตามลักษณะว่า ลักษณะที่ทำให้ผู้นำแตกต่างจากคนอื่นมีดังนี้

1. พลังผลักดัน (Drive) ได้แก่ ลักษณะที่สะท้อนถึงความพยายามอย่างสูงที่ประกอบด้วยความต้องการประสบความสำเร็จอย่างสูง ความพยายามที่จะปรับปรุงตัวให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ความใฝ่สูงทะเยอทะยาน พลังในตัว ความเหนียวแน่นในการต่อสู้กับอุปสรรค และความคิดริเริ่ม คุณสมบัติและลักษณะของพลังผลักดันที่สำคัญ คือ ความพยายามอย่างมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จ

2. การจูงใจ (Motivation) เป็นลักษณะที่แสดงถึงความต้องการอย่างสูงที่จะนำและใช้อิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ผู้นำต้องการการมีอำนาจอย่างมากเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการนำผู้ตามไปสู่จุดหมายปลายทาง โดยลักษณะการจูงใจของผู้นำจะใช้ไปในทางกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจ ให้ความเอาใจใส่และสร้างความผูกพันในการกิจหน้าที่ขององค์กร

3. ความมั่นคง (Integrity) เป็นคุณสมบัติที่แสดงความจริงและความสม่ำเสมอระหว่างคำพูดกับการกระทำ ลักษณะที่สำคัญของความมั่นคงในการรักษาสิทธิของตนเองและไม่ละเมิดสิทธิของคนอื่นและก่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้นำ ก็คือ ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ

4. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) เป็นคุณสมบัติที่ทำให้ผู้นำสามารถฝ่าฟันอุปสรรคและตัดสินใจได้เมื่อต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน ความท้าทาย และการเสี่ยงภัยอันจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ตามได้

5. ความรู้ (Knowledge) ผู้นำจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำและเทคนิคต่าง ๆ อย่างแท้จริงและลึกซึ้ง

6. ความฉลาด (Intelligence) เป็นความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลข้อมูลได้อย่างลึกซึ้งและมีประสิทธิภาพและสามารถมองเห็นความแตกต่างหรือความสลับซับซ้อนในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างลึกซึ้งมากกว่าผู้อื่นอีกด้วย

ผลลักษณะและคุณสมบัติของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

ผู้นำมีความหมายสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นผู้นำในระดับครอบครัว องค์กร หรือประเทศชาติ ผู้นำเปรียบเสมือนเข็มทิศที่ชี้บ่งถึงทิศทางของความเจริญหรือความเสื่อมถอย ถ้าประเทศชาติใดมีผู้นำที่มีความสามารถ ประเทศนั้นย่อมเจริญก้าวหน้า ในระดับองค์กรก็เช่นเดียวกัน ถ้าหากมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นย่อมที่จะบรรลุวัตถุประสงค์

Evan and House (1976 อ้างถึงในอัญชุลีกร ฤทธิเดช 2547) ผู้สร้างทฤษฎี Path Goal Theory ได้สรุปว่า ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนเพื่อสร้างบรรยากาศตามสถานการณ์ที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจแก่สมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผู้ต้องช่วยเหลือ

ผู้ได้บังคับบัญชาบรรลุปเป้าหมายของงานและเป้าหมายของส่วนตัวของเขา พยอม วงศ์สารศรี (2537) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบังคับบัญชา เป็นการปฏิบัติหน้าที่เบื้องต้นทางการจัดการด้านการวางแผนการจ้ดองค์กร การมีอิทธิพลและการควบคุมงานของผู้อื่น
2. ความต้องการความสำเร็จในอาชีพ
3. สถิติปัญญาเป็นความสามารถสร้างสรรค์และความสามารถทางภาษา รวมไปถึงการรู้จักใช้ดุลยพินิจ การใช้เหตุผลและความสามารถในการคิด
4. ความสามารถในการตัดสินใจปัญหาและแก้ปัญหา
5. ความมั่นใจในตนเอง
6. ความสามารถในการดำเนินงานอย่างอิสระ มีลักษณะเป็นผู้เริ่มต้นด้วยตนเองสามารถแสวงหาสิ่งใหม่ ๆ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

จากลักษณะและคุณสมบัติของผู้นำดังกล่าว จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความมั่นใจในตนเอง ขณะเดียวกันก็ต้องมีความสามารถในการบังคับบัญชาได้อย่างมีอิสระ สร้างสรรค์ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ หรือใช้ความคิดในการแก้ไขตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ได้ดีและมีความสามารถในระดับสูงที่ผู้ตามยอมรับและให้ความนับถือ

1.2.2 ทฤษฎีผู้นำตามแนวพฤติกรรม (Leadership Behavior Approach)

เสนาะ ตีเขาวี (2544) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ตามแนวพฤติกรรมว่าจะเน้นการกระทำมากกว่าลักษณะของผู้นำ โดยจากผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีดังนี้

การศึกษาของมหาวิทยาลัยไอโอวา (1930) โดย Ronald Lippitt และ Ralph

K.White ภายใต้การดูแลของผู้บัญชาการวิจัยชื่อ Kurt Lewin การศึกษาเน้นพฤติกรรมผู้นำ 3 แบบ เพื่อศึกษาว่า ผู้นำแบบใดประสบผลสำเร็จมากที่สุด ได้แก่

1. ผู้นำแบบเผด็จการ (autocratic leader) เป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมเน้นการตัดสินใจ แต่เพียงผู้เดียว กำหนดวิธีการทำงานเอง จำกัดการมีส่วนร่วมของผู้ใต้บังคับบัญชา ใช้ข้อมูลที่ได้ในการทำงานในเชิงลบ
2. ผู้นำแบบประชาธิปไตย (democratic leader) เป็นผู้นำที่มีแบบการทำงานโดยให้กลุ่มมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้กลุ่มเป็นผู้กำหนดวิธีการทำงานเอง ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการประเมินผลงาน โดยใช้ข้อมูลที่ได้ไปในทางบวก
3. ผู้นำแบบเสรี (laissez-faire leader) เป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมที่ให้กลุ่มมีเสรีเต็มที่ในการจัดหาเครื่องมือ วัสดุ วิธีการทำงาน ขาดความเป็นผู้นำ หลีกหนีการให้ข้อมูล

ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ผู้นำแบบเสรีได้ผลการปฏิบัติต่ำกว่ากลุ่มผู้นำแบบเผด็จการ และแบบประชาธิปไตย คุณภาพงานและความพึงพอใจในการทำงานตกอยู่ที่ผู้นำแบบประชาธิปไตยและบางครั้งผลการปฏิบัติงานในกลุ่มที่มีผู้นำแบบประชาธิปไตยสูงกว่าและต่ำกว่า ผู้นำแบบเผด็จการแต่ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มผู้นำแบบประชาธิปไตยสูงกว่ากลุ่มผู้นำแบบเผด็จการ

มหาวิทยาลัยไอโฮไอ นักวิจัยของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐไอโฮไอ Stogdill and Coons (1974 อ้างถึงในเสนาะ ดิยาวี 2544) พบว่า พฤติกรรมของผู้นำมี 2 มิติ คือ

1. มิติการมุ่งคนหรือการคิดถึงคนอื่น (Considerate leader) ผู้นำให้ความไว้วางใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นและความรู้สึก ผู้นำที่คิดถึงคนอื่น มีความเป็นเพื่อน เปิดเผย พัฒนาทีมงาน คำนึงถึงสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน

2. มิติมุ่งงานหรือรูปแบบการริเริ่ม (Initiating structure) เป็นระดับที่ผู้นำกำหนดบทบาทของตัวเองและผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ผู้นำที่พฤติกรรมนี้จะออกคำสั่ง วางแผนงาน กำหนดวัน เวลาทำงานทำเสร็จ ให้ความสำคัญในหน้าที่ทางการบริหารจากการศึกษาที่มหาวิทยาลัยไอโฮไอ อาจเรียกชื่ออีกอย่างหนึ่งว่า “two-dimensional approach” คือผู้นำอาจมีพฤติกรรมทั้ง 2 อย่าง ได้แก่ สามารถก่อให้เกิดผลงานสูงและผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจสูงด้วยซึ่งก่อให้เกิดผลดีที่สุดผลการศึกษาที่มหาวิทยาลัยมิชิแกนสรุปพฤติกรรมของผู้นำและแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงาน (Job-centered Behavior) เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่สนใจการปฏิบัติงาน วิธีการทำงานและผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

2. พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งคน (Employee-centered Behavior) เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่สนใจการพัฒนาของกลุ่มทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้นำที่ประสบผลสำเร็จมากที่สุด คือ ผู้ที่ทำงานโดยมุ่งคน สามารถสร้างกลุ่มทำงานที่ได้ผลงานในระดับสูงและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน ส่วนหัวหน้าที่มุ่งงาน ประสบผลสำเร็จน้อยเพราะไม่สนใจความต้องการของกลุ่มคน มุ่งทำงานให้เป็นไปตามแผนและลดค่าใช้จ่ายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเท่านั้น

1.2.3 ทฤษฎีผู้นำตามแนวสถานการณ์ (Contingency Theory)

ทฤษฎีสถานการณ์เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการนิยามในวงการศึกษากว่าผู้นำ โดยเฉพาะ เพื่อการฝึกอบรมพัฒนาผู้นำอย่างกว้างขวาง ทฤษฎีนี้มีแนวความคิดพื้นฐานที่สำคัญ คือ สถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมต้องการแบบของผู้นำที่ต่างกัน ด้วยมุมมองดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า การ

เป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นที่ผู้นำจะต้องปรับแบบภาวะผู้นำของตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ อัญชลีกร ฤทธิเดช (2547) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีกลุ่มนี้เชื่อว่าผู้นำที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ในสถานการณ์หนึ่งรูปแบบพฤติกรรมผู้นำอย่างหนึ่งอาจดีที่สุดและภายในสถานการณ์อื่นแล้ว รูปแบบพฤติกรรมผู้นำอีกแบบหนึ่งอาจจะดีที่สุด ทฤษฎีผู้นำในกลุ่มนี้ประกอบด้วยทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

1. รูปแบบพฤติกรรมผู้นำเชิงต่อเนื่อง (Situational Theories of Leadership) Tannenbaum and Schmidt (1958 อ้างถึงในอัญชลีกร ฤทธิเดช 2547) เป็นนักทฤษฎีกลุ่มแรกๆ ที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกแบบความเป็นผู้นำ ได้แก่ แรงกดดันทางผู้บังคับบัญชา แรงกดดันทางผู้ใต้บังคับบัญชาและแรงกดดันทางสถานการณ์ โดยจะแบ่งลักษณะผู้นำตามลักษณะการใช้อำนาจของผู้นำกับการให้เสรีภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา



ภาพที่ 2 แนวต่อเนื่องของพฤติกรรมผู้นำ

ที่มา : อัญชลีกร ฤทธิเดช, “ลักษณะของผู้นำของผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของผู้ใต้บังคับบัญชาของโรงงานผลิตเครื่องประดับเงินในจังหวัดนครปฐม” (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547), 13.

แนวต่อเนื่องของพฤติกรรมผู้นำตามภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้นำคนใดคน

หนึ่งเคลื่อนที่จากบนลงล่าง ผู้นำดังกล่าวจะใช้อำนาจน้อยลงและผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีเสรีภาพในการทำงานมากขึ้น ผู้นำที่อยู่บนของแนวต่อเนื่องจะเป็นผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดต้องเป็นผู้นำที่มีความยืดหยุ่นสามารถเลือกใช้แบบความเป็นผู้นำได้อย่างใดอย่างหนึ่งได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่

2. ทฤษฎีตามสถานการณ์ของ Fiedler (Fiedler's Contingency Theory)

Fiedler (1958 อ้างถึงในอัญชลีกร ฤทธิเดช 2547) เป็นผู้คิดริเริ่มทฤษฎีนี้ โดยได้แบ่งรูปแบบผู้นำไว้ 2 ลักษณะคือ ผู้นำแบบที่มุ่งงานและผู้นำแบบที่มุ่งความสัมพันธ์ การวัดรูปแบบผู้นำจะใช้แบบวัด LPC (Least Preferred Coworker) เพื่อวัดว่าผู้บริหารมีรูปแบบผู้นำแบบใดใน 2 ลักษณะข้างต้น ผู้นำที่มี LPT ต่ำจะเน้นความสำเร็จของงาน ส่วนผู้นำที่มี LPT สูงจะมีพฤติกรรมที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์นอกจากนี้การใช้รูปแบบผู้นำแบบใดขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐาน 3 อย่าง คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ-ผู้ใต้บังคับบัญชา (Leader-Member Relations) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชา “ดี” หรือ “ไม่ดี”
2. โครงสร้างของงาน (Task Structure) หมายถึง ในองค์กรมีลักษณะโครงสร้างของงานที่ “ชัดเจน” หรือ “ไม่ชัดเจน”
3. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ (Position Power) หมายถึง ผู้นำมีอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ “มาก” หรือ “น้อย”

3. แบบจำลองของ Vroom and Yetton

Vroom and Yetton (1964 อ้างถึงใน Riggo 1990) ได้ขยายการศึกษาของไอโอวาและการศึกษาของ Tannenbaum and Schmidt โดยพัฒนาแบบจำลองของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจขึ้นมา โดยได้แบ่งรูปแบบของผู้นำไว้ 5 แบบ คือ

1. ผู้นำที่ได้รับข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาแต่ละคน และผู้นำตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในขณะนั้น (Autocratic I)
2. ผู้นำได้รับข้อมูลจากกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วจึงตัดสินใจด้วยตนเอง (Autocratic II)
3. ผู้นำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเป็นรายบุคคล โดยขอคำแนะนำจากผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วจึงตัดสินใจด้วยตนเอง (Consultative I)
4. ผู้นำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเป็นกลุ่ม รวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มแล้วจึงตัดสินใจด้วยตนเอง (Consultative II)
5. ผู้นำให้กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ใช้การอภิปรายโดยกลุ่มและตัดสินใจร่วมกัน (Group Decision)

รูปแบบของผู้นำ 5 แบบ จะเหมาะสมกับสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ผู้นำจะเลือกใช้รูปแบบใดขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือ ผู้นำมีความแน่ใจการตัดสินใจมีคุณภาพ และผู้นำมีความแน่ใจว่าการตัดสินใจที่ทุกคนยอมรับเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ทฤษฎีเชิงเส้นทาง – เป้าหมาย (Path –Goal Theory)

ทฤษฎีนี้ถูกพัฒนาโดย Robert J. House (อ้างถึงใน Daft 2002) เป็นผู้ริเริ่มคิดทฤษฎีนี้ขึ้นมา หลักการสำคัญ คือ มุ่งเน้นไปที่ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการเพิ่มแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ผู้นำมีพฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงกระตุ้น จูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการสร้างความพอใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและสร้างอิทธิพลเหนือการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยวิธีวางแนวทางให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายส่วนบุคคล ซึ่ง Robert J. House ได้แบ่งรูปแบบของผู้นำออกเป็น 4 แบบ คือ

1. ผู้นำแบบออกคำสั่ง (Directive Leadership)
2. ผู้นำแบบสนับสนุน (Supportive Leadership)
3. ผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership)
4. ผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ (Achievement – Oriented Leadership)

รูปแบบต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้นำสามารถใช้ได้หลาย ๆ แบบพร้อมกัน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ คือ ลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของผู้ใต้บังคับบัญชาและอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา

5. ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ (Hersey and Blanchard's Situational Theory)

Hersey and Blanchard (1972 อ้างถึงในอัญชุลีกร ฤทธิเดช 2547) เป็นผู้ริเริ่มทฤษฎีนี้ขึ้นมาโดยอธิบายว่า ผู้นำที่จะประสบความสำเร็จ คือ ผู้นำที่ปรับรูปแบบผู้นำของเขาให้เข้ากับระดับวุฒิภาวะ (Maturity Level) ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งวุฒิภาวะในที่นี้หมายถึง มีความปรารถนาความสำเร็จ มีความเต็มใจยอมรับ มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน และมีความสามารถในการทำงาน ทฤษฎีนี้แบ่งรูปแบบผู้นำตามสถานการณ์ออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. ผู้นำแบบสั่งงาน (Telling) เป็นผู้นำที่เน้นงานมากกว่าเน้นความสัมพันธ์ เหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความรับผิดชอบในการทำงานต่ำและมีความรู้ความสามารถในงานต่ำ
2. ผู้นำแบบขายงาน (Selling) เป็นผู้นำที่เน้นงานและเน้นความสัมพันธ์มาก

เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้ซักถามและอธิบายให้ฟัง เหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความรับผิดชอบสูง แต่มีความสามารถในการทำงานต่ำ

3. ผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participating) เป็นผู้นำที่เน้นความสัมพันธ์มากกว่างานผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันตัดสินใจ เหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความรับผิดชอบต่ำ แต่มีความรู้ความสามารถในการทำงานสูง

4. ผู้นำแบบมอบหมายงาน (Delegating) เป็นผู้นำที่เน้นงานและเน้นความสัมพันธ์น้อย ผู้นำจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจเอง ไม่สนใจความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา เหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความรับผิดชอบสูงและมีความรู้ความสามารถในการทำงานสูง

1.2.4 ทฤษฎีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership

Theory) Daft (2002) ได้กล่าวว่า ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงเป็นมุมมองร่วมสมัยของเรื่องภาวะผู้นำ ผู้นำดังกล่าวคล้ายคลึงกับผู้นำบารมี (Charismatic Leaders) แต่แตกต่างกันตรงที่ความสามารถที่จะนำเอานวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงเข้ามาสู้องค์กร โดยระลึกถึงความต้องการและความเป็นอยู่ของพนักงาน ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสร้างการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อทั้งพนักงานและองค์กร ตลอดจนผู้นำแบบนี้มีความสามารถที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเรื่องภาระหน้าที่ขององค์กร กลยุทธ์ และโครงสร้าง รวมถึงวัฒนธรรมขององค์กร ผู้นำประเภทนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการให้รางวัลหรือกฎที่เป็นรูปประทัพบในอันที่จะควบคุมการแลกเปลี่ยนกับพนักงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีมุ่งความสนใจไปที่คุณภาพของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น วิสัยทัศน์ คุณค่าร่วมและความคิดเห็นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ให้มีความสำคัญกับกิจกรรมที่หลากหลาย

และหาแนวทางร่วมกันที่จะขอความร่วมมือ (Enlist) จากพนักงานในกระบวนการเปลี่ยนแปลง

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นทั้ง 4 ทฤษฎี สรุปได้ว่า ทฤษฎีคุณลักษณะเป็นแนวคิดแบบเก่าที่ถือว่าความเป็นผู้นำเกิดขึ้นโดยกำเนิด คนไม่สามารถสร้างความเป็นผู้นำขึ้นมาได้ในภายหลัง ทฤษฎีตามแนวพฤติกรรม เป็นแนวคิดที่ถือว่าความเป็นผู้นำก่อให้เกิดขึ้นได้ภายหลังไม่ใช่เกิดขึ้นโดยกำเนิด พฤติกรรมผู้นำจะเน้นไปทำงานกับเน้นที่ความสัมพันธ์ ทฤษฎีที่ถือตามแนวสถานการณ์ เป็นแนวคิดที่ว่าผู้นำจะต้องมีพฤติกรรมแตกต่างกันไปตามสถานการณ์จึงจะทำงานให้สำเร็จได้และทฤษฎีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงเป็นแนวคิดที่เชื่อว่า ความเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีวิสัยทัศน์ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบการเปลี่ยนแปลง คาดเดาสถานการณ์ได้ การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมี 2 ลักษณะคือ การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้นำที่สามารถเปลี่ยนแปลงคนอื่นให้ดีขึ้น

2. องค์ประกอบของภาวะผู้นำ

Brown and Monberg (1980 อ้างถึงในวิเชียร วิทยอุดม 2548) ได้สรุปถึงองค์ประกอบของภาวะผู้นำในด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 องค์ประกอบของภาวะผู้นำ

ประเภทของลักษณะผู้นำ	ประเด็นที่สนใจศึกษา
1. บุคลิกลักษณะทางกายภาพ	1. อายุ ความสูง รูปร่าง ลักษณะทางกายภาพ
2. พื้นฐานทางสังคม	2. ภูมิฐานะ การศึกษา สถานภาพ
3. บุคลิกทางจิตใจและทักษะทางปัญญา	3. ระดับเชาวน์ปัญญา ความเชื่อมั่น ความคิดริเริ่ม การเปิดใจกว้าง
4. แรงจูงใจในการทำงาน	4. ความต้องการประสบความสำเร็จ ความอดสาเห ความต้องการอำนาจ
5. การสังคม	5. ความสามารถในการเข้าสังคม

ที่มา : Brown and Monberg, อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม, ภาวะผู้นำ ฉบับก้าวหน้ายุค (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟิล์ม และ โซเท็กซ์จำกัด, 2548), 69.

Brown and Seashore (อ้างถึงในวิเชียร วิทยอุดม 2548) ได้สรุปองค์ประกอบของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. สนับสนุน (Support) องค์ประกอบของลักษณะของภาวะผู้นำแบบนี้จะมีพฤติกรรมสนับสนุนช่วยเหลือและพยายามผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปด้วยดี ผู้นำแบบนี้จะมุ่งให้ความสนใจในตัวลูกน้องเป็นพิเศษ (Employee Orientation) และทำให้ลูกน้องเหล่านั้นมีความรู้เกี่ยวกับสภาพการทำงานสนับสนุนพวกเขา

2. สร้างความสัมพันธ์ (Interaction) องค์ประกอบของลักษณะภาวะผู้นำแบบนี้จะพยายามใช้พฤติกรรมไปในทางการติดต่อสังสรรค์ระหว่างกลุ่มของบุคคลที่อยู่ใต้บังคับบัญชา พยายามพัฒนาการใช้กลุ่มและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้สมาชิกมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างบรรยากาศที่ดีและให้ความอบอุ่นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. มุ่งเน้นที่เป้าหมาย (Goal Emphasis) องค์ประกอบของลักษณะภาวะผู้นำแบบนี้จะมีพฤติกรรมที่ชักจูงหรือจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนพยายามกระทำและคำนึงถึงเป้าหมายขององค์การผลงานหรือความสำเร็จขององค์การ ผู้นำแบบนี้จะมุ่งให้ความสนใจในตัวผลิตผลของ

องค์การเป็นพิเศษ (Production Orientation) จึงพยายามกระตุ้นและเร่งเร้าให้ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน มีความกระตือรือร้นที่จะให้บรรลุเป้าหมายอันนั้นได้

4. อำนาจความสะดวกโดยเน้นที่งาน (Work Facilitation) องค์ประกอบของลักษณะภาวะผู้นำแบบนี้จะมีพฤติกรรมที่พยายามทำให้กลุ่มบุคคลในองค์การนั้น ทำงานทุกอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มและขององค์การ โดยใช้วิธีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนและมีการร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์การ กล่าวได้ว่าเป็นส่วนผสมของการเน้นในตัวผลิตภัณฑ์ (Production Orientation) กับเน้นในความคิดริเริ่ม (Initiating Structure) มาประกอบกันเพื่อความสำเร็จของงาน

กวี วงศ์พุด (2539) ได้อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำไว้ ดังนี้

1. ความสามารถในการปรับตัว เป็นความสามารถทั่วไปของบุคลากร
2. ความต้องการที่จะนำ ซึ่งอาจจะเป็นความสามารถในส่วนลึกที่มองไม่เห็นเด่นชัดแต่ก็สามารถค้นคว้าได้
3. ความมั่นคงทางอารมณ์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีนิสัยทางด้านความคงที่ของอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ได้มากน้อยเพียงใด
4. มีอำนาจในการตัดสินใจต่าง ๆ ตามสภาพสังคมและวัฒนธรรม
5. ความอดสาหาพยายาม หมายถึง ความอดทนของแต่ละบุคคลที่จะพยายามฟันฝ่าอุปสรรคนานาประการ
6. ความคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นพรสวรรค์อย่างหนึ่ง ที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะแล้วคิดออกมาเป็นรูปธรรม
7. ความทะเยอทะยานเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการความสะดวกสบายใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา หากทุกคนได้ใช้ความคิดตั้งกล่าวอยู่ตลอดเวลา เพราะการคิดแต่ละบุคคลนั้นย่อมแตกต่างกันออกไป

พรเทพ พุกกะพันธ์ (2544) ได้อธิบายว่า ผู้นำที่ดีต้องมีคุณลักษณะหลายอย่างประกอบกัน ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ที่มีสติปัญญาอย่างน้อยที่สุดก็ต้องฉลาดกว่าผู้ได้บังคับบัญชาโดยต้องประกอบด้วยความสามารถในเชิงจินตนาการ (Imagination) ความสามารถในการสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์มักเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นที่จะชวนชวนหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีวิจารณ์ญาณคติ (Judgement) มีความคิดในการตัดสินใจหาหรือวิพากษ์วิจารณ์ปัญหาต่าง ๆ ไป ในทางที่ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริงและศีลธรรมอันดี ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ผู้นำใน โลกที่ก้าวหน้าในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจะต้องวิวัฒนาการตนเอง เพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอด้วย คือ การปรับปรุง

ตนเองและการนำกลุ่มไปในทิศทางที่มั่นคงได้โดยสม่ำเสมอไม่ว่าสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงหรือ ผลักดันไปในทางใดและมีความรอบรู้ในเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม และการปรับปรุงสถานการณ์ได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

1. เป็นผู้ทำงานหนักอยู่เสมอ ต้องขยันทำงานมากกว่าผู้ได้บังคับบัญชา
2. คำนึงถึงขวัญของกลุ่ม ขวัญของกลุ่มอาจเป็นปัจจัยที่กำหนดผลผลิตสุดท้ายขององค์กร ผู้นำที่มุ่งผลดีอย่างเดียวโดยไม่คำนึงถึงปัญหาความพอใจงานจะเกิดการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานกันมาก ไม่มีการหาโอกาสและเวลาที่จะคิดหาช่องทางใหม่ ๆ ให้แก่องค์กร
3. ผู้นำที่ดีจะต้องมีลักษณะที่เหนือกว่าผู้ตาม เหนือกว่าทางความคิด ผลงาน สถานะในองค์กรและในบางกรณีอาจหมายถึงความเหนือกว่าในสถานะส่วนตัวด้วย เช่น มีบุคลิกภาพที่ดีกว่า มีความกล้าหาญกว่า ผู้นำจึงต้องเป็นผู้ที่พัฒนาตนเองอยู่เสมอ
4. ผู้นำที่ดีจะต้องมีอารมณ์คงที่ (Well-balance) คือ มีความหนักแน่น ไม่ใช่อารมณ์ส่วนตัวในการแก้ไขปัญหา ความคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์ที่วิกฤติ
5. เป็นนักกลยุทธ์ (Strategic man) ผู้นำที่ก้าวหน้าจะต้องเป็นผู้มีกลยุทธ์ ความเป็นนักกลยุทธ์จะช่วยให้ปฏิบัติการใด ๆ อย่างคล่องตัวและเคลื่อนไหวอยู่เสมอไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่โดยกลยุทธ์อาจกำหนดในรูปของวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบวิธี งบประมาณและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

3.ตัวบ่งชี้ของภาวะผู้นำ

นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ของภาวะผู้นำที่สำคัญ เอาไว้มากมาย เพื่อที่จะได้นำตัวบ่งชี้เหล่านี้มาเป็นเกณฑ์ในการวัดผู้นำองค์กรว่ามีภาวะผู้นำอยู่ในระดับใด ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างนักวิชาการบางท่านที่น่าสนใจ ดังนี้

Stogdill (1974) ได้กล่าวถึงตัวบ่งชี้ของภาวะผู้นำว่าจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความรับผิดชอบ
2. มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ
3. มีความแข็งแรง
4. รู้จักหลีกเลี่ยง
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. มีความเชื่อมั่นในตัวเอง
7. มีความสามารถในการจัดการกับความเครียด
8. มีความสามารถที่จะมีอิทธิพลต่อบุคลากร
9. มีความสามารถในการประสานพลังเพื่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

DuBrin (1998 อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2544) ได้ศึกษาภาวะผู้นำและได้สรุป

ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพระดับปริญญาตรี

ตัวบ่งชี้ของภาวะผู้นำ ดังนี้

1. มีวิสัยทัศน์ (Visionary) ผู้นำประเภทนี้จะเสนอภาพที่โดดเด่นที่องค์กรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกและเสนอวิธีการที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ มีการสร้างวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนมากกว่าการพยากรณ์ หรือการคาดคะเน มีการบรรยายถึงรูปแบบของความคิดในอนาคตขององค์กรหรือหน่วยงานในองค์กรทั้งหมด

2. มีความสามารถด้านทักษะการสื่อสาร (Masterful Communication Skills) เพื่อจูงใจบุคคลต่าง ๆ ได้ ผู้นำที่มีความสามารถพิเศษจะสามารถใช้ภาษาที่สละสลวยไพเราะ (Colorful language) มีการใช้คำอุปมาอุปไมย (Metaphors) และการเปรียบเทียบกับสิ่งทีคล้ายคลึงกัน (Analogies)

3. มีความสามารถก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Ability to inspire trust) มีความเชื่อว่าความมั่นคงของการเป็นผู้นำที่มีความสามารถพิเศษ ก็คือ จะต้องกล้าเสี่ยงกับอาชีพเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ที่สำคัญ

4. มีความสามารถทำให้สมาชิกของกลุ่มรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ (Able to make member feel capable) เทคนิคประการหนึ่งสำหรับการช่วยสมาชิกกลุ่มให้รู้สึกว่าคุณมีความสามารถ ก็คือ การทำให้พวกเขาสามารถบรรลุความสำเร็จด้วยการทำโครงการที่ง่าย ๆ ก่อนแล้วผู้นำก็จะใช้วิธีกล่าวชมเชย แล้วมอบหมายงานที่ยากขึ้นไปอีกเป็นลำดับ

5. มีพลังและมุ่งที่การปฏิบัติให้บรรลุผล (An energy and action orientation) ผู้นำที่มีความสามารถพิเศษจะมีพลังและแสดงบทบาทเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา

6. มีการแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และมีความเอื้ออาทรหรือให้ความอบอุ่นกับบุคลากร (Emotional expressiveness and warmth) ลักษณะที่สำคัญของผู้นำที่มีความสามารถพิเศษก็คือ ความสามารถที่จะแสดงความรู้สึกอย่างเปิดเผย เช่น เป็นผู้ที่เข้าใจง่าย ยกย่องให้เกียรติผู้อื่นสำเร็จ มีลักษณะที่เอื้ออารีและมีการติดต่อสัมพันธ์กับสมาชิกของกลุ่ม

7. ชอบที่จะเสี่ยง (Romanticize Risk) เป็นลักษณะผู้นำที่พอใจที่จะเสี่ยงโอกาสที่ยิ่งใหญ่ของคนที่มีความสามารถพิเศษ คือ การทำกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อน ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่เพิ่มความสามารถพิเศษ เพราะว่าจะช่วยให้เกิดความกล้า

8. มีการใช้กลยุทธ์ใหม่ที่มีลักษณะโดดเด่น (Unconventional Strategies) ผู้นำที่มีความสามารถพิเศษจะสร้างกลยุทธ์ที่โดดเด่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญ Anita Roddick ผู้ก่อตั้งเครื่องสำอาง The Body Shop ที่มีเครือข่ายทั่วโลกสามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าวด้วยการใช้กลยุทธ์ที่นวัตกรรม โดยเดินทางรอบโลกเข้าไปสู่หมู่บ้านต่าง ๆ เพื่อเสาะแสวงหาผลิตภัณฑ์เสริมความ

งานผ่านกระบวนการผลิตที่ไม่สามารถทำลายสภาพแวดล้อมหรือสัตว์ ผู้นำที่มีความสามารถพิเศษ มักจะไม่เลียนแบบผู้อื่น มีความเฉลียวฉลาดและมีการเลือกใช้รูปแบบเสื้อผ้าที่เป็นเอกลักษณ์

9. มีบุคลิกภาพที่ส่งเสริมตนเอง (A self-Promoting Personality) บุคคลเหล่านี้มักจะชอบให้ผู้อื่นรู้ว่าเขามีความสำคัญอย่างไร จะมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความกล้าแสดงออก

10. มีความพยายามที่จะมีความขัดแย้งภายในให้น้อยที่สุด (Minimum Internal Conflict) เขาจะพยายามทำให้สมาชิกของกลุ่มเกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด มีความสบายใจและเกิดความพึงพอใจจากการบริหารงานของเขาให้มากที่สุด

อารี โสติพันธ์ (2538 อ้างถึงในสมคิด คำเจริญ 2550) ได้สรุปคุณลักษณะภาวะผู้นำ Trait Theories of Leadership โดยใช้อักษรภาษาอังกฤษ (LEADERSHIP) ให้นิยามตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำไว้ดังนี้

L = Love	: มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและผู้ร่วมงาน
= Learner	: มีการเรียนรู้ความเปลี่ยนแปลงของสังคม
E = Education and Experience	: มีประสบการณ์ทางการศึกษา
= Earnestness	: มีความมุ่งมั่น และเอาจริงเอาจัง
A = Adaptability	: มีความสามารถในการปรับตัว
= Attempt	: มีความพยายาม
D = Decisiveness	: มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างกล้าหาญ
= Diligence	: มีความขยัน
E = Enthusiasm	: มีความกระตือรือร้น
= Expert	: มีความเชี่ยวชาญ
R = Responsibility	: มีความรับผิดชอบ
= Readiness	: มีความพร้อมที่มีอยู่ในตนเอง
S = Sincere	: มีความจริงใจต่อผู้อื่น
= Solver	: มีความสามารถในการแก้ปัญหา
H = Honesty	: มีความซื่อสัตย์
= Health	: มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์
I = Intelligence	: มีความเฉลียวฉลาด
= Intellectual	: มีภูมิปัญญา
P = Persuasiveness	: มีความสามารถในการจูงใจคน
= Personality	: ความเป็นผู้มีบุคลิกภาพ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) ได้กล่าวถึงตัวบ่งชี้ของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นในตนเอง
2. การสร้างความไว้วางใจได้
3. ลักษณะที่เด่น
4. เป็นบุคคลที่กล้าแสดงออก
5. การเป็นบุคคลที่มีการกล้าแสดงออกที่เหมาะสม
6. ความมั่นคงทางอารมณ์
7. ความกระตือรือร้น
8. มีอารมณ์ขัน
9. เป็นบุคคลที่ดูอบอุ่นหรือมีความเอื้ออาทร
10. มีความอดทนสูงต่อความตึงเครียด
11. การรู้จักตนเองและมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน
12. มีความคิดริเริ่ม
13. มีความเข้าใจอารมณ์และความเห็นอกเห็นใจบุคลากร
14. ความสามารถในการยืดหยุ่นได้และความสามารถในการปรับตัว
15. สภาพการควบคุมภายในตนเอง
16. ความกล้าหาญ
17. ความสามารถกลับคืนสู่สภาพเดิม

กวี วงศ์พูน (2539) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำไว้ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – confidence) เป็นการแสดงพฤติกรรมของบุคลากรในสถานการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะที่มีความสงบและเป็นผู้นำที่ดีได้แม้จะอยู่ในภาวะกดดันและภาวะวิกฤติ จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้นำที่ต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งสังเกตได้จากการใช้คำพูดอย่างจริงจัง การรักษาอกัปกรณ์ที่ดีและการแสดงท่าทางที่เหมาะสม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่แสดงถึงความเชื่อมั่นในตนเองด้วย

2. การสร้างความไว้วางใจได้ (Trustworthiness) เป็นบุคคลที่มีลักษณะซื่อสัตย์ ซื่อตรงและสามารถสร้างความเชื่อถือแก่กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง สมาชิกของกลุ่มจะมีความเชื่อมั่นว่าผู้นำต้องแสดงความซื่อสัตย์ ความมั่นคงและเป็นผู้ที่สามารถเชื่อถือได้ จึงจะสามารถก่อให้เกิดความไว้วางใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้

3. เป็นผู้ที่กล้าแสดงออก (Extroversion) เป็นบุคลิกที่มีการแสดงออกที่เด่นชัดใน

สังคมและมีบุคลิกลักษณะโดดเด่น โดยจะทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยเกิดความสบายใจและกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดการรวมกลุ่มและช่วยให้การปฏิบัติงานกับสมาชิกของกลุ่มง่ายขึ้น ตลอดจนสามารถสร้างพลังกลุ่มและสร้างทีมงานได้

4. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) เป็นการแสดงออกด้วยความสนใจและตั้งใจในการทำสิ่งใดอย่างกระตือรือร้น ผู้นำสามารถแสดงความกระตือรือร้นทั้งด้วยการใช้คำพูดและการแสดงออก เช่น การใช้ท่าทาง เป็นต้น ในสถานการณ์การบริหารจะต้องการผู้นำซึ่งกระตือรือร้นเพื่อจูงใจให้เกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์การปฏิบัติงาน ตลอดจนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในทีมงาน

5. การรู้จักตนเองและมีวัตถุประสงค์ในการทำงาน (Self-Awareness and Self-Objectivity) เป็นการรับรู้ในจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรสามารถที่จะใช้จุดแข็งให้เกิดประโยชน์ และพัฒนาแก้ไขจุดอ่อนของตนเองได้ ตลอดจนสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับทีมงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

6. มีความคิดริเริ่ม (Initiative) เป็นการมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีการตัดสินใจและทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนมีความสามารถในการค้นหาปัญหาและความสามารถในการแก้ไขปัญหา ทักษะเหล่านี้จำเป็นต้องมีการฝึกหัดปฏิบัติเพื่อพัฒนาทักษะด้านนี้

7. มีความสามารถในการยืดหยุ่นได้และสามารถในการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) ความยืดหยุ่นได้เป็นความสามารถที่จะปรับภารกิจและความต้องการของทีมงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะต้องมีลักษณะที่ยืดหยุ่นได้ ตลอดจนสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง เช่น ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี การลดจำนวนแรงงาน การเปลี่ยนแปลงลักษณะความจำเป็นและความต้องการของผู้มารับบริการ การเปลี่ยนแปลงด้านแรงงาน ฯลฯ

8. สภาพการควบคุมภายในตนเอง (Internal locus of Control) เป็นลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้นำ ซึ่งมีความเชื่อมั่นว่าเป็นผู้ควบคุมและเป็นผู้กำหนดดวงชะตาชีวิตของตนเองซึ่งคุณสมบัตินี้ผู้นำต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีจิตใจที่เข้มแข็ง มีความอดทนและมีการพัฒนาตนเองจึงจะสามารถควบคุมตนเองได้ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้ผู้นำเป็นที่ยอมรับของสมาชิกกลุ่ม

9. ยึดมั่นในจริยธรรมการทำงาน (Strong Work Ethic) จริยธรรมเป็นความเชื่อถือหรือวินัยของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ดีและเลว หรือสิ่งที่ถูกและสิ่งที่ผิด ผู้นำที่มีประสิทธิผลและมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด องค์กรจะมีความเชื่อในศักดิ์ศรีของงาน บุคคลที่มี

จริยธรรมในการปฏิบัติงานได้รับแรงจูงใจที่ดีเพราะว่าบุคลากรจะเห็นคุณค่าของการปฏิบัติงานอย่างมาก

10. ความมุ่งมั่น (Tenacity) เป็นความตั้งใจจริงที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ไปให้ได้ ถึงแม้อุปสรรคมากมายเพียงใดก็ไม่ท้อถอยและไม่คิดที่จะเลิกหรือจะยอมแพ้ง่าย ๆ ผู้นำจะต้องเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ ความมุ่งมั่นจึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำขององค์กร เพราะว่าการต้องใช้เวลาและความตั้งใจในการปฏิบัติโปรแกรมใหม่ ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของความเครียด

การให้ความหมายของความเครียด มีผู้ศึกษาเรื่องความเครียดหลายๆคน ได้ให้ความหมายแตกต่างกันไปตามสภาพของเรื่องที่ได้ศึกษา ซึ่งบางคนก็ให้ความหมายใกล้เคียงกัน เช่น กองแผนงาน กรมสุขภาพจิต (2542:3) ได้ให้ความหมายของความเครียดสรุปได้ว่าความเครียดเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามหรือกดดัน ซึ่งแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านร่างกาย (physiological stress) เช่น เหงื่อแตก หายใจถี่ขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปากแห้ง อึดอัดในท้อง ภาวะอาหารปั่นป่วน เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านจิตใจ (psychological stress) แบ่งออกเป็น

- ด้านพฤติกรรม เช่น ปากสั่น มือสั่น เสียงสั่น พูดเร็ว เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ รับประทานมาก หรือไม่เจริญอาหาร ฯลฯ
- ด้านความคิด เช่น คิดอะไรไม่ออก ไม่มีสมาธิ จำอะไรไม่ค่อยได้
- ด้านอารมณ์ เช่น อารมณ์กลัว วิดกกังวล เศร้า โกรธ คับข้องใจ เป็นต้น

เว็บมาสเตอร์ (Webster, อ้างอิงใน จิรพร อุดมกิจ 2539 : 11) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า หมายถึง ความกดดัน ทำให้มีความรู้สึกไม่สบายใจเป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจทำให้บุคคลนั้นๆ เสียความสมดุลของตนเองอันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้มีความรู้สึกดังกล่าวลดน้อยลง และรักษาความสมดุลไว้

วีระ ไชยศรีสุข (2539 : 181) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย มีผลทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม บุคคลจำเป็นต้องมีการปรับตัวหรือพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของตนไว้

วาสนา แก้วเหล้า (2541 : 36) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกริยาร่วมตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นรูป เสียง กลิ่น รส สิ่งสัมผัสและความนึกคิด ทำให้รู้สึกไม่สบายทั้งจิตใจและร่างกาย

ทราเวอร์ และ คูเปอร์ (Travers and Cooper 1996 : 12-13) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า การนิยามความหมายความเครียดค่อนข้างกระต่ายาก แม้ความเครียดเป็นเรื่องธรรมดาสามัญก็ตาม แต่ความหมายเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมักจะเกี่ยวข้องกับคำสำคัญ 2 คำ คือ ตัวก่อความเครียด (Stressor) และ อาการตึงเครียด (Strain) หรืออาการที่บ่งชี้ถึงสุขภาพที่ดีและไม่ดีของบุคคล โดยตัวก่อความเครียดคืออะไรบางอย่างในสภาพแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้า (Stimulus) ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งสิ่งเร้าเชิงกายภาพ (Physical Stimulus) สิ่งเร้าที่เป็นจิตวิทยา (Psychological Stimulus) หรือสิ่งเร้าเชิงพฤติกรรม (Behavioral Stimulus)

ชัยรัตน์ เพชรกุล (2539 : 5) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า หมายถึง สภาพทางอารมณ์ของบุคคลหนึ่งที่เบี่ยงเบนไปจากสภาพอารมณ์ปกติอันเนื่องมาจากความรู้สึกถูกกดดัน ส่งผลทำให้เกิดภาวะทางร่างกายและจิตใจขาดความสมดุลและก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางเคมีและปฏิกริยาภายในร่างกายซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมภายนอกได้

จากความหมายของความเครียดข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่ปรากฏขึ้นอันเกิดจากร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระทบจากร่างกายและภายในร่างกาย และเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมได้

1.2 สาเหตุของความเครียด

Wallace (อ้างถึงใน รัตนารณ์ ดวงธรรม 2547) ได้กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อบุคคลมีดังนี้

1. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล (Exogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่น

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น สภาพอากาศที่ร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างที่จ้าหรือมืดเกินไป สภาพอากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่นหรือมีควันพิษ นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สภาพสังคมและการมีความสัมพันธ์กับ

บุคคลรอบข้าง อาจเป็นสิ่งที่ช่วยเหลือหรือก่อให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกัน เช่น ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะ และโต้เถียงกันเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในครอบครัว การอิจฉาริษยา กัน เป็นต้น นอกจากนี้การขาดเพื่อน การต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยว ก็ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.3 สภาวะการณ์และเหตุการณ์อื่น ๆ สภาพเหตุการณ์ที่เลวร้ายและเหตุการณ์ที่ ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดีเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว การปรับตัวจะเป็นสิ่งที่ทำ ให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นมาได้ ดังนั้น จึงแยกสภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็น 2 ประเภท

1.3.1 สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นสภาวะการณ์ที่ทำให้ บุคคลต้องมีการปรับตัวและเกิดการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์เหล่านี้ ได้แก่ การแต่งงาน การตั้งครุภัก การคลอดบุตร การจบการศึกษา การเข้ามาทำงานใหม่ การเลื่อนตำแหน่งและการไปศึกษาต่อ ต่างประเทศ เป็นต้น

1.3.2 สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความรังเกียจ เกรี้ยว และสะเทือนใจ เหตุการณ์เหล่านี้ ได้แก่ การหย่าร้าง สมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย สามีหรือภรรยาเสียชีวิต การไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน สภาพเศรษฐกิจที่ทรุดลง และการเกษียณอายุ เป็นต้น

2. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากภายในตัวบุคคล (Endogenous Stressor) เป็น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง โดยมีปัจจัยหลายอย่างในตัวบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียด ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีระวิทยา โครงสร้างของร่างกายเป็น ส่วนที่ได้รับถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ บางคนได้รับในส่วนที่ดีของบิดามารดาทำให้มีโครงสร้าง ร่างกายสมบูรณ์และมีสุขภาพดี บางคนได้รับในส่วนด้อยของบิดามารดา ทำให้ร่างกายเติบโตอย่าง ไม่สมบูรณ์ เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่มีน้อยทำให้มีความสามารถในการ แก้ปัญหาไม่ดี ทนต่อสภาวะความเครียดได้น้อย ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.2 ระดับพัฒนาการ สภาพร่างกายที่มีการเจริญเติบโตและพัฒนาการไม่ปกติทำ ให้เกิดโรคได้ง่าย เช่นเดียวกับสภาพจิตใจที่มีพัฒนาการไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ ง่ายทั้งนี้ เนื่องจากความไม่สมดุลกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลอื่นกับความสามารถของ บุคคลในการสนองตอบความคาดหวังนั้น ๆ ระดับพัฒนาการของจิตใจ อารมณ์มีผลต่อการรับรู้ และแปลเหตุการณ์โดยระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้มีการรับรู้ แปลเหตุการณ์ และก่อให้เกิด ความเครียดตามมาได้อีก

2.3 การรับรู้ และแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์โกรธ ก้าว เกลียด

กังวลหรือตื่นเต้น เป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายถูกกระตุ้น และมีการสนองตอบต่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน เพราะบุคคลสองคนมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ชีวิตไม่เหมือนกัน มีความคาดหวัง ทักษะคิด และการมองโลกที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น การรับรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลสนองตอบต่อเหตุการณ์ไปในทางที่ดีหรือในทางที่เลว

Miller, Lyle H., Alma Dell & Larry (1993) ได้แบ่งที่มาของความเครียด ไว้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ความต้องการหรือความกดดันจากภายนอกร่างกาย ซึ่งแบ่งเป็น

1.1 จากสาเหตุทางกายภาพ เช่น แรงโน้มถ่วงของโลก สภาพดินฟ้าอากาศ ฯลฯ ในภาวะปกติจะไม่ก่อปัญหา แต่เมื่อใดที่คนเราต้องไปจัดการกับมันก็จะทำให้เกิดความยุ่งยากขึ้นมา

1.2 จากสภาพสังคมจิตวิทยาของคน เช่น ความคุกคามที่มาจากเรื่องส่วนตัว สังคม ครอบครัว งานสิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย การเงิน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. ความต้องการหรือความกดดันที่มาจากภายในร่างกาย ซึ่งแบ่งเป็น

2.1 ความเครียดที่มาจากร่างกาย เช่น ความหิว ความเจ็บปวด เหนื่อยล้า หมดความต้องการความเครียด

2.2 ความเครียดที่มาจากจิตใจ เช่น ทักษะคิด มุมมอง ผลประโยชน์ หรือสิทธิพิเศษ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตที่มีผลต่อจิตใจ

Farmer, Richard E. et al. (1984) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self Concept) สุขภาพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากฐานะทางเศรษฐกิจ (Financial Source) เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาปัจจัย 4 รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เกิดจากการมีความสัมพันธ์กับคนรอบตัว เช่น ครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน คู่สมรส เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นความสัมพันธ์กับประสบการณ์การทำงาน การดำเนินชีวิต ตลอดจนการคาดหวังชีวิตในอนาคต

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547) แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ 3 สาเหตุ ดังนี้

1. สาเหตุจากร่างกาย ประกอบด้วย ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ความเจ็บป่วยของร่างกาย และภาวะโภชนาการของร่างกาย

2. สาเหตุจากจิตใจ ประกอบด้วย ลักษณะบุคลิกภาพต่าง ๆ เช่น เอาจริงเอาจังกับชีวิต ฟุ้งฟิงผู้อื่น หุนหันพลันแล่น ใจร้อน เป็นต้น นอกจากนี้ ลักษณะการเผชิญปัญหาชีวิตที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในใจ ความคับข้องใจ ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม

ชุติตย์ ปานปริษา (อ้างถึงใน เยาวณา เชื้อเมืองพาน 2549) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแยกสาเหตุ ได้ 2 ชนิด ดังนี้

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือเจ็บป่วย จะทำให้อีกส่วนหนึ่งชำรุดหรือเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้นเมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดด้วย ภาวะต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์ แข็งแรงหรือได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและนาน

1.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกายหิว โหยน้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ ทำให้ไม่ยอมอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลายหรือทำงานไม่ได้ดี เสียน้ำ เสียเลือด เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5 ภาวะติดสุราและยาเสพติด สุราและยาเสพติดไปกดประสาท ทำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย อ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพทางจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ ดังนี้

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ

ความเศร้าอารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ ทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวางทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้นเกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3 บุคลิกภาพบางประเภท ทำให้เกิดความเครียดได้

1.2.3.1 เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้ดี สมบูรณ์แบบเจ้าระเบียบเป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนัก และต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวของตัวเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.3.2 เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่ายมาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียด

1.2.3.3 เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ ขาดความเชื่อมั่นในตนเองมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคน ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ซึ่ง ได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การตกงาน หรือถูกไล่ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนักในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ ๆ มีบุตรคนแรก วิทยาลัยใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน โดยไม่ได้คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน การย้ายที่อยู่ หรืออพยพย้ายถิ่น เป็นต้น

2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วมและไฟไหม้ ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดัน บีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรง เกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งาน

เสียงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน ทำให้ภาวะเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ทำให้เกิดความวิตกกังวลหวาดกลัว คิดมาก บีบคั้นจิตใจ เกิดความเครียดได้

2.6 สภาพของสังคมเมือง มีคนหลั่งไหลเข้ามาอยู่ หางานทำในเมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ อยู่กันแออัด ชีวิตต้องแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวก เพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

สรุทธิ สังข์ศรี (2541) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียด มาจาก 2 สาเหตุ ดังนี้

1. สาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล

1.1 สาเหตุทางกาย ภาวะทางกายบางประการ ทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่เรียกว่า ร่างกายความเครียด ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.1.1 คุณลักษณะของพันธุกรรมที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ สีผิว ความเข้มแข็ง หรือความอ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกายตลอดจนความพิการบางประเภท

1.1.2 ความเหน็ดเหนื่อยทางร่างกาย อันเกิดจากได้ผ่านการทำงานอย่างหนัก และติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน

1.1.3 ภาวะโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย เช่น การรับประทานอาหารไม่ถูกส่วนไม่เพียงพอ หรือการบริโภคสารบางประเภท เช่น สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ สิ่งเสพติดต่าง ๆ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

1.1.4 การพักผ่อนไม่เพียงพอ

1.1.5 การเจ็บป่วยทางร่างกาย

1.1.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับ โครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง และการทรงตัว เช่น การเดิน ยืน วิ่ง นั่งนอน หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สาเหตุทางจิตใจ เป็นสาเหตุสำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่

1.2.1 บุคลิกบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.1.1 บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต (Perfectionist) เป็น

คนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ขยัน เจ้าระเบียบ ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้ต้องทำงานหนัก และทำทุกอย่างด้วยตนเอง

1.2.1.2 บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น (Dependent) เป็นลักษณะที่ขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ จะเป็นคนที่วิตกกังวลง่ายทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่น หวาดหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ

1.2.1.3 บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น เป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงสภาวะสมดุลของร่างกาย

1.2.2 การเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต เป็นเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบก็ได้ทำให้บุคคลต้องปรับตัว และเครียดได้ง่าย เช่น การหย่าร้าง การสูญเสียคนอันเป็นที่รัก การเจ็บป่วย การเปลี่ยนงาน การย้ายที่อยู่อาศัย ฯลฯ

1.2.3 ความขัดแย้งในใจ เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกสองทางเลือกขึ้นไป แต่ทางเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจจะเป็นการเลือกในสิ่งที่ไม่ต้องการ ไม่อยากได้

1.2.4 ความคับข้องใจ ได้แก่ การที่บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ เกิดจากสาเหตุต่อไปนี้

1.2.4.1 ความรู้สึกบางประเภท ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสีย อาจจะเป็นการสูญเสียคนที่รัก เกียรติยศ ชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต ความรู้สึกเหล่านี้ ทำให้หมดหวัง ไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ ความล่าช้าของเหตุการณ์หรือการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ อันอาจเกิดจากธรรมชาติหรือลักษณะของเหตุการณ์นั่นเอง หรือเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์หรือเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลนั่นเองการขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ

1.2.4.2 อารมณ์ที่ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความทุกข์ใจ ไม่สบาย ความรู้สึกเหล่านี้ ทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า อารมณ์เครียด

2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.1 ทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ภูมิอากาศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ฯลฯ ลักษณะทางกายภาพ มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล และทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

2.2 ทางชีวภาพ เป็นสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิต และทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อโรคต่าง ๆ

2.3 ทางสังคม วัฒนธรรม ปรัชญาการณต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและสิ่งทีบุคคล

กระทำ จะมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.3.1 สถานภาพและบทบาทในสังคมของบุคคล ซึ่งอาจจะมีหลาย สถานภาพและหลายบทบาท หากบทบาทหลายอย่างนี้มีความขัดแย้งหรือมีความแตกต่างกันมาก ก็ อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเครียดได้

2.3.2 บรรทัดฐานทางสังคม บางครั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติของ สังคมไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลหรือเป็นกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมาก ย่อมก่อให้เกิด ความเครียดแก่บุคคลได้

2.3.3 ระบบการเมืองการปกครอง ซึ่งมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล หากเป็นระบบการเมืองที่เคร่งครัด ทำให้ประชาชนรู้สึกถูกคุกคาม หรือถูกควบคุม โดยเฉพาะใน เรื่องสิทธิเสรีภาพต่าง ๆ หรือเป็นระบบ การเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคง ย่อม ก่อให้เกิดความเครียดกับประชาชนได้

ดังนั้น จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องจะพบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น มี สาเหตุที่มาจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น ความคับข้องใจ ความไม่สมหวัง ความรู้สึกสูญเสีย ความ ผิดปกติของร่างกาย การเจ็บป่วย การเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย ตามวัยต่าง ๆ และสาเหตุที่มาจาก ภายนอกหรือที่มาจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเป็สาเหตุที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง หรือความกดดัน ภายนอกที่จู่โจมเข้ามากระทันหัน เช่น การสูญเสียสิ่งที่รัก การถูกไล่ออกจากงาน การถูกโยกย้าย สถานะที่ทำงาน ความเครียดจากอาชีพ ที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ต้องมีการแข่งขันกันตลอดเวลา เป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ เป็นต้น

ระดับความเครียด

Frain and Valiga (อ้างถึงใน ทัยรัตน์ พันธุ์แพ 2544) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ผลของอิทธิพลที่เพิ่มขึ้นตามระดับประจักษ์ (Mild Stress)

ความเครียดในระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอัตโนมัติ เป็นการปรับด้วย ความเคยชิน และใช้พลังในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การต้องใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ การแข่งขัน การ ใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานในสภาพการจราจรสับสน การปรับตัวต่อภาวะแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลงไป ในระดับนี้บุคคลจะรู้สึกถึงความสามารถในการปรับตัวตอบสนองอย่างได้ผลดี ความเครียดในระดับนี้ มีน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้น

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นใน

ชีวิตประจำวัน เนื่องจากสิ่งที่มาคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคมระดับนี้ทำให้บุคคลมีการตื่นตัวและร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและหมดไปในระยะเวลาเพียงชั่วโมงเท่านั้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับสูง (High Stress) ความเครียดในระดับนี้ บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ภาวะการณ์เช่นนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งถือว่าเป็นวิกฤติการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตบุคคล อาจไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อพยายามลดความเครียด ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นชั่วโมง หลาย ๆ ชั่วโมง หรือจนกระทั่งเป็นวัน

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) ถ้าสถานการณ์คุกคามยังดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้นอีก ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว และแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ เช่น สมาธิในการทำงานลดลง การขาดงาน ไม่สนใจดูแลครอบครัว ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน หรือเป็นปี

Dr. Janis (อ้างถึงใน สดวาลัย สกฤณา 2543) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในช่วงเวลาสั้น ๆ อาจเด่นาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่น อาจเป็นเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน การเดินทางไปทำงาน การมาไม่ทันเวลาตามนัด

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้ รุนแรงกว่าชนิดแรก ผลกระทบรุนแรงมากกว่าระดับแรก อาจใช้เวลาเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้ จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์หรืออาจเป็นเดือนเป็นปี เช่น การตายของบุคคลใกล้ชิดเป็นระดับที่มีความรุนแรงมากกรมสุขภาพจิต (2541) แบ่งระดับความเครียดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกถึงความพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายปัญหาหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความรู้สึกตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤตการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและอารมณ์ ความเครียด พฤติกรรมการดำเนินชีวิต และสิ่งที่แสดงออกมาอาจจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติ และความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลพยายามจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก トラบที่ความขัดแย้งต่าง ๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่าง ๆ จะเพิ่มมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

5. ระดับความเครียดสูงกว่าเกณฑ์ปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ ยังคงมีต่อไป โดยไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งมีผลเสียต่อตนเอง และบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

ก โดยสรุป ความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดในระดับนี้เกิดตามปกติไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตมีการปรับตัวได้ด้วยความเคยชิน และอัตโนมัติ ทำให้บุคคลกระตือรือร้นและตื่นตัวในการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก ถ้าบุคคลได้รับเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้แสดงออกมาในลักษณะการปฏิเสธ ก้าวร้าว ซึม หรือพฤติกรรมอื่น ๆ เพื่อลดความเครียด

3. ความเครียดในระดับสูง เป็นระดับที่มีความรุนแรงมาก ทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว ทำให้เกิดหมดกำลังใจ ท้อแท้ และเบื่อหน่ายในชีวิตได้

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน (Work Stress) หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นที่ปรากฏอยู่ในการทำงานซึ่งทำให้เกิดผลต่อเนื่องทางด้านลบต่อสภาพร่างกาย หรือสภาพจิตใจ ซึ่งทำให้พนักงานแสดงอาการเหล่านั้นออกมาได้

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกาย และจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของแรงงาน สำหรับคนทำงานมีคำหนึ่งที่พูดกันมากคือ ความท้าทาย Challenge คือภาวะทั้งทางร่างกาย

และจิตใจที่กระตุ้นให้เราเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานเพื่อผลสำเร็จของงาน เมื่องานนั้นสำเร็จก็ จะเกิดการผ่อนคลายและพอใจ Challenge เป็นสิ่งที่ดีทำให้สุขภาพจิตดีและสร้างสรรค์งานได้ จึง เป็นคำกล่าวที่ว่า ความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็น งานที่ต้องทำหรือหน้าที่ประจำ และไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน มาจากสาเหตุใหญ่ ๆ 2 ประการ คือ

1. จากตัวคนงานเอง คนที่มีสุขภาพจิตที่ดี มีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ รับประทานอาหารที่ถูกต้อง มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความสามารถที่จะแก้ปัญหาเรื่องความเครียด และความสามารถในการปรับตัว สิ่งเหล่านี้จะทำให้คนงานไม่เครียดหรือเครียดน้อย

2. จากสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งแบ่งได้เป็น

2.1 ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก การที่ไม่ได้พัก การทำงานเป็นระยะ เวลานาน การทำงานเป็นกะ งานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงาน

2.2 วิธีการบริหาร การบริหารงานโดยขาดการมีส่วนร่วมของคนงาน ขาด การสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สภาพการทำงานที่เป็นเจ้านายและลูกน้องไม่เป็นแบบเพื่อนหรือ ครอบครัว เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียด

2.3 ความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านาย หากความสัมพันธ์ในองค์กร ไม่ดีจะเกิดความเครียดในองค์กร

2.4 ระเบียบการทำงาน หากมีระเบียบมากเกินไป ความรับผิดชอบมากเกินไป หรือหน้าที่มากเกินไป ความคาดหวังเกี่ยวกับงานมากเกินไป เหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียด

2.5 ความมั่นคง ความก้าวหน้าในการทำงาน หากไม่มีความมั่นคงหรือ ความก้าวหน้า หรือการให้ความดีความชอบ หรือการเปลี่ยนตำแหน่งอย่างไม่คาดหวัง เหล่านี้ล้วน ทำให้เกิดความเครียด

2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น เสียง อุ่นหภูมิ กลิ่น มลภาวะ ความแออัด เหล่านี้จะทำให้เกิดความเครียด

แม้ว่าสาเหตุของความเครียดนั้นมาได้จากหลายสาเหตุ แต่ในการศึกษาวิจัยนี้มุ่งที่สาเหตุ ของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน Gibsen , Ilvancevich & Donnelly (2531) กล่าวถึงสาเหตุ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานว่า อาจเกิดจากความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทงานที่มาก เกินไป และความรับผิดชอบซึ่งแบ่งเป็นความรับผิดชอบต่อคน และความรับผิดชอบต่อสิ่งของ

1. ความสับสนในบทบาท (Role Ambiguity) การขาดความเข้าใจที่ชัดเจนใน วัตถุประสงค์ของงาน รวมไปถึงลักษณะเฉพาะของงานที่ทำ จะทำให้บุคคลเกิดความสับสนใน บทบาทหรือไม่ทราบบทบาทที่แน่นอน อันได้แก่ ความซับซ้อนขององค์กร การเปลี่ยนแปลงอย่าง

รวดเร็วขององค์กร และการขาดการติดต่อสื่อสารในระดับต่าง ๆ ขององค์กร การมีความสับสนในบทบาทที่อยู่ในระดับสูงจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล การเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือด เป็นต้น

2. ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) เกิดจากการที่บทบาทในงานของบุคคลกระทบกระเทือนเนื่องจากการมีปริมาณงานที่ต้องทำมากเกินไป หรือบทบาทเฉพาะที่เข้าดำรงอยู่ขัดแย้งกับบทบาททางสังคม เช่น บทบาทการเป็นสามี ภรรยา เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ระดับความขัดแย้งระหว่างบทบาทขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของชายและหญิงในการทำหน้าที่ตามบทบาทที่สังคมกำหนด การมีบทบาททางสังคมเท่าใด ดัชนีระดับความตึงเครียดจะสูงมากขึ้นเท่านั้น

3. บทบาทที่มากเกินไป (Role Overload) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับมอบหมายงานมากเกินไป งานที่ใช้เวลาทำหลายชั่วโมงหรือต้องทำงานที่ยากเกินไป มีการศึกษามากมายที่พบว่าภาระงานหรือการมีบทบาทที่มากเกินไป มีความสัมพันธ์กับการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือด นอกจากนี้การที่มีบทบาทในลักษณะงานที่ขาดข้อมูลการตัดสินใจในงานขาดการควบคุมงานนั้นส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล

4. ความรับผิดชอบต่อบุคคล (Responsibility of People) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลหนึ่งมีระดับความเครียดแตกต่างไปจากคนอื่น ๆ ในองค์กร ความรับผิดชอบต่อบุคคล รวมไปถึงการรับผิดชอบในงานของบุคคลอื่น การพัฒนาความชำนาญในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยและสวัสดิการต่าง ๆ การปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น ในระดับสูงบุคคลจะมีความเครียดสูงมีโอกาสเป็นโรคหัวใจและหลอดเลือด สูดบุหรี่ยิ่งมากขึ้น การเพิ่มขึ้นของระดับน้ำตาลในเลือด (ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ศาลยุติธรรม 2550)

Maslach (1982) อธิบายว่า ความเครียดจากการทำงานก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า (Burnout) ซึ่งมีมิติที่เกี่ยวข้อง 3 มิติ คือ

พลังใจ Emotional exhaustion คือ ความเหนื่อยอ่อนทางอารมณ์ พนักงานมักจะเกิดความเหนื่อยอ่อนทางอารมณ์ เมื่อเขารู้สึกเหนื่อยใจ ผิดหวัง หมดประโยชน์ ไม่สามารถทำงานได้

2. A lack of personal accomplishment คือ การไม่ประสบความสำเร็จในแต่ละบุคคลจะทำให้พนักงานผู้นั้นรู้สึกล้มเหลว ไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. Depersonalization คือ การขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง พนักงานจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในงาน เช่น ลูกค้า คนไข้ นักเรียน เมื่อเกิด Burnout ขึ้น พนักงานคนนั้นก็จะ “มองคนอื่นผ่านแว่นสีชา” คือ เริ่มมองคนในแง่ร้าย คาดหวังในตัวผู้อื่นในแง่ที่ไม่ดี เริ่มไม่ยอมมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

วิธีการจัดการกับความเครียด

การจัดการกับความเครียด เป็นวิธีการควบคุมสถานการณ์ที่ไม่สมดุลของความต้องการ ความสามารถและทรัพยากร คนส่วนใหญ่เห็นว่าความเครียดเป็นสิ่งเลวร้าย แต่ถ้ารู้จักวิธีการจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยเพิ่มพลังในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง ทั้งนี้มีนักวิชาการได้นำเสนอวิธีการจัดการกับความเครียดไว้ ดังนี้

มนูญ ตนะวัฒนา (2539:162) กล่าวว่าไว้ว่า วิธีการจัดการกับความเครียด (How to Deal With Your Tensions) มีดังนี้

1. พุดออกมา
2. หนีไปชั่วขณะ
3. ขจัดความโกรธ
4. ยอมแพ้อ้างอิงโอกาส
5. ทำบางอย่างเพื่อคนอื่น
6. จับสิ่งหนึ่งในเวลาเดียวกัน
7. หลีกหนีให้พ้นจากอำนาจของยอคมนุษย์
8. ยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์
9. ยอมให้เพื่อนร่วมงานคัดค้านได้
10. ทำตัวให้เป็นประโยชน์
11. จัดตารางการพักผ่อน

เพนเดอร์ (Pender, 1987:34) ได้นิยามความหมาย การจัดการกับความเครียด ว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงวิธีการจัดการกับความเครียดของบุคคล เช่น การผ่อนคลาย การนอนหลับการพักผ่อน การทำกิจกรรมที่คลายเครียด หรือการทำกิจกรรมที่ป้องกันความอ่อนล้า

War (1987) เสนอความคิดเห็นว่า ความรู้สึก "ความสุข" จากการทำงานนั้น ต้องดูจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมทั่วไปของสภาพจิตเป็นประการแรก เขาได้ระบุปัจจัยบ่งชี้พื้นฐานของความสุขทางจิตไว้ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

1. โอกาสในการควบคุม (Opportunity for Control) สันนิษฐานว่าปัจจัยแรก อยู่ที่โอกาสตามแต่สิ่งแวดล้อมจะอำนวยให้บุคคลควบคุมกิจกรรม และเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น สภาพจิตจะดีขึ้นหากสิ่งแวดล้อมเอื้อให้เกิดการควบคุมตนเอง อนึ่ง การควบคุมประกอบด้วยองค์ประกอบหลักๆ ด้วยกัน 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ได้แก่โอกาสที่จะตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ตนเองเลือก และส่วนที่ 2 ได้แก่ศักยภาพในการทำนายถึงผลของการกระทำนั้น การที่ไม่สามารถล่วงรู้ถึงส่วนประกอบส่วนที่ 2 นี้ ทำให้เมื่อคนซึ่งแม้จะมีอิสระในการตัดสินใจลงมือทำงาน ไม่สามารถคาด

เดาผลของงานนั้นๆ ได้อย่างแน่นอน ซึ่งทำให้กระบวนการทำงานขึ้นนั้นๆ เกิด “ความไม่สามารถในการควบคุมเฉพาะ” ขึ้นในที่สุด

2. โอกาสในการใช้ทักษะ (Opportunity for Skill use) ปัจจัยนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า สิ่งแวดล้อมจะขัดขวางหรือสนับสนุนการใช้และการพัฒนาทักษะมากหรือน้อยเพียงใด ข้อจำกัดในการใช้ทักษะนั้นอาจมีอยู่ 2 ประเด็น กล่าวคือ ประเด็นแรก ได้แก่ ปัจจัยที่จำกัดการใช้ทักษะของบุคคล ทำให้ผู้ที่มีทักษะดีๆ ไม่สามารถดึงเอาความชำนาญออกมาใช้แบบต้องทำงานประจำซ้ำๆ กันทุกวัน ประเด็นที่สอง คือ ข้อจำกัดในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ข้อจำกัดนี้ทำให้คนที่ความจริงแล้วมีศักยภาพดีพอที่จะทำงานที่ยากและซับซ้อนขึ้นได้ยังคงย่ำอยู่กับที่

3. เป้าหมายอันเกิดจากปัจจัยภายนอก (Externally Generated Goals) เป็นองค์ประกอบ 3 ประการที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต ได้แก่ เป้าหมาย และความท้าทายอันเกิดจากสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่ไม่บีบคั้นบุคคล ไม่ก่อให้เกิดความท้าทายและไม่กระตุ้นให้เกิดกิจกรรมหรือความสำเร็จใดๆ ตรงกันข้ามสภาพแวดล้อมที่ผลักดันให้เกิดการตั้งใจและติดตามเป้าหมายจะก่อให้เกิดกิจกรรมต่างๆ เกิดการประคับประคองและการชักจูงใจซึ่งเกิดผลบวกต่อภาวะจิตใจของบุคคล

4. สิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย (Environmental Variety) สิ่งแวดล้อมบางอย่างก่อให้เกิดเป้าหมาย และมีกิจกรรมที่เกิดขึ้นซ้ำๆ กัน ไม่เปลี่ยนแปลง การกระทำที่ซ้ำๆ กันและไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่เป็นสิ่งที่ต้องทำนี้ มีแนวโน้มที่จะไม่ก่อให้เกิดสุขภาพจิตที่ดีเท่ากับการได้ทำงานที่หลากหลาย แปลกใหม่และเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกิจกรรมและสถานที่แบบเดิมๆ

5. ความชัดเจนของสิ่งแวดล้อม (Environmental Clarity) ความสำคัญของข้อนี้อยู่ที่ว่า สุขภาพจิตจะเป็นเช่นไร ย่อมขึ้นอยู่กับระดับความชัดเจนของสภาพแวดล้อมของบุคคล ความชัดเจนที่ว่านี้รวมถึงองค์ประกอบ 2 อย่างเอาไว้ด้วยกัน คือ หนึ่ง คือ ผลสะท้อนกลับของการกระทำของผู้คนนั้น สอง คือ ความชัดเจนในข้อจำกัดของบทบาท และความคาดหวังในมาตรฐานทางพฤติกรรม ตลอดจนระดับที่มาตรฐานต่างๆ จะสามารถเปิดเผยและยอมรับในสภาพแวดล้อมของแต่ละคน

6. ความพร้อมทางด้านการเงิน (Availability of Money) ข้อจำกัดรุนแรงทางการเงินทำให้เกิดช่องทางอันจะนำไปสู่การเสียสุขภาพจิตได้มาก การที่บุคคลหนึ่งมีเงินไม่ได้เป็นหลักประกันว่าเขาจะมีสุขภาพจิตดี แต่หากไม่มีเงินปัญหาสุขภาพจิตที่รุนแรงหลายรูปแบบจะเกิดขึ้น ความยากจน ขัดสน ลดโอกาสในการควบคุมตนเองของบุคคลนั้น ซึ่งแท้จริงแล้วความสามารถในการควบคุมตนเองนี้บ่งชี้ถึงสุขภาพจิตของบุคคลดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น

7. ความปลอดภัยทางกายภาพ (Physical Security) เป็นความปลอดภัยของสิ่งแวดล้อมของที่อยู่อาศัย ทั้งนี้สิ่งแวดล้อมจะต้องปกป้องบุคคลจากอันตรายทางกายและให้ความปลอดภัยด้านการกินอยู่หลับนอน และพักอาศัยอย่างเพียงพอ ที่อยู่อาศัยดังกล่าวยังคงต้องถาวร เพื่อให้ที่อยู่อาศัยสามารถอยู่ได้ในระยะยาว

8. โอกาสในการติดต่อกับบุคคลอื่น (Opportunity for Interpersonal Contact) สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้โอกาสในการติดต่อกับบุคคลอื่นต่างกันไปด้วย การได้ติดต่อทำให้ได้มิตรภาพและช่วยลดความรู้สึกเหงา โดดเดี่ยว การติดต่อกับบุคคลอื่นนี้ยังเอื้อต่อการสนับสนุนทางสังคม ทั้งทางด้านอารมณ์ และการเป็นสื่อ (สนับสนุนในการแก้ปัญหาทั้งช่วยเหลือและแนะนำ) เป้าหมายทั้งหลายจะสำเร็จขึ้นอยู่กับความพยายามของหลายๆคน สมาชิกในกลุ่มทำให้เกิดความตั้งมั่นและความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งจะไม่สามารถสำเร็จและเป็นจริงได้ด้วยคนเดียว

9. ตำแหน่งที่มีค่าทางสังคม (Valued Social Position) ความคาดหวังข้อนี้มีความสำคัญตำแหน่งทางโครงสร้างสังคมที่ได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลอื่น ความยกย่องนับถือเป็นสิ่งที่มีค่าติดมากับกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับบทบาทและการช่วยเหลือที่พวกเขาสร้างขึ้น บทบาทของสมาชิกแสดงให้เห็นว่าเขามีความสามารถและได้รับการยอมรับจากสังคม

Warr (1987) แสดงถึงความคาบเกี่ยวกันระหว่างมิติทั้ง 9 แต่ละมิติต่างมีความจำเป็นและมีความสำคัญในการที่จะเข้าใจว่าสิ่งแวดล้อมมีผลต่อสุขภาพทางใจอย่างไร ถ้าสนใจการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมสุขภาพทางใจสามารถทำได้แน่นอน

การคลายเครียดในภาวะปกติ เป็นวิธีการคลายเครียดที่คนทั่วไปนิยมปฏิบัติ โดยมักเลือกปฏิบัติในวิธีที่เคียดชัง ถนัดหรือชอบ ทั้งนี้เพียงเพื่อให้ความเครียดลดลง สบายใจมากขึ้น เช่น

1. หยุดพักการทำงาน หรือกิจกรรมที่กำลังทำอยู่นั้นชั่วคราว ลุกขึ้นไปดื่มน้ำ เข้าห้องน้ำ ยืดเส้นยืดสาย สะบัดแขนขา สูดลมหายใจเข้าลึกๆ ก็จะทำให้รู้สึกผ่อนคลายขึ้น

2. ทำงานอดิเรกที่สนใจหรือถนัดและชื่นชอบ จะทำให้เกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน สนุก หรือมีความสุข ลืมความเครียดที่มีอยู่ไปขณะหนึ่ง ทำให้ไม่หมกมุ่นกับปัญหาที่ทำให้รู้สึกเครียดได้ งานอดิเรกมีหลายประเภท เช่น

- 1.1 เล่นดนตรี ร้องเพลง เต้นรำ ฟังเพลง
- 1.2 ทำงานศิลปะ งานประดิษฐ์
- 1.3 ปลูกต้นไม้ ขุดดิน ทำสวน
- 1.4 ตกแต่งบ้าน ตัดเย็บเสื้อผ้า
- 1.5 เขียนหนังสือ เขียนบันทึกต่างๆ อ่านหนังสือ
- 1.6 ดูโทรทัศน์ ภาพยนตร์ ฟังวิทยุ

3. เล่นกีฬาหรือบริหารร่างกาย ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การเดิน วิ่ง จักรยาน ว่ายน้ำ เตะตะกร้อ เล่นเทนนิส แบดมินตัน เตะฟุตบอล โดยเลือกเล่นกีฬาที่ชอบหรือถนัด

4. พบปะสังสรรค์กับเพื่อนที่ไว้วางใจ ทำกิจกรรมสร้างสรรค์ร่วมกัน เช่น การรวมกลุ่มพูดคุยเรื่องที่สนุกสนาน อยู่ใกล้ชิดกับเพื่อนที่อารมณ์ดี สร้างอารมณ์ขันให้กับตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและผ่อนคลาย

5. พักผ่อนให้เพียงพอ คนที่เครียดมักจะมีอาการนอนไม่หลับ หลับยาก หรือหลับแล้วตื่นกลางคืน ผื่นรำย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย การที่จะทำใหกลางคืนมีการนอนหลับที่ดีนั้น สิ่งสำคัญคือควรหลีกเลี่ยงการนอนกลางวันและอย่ากังวลว่าจะนอนไม่หลับ ให้เข้านอนเป็นเวลา และหากไม่่วงนอน ก็ให้ทำกิจกรรมบางอย่างทำไปก่อน เช่น อ่านหนังสือ เขียนหนังสือ ฟังวิทยุ เป็นต้น

6. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานหรือที่บ้านให้เหมาะสม เช่น จัดเก็บข้าวของให้เป็นระเบียบ ทำความสะอาดบ้านและที่ทำงานให้ดูดีขึ้น ซึ่งหากสิ่งแวดล้อมดูสะอาด เรียบร้อย และสวยงามน่าอยู่แล้วย่อมทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีและช่วยลดความเครียดลงได้

7. เปลี่ยนบรรยากาศชั่วคราว ในบางครั้งที่เราอาจเครียดหรือเคร่งเครียดกับการทำงานหรือกิจกรรมบางอย่างมากๆ อาจทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ซ้ำซาก จำเจเกินไป จนทำให้ไม่มีความสุข ดังนั้นการเปลี่ยนบรรยากาศชั่วคราวด้วยการชักชวนคนในครอบครัวหรือเพื่อนฝูงออกไปเที่ยวชมธรรมชาติ หลีกหนีบรรยากาศที่จำเจไปชั่วคราว หยุดงานชั่วคราว หยุดพักผ่อนบ้าง เดินทางไปสถานที่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย และเพลิดเพลินสักระยะหนึ่ง จะทำให้ความตึงเครียดลดลง และพร้อมที่จะลุยงานต่อไปได้ใหม่

สิ่งสำคัญที่ควรระลึกถึง คือ การหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น การดื่มสุรา สูบบุหรี่ เล่นการพนัน เที่ยวกลางคืน กินของจุจิก หรือใช้ยาเสพติด เพราะนอกจากจะทำลายสุขภาพแล้ว ยังอาจทำให้มีปัญห่อื่นๆตามมามากมาย เช่น เสียทรัพย์สินเงินทอง เกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจกับคนในครอบครัว เป็นต้น

เกี่ยวกับกรมบัญชีกลาง

วิสัยทัศน์ กำกับดูแลและบริหารการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พันธกิจ

1. กำหนดมาตรฐานหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติด้านกฎหมายการคลังการ บัญชีการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐการตรวจสอบภายในค่าตอบแทนและสวัสดิการ เงินนอกงบประมาณ ลูกจ้างและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้สอดคล้องกับการรักษาวินัยและความยั่งยืนทางการคลัง

2. บริหารเงินสดภาครัฐบริหารการรับ-จ่ายเงิน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3. สนับสนุนการบริหารเศรษฐกิจการคลังในส่วนภูมิภาค

4. พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐทางด้านการบริหารการเงินภาครัฐ

5. เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศทางการคลัง

ประเด็นยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเป็นกลไกหลักของนโยบายการคลังที่ขับเคลื่อนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ (Fiscal Stimulus)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับภาวะการคลังให้เข้าสู่สมดุล (Fiscal Consolidation)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร (Strengthen the CGD Organization)

อำนาจหน้าที่กรมบัญชีกลาง

1. พัฒนาระบบบริหารการคลัง
2. กำหนดกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ การตรวจสอบภายใน
3. กำหนดนโยบายและมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
4. กำหนดนโยบายและมาตรฐานการตรวจสอบภายใน
5. ประเมินผลการคลังภาครัฐ
6. การเบิกจ่ายเงินและการก่องหน้ผูกพัน การนำส่งคลังการถอนคืนรายได้
7. บริหารเงินคงคลังและเงินนอกงบประมาณ

8. พัฒนามาตรฐานคำตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์

พัฒนาระบบบริหารการคลังภาครัฐ (GFMIS) ระเบียบปฏิบัติ

9. พัฒนาระบบบริหารการคลังภาครัฐ (GFMIS)
10. กำหนดมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ
11. ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และความรับผิดชอบแห่ง
12. บริหารงานบุคคลลูกจ้าง
13. พัฒนาบุคลากร ภาครัฐด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายในและการพัสดุ
14. ความช่วยเหลือทางการเงินการคลัง
15. อื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบ

กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็นดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองการเจ้าหน้าที่
3. กองแผนงาน
4. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังการบัญชีภาครัฐ
5. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
6. สำนักกฎหมาย
7. สำนักการเงินการคลัง
8. สำนักกำกับและพัฒนาระบบการตรวจสอบภาครัฐ
9. สำนักกำกับและพัฒนาระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์
10. สำนักความรับผิดชอบทางแพ่ง
11. สำนักบริหารการรับ – จ่ายเงินภาครัฐ
12. สำนักมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
13. สำนักมาตรฐานค่าตอบแทนและสวัสดิการ
14. สำนักมาตรฐานด้านการบัญชีภาครัฐ
15. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
16. กลุ่มพัฒนาตรวจสอบภายใน
17. กลุ่มนโยบายการจัดซื้อ โดยรัฐระหว่างประเทศ
18. กลุ่มพัฒนาเงินนอกงบประมาณ
19. กลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง
20. สำนักงานคลังเขต 1-9
21. สำนักงานคลังจังหวัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นาฎยา ปรัชญาชัย (2553) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความสุขในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ภาวะผู้นำและมีความสุขในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงาน สรรพากรภาค 6 (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความสุขในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 ในเชิง

ปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แหล่งข้อมูลกลุ่มตัวอย่างข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีการรับรู้ภาวะผู้นำทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านลักษณะทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านลักษณะทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านลักษณะทางกาย ด้านภูมิหลังทางสังคม ด้านบุคลิกภาพ และด้านสติปัญญาความรู้ความสามารถ และความสุขในการปฏิบัติงานเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับมาก คือทางด้านอารมณ์ทางบวก สำหรับความสุขในการปฏิบัติงานอีก 3 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางลบ และด้านความพึงพอใจในชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านอารมณ์ทางลบ โดยภาพรวมการรับรู้ภาวะผู้นำทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0:05 เมื่อข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีการรับรู้ภาวะผู้นำทั้ง 6 ด้านเพิ่มขึ้น จะทำให้มีความสุขในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (2553) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียด ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีชำนาญการ ปัจจัยด้านงาน โดยรวมส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ปัจจัยด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ส่งผลทำให้มีความเครียด ได้แก่ การที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา, ปริมาณงานในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำวันมีมากเกินไป และ พฤติกรรมของผู้รับบริการ มีความก้าวร้าวไม่ให้ความร่วมมือ ตามลำดับ

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออก เมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งพฤติกรรมเผชิญความเครียด ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหา และพฤติกรรมแบบมุ่งลด

อารมณ์ พบว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีภาวะความเครียดเกิดขึ้นจะเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มากกว่า แบบมุ่งลดอารมณ์ และจากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียด



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประชากรเป็นพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 725 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างในธีรวิทย์ เอกะกุล ,2543)

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

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (=0.05)

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{725}{1 + 725(0.05)^2} \\ &= 257.777 \\ &\approx 258 \end{aligned}$$

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน่ สามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลางได้ 258 คนและเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลจำนวน 300 ชุด เพื่อลดการเกิดข้อผิดพลาดในวิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามชนิดปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานส่วนกลางในกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 9 ข้อ ดังนี้

1. เพศ
2. อายุปัจจุบัน
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
4. ระดับการศึกษา
5. สถานภาพสมรส
6. รายได้ครอบครัว
7. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม
8. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน
9. ภาระหนี้สิน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่ประเมินความเครียด

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอาการ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่จัดทำขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 4 ระดับ โดยมีข้อคำถาม 20 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 3 หมายถึง เป็นประจำ
- 2 หมายถึง เป็นบ่อย ๆ

1 หมายถึง เป็นครั้งคราว

0 หมายถึง ไม่เคยเลย

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถประเมินระดับความเครียด ได้ดังนี้

0 – 5 คะแนน เครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ

6 – 17 คะแนน ไม่เครียด

18 – 25 คะแนน เครียดน้อย

26 – 29 คะแนน เครียดปานกลาง

30 – 60 คะแนน เครียดมาก

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลความหมาย ประเมินระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน อาจารย์ที่ปรึกษาได้กำหนดระดับคะแนนออกเป็น 4 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

อันดับภาคขึ้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}$

จำนวนชั้น

= $\frac{4 - 0}{4}$

= 1

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับการประเมินความเครียด ได้ดังนี้

1.00 – 1.75	คะแนน	ไม่เคย
1.76 – 2.50	คะแนน	เป็นครั้งคราว
2.51 – 3.25	คะแนน	เป็นบ่อย
3.26 – 4.00	คะแนน	เป็นประจำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมเผชิญความเครียด

เป็นคำถามเกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมของพนักงานส่วนกลางในกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง แสดงออกเมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน โดยใช้แบบวัดที่มีการประเมินค่าแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยประกอบด้วยคำถาม จำนวน 45 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน

1. พฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา จำนวน 19 ข้อ
 2. พฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์ จำนวน 26 ข้อ
- โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

3 หมายถึง มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เป็นประจำ

2 หมายถึง มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้ บ่อยๆ

1 หมายถึง มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้ เป็นครั้งคราว

0 หมายถึง ไม่เคยมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เลย

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลความหมาย พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

$$\text{อันตรายชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}$$

จำนวนชั้น

$$= \frac{3-0}{3}$$

3

$$= 1$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด ได้ดังนี้

0.00 – 1.00 คะแนน เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับน้อย

1.01 – 2.00 คะแนน เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับปานกลาง

2.01 – 3.00 คะแนน เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้นำ

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติงาน ที่สร้างโดย บาส และอโวลิโอ (Bass and Avolio) ถูกแปลและพัฒนาโดยประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) ซึ่งผู้วิจัยนำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถามในเรื่องภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leadership) และภาวะผู้นำแบบตามสบาย (laissez-faire leadership) ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ ป่อขมาก ป่อข บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง และ ไม่เคย ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 28 ข้อคำถาม โดยแต่ละแบบภาวะผู้นำมีจำนวนข้อดังนี้

1. ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง มีทั้งหมด 14 ข้อ แยกออกเป็นคุณลักษณะ 4 ด้าน ดังนี้

1.1 องค์ประกอบด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่

1, 2, 3, 4, 5

1.2 องค์ประกอบด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 6, 7, 8

1.3 องค์ประกอบด้านการกระตุ้นทางปัญญา มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 9, 10, 11

1.4 องค์ประกอบด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อ

ที่ 12, 13, 14

2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีทั้งหมด 9 ข้อ แยกออกเป็นคุณลักษณะ 2 ด้านคือ
 - 2.1 องค์กรประกอบด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์ มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 15, 16, 17, 18
 - 2.2 องค์กรประกอบด้านการบริหารแบบวางเฉย มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 19, 20, 21, 22, 23
3. ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย มีทั้งหมด 5 ข้อประกอบด้วยข้อ 24, 25, 26, 27, 28 ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ให้พนักงานระดับปฏิบัติงานประเมินการแสดงผลพฤติกรรมดังกล่าวของหัวหน้างานระดับต้นของตนว่า หัวหน้างานระดับต้นได้แสดงผลพฤติกรรมในระดับใด ซึ่งแต่ละข้อเป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของ Likert Scale ซึ่งจะวัดใน 5 ระดับด้วยกัน

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบทดสอบภาวะผู้นำ

บ่อยมาก	=	5	คะแนน
บ่อย	=	4	คะแนน
บางครั้ง	=	3	คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	=	2	คะแนน
ไม่เคย	=	1	คะแนน

จากเกณฑ์ สามารถแบ่งระดับการรับรู้ของภาวะผู้นำ ได้ดังนี้

4.50 – 5.00 = บ่อยมาก (พฤติกรรมกรรับรู้ของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยมาก)

3.50 – 4.49 = บ่อย (พฤติกรรมกรรับรู้ของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยครั้ง)

2.50 – 3.49 = บางครั้ง (พฤติกรรมกรรับรู้ของพนักงานเกิดขึ้นบางครั้ง)

1.50 – 2.49 = นาน ๆ ครั้ง (พฤติกรรมกรรับรู้ของพนักงานเกิดขึ้นนาน ๆ ครั้ง)

1.00 – 1.49 = ไม่เคย (พฤติกรรมกรรับรู้ของพนักงานไม่เคยเกิดขึ้นเลย)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีลักษณะข้อความเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้ประกอบในงานวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามทั้ง 5 ส่วน โดยในส่วนที่ 2 นั้นเป็นเครื่องมือที่จัดทำขึ้น โดยกรมสุขภาพจิตที่เผยแพร่ให้คนทั่วไปได้ใช้ ส่วนที่เหลือผู้วิจัยได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์อ่านเพื่อตรวจสอบดูก่อนว่ามีจุดบกพร่องและมีคุณภาพเพียงพอหรือไม่ และหากพบข้อผิดพลาดในแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการแก้ไขข้อผิดพลาดและปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสม หลังจากนั้นจะนำแบบสอบถามมาเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรทั้งหมด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัย ได้อธิบาย ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยรายละเอียดของการรวบรวมข้อมูล และวิธีการตอบแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง พนักงาน ส่วนกลางในกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง จำนวน 258 ชุด
3. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามที่ได้รับกลับคืนมา แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำ การประเมินความเครียด และการพฤติกรรมเผชิญความเครียด จากหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ตลอดจนทางเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยการนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความเครียด

เป็นการสอบถามเกี่ยวกับอาการ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน ซึ่งสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ข้อมูลเกี่ยวกับการเผชิญความเครียด เพื่อทราบถึงวิธีการจัดการกับความเครียดว่าวิธีใดนำมาใช้มากน้อยเพียงใด ซึ่งสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ

เป็นการให้พนักงานแสดงความเห็นต่อหัวหน้างานระดับต้นของตนว่าหัวหน้างานมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในแต่ละด้านให้พนักงานรับรู้อยู่ในระดับใด ซึ่งสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของภาวะผู้นำกับความเครียด

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.05

6. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของภาวะผู้นำกับการเผชิญความเครียด

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.05

7. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการเผชิญความเครียด

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง “ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ” ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย พนักงานที่เป็นข้าราชการและลูกจ้าง ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มจาก สูตรของ ทาโร ยามาเน (Tara Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างมากกว่าหรือเท่ากับ 258 คน ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามไปเป็นจำนวน 300 ชุด และได้กลับมา 261 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87 ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ครอบครัว (ต่อเดือน) จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระหนี้สิน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการประเมินความเครียด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเผชิญความเครียด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการรับรู้ของภาวะผู้นำ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมมติฐาน

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแยกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ครอบครัว จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระหนี้สิน ดังแสดงในตารางที่

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	59	22.9
หญิง	199	77.1
รวม	258	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 199 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 รองลงมา เป็นเพศชายจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	72	27.9
31 – 40 ปี	62	24.0
41 – 50 ปี	94	36.4
51 ปีขึ้นไป	30	11.6
รวม	258	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ

ละ 36.4 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	66	25.6
6 – 10 ปี	57	22.1
11 – 15 ปี	28	10.9
16 – 20 ปี	30	11.6
21 – 25 ปี	29	11.2
มากกว่า 25 ปี	48	18.6
รวม	258	100

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1 – 5 ปี จำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาคือมีการปฏิบัติงานเป็นเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 รองลงมาคือมีการปฏิบัติงานเป็นเวลา มากกว่า 25 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 รองลงมาคือมีการปฏิบัติงานเป็นเวลา 16 – 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 รองลงมาคือมีการปฏิบัติงานเป็นเวลา 21 – 25 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และมีการปฏิบัติงานเป็นเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	16.3
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	162	62.8
สูงกว่าปริญญาตรี	48	18.6
อื่นๆ	6	2.3
รวม	258	100

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และอยู่ในระดับอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	157	60.9
สมรส	80	31.0
หม้าย	10	3.9
หย่าร้าง	11	4.3
รวม	258	100

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมามีสถานภาพหย่าร้าง

จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และมีสถานภาพหม้าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ของครอบครัว (ต่อเดือน)

รายได้ของครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	11	4.3
10,000 – 20,000 บาท	78	30.2
20,001 – 30,000 บาท	59	22.9
30,001 – 40,000 บาท	38	14.7
40,001 – 50,000 บาท	22	8.5
มากกว่า 50,000 บาท	50	19.4
รวม	258	100

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้(ต่อเดือน) ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมามีรายได้(ต่อเดือน) ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 รองลงมามีรายได้(ต่อเดือน) มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 รองลงมามีรายได้(ต่อเดือน) ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 รองลงมามีรายได้(ต่อเดือน) ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และรายได้(ต่อเดือน) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม

จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	163	63.2
1 คน	46	17.8
2 คน	42	16.3
3 คน	7	2.7
มากกว่า 3 คน	0	0
รวม	258	100

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ไม่มีบุตร/บุตรบุญธรรม จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมามีบุตร/บุตรบุญธรรม 1 คน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมามีบุตร/บุตรบุญธรรม 2 คน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 รองลงมามีบุตร/บุตรบุญธรรม 3 คน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และไม่มีพนักงานคนใดมีบุตร/บุตรบุญธรรม มากกว่า 3 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	61	23.6
10,000 – 20,000 บาท	105	40.7
20,001 – 30,000 บาท	53	20.5
30,001 – 40,000 บาท	23	8.9
40,001 – 50,000 บาท	6	2.3
มากกว่า 50,000 บาท	10	3.9
รวม	258	100

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมามีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมามีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 รองลงมามีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 รองลงมามีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 40,0001 – 50,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามภาระหนี้สิน

ภาระหนี้สิน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท	147	57.0
100,001 – 400,000 บาท	34	13.2
400,001 – 700,000 บาท	25	9.7
700,001 – 1,000,000 บาท	16	6.2
มากกว่า 1,000,000 บาท	36	14.0
รวม	258	100

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนกลางกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีภาระหนี้สิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมามีภาระหนี้สิน มากกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมามีภาระหนี้สิน ระหว่าง 100,001 – 400,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 รองลงมามีภาระหนี้สิน ระหว่าง 400,001 – 700,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และมีภาระหนี้สิน ระหว่าง 700,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการประเมินความเครียด

ตารางที่ 10 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

n = 258

อาการ พฤติกรรม หรือ ความรู้สึก	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
1. นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ	35 (13.6)	187 (72.5)	30 (11.6)	6 (2.3)	1.03	0.59	เป็นครั้ง คราว
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ	20 (7.8)	182 (70.5)	47 (18.2)	9 (3.5)	1.17	0.61	เป็นครั้ง คราว
3. ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด	153 (59.3)	102 (39.5)	2 (0.8)	1 (0.4)	0.42	0.53	ไม่เคย เลย
4. มีความวุ่นวายใจ	43 (16.7)	192 (74.4)	22 (8.5)	1 (0.4)	0.93	0.51	เป็นครั้ง คราว
5. ไม่อยากพบปะผู้คน	112 (43.4)	132 (51.2)	11 (4.3)	3 (1.2)	0.63	0.62	เป็นครั้ง คราว
6. ปวดหัวข้างเดียว หรือ ปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง	74 (28.7)	151 (58.5)	25 (9.7)	8 (3.1)	0.87	0.70	เป็นครั้ง คราว
7. รู้สึกไม่มีความสุข และ เศร้าหมอง	100 (38.8)	148 (57.4)	7 (2.7)	3 (1.2)	0.66	0.59	เป็นครั้ง คราว
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	189 (73.3)	68 (26.4)	1 (0.4)	0 (0)	0.27	0.45	ไม่เคย เลย
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า	203 (78.7)	54 (20.9)	1 (0.4)	0 (0)	0.22	0.42	ไม่เคย เลย
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	156 (60.5)	97 (37.6)	5 (1.9)	0 (0)	0.41	0.53	ไม่เคย เลย
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	52 (20.2)	174 (67.4)	27 (10.5)	5 (1.9)	0.94	0.62	เป็นครั้ง คราว

ตารางที่ 10 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง (ต่อ)

n = 258

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
12. รู้สึกเพื่อยจนไม่มีแรงจะทำอะไร	77 (29.8)	157 (60.9)	21 (8.1)	3 (1.2)	0.81	0.62	เป็นครั้ง คราว
13. รู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากจะทำอะไร	69 (16.7)	166 (64.3)	23 (8.9)	0 (0)	0.82	0.57	เป็นครั้ง คราว
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง	155 (44.6)	132 (51.2)	10 (3.9)	1 (0.4)	0.60	0.58	ไม่เคย เลย
15. เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ	154 (59.7)	86 (33.3)	17 (6.6)	1 (0.4)	0.48	0.64	ไม่เคย เลย
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ	70 (27.1)	160 (62.0)	19 (7.4)	9 (3.5)	0.87	0.69	เป็นครั้ง คราว
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่	88 (34.1)	123 (47.7)	31 (12.0)	16 (6.2)	0.90	0.84	เป็นครั้ง คราว
18. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	50 (19.4)	163 (63.2)	42 (16.3)	3 (1.2)	1.1	0.64	เป็นครั้ง คราว
19. มึนงง หรือเวียนศีรษะ	74 (28.7)	151 (58.5)	28 (10.9)	5 (1.9)	0.86	0.67	เป็นครั้ง คราว
20. ความสุขทางเพศลดลง	130 (50.4)	114 (44.2)	10 (3.9)	4 (1.6)	0.57	0.65	ไม่เคย เลย

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร มีอาการ พฤติกรรม หรืออาการ ที่พบมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ มากที่สุด ($\bar{X} = 1.17$) รองลงมา ได้แก่ นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ ($\bar{X} = 1.03$) และตื่นตื่นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ($\bar{X} = 1.1$) ตามลำดับ

สำหรับอาการ พฤติกรรม และความรู้สึก ที่พบน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ($\bar{X} = 0.22$) รองลงมา ได้แก่ รู้สึกว่าหมดหวังในชีวิต ($\bar{X} = 0.27$) และกระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 0.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและ ค่าร้อยละของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความเครียด

ระดับความเครียด	จำนวน	ร้อยละ
เครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ (0 – 5 คะแนน)	22	8.53
ไม่เครียด (6 – 17 คะแนน)	159	61.63
เครียดน้อย (18 – 25 คะแนน)	62	24.03
เครียดปานกลาง (26 – 29 คะแนน)	12	4.65
เครียดมาก (30 – 60 คะแนน)	3	1.16
รวม	258	100

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ไม่มีความเครียดในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 61.63 รองลงมา คือ มีความเครียดน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.03 และมีความเครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 8.53 ตามลำดับ

ผลงานวิทยนัศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเผชิญความเครียด

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด เมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร โดยมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 45 ข้อซึ่งได้แบ่งพฤติกรรมเผชิญความเครียดออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหา และพฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์

ตารางที่ 12 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

n = 258

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
1. พิจารณาปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น	7 (2.7)	132 (51.2)	89 (34.5)	36 (11.6)	1.55	0.73	เป็นประจำ ครั้ง คราว
2. ยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง	7 (2.7)	101 (39.1)	107 (41.5)	43 (16.7)	1.72	0.77	เป็นประจำ ครั้ง คราว
3. ยอมรับว่าเหตุการณ์นั้นได้เกิดขึ้นและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	16 (6.2)	145 (56.2)	72 (27.9)	25 (9.7)	1.41	0.75	เป็นประจำ ครั้ง คราว
4. แก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามประสบการณ์ที่เคยทำมาในอดีต	11 (4.3)	128 (49.6)	83 (32.2)	36 (14.0)	1.56	0.78	เป็นประจำ ครั้ง คราว
5. เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา	6 (2.3)	84 (32.6)	110 (42.6)	58 (22.5)	1.85	0.80	เป็นประจำ บ่อยๆ

ตารางที่ 12 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญ
ความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนกลาง
กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง (ต่อ)

n = 258

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
6. ปรึกษากับผู้ที่เรารู้สึกไว้วางใจ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์	6 (2.3)	104 (40.3)	104 (40.3)	44 (17.1)	1.72	0.77	เป็น ครั้ง
7. ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่า	15 (5.8)	140 (54.3)	70 (27.1)	33 (12.8)	1.46	0.79	เป็น ครั้ง คราว
8. ศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และวิธีการแก้ไข โดยการสังเกต ชักถาม หรืออ่านหนังสือต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น	6 (2.3)	119 (46.1)	95 (36.8)	38 (14.7)	1.63	0.76	เป็น ครั้ง คราว
9. จัดลำดับวิธีแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน	5 (1.9)	126 (48.8)	95 (36.8)	32 (12.4)	1.60	0.73	เป็น ครั้ง คราว
10. เมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง	6 (2.3)	106 (41.1)	104 (40.3)	42 (16.3)	1.70	0.76	เป็น ครั้ง คราว
11. ต้องแน่ใจว่า จะไม่เกิดความผิดพลาดจากการแก้ปัญหาที่รวดเร็วเกินไป	10 (3.9)	150 (58.1)	82 (31.8)	16 (6.2)	1.40	0.67	เป็น ครั้ง คราว
12. พาตัวเองให้ห่างไกลจากต้นเหตุแห่งความเครียด	17 (6.6)	132 (51.2)	85 (32.9)	24 (9.3)	1.45	0.75	เป็น ครั้ง คราว

ตารางที่ 12 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญ
ความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง
กระทรวงการคลัง (ต่อ)

n = 258

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
13. พยายามลืมปัญหาทั้งปวง หรือปล่อยวาง	13 (5.0)	131 (50.8)	83 (32.2)	31 (12.0)	1.51	0.77	เป็นครั้ง คราว
14. เสนอแนวทางยุติ หรือ ไกล่เกลี่ยปัญหาแก่ ผู้บังคับบัญชา	40 (15.5)	169 (65.5)	35 (13.6)	14 (5.4)	1.09	0.71	เป็นครั้ง คราว
15. ค้นหาเหตุแห่ง ความเครียด	25 (9.7)	144 (55.8)	76 (29.5)	13 (5.0)	1.30	0.71	เป็นครั้ง คราว
16. พยายามมองเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นในแง่มุมใหม่ในทางที่ ดีขึ้น	11 (4.3)	99 (38.4)	105 (40.7)	43 (16.7)	1.70	0.80	เป็น บ่อยๆ
17. ขอโอนย้ายตำแหน่งไปยัง หน่วยงานอื่น	161 (62.4)	81 (31.4)	13 (5.0)	3 (1.2)	0.45	0.65	ไม่เคย เลย
18. ขอเปลี่ยนแปลงลักษณะงานที่ รับผิดชอบ	159 (61.6)	87 (33.7)	11 (4.3)	1 (0.4)	0.43	0.60	ไม่เคย เลย
19. ทาร้อ หรือปรึกษา จิตแพทย์	227 (88.0)	29 (11.2)	2 (0.8)	0 (0)	0.13	0.36	ไม่เคย เลย
รวม					1.35	0.72	ปาน กลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังนั้น อยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรม
ที่พบมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ($\bar{X} = 1.85$)
รองลงมา คือ ขอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความจริง และปรึกษากับผู้ที่เรารู้สึก

ไว้วางใจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ($\bar{X} = 1.72$) และเมื่อพบปัญหาจะแก้ไขปัญหาที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง และพยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมใหม่ในทางที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 1.70$) ตามลำดับ

สำหรับพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร เลือกใช้น้อยที่สุด 3 อันดับแรกคือ หารือหรือปรึกษาจิตแพทย์ ($\bar{X} = 0.13$) รองลงมา คือขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 0.43$) และขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่น ($\bar{X} = 0.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

n = 258

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
1. พุดระบายนใจไม่สบายใจหรือปัญหาในการทำงานให้บุคคลสนิท และไว้วางใจ ฟัง	26 (10.1)	142 (55.0)	66 (25.5)	24 (9.3)	1.34	0.80	เป็นครั้งคราว
2. พยายามไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น	30 (11.6)	162 (62.8)	54 (20.9)	12 (4.7)	1.19	0.70	เป็นครั้งคราว
3. พุดคุยในเรื่องขบขัน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหา แสดงอาการรื่นเริงเพื่อกลบเกลื่อนความไม่สบายใจ	24 (9.3)	113 (43.8)	82 (31.8)	39 (15.1)	1.53	0.90	เป็นครั้งคราว
4. หากิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลงเล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิม	15 (5.8)	95 (37.2)	86 (33.3)	61 (23.6)	1.75	0.90	เป็นครั้งคราว

ตารางที่ 13 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญ

ความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง
กระทรวงการคลัง (ต่อ)

n = 258

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
5. เข้าสังคมหรือทำกิจกรรม บันเทิงร่วมกับผู้อื่น เช่น การไป พักผ่อนหย่อนใจกับครอบครัว หรือเพื่อนฝูง	14 (5.4)	105 (40.7)	91 (35.3)	48 (18.6)	1.67	0.84	เป็น ครั้ง คราว
6. สวดมนต์ ทำบุญ หรือปฏิบัติกิจ ทางศาสนาต่าง ๆ	26 (10.1)	128 (49.6)	61 (23.6)	43 (16.7)	1.49	0.89	เป็น ครั้ง คราว
7. นอนหลับมากขึ้น	15 (5.8)	122 (47.3)	76 (29.5)	45 (17.4)	1.58	0.84	เป็น ครั้ง คราว
8. หลีกเลียงปัญหา หรือ สถานการณ์ที่เป็นปัญหาโดยการ หยุดงาน ลาป่วย ลาพักผ่อน หรือ หลีกเลียงการทำหน้าที่นั้น	103 (39.9)	124 (48.1)	23 (8.9)	8 (3.1)	0.75	0.74	เป็น ครั้ง คราว
9. แสดงอารมณ์ขุ่นมัว ไม่สบายใจ ที่เกิดจากการทำงานกับผู้อื่น หรือ สิ่งของ เช่น ขว้างปาสิ่งของ	186 (72.1)	67 (26.0)	3 (1.2)	2 (0.8)	0.31	0.55	ไม่เคย เลย
10. จินตนาการว่าปัญหาได้รับการ แก้ไขแล้ว	146 (56.6)	101 (39.1)	9 (3.5)	2 (0.8)	0.48	0.60	ไม่เคย เลย
11. ไม่ทำอะไรกับปัญหาที่เกิดขึ้น ปล่อยให้เป็นเรื่องของโชคชะตา	136 (52.7)	103 (39.9)	17 (6.6)	2 (0.8)	0.55	0.65	ไม่เคย เลย

ตารางที่ 13 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญ

ความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง
กระทรวงการคลัง (ต่อ)

n = 258

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
12. ทำกิจกรรมที่ไม่มีจุดมุ่งหมาย เช่น กัดนิ้วโยกตัว เดินไปเดินมา เป็นต้น	188 (72.9)	62 (24.0)	7 (2.7)	1 (0.4)	0.31	0.54	ไม่เคยเลย
13. รับประทานอาหาร ขนมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น	83 (32.2)	139 (53.9)	34 (13.2)	2 (0.8)	0.83	0.68	เป็นครั้งคราว
14. ใช้ยานอนหลับ หรือยาแก้ปวดประสาท	208 (80.6)	43 (16.7)	7 (2.7)	0 (0)	0.22	0.48	ไม่เคยเลย
15. ดื่มเครื่องดื่มที่ผสมคาเฟอีน เช่น ชา กาแฟ เพิ่มมากขึ้น	134 (51.9)	93 (36.0)	25 (9.7)	6 (2.3)	0.62	0.76	ไม่เคยเลย
16. ดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุราเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว	177 (68.6)	75 (29.1)	5 (1.9)	1 (0.4)	0.34	0.54	ไม่เคยเลย
17. ไปฟังธรรม เข้าวัด หรือเดินปล่อยอารมณ์ในสถานที่ร่มรื่น หรือนั่งสมาธิ	58 (22.5)	154 (59.7)	34 (13.2)	12 (4.7)	1.0	0.74	เป็นครั้งคราว
18. หากำลังใจ การปลอบโยน ความเข้าใจ จากบุคคลรอบข้าง	34 (13.2)	149 (57.8)	62 (24.0)	13 (5.0)	1.21	0.73	เป็นครั้งคราว

ตารางที่ 13 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญ
ความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง
กระทรวงการคลัง (ต่อ)

n = 258

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
19. ทำจิตใจให้แจ่มใส เสมือน ไม่มีอะไรเกิดขึ้น	17 (6.6)	136 (52.7)	77 (29.8)	28 (10.9)	1.45	0.77	เป็น ครั้ง คราว
20. ซื่อปั้งตามศูนย์การค้า หรือตลาด	25 (9.7)	132 (51.2)	75 (29.5)	25 (9.7)	1.40	0.79	เป็น ครั้ง คราว
21. พยายามรวบรวมสติไม่ ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา	15 (5.8)	128 (49.6)	95 (36.8)	20 (7.8)	1.47	0.72	เป็น ครั้ง คราว
22. เทียวกลางคืน	182 (70.5)	73 (28.3)	1 (0.4)	1 (0.4)	0.38	1.38	ไม่เคย เลย
23. ใช้เทคนิคต่างๆ ในการผ่อนคลาย เช่น เล่นโยคะ	124 (48.1)	116 (45.0)	14 (5.4)	4 (1.6)	0.60	0.67	ไม่เคย เลย
24. อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ ให้แก่สังคมส่วนรวม	52 (20.2)	175 (67.8)	26 (10.1)	5 (1.9)	0.94	0.61	เป็น ครั้ง คราว
25. คิดถึงสิ่งที่ทำให้สบายใจไป เรื่อยๆ มากกว่าที่จะคิดถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	15 (5.8)	133 (51.6)	99 (38.4)	11 (4.3)	1.41	0.67	เป็น ครั้ง คราว

ตารางที่ 13 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญ
ความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง
กระทรวงการคลัง (ต่อ)

n = 258

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
26. ไปดูภาพยนตร์ หรือ โทรทัศน์ เพื่อจะได้คิดถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยลง	27 (10.5)	130 (50.4)	80 (31.0)	21 (8.1)	1.37	0.78	เป็น ครั้ง คราว
รวม					1.01	0.74	ปาน กลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังนั้น อยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรม
ที่พบมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำกิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือ
ทำงานประจำมากกว่าเดิม ($\bar{X} = 1.75$) รองลงมา คือ เข้าสังคมหรือทำกิจกรรมบันเทิงร่วมกับผู้อื่น
เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับครอบครัวหรือเพื่อนฝูง ($\bar{X} = 1.67$) และนอนหลับมากขึ้น ($\bar{X} =$
1.58) ตามลำดับ

สำหรับพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร เลือกใช้น้อยที่สุด 3 อันดับแรก คือ
ใช้ยานอนหลับ หรือยากดอมประสาท ($\bar{X} = 0.22$) รองลงมา คือ แสดงอารมณ์ขุ่นมัว ไม่สบายใจที่
เกิดจากทำงานกับผู้อื่น หรือสิ่งของ เช่น ขว้างปาสิ่งของ หรือการทำกิจกรรมที่ไม่มีจุดหมาย เช่น กัด
นิ้ว โยกตัว เดินไปเดินมา เป็นต้น ($\bar{X} = 0.31$) และดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุรา
เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว ($\bar{X} = 0.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
พฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหา	1.35	0.72	ปานกลาง
พฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์	1.01	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า เมื่อมีภาวะเครียดเกิดขึ้น พนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง จะเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดปัญหา มากกว่าแบบมุ่งลดอารมณ์



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการรับรู้ของภาวะผู้นำ

การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ แบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 3 แบบ ดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง มีทั้งหมด 14 ข้อ แยกออกเป็นคุณลักษณะ 4 ด้าน (ตารางที่ 10-14)
2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีทั้งหมด 9 ข้อ แยกออกเป็นคุณลักษณะ 2 ด้าน (ตารางที่ 15-17)
3. ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย มีทั้งหมด 5 ข้อ (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 15 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

n = 258

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย			
1.ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์								
1.หัวหน้างานระบุความสำคัญของการมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน	1 (4.0)	98 (38.0)	127 (49.2)	30 (11.6)	2 (8.0)	2.30	0.70	บางครั้ง
2.หัวหน้างานแสดงถึงความเฉลียวฉลาดและสมรรถภาพในการปฏิบัติงานสูง	8 (3.1)	117 (45.3)	106 (41.1)	21 (8.1)	6 (2.3)	2.40	0.78	นาน ๆ ครั้ง
3.การตัดสินใจของหัวหน้างานนั้นจะคำนึงถึงผลที่ตามมาทางศีลธรรมและจริยธรรม	7 (2.7)	110 (42.6)	116 (45.0)	16 (6.2)	9 (3.5)	2.35	0.79	บางครั้ง
4.หัวหน้างานแสดงให้เห็นถึงความแน่วแน่ในอุดมคติและค่านิยมที่ตนเองยึดถืออยู่	7 (2.7)	124 (48.1)	102 (39.5)	21 (8.1)	4 (1.6)	2.42	0.75	นาน ๆ ครั้ง

ตารางที่ 15 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (ต่อ)

n = 258

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง 1.ด้านการมีอิทธิพลอย่างมี อุดมการณ์	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	บ่อย มาก	บ่อย	บาง ครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่ เคย			
5.หัวหน้างานปฏิบัติตนเป็น แบบอย่างที่ดี จนข้าพเจ้ามี ความนับถือ	10 (3.9)	84 (32.6)	128 (49.6)	25 (9.7)	11 (4.3)	2.22	0.84	บางครั้ง
รวม						2.34	0.77	นาน ๆ ครั้ง

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานมีการรับรู้ นาน ๆ ครั้ง เกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ของหัวหน้างานระดับต้น ($\bar{X} = 2.34$) และพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานแสดงให้เห็นถึงความแน่วแน่ในอุดมคติและค่านิยมที่ยึดถืออยู่ ($\bar{X} = 2.42$) รองลงมาที่มีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาดและสมรรถภาพในการปฏิบัติงานสูง ($\bar{X} = 2.40$) และการตัดสินใจของหัวหน้างานนั้นจะคำนึงถึงผลที่ตามมาทางศีลธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 2.35$) ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 16 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ

n = 258

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง 2.ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย			
1.หัวหน้างานมองการณ์ไกลถึงความเป็นไปได้ใหม่ๆที่น่าตื่นเต้นและท้าทาย	7 (2.7)	86 (33.3)	136 (52.7)	22 (8.5)	7 (2.7)	2.25	0.76	บางครั้ง
2.หัวหน้างานให้กำลังใจพนักงานอย่างต่อเนื่อง	1 (0.4)	78 (30.2)	142 (55.0)	31 (12.0)	6 (2.3)	2.14	0.72	บางครั้ง
3.หัวหน้างานทำให้ข้าพเจ้ามุ่งความสนใจว่าจะปฏิบัติงานอย่างไรเพื่อให้งานสำเร็จ	0 (0)	90 (34.9)	137 (53.1)	28 (10.9)	3 (1.2)	2.21	0.68	บางครั้ง
รวม						2.20	0.72	นาน ๆ ครั้ง

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานมีการรับรู้เพียงนาน ๆ ครั้ง เกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจของหัวหน้างานระดับต้น ($\bar{X} = 2.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับหัวหน้างานมองการณ์ไกลถึงความเป็นไปได้ใหม่ๆ ที่น่าตื่นเต้นและท้าทาย ($\bar{X} = 2.25$) รองลงมาได้มีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้ามุ่งความสนใจว่าจะปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อให้ผลงานสำเร็จ ($\bar{X} = 2.21$) และมีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานให้กำลังใจพนักงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.14$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นทางปัญญา

n = 258

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง 3.ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย			
1.หัวหน้างานกระตุ้นและสนับสนุนข้าพเจ้าให้มองปัญหาอย่างหลากหลาย	1 (0.4)	22 (8.5)	136 (52.7)	95 (36.8)	1 (0.4)	2.26	0.68	บางครั้ง
2.หัวหน้างานส่งเสริมพนักงานให้นำประเด็นที่ยังไม่เป็นปัญหาขึ้นมาร่วมกันพิจารณา	11 (4.3)	26 (10.1)	147 (57)	74 (28.7)	0 (0)	2.10	0.74	บางครั้ง
3.หัวหน้างานหาวิธีต่างๆ ในการแก้ปัญหา	7 (2.7)	22 (8.5)	141 (54.7)	87 (33.7)	1 (0.4)	2.20	0.71	บางครั้ง
รวม						2.19	0.71	นาน ๆ ครั้ง

จากตารางที่ 17 พบว่าพนักงานมีการรับรู้เพียงนาน ๆ ครั้ง เกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นทางปัญญาของหัวหน้าระดับต้น ($\bar{X} = 2.19$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานกระตุ้นและสนับสนุนข้าพเจ้าให้มองปัญหาอย่างหลากหลาย ($\bar{X} = 2.26$) รองลงมาที่มีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานหาวิธีต่างๆ ในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 2.20$) และหัวหน้างานส่งเสริมพนักงานให้นำประเด็นที่ยังไม่เป็นปัญหาขึ้นมาร่วมกันพิจารณา ($\bar{X} = 2.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

n = 258

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง 4.ด้านการคำนึงถึงความเป็น ปัจเจกบุคคล	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	บ่อย มาก	บ่อย	บาง ครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่ เคย			
1.หัวหน้างานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อ ความก้าวหน้าของข้าพเจ้า	0 (0)	91 (35.3)	125 (48.4)	29 (11.2)	13 (5.0)	2.14	0.81	บางครั้ง
2.หัวหน้างานส่งเสริมและ สนับสนุนพนักงานให้มีการ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ	3 (1.2)	98 (38.0)	126 (48.8)	25 (9.7)	6 (2.3)	2.23	0.74	บางครั้ง
3.หัวหน้างานให้ความสนใจ พนักงานที่ไม่ได้รับความ สนใจจากคนอื่นเท่าที่ควร	1 (0.4)	62 (24.0)	142 (55.0)	42 (16.3)	11 (4.3)	2.00	0.77	บางครั้ง
รวม						2.12	0.77	นาน ๆ ครั้ง

จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานมีการรับรู้เพียงนาน ๆ ครั้ง เกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของหัวหน้างานระดับต้น ($\bar{X} = 2.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.23$) รองลงมาเป็นการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของข้าพเจ้า ($\bar{X} = 2.14$) และหัวหน้างานให้ความสนใจพนักงานที่ไม่ได้รับความสนใจจากบุคคลอื่นเท่าที่ควร ($\bar{X} = 2.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของคะแนนการรับรู้รูปแบบ
ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
กรุงเทพมหานคร

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง	\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	2.34	0.77	นาน ๆ ครั้ง
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	2.20	0.72	นาน ๆ ครั้ง
ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	2.19	0.71	นาน ๆ ครั้ง
ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	2.12	0.77	นาน ๆ ครั้ง
รวม	2.21	0.74	นาน ๆ ครั้ง

จากตารางที่ 19 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เพียงนาน ๆ ครั้ง เกี่ยวกับรูปแบบ
ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานระดับต้น ($\bar{X} = 2.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว
พบว่า พนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำด้านการมีอุดมการณ์บ่อยครั้งมากที่สุด ($\bar{X} = 2.34$)
รองลงมาคือด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ($\bar{X} = 2.20$) และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\bar{X} = 2.19$)
ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 20 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ
แลกเปลี่ยน ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์

n = 258

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน 1.ด้านการให้รางวัลตาม สถานการณ์	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	บ่อย มาก	บ่อย	บาง ครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่ เคย			
1.หัวหน้างานตอบ สนองความต้องการของ ข้าพเจ้าเพื่อเป็นการ แลกเปลี่ยนกับการได้รับ การสนับสนุนจากข้าพเจ้า	1 (0.4)	51 (19.8)	128 (49.6)	33 (12.8)	45 (17.4)	1.73	0.98	นาน ๆ ครั้ง
2.หัวหน้างานบอกข้าพเจ้า อย่างชัดเจนว่าจะได้รับ ผลตอบแทนอะไรถ้าทำงาน ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	46 (17.8)	40 (15.5)	119 (46.1)	53 (20.5)	0 (0)	1.69	1.10	นาน ๆ ครั้ง
3.หัวหน้างานทำให้มั่นใจ ว่าจะได้รับรางวัลที่ เหมาะสมจากความสำเร็จ ในการทำงาน	61 (23.6)	42 (16.3)	110 (42.6)	44 (17.1)	1 (0.4)	1.54	1.04	นาน ๆ ครั้ง
4.หัวหน้างานแสดงความ พอใจ เมื่อข้าพเจ้า ปฏิบัติงานได้ดี	11 (4.3)	39 (15.1)	116 (45.0)	91 (35.3)	1 (0.4)	2.12	0.82	นาน ๆ ครั้ง
รวม						1.77	0.98	นาน ๆ ครั้ง

จากตารางที่ 20 พบว่า พนักงานมีการรับรู้เพียงนาน ๆ ครั้ง เกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์ของหัวหน้างานระดับต้น ($\bar{X} = 1.77$) และพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานแสดงความพึงพอใจเมื่อข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้ดี ($\bar{X} = 2.12$) รองลงมาที่มีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานตอบสนองความต้องการของข้าพเจ้าเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับการได้รับการสนับสนุนจากข้าพเจ้า

($\bar{X} = 1.73$) และมีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานบอกข้าพเจ้าอย่างชัดเจนว่าจะได้รับผลตอบแทนอะไรถ้าทำงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ($\bar{X} = 1.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการบริหารการวางแผน

n = 258

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย			
2.ด้านการบริหารการวางแผน								
1.หัวหน้างานต้องให้งานล้ามือก่อน จึงเริ่มดำเนินการได้	0 (0)	17 (6.6)	55 (21.3)	51 (19.8)	135 (52.3)	0.82	0.99	ไม่เคย
2.หัวหน้างานต้องเห็นผลงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานก่อน จึงจะเริ่มพยายามหาทางแก้ไข	0 (0)	25 (9.7)	69 (26.7)	56 (21.7)	108 (41.9)	1.04	1.04	ไม่เคย
3.หัวหน้างานใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	4 (1.6)	37 (14.3)	113 (43.8)	66 (25.6)	38 (14.7)	1.62	0.96	บางครั้ง
4.หัวหน้างานแสดงให้เห็นความเชื่อของตนเองที่ว่า “งานใดยังไม่พียง ก็ยังไม่ต้องแก้ไข”	1 (0.4)	17 (6.6)	70 (27.1)	37 (14.3)	133 (51.6)	0.97	1.66	ไม่เคย
5.หัวหน้างานให้ความสนใจกับข้อผิดพลาดเพื่อนำมาปรับปรุงผลงานให้ได้มาตรฐาน	5 (1.9)	79 (30.6)	118 (45.7)	39 (15.1)	17 (6.6)	2.06	0.89	บางครั้ง
รวม						1.30	1.10	ไม่เคย

จากตารางที่ 21 พบว่า พนักงานไม่มีการรับรู้เลยเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการบริหารแบบวางแผนของหัวหน้างานระดับต้น ($\bar{X} = 1.30$) และเมื่อพิจารณาเป็น

รายชื่อแล้ว พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่หัวหน้างานให้ความสนใจกับข้อผิดพลาดเพื่อนำมาปรับปรุงผลงานให้ได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 2.06$) รองลงมา มีการรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่หัวหน้างานใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 1.62$) และหัวหน้างานต้องเห็นผลงานต่ำกว่ามาตรฐานก่อน จึงจะเริ่มพยายามหาทางแก้ไข ($\bar{X} = 1.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์	1.77	0.98	นาน ๆ ครั้ง
ด้านการบริหารแบบวางเฉย	1.30	1.10	ไม่เคย
รวม	1.53	1.04	นาน ๆ ครั้ง

จากตารางที่ 22 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เพียงนาน ๆ ครั้งเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนของหัวหน้างานระดับต้น ($\bar{X} = 1.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้แล้วพบว่า พนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์บ่อยครั้งมากที่สุด ($\bar{X} = 1.77$) รองลงมา คือ การบริหารแบบวางเฉย ($\bar{X} = 1.30$) ตามลำดับ

ผลงานวิทยนัศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 23 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

ภาวะผู้นำแบบปล่อยตาม สบาย	ระดับพฤติกรรม					\bar{X}	(S.D.)	แปล ผล
	บ่อย มาก	บ่อย	บาง ครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่ เคย			
1.หัวหน้างานหลีกเลี่ยงในการเข้าไปมีส่วน เกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุการณ์ สำคัญ	0 (0)	16 (6.2)	82 (31.8)	41 (15.9)	119 (46.1)	0.98	1.01	ไม่ เคย
2.หัวหน้างานละเอียดและไม่ ยอมแก้ไขปัญหา	0 (0)	9 (3.5)	45 (17.4)	60 (23.3)	144 (55.8)	0.68	0.88	ไม่ เคย
3.เมื่อต้องการคำปรึกษา พนักงานต่างหาตัวหัวหน้าไม่ พบ	0 (0)	7 (2.7)	49 (19.0)	61 (23.6)	141 (54.7)	0.70	0.87	ไม่ เคย
4.หัวหน้างานเลี่ยงการ ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ	0 (0)	10 (3.9)	46 (17.8)	55 (21.3)	147 (57.0)	0.69	0.89	ไม่ เคย
5.หัวหน้างานมีการตอบสนอง ที่ล่าช้ากับปัญหาที่วิกฤต	1 (0.4)	13 (5.0)	45 (17.4)	65 (25.2)	134 (51.9)	0.71	0.94	ไม่ เคย
รวม						0.75	0.92	ไม่ เคย

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 23 พบว่า พนักงานไม่มีการรับรู้เลยเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายของหัวหน้างานระดับต้น ($\bar{X} = 0.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานหลีกเลี่ยงในการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญ ($\bar{X} = 0.98$) รองลงมา หัวหน้างานมีการตอบสนองที่ล่าช้ากับปัญหาที่วิกฤต ($\bar{X} = 0.71$) และเมื่อต้องการคำปรึกษาพนักงานต่างหาตัวหัวหน้าไม่พบ ($\bar{X} = 0.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการ
รับรู้รูปแบบภาวะผู้นำโดยรวม

ภาวะผู้นำ	\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง	2.21	0.74	นาน ๆ ครั้ง
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	1.53	1.04	นาน ๆ ครั้ง
ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย	0.75	0.92	ไม่เคย
รวม	1.5	0.9	นาน ๆ ครั้ง

จากตารางที่ 24 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เพียงนาน ๆ ครั้ง เกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำโดยรวมของหัวหน้าระดับต้น ($\bar{X} = 1.5$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า พนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมากที่สุด ($\bar{X} = 2.21$) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ($\bar{X} = 1.53$) และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ($\bar{X} = 0.75$) ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

ตารางที่ 25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในภาพรวมของการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง N = 258

ตัวแปร	r	Sig.
ภาวะผู้นำกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	.108**	.042
ภาวะผู้นำกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด	.168**	.003

**p<.05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 25 พบว่า สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .042 มีค่า

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .003 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .168

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรม
การเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง
กระทรวงการคลัง N = 258

ความเครียด / การเผชิญความเครียด	การรับรู้ภาวะผู้นำ					
	แบบแลกเปลี่ยน		แบบเปลี่ยนแปลง		แบบปล่อยตามสบาย	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
- ความเครียด	.075	.144	.034	.291	.125	.023
- การเผชิญความเครียดแบบมุ่ง มุ่งแก้ปัญหา	.092	.070	.133	.017	-.019	.381
- การเผชิญความเครียดแบบมุ่ง ลดอารมณ์	.157	.006	.120	.027	.014	.411

จากผลการวิจัยการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดนั้น พบว่า

1. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
2. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
3. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ต่อมา คือผลการวิจัยการรับรู้ภาวะผู้นำกับการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พบว่า

1. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนไม่มีความสัมพันธ์กับการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
2. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
3. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายไม่มีความสัมพันธ์กับการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

และจากผลการวิจัยการรับรู้ภาวะผู้นำกับการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ พบว่า

1. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

2. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

3. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายไม่มีความสัมพันธ์กับการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรม การเผชิญความเครียดของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับพฤติกรรมการเผชิญ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 258 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความเครียด แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 258 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 77.1) มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 36.4) มีอายุราชการหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 -5 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 25.6) มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 62.8) สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะ โสด (ร้อยละ 60.9) มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 20,000 บาท (ร้อยละ 30.2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะไม่มีบุตรหรือบุตรบุญธรรม (ร้อยละ 63.2) มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 20,000 บาท (ร้อยละ 40.7) มีภาระหนี้สินต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท (ร้อยละ 57.0)

1.2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประเมินตนเองว่าไม่เครียด คิดเป็นร้อยละ 61.63 มีความเครียดในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.03 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประเมินตนเองว่ามีความเครียดอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ มีเพียงร้อยละ 8.53 เท่านั้น

สำหรับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ของกลุ่มตัวอย่าง ที่พบมาก ได้แก่ รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.17 นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.03 และตื่นตื่นง่ายกับเหตุการณ์ไม่คุ้นเคย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.1

สำหรับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่าง ที่พบน้อย ได้แก่ รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22 รู้สึกหมดหวังในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 และ ภาวะวณกระวายอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

1.3 พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่กลุ่มตัวอย่างแสดงออก เมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งพฤติกรรมเผชิญความเครียด ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหา และพฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์ พบว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีภาวะเครียดมากขึ้น จะเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และแบบมุ่งลดอารมณ์ในระดับปานกลาง โดยเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มากกว่าแบบมุ่งลดอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.35 และ 1.01 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้มากที่สุด ได้แก่ การเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา, ยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความจริง และปรึกษากับผู้ที่เรารู้สึกไว้วางใจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ และเมื่อพบปัญหาจะแก้ไขปัญหานั้นที่สาเหตุของปัญหาที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง และพยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมมองใหม่ในทางที่ดีขึ้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.85, 1.72, 1.70) ตามลำดับ และพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้น้อย ได้แก่ การหาหรือปรึกษาจิตแพทย์, การขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ และการขอโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13, 0.43, 0.45 ตามลำดับ)

สำหรับพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้มากที่สุด ได้แก่ การหากิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิม, การเข้าสังคมหรือทำกิจกรรมบันเทิงร่วมกับผู้อื่น เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับครอบครัวหรือเพื่อนฝูง และนอนหลับมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75, 1.67, 1.58 ตามลำดับ) และ

พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้น้อย ได้แก่ การใช้ยานอนหลับ หรือยากล่อมประสาท, แสดงอารมณ์ขุ่นมัว ไม่สบายใจที่เกิดจากทำงานกับผู้อื่น หรือสิ่งของ เช่น ขว้างปาสิ่งของ หรือการทำกิจกรรมที่ไม่มีจุดหมาย เช่น กัดนิ้ว โยกตัว เดินไปเดินมา เป็นต้น และดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุรา เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22, 0.31, 0.34 ตามลำดับ)

1.4 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ

จากการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร มีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้างานระดับต้นเพียงนานๆ ครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.5) และเมื่อพิจารณาแต่ละรูปแบบแล้ว พบว่าพนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งมากที่สุด รองลงมา มีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ตามลำดับ

1. ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เพียงนานๆ ครั้งเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานระดับต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำด้านการมีอิทธิพลอย่างอุดมการณ์บ่อยครั้งมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านกระตุ้นทางปัญญา ตามลำดับ

2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เพียงนานๆ ครั้งเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของหัวหน้างานระดับต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์บ่อยครั้งมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบริหารแบบวางเฉย ตามลำดับ

3. ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย พบว่า พนักงานไม่มีการรับรู้เกี่ยวกับรูปแบบภาวะ (นำแบบปล่อยตามสบายของหัวหน้างานระดับต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการที่หัวหน้างานหลีกเลี่ยงในการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญ รองลงมา หัวหน้างานมีการตอบสนองที่ล่าช้ากับปัญหาที่วิกฤต และเมื่อต้องการคำปรึกษาพนักงานต่างหาตัวหัวหน้าไม่พบ ตามลำดับ

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์กับความเครียด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เท่ากับ 0.108 ($r = 0.108, p = 0.042$)

1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของกลุ่ม พบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เท่ากับ 0.168 ($r = 0.168, p = 0.003$)

2. การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 258 คน ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษิตตามข้อมูลข้างต้น จึงขออภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ($r = 0.108$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานนั้น มีแนวโน้มที่จะส่งผลให้พนักงานนั้นเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานได้ถูกกดดันจากหัวหน้างานระดับต้น ทำให้พนักงานนั้นเกิดความเครียด หรือความกังวลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เนื่องจาก พนักงานนั้นมีการรับรู้ภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน ซึ่งการรับรู้ภาวะผู้นำที่ทำให้พนักงานนั้นเกิดความเครียดมากที่สุด ก็คือ การรับรู้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เนื่องจากมีการให้รางวัลตามสถานการณ์ จึงทำให้พนักงานนั้นรู้สึกกดดันในการทำงานมากขึ้น บวกกับหัวหน้างานระดับต้นอยากให้พนักงานนั้นมีการพัฒนาและมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น และอาจจะมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุราชการหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี จึงทำให้ไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน จึงทำให้รู้สึกกดดันและเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานขึ้น

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ($r = 0.168$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อเกิดการรับรู้ของภาวะผู้นำ ก็จะทำให้เกิดความเครียด และเมื่อพนักงานนั้นเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ต้องมีการจัดการกับความเครียดหรือวิธีการเผชิญความเครียดขึ้น อาจอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่นั้น เมื่อต้อง

เผชิญกับปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน อาจเกิดจากผู้ร่วมงาน เกิดจากตนเอง ไม่ว่าเหตุการณ์นั้นจะก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากน้อยอย่างไร พนักงานส่วนกลางนั้น ก็จะใช้วิธีการเผชิญความเครียดทั้งแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งลดอารมณ์ เพื่อลดความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า องค์กรแห่งนี้ควรจะมีการพัฒนาภาวะผู้นำของหัวหน้างานระดับต้น โดยนำหลักการและแนวคิดของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เริ่มตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และการจัดอบรมสัมมนา ตลอดจนมีการติดตามผลของฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาภาวะผู้นำอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ในเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ หรือใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายๆ ทาง เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตพฤติกรรม ซึ่งจะทำได้ข้อมูลที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงและชัดเจนมากที่สุด

2.2 ควรทำการศึกษา เรื่องภาวะผู้นำ ความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานราชการอื่น ๆ เช่น กระทรวงอื่นๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนกลาง กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เพื่อศึกษาว่าแต่ละหน่วยงานนั้นมีภาวะผู้นำ ความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

- กวี วงศ์พัฒน์. ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพบัญชี, 2536.
- กัญญา พิรพัฒนานันท์. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กรกับการพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- จตุพร นำคิด. ความเป็นผู้นำ ความเป็นผู้คิดก้าวหน้าและการได้รับการสนับสนุนทางสังคมของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร[ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 27 สิงหาคม 2551. เข้าถึงได้จาก http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/detail.php?id=21176&word=การสนับสนุนทางสังคม#
- ชัยวัฒน์ ตุ่มทอง. ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 27 สิงหาคม 2551. เข้าถึงได้จาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Chaiwat_Toomthong/Chapter2.pdf
- ชินานันท์ ชูสกุล. “ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ.” การศึกษาปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- ฉัตรกัญญ์ ปิยะชนานนท์. “ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัทเชียงใหม่ฟู้ด แอนด์เบฟเวอร์เรจ จำกัด.” การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- ทัยรัตน์ พันธุ์แพ. “การประเมินภาวะเครียด การจัดการกับความเครียดและความต้องการพนักงานเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพี่เลี้ยงเด็กสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- นิตาพร บุตรแก้ว. “ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด และการเผชิญความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.
- ผ่องพรรณ วิโนจา. “ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

เอกชัย บุรณชน. “ภาวะผู้นำ ทักษะคิดต่องาน การมีส่วนร่วมในงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่
ดีขององค์กร: ศึกษาเฉพาะหัวหน้างานระดับต้น ของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์และร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามความเป็นจริงทุกข้อ ไม่เว้นข้อใดข้อหนึ่ง การตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลต่อตัวท่านและองค์กรแต่อย่างใด ทั้งนี้ ขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเก็บไว้เป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ทางการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านและเติมค่าลงในช่องว่าง

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี มากกว่า 51 ปี

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

 1 – 5 ปี 6 -10 ปี 11 – 15 ปี 16 – 20 ปี 21 – 25 ปี มากกว่า 25 ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ ระบุ.....

5. สถานภาพสมรส

 โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง

6. รายได้ครอบครัว

 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

7. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> 1 คน |
| <input type="checkbox"/> 2 คน | <input type="checkbox"/> 3 คน |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 คน | |

8. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท |

9. ภาระหนี้สิน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท | <input type="checkbox"/> 100,001 – 400,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 400,000 – 700,000 บาท | <input type="checkbox"/> 700,001 – 1,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 1,000,000 บาท | |



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด

ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง แสดงระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

ไม่เคยเลย หมายถึง ท่านไม่เคยมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้เลย

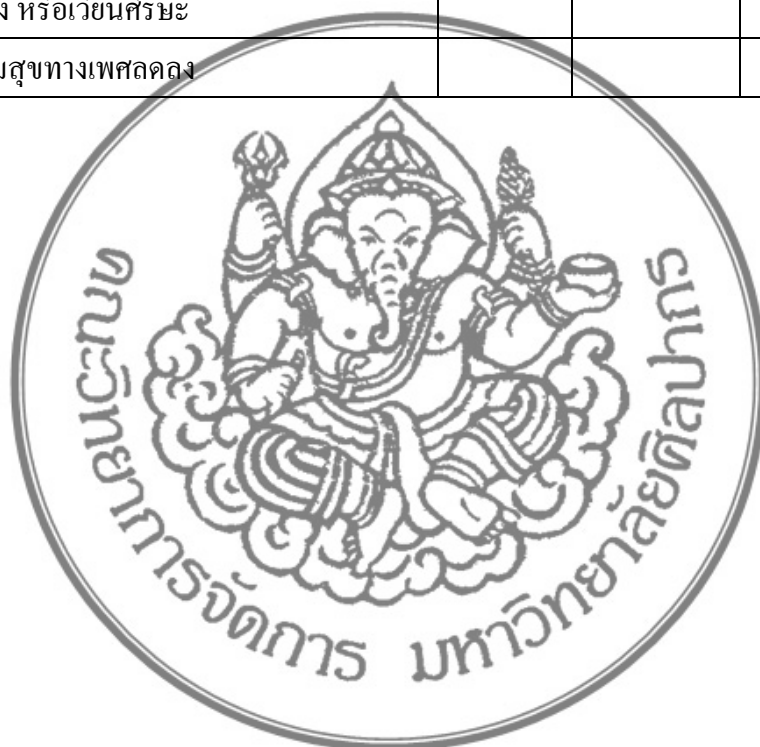
เป็นครั้งคราว หมายถึง ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้เป็นครั้งคราว

เป็นบ่อย ๆ หมายถึง ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้บ่อย ๆ

เป็นประจำ หมายถึง ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้เป็นประจำ

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
1. นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ				
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ				
3. ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด				
4. มีความวุ่นวายใจ				
5. ไม่อยากพบปะผู้คน				
6. ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง				
7. รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้าหมอง				
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเอง ไม่มีคุณค่า				
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา				
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
12. รู้สึกเพื่อยจนไม่มีแรงจะทำอะไร				
13. รู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากจะทำอะไร				
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง				
15. เสี่ยงสั้น ปากสั้น หรือมือสั้นเวลาไม่พอใจ				
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ				

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ			
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลังหรือไหล่				
18. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
19. มึนงง หรือเวียนศีรษะ				
20. ความสุขทางเพศลดลง				



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด

จุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบการกระทำหรือพฤติกรรม ที่ท่านแสดงออก เมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของท่าน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง **ที่ตรงกับพฤติกรรม หรือการกระทำที่ท่านแสดงออก** เมื่อท่านเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ตามความเป็นจริงมากที่สุด

ไม่เคยเลย หมายถึง ท่านไม่เคยมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เลย

เป็นครั้งคราว หมายถึง ท่านมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เป็นครั้งคราว

เป็นบ่อย ๆ หมายถึง ท่านมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้บ่อย ๆ

เป็นประจำ หมายถึง ท่านมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เป็นประจำ

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
1. พิจารณาปัญหา และพยายามแก้ไขปัญหาคือการทำงานที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น				
2. ขอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง				
3. ขอมรับว่าเหตุการณ์นั้นได้เกิดขึ้นและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้				
4. แก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตามประสบการณ์ที่เคยทำมาในอดีต				
5. เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา				
6. ปรึกษากับผู้ที่เรารู้สึกไว้วางใจ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์				
7. ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่า				
8. ศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และวิธีการแก้ไข โดยการสังเกต ชักถาม หรืออ่านหนังสือต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาคือดีขึ้น				

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด			
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ
9. จัดลำดับวิธีแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน				
10. เมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง				
11. ต้องแน่ใจว่า จะไม่เกิดความผิดพลาดจากการแก้ปัญหาที่รวดเร็วเกินไป				
12. พยายามให้ห่างไกลจากต้นเหตุแห่งความเครียด				
13. พยายามลืมปัญหาทั้งปวง หรือปล่อยวาง				
14. เสนอแนวทางยุติ หรือไกล่เกลี่ยปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชา				
15. ค้นหาเหตุแห่งความเครียด				
16. พยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแงุ่มใหม่ในทางที่ดีขึ้น				
17. ขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่น				
18. ขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ				
19. ทหารี่ หรือปรึกษาจิตแพทย์				
20. พูกระบายความไม่สบายใจ หรือปัญหาในการทำงานให้บุคคลสนิท และไว้วางใจ ฟัง				
21. พยายาม ไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น				
22. พุดคุยในเรื่องขบขัน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกับปัญหา แสดงอาการรื่นเริงเพื่อกลบเกลื่อนความไม่สบายใจ				
23. ทำกิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิม				

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด			
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ
24. เข้าสังคมหรือทำกิจกรรมบันเทิงร่วมกับ ผู้อื่นเช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับ ครอบครัวหรือเพื่อนฝูง				
25. สวดมนต์ ทำบุญ หรือปฏิบัติกิจทางศาสนา ต่าง ๆ				
26. นอนหลับมากขึ้น				
27. หลีกเลียงปัญหา หรือสถานการณ์ที่เป็น ปัญหาโดยการหยุดงาน ลาป่วย ลาพักผ่อน หรือหลีกเลียงการทำหน้าที่นั้น				
28. แสดงอารมณ์ขุ่นมัว ไม่สบายใจที่เกิดจาก การทำงานกับผู้อื่น หรือสิ่งของ เช่น ขว้างปา สิ่งของ				
29. จินตนาการว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว				
30. ไม่ทำอะไรกับปัญหาที่เกิดขึ้น ปล่อยให้ เรื่องของโชคชะตา				
31. ทำกิจกรรมที่ไม่มีจุดมุ่งหมาย เช่น กัดนิ้ว โยกตัว เดินไปเดินมา เป็นต้น				
32. รับประทานอาหาร ขนมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น				
33. ใช้นอนหลับ หรือยาแก้ปวดประสาท				
34. ดื่มเครื่องดื่มที่ผสมคาเฟอีน เช่น ชา กาแฟ เพิ่มมากขึ้น				
35. ดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุราเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว				
36. ไปฟังธรรม เข้าวัด หรือเดินปล่อยอารมณ์ ในสถานที่ร่มรื่น หรือนั่งสมาธิ				
37. หากำลังใจ การปลอบโยน ความเข้าใจ จาก บุคคลรอบข้าง				

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด			
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ
38. ทำจิตใจให้แจ่มใส เสมือนไม่มีอะไร เกิดขึ้น				
39. ซื่อปั้งตามศูนย์การค้า หรือตลาด				
40. พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา				
41. เทียบกลางคืน				
42. ใช้เทคนิคต่างๆ ในการผ่อนคลาย เช่น เล่น โยคะ				
43. อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคม ส่วนรวม				
44. คิดถึงสิ่งที่ทำให้สบายใจไปเรื่อยๆ มากกว่าที่จะคิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น				
45. ไปดูภาพยนตร์ หรือโทรทัศน์ เพื่อจะได้ คิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยลง				

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้นำ

แบบสอบถามเกี่ยวกับหัวหน้างาน ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่านในปัจจุบัน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นความจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ระดับพฤติกรรม				
		บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย
1	หัวหน้างานระบุความสำคัญของการมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน					
2	หัวหน้างานแสดงถึงความเฉลียวฉลาดและสมรรถภาพในการปฏิบัติงานสูง					
3	การตัดสินใจของหัวหน้างานนั้นจะคำนึงถึงผลที่ตามมาทางศีลธรรมและจริยธรรม					
4	หัวหน้างานแสดงให้เห็นถึงความแน่นอนในอุดมคติและค่านิยมที่ตนเองยึดถืออยู่					
5	หัวหน้างานปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี จนข้าพเจ้ามีความนับถือ					
6	หัวหน้างานมองการณ์ไกลถึงความเป็นไปได้ใหม่ๆ ที่น่าตื่นเต้นและท้าทาย					
7	หัวหน้างานให้กำลังใจพนักงานอย่างต่อเนื่อง					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับพฤติกรรม				
		บ่อย มาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย
8	หัวหน้างานทำให้ข้าพเจ้ามุ่งความสนใจว่าจะปฏิบัติงานอย่างไรเพื่อให้งานสำเร็จ					
9	หัวหน้างานกระตุ้นและสนับสนุนข้าพเจ้าให้มองปัญหาอย่างหลากหลาย					
10	หัวหน้างานส่งเสริมพนักงานให้นั่งประเด็นที่ยังไม่เป็นปัญหาขึ้นมา ร่วมกันพิจารณา					
11	หัวหน้างานหาวิธีต่างๆ ในการแก้ปัญหา					
12	หัวหน้างานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของข้าพเจ้า					
13	หัวหน้างานส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
14	หัวหน้างานให้ความสนใจพนักงานที่ไม่ได้รับความสนใจจากคนอื่นเท่าที่ควร					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ข้อที่	ข้อความ	ระดับพฤติกรรม				
		บ่อย มาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย
15	หัวหน้างานตอบสนองความต้องการ ของข้าพเจ้าเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน กับการได้รับการสนับสนุนจาก ข้าพเจ้า					
16	หัวหน้างานบอกข้าพเจ้าอย่างชัดเจน ว่าจะได้รับผลตอบแทนอะไรถ้า ทำงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด					
17	หัวหน้างานทำให้มั่นใจว่า จะได้รับ รางวัลที่เหมาะสมจากความสำเร็จใน การทำงาน					
18	หัวหน้างานแสดงความพอใจ เมื่อ ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้ดี					
19	หัวหน้างานต้องให้งานล้ามือก่อน จึงเริ่มดำเนินการได้					
20	หัวหน้างานต้องเห็นผลงานที่ต่ำกว่า มาตรฐานก่อน จึงจะเริ่มพยายาม หาทางแก้ไข					
21	หัวหน้างานใช้กฎระเบียบอย่าง เคร่งครัด					
22	หัวหน้างานแสดงให้เห็นความเชื่อ ของตนเองที่ว่า“งานใดยังไม่พัง ก็ยัง ไม่ต้องแก้ไข”					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับพฤติกรรม				
		บ่อย มาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย
23	หัวหน้างานให้ความสนใจกับ ข้อผิดพลาดเพื่อนำมาปรับปรุงผลงาน ให้ได้มาตรฐาน					
24	หัวหน้างานหลีกเลี่ยงในการเข้าไปมี ส่วนเกี่ยวข้องกับเมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญ					
25	หัวหน้างานละเอียด และไม่ยอมแก้ไข ปัญหา					
26	เมื่อต้องการคำปรึกษาพนักงานต่างหา ตัวหัวหน้าไม่พบ					
27	หัวหน้างานถึงการตัดสินใจในเรื่อง ต่าง ๆ					
28	หัวหน้างานมีการตอบสนองที่ล่าช้า กับปัญหาที่วิกฤต					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ระดับปริญญาตรี

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นางสาวอนันยา สว่างไสว
 ที่อยู่ 790/50 ซอยเพชรเกษม 68 ถนนเพชรเกษม แขวงบางแคเหนือ
 จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10160

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ.2544 สำเร็จการศึกษาชั้นประถมศึกษาโรงเรียนสมาคมสตรีไทย
 จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- พ.ศ.2550 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสายปัญญา
 ในพระบรมราชินูปถัมภ์
- พ.ศ.2554 ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต
 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นางสาวปราณิศา พดด้วง
 ที่อยู่ 160/174 ตำบลบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130
 ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2544 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเซนต์ฟรังซิส
 ซาเวียร์ คอนแวนต์

พ.ศ.2550 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเซนต์ฟรังซิส
 ซาเวียร์ คอนแวนต์

พ.ศ.2554 ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต
 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี