

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด  
วิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการประสบความสำเร็จ  
และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ



นางสาวรติกร ลีละยุทธสุนทร

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-4562-1

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS AMONG WORK STRESSORS, STRESS, COPING WITH STRESSORS,  
AND COPING WITH STRESS: THE MODERATING EFFECTS OF STRESSOR TOLERANCE,  
NEED FOR ACHIEVEMENT, AND NEED FOR AFFILIATION

Miss Ratikorn Leelayutsoontorn

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in Industrial and Organizational Psychology

Faculty of Psychology  
Chulalongkorn University

Academic Year 2003

ISBN 974-17-4562-1

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ

โดย

นางสาว รติกร สีละยุทธสุนทร

ภาควิชา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชชาวุธ

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะจิตวิทยา

(รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุญชัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวินท์ ชัมมนันทกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชชาวุธ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณระพี สุทธิวรรณ)

รติกร ลีละยุทธสุนทร: ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ. (RELATIONSHIPS AMONG WORK STRESSORS, STRESS, COPING WITH STRESSORS, AND COPING WITH STRESS: THE MODERATING EFFECTS OF STRESSOR TOLERANCE, NEED FOR ACHIEVEMENT, AND NEED FOR AFFILIATION)

อ. ที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชาวุธ, 98 หน้า. ISBN 974-17-4562-1.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่าง 4 ตัวแปร คือ ตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ มาตรฐานการรับรู้ตัวก่อความเครียดในงาน มาตรฐานความเครียด มาตรฐานวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด มาตรฐานวิธีการจัดการกับความเครียด มาตรฐานความอดทนต่อแรงกดดัน มาตรฐานความต้องการสำเร็จและมาตรฐานความต้องการสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 120 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการประสบความสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด
2. วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับตัวก่อความเครียดในงาน
3. ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ( $r = -.23, p < .05$ ) แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ( $r = .19, p < .05$ ) และการระบายความเครียด ( $r = .21, p < .05$ )
4. ความอดทนต่อแรงกดดันส่งผลทางลบต่อการระบายความเครียด ( $\beta = -.41, p < .01$ ) และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ( $\beta = -.24, p < .01$ )
5. ความต้องการสำเร็จส่งผลทางบวกต่อการวางแผน ( $\beta = .47, p < .01$ ) การแก้ปัญหา ( $\beta = .46, p < .01$ ) และการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ( $\beta = .46, p < .01$ )
6. ความต้องการสัมพันธ์ส่งผลทางบวกต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ( $\beta = .52, p < .01$ ) การแสวงหาความเพลิดเพลิน ( $\beta = .24, p < .01$ ) และการปรับความคิดโดยการยอมรับความเป็นจริง ( $\beta = .22, p < .05$ )

สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ลายมือชื่อนิติ.....  
ปีการศึกษา 2546 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

## 4478135538 : MAJOR INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

KEY WORD: WORK STRESSORS / STRESS / COPING WITH STRESSORS / COPING WITH STRESS / STRESSOR TOLERANCE / NEED FOR ACHIEVEMENT / NEED FOR AFFILIATION.

RATIKORN LEELAYUTSOONTORN: RELATIONSHIPS AMONG WORK STRESSORS, STRESS, COPING WITH STRESSORS, AND COPING WITH STRESS: THE MODERATING EFFECTS OF STRESSOR TOLERANCE, NEED FOR ACHIEVEMENT, AND NEED FOR AFFILIATION. THESIS ADVISOR : PROF. DR. CHAIYAPORN WICHAWUT, Ph.D., 98 pp.  
ISBN 974-17-4562-1.

The purpose of this research was to study the relationships among work stressors, stress, coping with stressors, and coping with stress. The moderating effects of stressor tolerance, need for achievement, and need for affiliation on the relationship between work stressors and stress were also investigated. The instruments were Work Stressors Scale, Stress Scale, Coping with Stressors Scale, Coping with Stress Scale, Stressor Tolerance Scale, Need for Achievement Scale, and Need for Affiliation Scale. The subjects were 120 employees in a business company.

It was found that

1. Stressor tolerance, need for achievement, and need for affiliation did not moderate relationship between work stressors and stress.
2. Coping with stressors had no correlation with work stressors.
3. Stress had a negative correlation with positive thinking ( $r = -.23, p < .05$ ), but had a positive correlation with seeking social supports ( $r = .19, p < .05$ ) and tension release ( $r = .21, p < .05$ ).
4. Stressor tolerance had a negative effect on seeking social supports ( $\beta = -.41, p < .01$ ) and tension release ( $\beta = -.24, p < .01$ ).
5. Need for achievement had positive effects on planning ( $\beta = .47, p < .01$ ), problem solving ( $\beta = .46, p < .01$ ), and positive thinking ( $\beta = .46, p < .01$ ).
6. Need for affiliation had positive effects on seeking social supports ( $\beta = .52, p < .01$ ), pleasure seeking ( $\beta = .24, p < .01$ ), and positive thinking ( $\beta = .22, p < .05$ ).

Field of study Industrial and Organizational Psychology Student's signature.....

Academic year 2003

Advisor's signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชาวุธ ที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งสละเวลาในการให้คำแนะนำและ ข้อคิดต่าง ๆ ในทุกขั้นตอนของการทำงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวินท์ ธัมมพันธ์กุล ประธานหลักสูตร จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ และประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.พรวรรณระพี สุทธิวรรณ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาและให้ คำแนะนำอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติและอาจารย์สุกัลยา สว่าง ที่ให้ คำปรึกษาและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณมณฑป วจนวิสุทธิ คุณจิระพงษ์ พงษ์นภา และคุณรัชณี วรรณพาน ที่ให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนช่วยให้การ ดำเนินการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่น

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่คอยช่วยเหลือประสานงานในการแจกจ่าย และเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ที่ให้การสนับสนุนด้านการเรียนแก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่มีส่วนสำคัญในการทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และขอขอบคุณ กำลังใจจากผู้ที่ไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้

จิตวิทยา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	24
กรอบความคิดในการวิจัย.....	24
สมมติฐานการวิจัย.....	28
ขอบเขตของการวิจัย.....	28
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	29
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	32
2. วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากร.....	33
กลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การพัฒนาเครื่องมือและประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4. อภิปรายผลการวิจัย.....	67
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	77
รายการอ้างอิง.....	81

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	85
ภาคผนวก ก.....	86
ภาคผนวก ข.....	87
ภาคผนวก ค.....	89
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	98



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1	การแสดงผลของความคิด ..... 12
2	ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานการรับรู้ตัวก่อความคิดในงาน โดยการวิเคราะห์สัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร..... 35
3	ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานความคิด โดยการวิเคราะห์สัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร..... 37
4.1	ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานวิธีการจัดการกับตัวก่อความคิด ด้านการวางแผน โดยการวิเคราะห์สัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร..... 39
4.2	ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานวิธีการจัดการกับตัวก่อความคิด ด้านการแก้ปัญหา โดยการวิเคราะห์สัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร..... 39
5.1	ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานวิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการปรับ ความคิดโดยการยอมรับความจริง โดยการวิเคราะห์สัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อ แต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร..... 40
5.2	ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานวิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการปรับ ความคิดโดยการบิดเบือนความจริง โดยการวิเคราะห์สัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อ แต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร..... 41
5.3	ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานวิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการผ่อนคลาย โดยการวิเคราะห์สัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร..... 41
5.4	ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานวิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการแสวงหาการ สนับสนุนทางสังคม โดยการวิเคราะห์สัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับ คะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร..... 42
5.5	ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานวิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการระบาย ความคิด โดยการวิเคราะห์สัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวม ของข้ออื่น ๆ ในมาตร..... 42

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
5.6 ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานวัดวิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการแสวงหา ความเพลิดเพลิน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนน รวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร.....	43
6 ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานวัดความอดทนต่อแรงกดดัน โดยการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร.....	44
7 ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานวัดความต้องการสำเร็จ โดยการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร.....	46
8 ผลการวิเคราะห์รายชื่อของมาตรฐานวัดความต้องการสัมพันธ์ โดยการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร.....	48
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนน จากตัวแปรต่าง ๆ .....	51
10 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายทำนายความเครียด.....	54
11 ก การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงซ้อนทำนายความเครียดจากตัวก่อนความเครียดในงาน โดยมีความอดทนต่อแรงกดดันเป็นตัวแปรกำกับ.....	57
11 ข การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงซ้อนทำนายความเครียดจากตัวก่อนความเครียดในงาน โดยมีความต้องการสำเร็จเป็นตัวแปรกำกับ.....	57
11 ค การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงซ้อนทำนายความเครียดจากตัวก่อนความเครียดในงาน โดยมีความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ.....	57
12 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายทำนายตัวก่อนความเครียดในงาน มิติ ก จากวิธีการจัดการ กับตัวก่อนความเครียด .....	58
13 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทำนายการส่งผลของความต้องการสำเร็จต่อ วิธีการจัดการกับตัวก่อนความเครียด.....	59
14 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายทำนายการส่งผลของความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จและความต้องการสัมพันธ์ต่อวิธีการจัดการกับความเครียด.....	61
15.1 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทำนายการส่งผลของความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ต่อการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง.....	63

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15.2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทำนายการส่งผลของความอดทนต่อแรงกดดัน และความต้องการสัมพันธ์ต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม.....	63
15.3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทำนายการส่งผลของความอดทนต่อแรงกดดัน และความต้องการสัมพันธ์ต่อการระบายความเครียด.....	63
16.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความต้องการสำเร็จกับความเครียดและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนระหว่างความต้องการสำเร็จกับความเครียด โดยควบคุมการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง.....	65
16.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความต้องการสัมพันธ์กับความเครียดและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนระหว่างความต้องการสำเร็จกับความเครียด โดยควบคุมการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง.....	65
16.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความอดทนต่อแรงกดดันกับความเครียดและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนระหว่างความอดทนต่อแรงกดดันกับความเครียด โดยควบคุมการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม.....	66
16.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความต้องการสัมพันธ์กับความเครียดและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนระหว่างความต้องการสัมพันธ์กับความเครียด โดยควบคุมการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม.....	66
16.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความอดทนต่อแรงกดดันกับความเครียดและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนระหว่างความอดทนต่อแรงกดดันกับความเครียด โดยควบคุมการระบายความเครียด.....	66
17 การวิเคราะห์องค์ประกอบของความแตกต่างระหว่างบุคคลกับวิธีการจัดการ.....	75

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
1	ตัวก่อความเครียดในงานตามแนวความคิดของ Marshall และ Cooper (1979)..... 7
2	กรอบความคิดในการวิจัย..... 27
3	โมเดลเพื่อทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับ..... 55
4	โมเดลใหม่จากผลการวิจัย..... 76



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคล ที่เกิดขึ้นหลังจากการรับรู้และประเมินแล้วว่า สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เข้ามากระทบนั้น มีมากเกินกว่าความสามารถของตัวเขาในการจัดการหรือควบคุมได้ โดยสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในที่นี้ คือ ตัวก่อความเครียด (stressor) ที่ทำให้เกิดความเครียด (stress) และส่งผลต่อตัวบุคคลในด้านจิตใจ คือ วิตกกังวล ฉุนเฉียว สับสน ด้านร่างกายมีการทำงานที่ผิดปกติ เช่น ปวดหัว ปวดท้อง เป็นไข้ และถ้าความเครียดในตัวบุคคลมีปริมาณมาก อาจเป็นสาเหตุของโรคต่างๆได้อีก เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคหลอดเลือดหัวใจอุดตัน และยังส่งผลให้บุคคลแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรม คือ ก้าวร้าว เบื่อหน่าย ไม่ต้องการทำงาน ซึ่งส่งผลของความเครียดต่อตัวบุคคลยังกระทบต่อเนื่องถึงตัวองค์กรด้วย คือ การขาดงาน การลาออก ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ผลผลิตที่ลดลงและประสิทธิผลที่ลดลงขององค์กร

ผลของความเครียด นอกจากจะส่งผลต่อตัวบุคคลแล้วยังส่งผลต่อตัวองค์กรด้วย จึงทำให้ปัญหาเรื่องความเครียดเริ่มกลายเป็นปัญหาที่สำคัญต่อการทำงาน โดยจากการศึกษาของ Sethi และ Schuler (1984) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดในงานไว้ 4 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านเกี่ยวกับสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคคล เช่น โรคภัยไข้เจ็บต่างๆ และอุบัติเหตุจากการทำงาน มีผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์หลายคนเชื่อว่า อาการป่วยประมาณ 50-70% มีสาเหตุมาจากความเครียด
- (2) ด้านการเงินขององค์กร จากการสูญเสียเวลาทำงานอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยของพนักงาน หรือการได้รับอุบัติเหตุในงานของพนักงาน ส่งผลให้องค์กรมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลสุขภาพของพนักงาน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขาดงาน หรือการลาออกจากงานของพนักงาน ซึ่งทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่อีกด้วย
- (3) ด้านประสิทธิผลขององค์กร บุคคลเมื่อเกิดความเครียด ก็เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความเครียด เช่น ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ ก้าวร้าว ขโมยของในองค์กร ไม่ตั้งใจทำงาน ซึ่ง

พฤติกรรมเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่ส่งผลให้ศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ลดลง ผลผลิตขององค์การลดลง มีประสิทธิผลน้อยลง ทำให้ไม่เป็นที่ ต้องการของลูกค้ำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์การโดยรวม

- (4) ด้านระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย ที่ต้องให้ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ในการทำงานที่ดี ซึ่งในต่างประเทศได้เริ่มให้ความสำคัญในการออกระเบียบ กฎหมายบังคับให้สถานที่ทำงานจัดสภาพแวดล้อมที่ดีแก่พนักงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัญหาเรื่องความเครียดนำมาซึ่งความสูญเสีย ทั้งทางด้านสุขภาพของพนักงาน ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นและผลผลิตที่ด้อยลงขององค์การ ดังนั้น ในงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จึงมีนักวิจัยหลายท่านสนใจศึกษา ความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าก่อให้เกิดผลทางลบอันใดต่อพนักงานและ องค์การ โดยในการศึกษาแต่ละครั้งจะมีการแบ่งประเภทของตัวก่อความเครียดในงานที่ศึกษาไว้ แตกต่างกันไป อาทิเช่น ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่และภาระงานที่มาก (Bagozzi, 1978; Caplan & Jones, 1975) ภาระงานที่มาก ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความคลุมเครือของงานในอนาคต (Van Dijkhuizen & Reich, 1980) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความคลุมเครือใน บทบาทหน้าที่ บทบาทหน้าที่ที่มากเกินไป (Kirmeyer & Diamond, 1985; Orpen, 1982) ความ จำกััดของทรัพยากร ความมั่นคงในงาน ความกดดันเรื่องเวลา (Garst, Frese, & Molenaar, 2000) เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมองว่า ตัวก่อความเครียดในงาน เป็นสถานการณ์หรือข้อ เรียกร้องที่เกี่ยวข้องกับงานภายนอกที่เข้ามากระตุ้นให้บุคคลเกิดการรับรู้และประเมินว่า ตนเอง เกิดความเครียดและนำไปสู่ผลทางลบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

อย่างไรก็ดี ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียดนั้น ก็มักมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่เข้ามากำกับทำให้ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัว บุคคลมีความแตกต่างกันด้วย ปัจจัยที่นิยมศึกษากันมากมักจะเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ สภาพแวดล้อม และลักษณะทางประชากร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความแตกต่าง ระหว่างบุคคลใน 3 ลักษณะ คือ ความอดทนต่อแรงกดดัน (Stressor Tolerance) ความต้องการ สำเร็จ (Need for Achievement) และความต้องการสัมพันธ์ (Need for Affiliation) ว่าส่งผลต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียดอย่างไร

ความอดทนต่อแรงกดดันที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้นิยามว่าเป็นความเข้มแข็งของจิตใจ ในการทนต่อสิ่งเข้ามากระทบ และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ตนเผชิญอยู่ เพื่อให้การดำเนินงานของ ตนเองบรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ ซึ่งในสถานการณ์หรือปัญหาเดียวกัน บุคคลที่มีความอดทน

ต่อแรงกดดันสูงจะสามารถปรับตัวและทนรับแรงกดดันได้ดีกว่าบุคคลที่มีความอดทนต่อแรงกดดันต่ำกว่า ซึ่งจะส่งผลให้ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลมีความแตกต่างกัน

ส่วนความต้องการสำเร็จและความต้องการสัมพันธในการศึกษาคั้งนี้ ได้นิยามตามแนวความคิดของ McClelland (1985) โดยได้นิยามความหมายของความต้องการสำเร็จว่า หมายถึงความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความสามารถของตนเอง ชอบตั้งเป้าหมายและพยายามไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถ ชอบทำในสิ่งที่ยากและพยายามทำให้ดีกว่าบุคคลอื่น รวมถึงความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคและปัญหาต่างๆ และยังต้องการข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับงานด้วย โดยบุคคลที่ต้องการสำเร็จสูงจะมองงานที่ยากว่าเป็นความท้าทาย มีการคิดและวางแผนการทำงาน ชอบเอาชนะปัญหา ซึ่งความแตกต่างของความต้องการสำเร็จนี้น่าจะส่งผลให้ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลแตกต่างกันด้วย

สำหรับความต้องการสัมพันธนั้น หมายถึง ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการเพื่อน ปรารถนาให้ผู้อื่นสนใจ ยอมรับและเห็นอกเห็นใจตนเอง และยังต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้อบอุ่น ยืนยาว สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการสัมพันธสูงนั้นจะชอบสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะป็นหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องในการทำงาน และการได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่นนั้น เป็นแรงผลักดันที่น่าจะมีผลต่อระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลด้วย เนื่องจากการได้มาซึ่งการยอมรับ อาจทำให้บุคคลที่ต้องการสัมพันธสูงต้องเผชิญหน้ากับการรักษาสายสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกเหนือจากการทำงานตามหน้าที่แล้ว

นอกจากการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์โดยตรงของตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียดแล้วนั้น ยังมีคำถามที่น่าสนใจศึกษาเพื่อหาคำตอบอีกหนึ่งคำถาม คือ บุคคลที่เลือกใช้วิธีการจัดการกับปัญหาหรือตัวก่อความเครียดจะมีตัวก่อความเครียดในงานอยู่ในระดับใด โดยผู้วิจัยเห็นว่าบุคคลที่เลือกใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดน่าจะมีระดับของตัวก่อความเครียดในงานต่ำ เนื่องจากวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด (Coping with stressors) จะหมายถึงการจัดการกับสิ่งกระตุ้นหรือตัวก่อความเครียด โดยมุ่งเน้นการจัดการกับต้นเหตุของปัญหา เผชิญหน้ากับปัญหาและวางแผนแก้ปัญหา มุ่งเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่ก่อความเครียดให้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ด้วยการพิจารณาถึงสาเหตุของปัญหาและหาแนวทางในการ

จัดการแก้ไขหรือดำเนินการต่อไป จึงเป็นวิธีการลดความเครียดหรือกำจัดความเครียดจากตัวก่อความเครียดโดยตรง ส่งผลให้ตัวก่อความเครียดในงานซึ่งเป็นปัญหาในการทำงานลดลง

เมื่อมีการศึกษาประเด็นเรื่องวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ก็ควรศึกษาควบคู่ไปกับวิธีการจัดการกับความเครียด (Coping with stress) โดยบุคคลที่เลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียดจะมีความเครียดอยู่ในระดับใด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความเป็นไปได้ที่วิธีการจัดการกับความเครียดจะส่งผลให้ความเครียดลดลง เนื่องจากวิธีการจัดการกับความเครียดหมายถึงการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น หรือปรับเปลี่ยนระดับของความเครียดให้ลดลง พิเคราะห์เฉพาะปลายเหตุของปัญหา โดยไม่คำนึงถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และไม่ได้จัดการหรือแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา เมื่อบุคคลใช้วิธีการจัดการกับความเครียด บุคคลจะเกิดความสบายใจ ไม่คิดถึงปัญหา จึงสามารถลดหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งวิธีการจัดการกับความเครียดนี้จะเป็นเพียงการบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นในขณะนั้น เพื่อให้ตนเองเกิดความสบายใจจากสถานการณ์ โดยที่ปัญหานั้นก็ยังคงอยู่

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียดแล้ว ยังเป็นไปได้อีกหรือไม่ว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลจะยังส่งผลถึงแนวโน้มการเลือกใช้วิธีการจัดการที่แตกต่างกันด้วย โดยบุคคลที่เลือกใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดอาจมีลักษณะส่วนบุคคลบางประการที่แตกต่างจากบุคคลที่เลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียด

ประเด็นที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การควรศึกษา เพื่อนำไปใช้ในบริหารงานบุคคล ทั้งการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์การตั้งแต่แรกเข้า เนื่องจากการคัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะส่วนบุคคลและวิธีการจัดการที่เหมาะสมกับองค์การ จะช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆขององค์การ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน และนำมาซึ่งผลผลิตที่มีคุณภาพขององค์การ ดังนั้น และการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อพัฒนาทักษะในการจัดการกับตัวก่อความเครียดและความเครียดของพนักงานในองค์การ

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ดังกล่าว



## แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. ตัวก่อความเครียดในงาน (Work stressors)

ในการศึกษาเรื่องความเครียดจากการทำงาน หนึ่งในคำถามพื้นฐานที่นักวิจัยเกี่ยวกับจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การให้ความสนใจ คือ ปัจจัยใดในงานที่ส่งผลต่อสุขภาพและความพึงพอใจในงานของพนักงาน เนื่องมาจากสุขภาพและความพึงพอใจของพนักงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน และส่งผลต่อผลผลิตขององค์การด้วย

โดยนักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานมักจะทำให้ความเห็นที่คล้ายกันว่า ความเครียดจากการทำงาน อาทิเช่น Fried, Rowland, และ Ferris (1984) กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นผลมาจากความไม่สมดุลระหว่างข้อเรียกร้องทางสภาพแวดล้อมและความสามารถของตัวบุคคล หรือ Beeir และ Newman (1978) ที่กล่าวถึงความเครียดจากการทำงานว่าเป็นสภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับงานของแต่ละบุคคล และเกิดมีการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคลที่มีผลทำให้ตัวเขามีพฤติกรรมเปลี่ยนไปจากปกติ

นอกจากนี้ยังมี Ross และ Altmaier (1994) ที่อธิบายความเครียดจากการทำงานว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของบุคคล เมื่อข้อเรียกร้องจากการทำงานนั้นมีมากเกินไปความสามารถของบุคคลที่จะจัดการได้ จึงอาจสรุปได้ว่า ความเครียดจากการทำงาน คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานนี้จะรวมทั้งลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมของตัวบุคคล

ดังนั้น ความเครียดจากการทำงานจึงเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือที่เรียกอีกนัยหนึ่งว่า ตัวก่อความเครียดในงาน (Work stressors) และในการศึกษาแต่ละครั้งจะมีการแบ่งประเภทของตัวก่อความเครียดในงานแตกต่างกัน อาทิเช่น Spector, Chen, และ O'Connell (2000) ได้แบ่งตัวก่อความเครียดในงานไว้ 6 ประเภท คือ (1) การขาดการควบคุม (2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (3) การบีบบังคับจากองค์การ (4) ความคลุมเครือในบทบาทและหน้าที่ (5) ความขัดแย้งในบทบาทและหน้าที่ และ (6) ภาระงานที่มาก

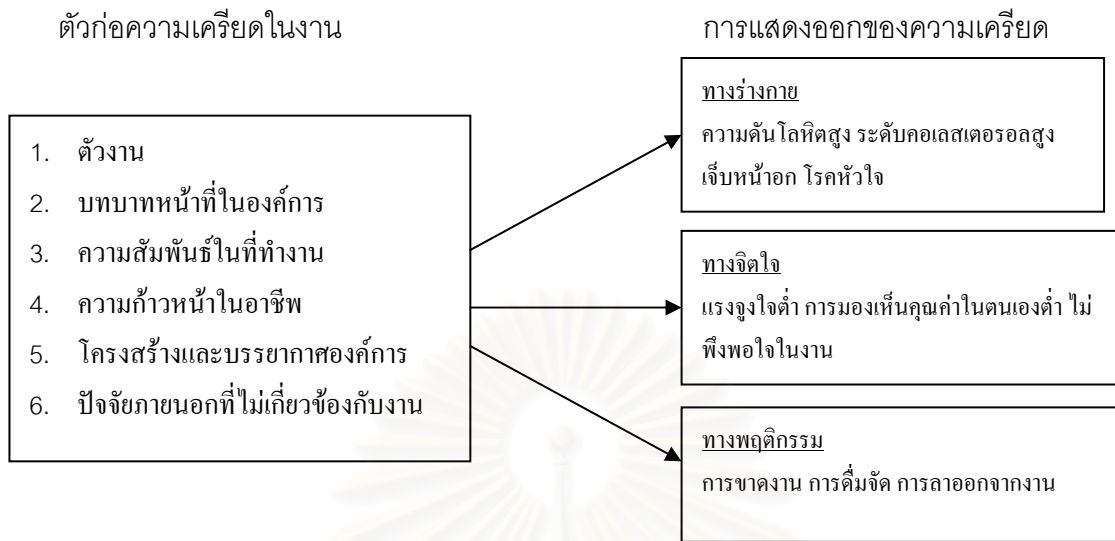
ในขณะที่ Cordes และ Dougherty (1993) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ (1) ลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย ความขัดแย้งในบทบาทและหน้าที่ ความคลุมเครือในบทบาทและหน้าที่ และบทบาทและหน้าที่ที่มากเกินไป และ (2) ลักษณะองค์การ ประกอบด้วย ความเหมาะสมระหว่าง

ตัวบุคคลกับองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงในองค์การ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น นโยบายและกฎระเบียบขององค์การ

นอกจากนี้ยังมี Arnold และ Feldman (1986) ที่แบ่งไว้ 3 ประเภท คือ (1) ลักษณะงาน ประกอบด้วย ความขัดแย้งในบทบาทและหน้าที่ ความคลุมเครือในบทบาทและหน้าที่ และบทบาทและหน้าที่ที่มาก/น้อยเกินไป (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง จำนวนการติดต่อกับผู้อื่น การจัดการกับพนักงานในแผนก/ฝ่ายอื่นๆ และบรรยากาศขององค์การ และ (3) ปัจจัยส่วนบุคคล และจาก Ivancevich และ Matteson (1999) ที่แบ่งไว้ 3 ประเภท คือ (1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานที่เกิดจากความร้อนหรือมลพิษต่างๆ (2) ตัวบุคคล เกิดจากความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความคาดหวังของตนเอง การที่ต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จตามความคาดหวังของบุคคลอื่น ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ ความต้องการข้อมูลข่าวสารที่แน่นอนในการทำงาน และ (3) กลุ่มและองค์การ เกิดจากสัมพันธภาพของกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความสนใจรับฟังปัญหาของกันและกัน หรือเกิดจากโครงสร้างขององค์การ นโยบายและการบริหารงานขององค์การ

ถึงแม้ว่าการแบ่งประเภทของตัวก่อความเครียดในงานในการศึกษาแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันบ้าง แต่ก็ยังจัดได้ว่ามีความคล้ายคลึงกันอยู่มาก ซึ่งประเภทของตัวก่อความเครียดในงานที่แบ่งไว้ ส่วนมากมักจะเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่นในที่ทำงาน ระบบและนโยบายในการบริหารองค์การ โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตัวก่อความเครียดในงานตามแนวความคิดของ Marshall และ Cooper (1979) เนื่องจากมีความครอบคลุมประเภทของตัวก่อความเครียดในงานและแบ่งประเภทได้อย่างชัดเจน ซึ่ง Marshall และ Cooper (1979) ได้เสนอตัวก่อความเครียดในงานและการแสดงออกของความเครียดตามโมเดล ดังต่อไปนี้

## รูปที่ 1 ตัวก่อความเครียดในงานตามแนวความคิดของ Marshall และ Cooper (1979)



(1) ตัวงาน (Intrinsic to the job) ความเครียดที่เกิดจากการทำงานส่วนใหญ่จะมาจากลักษณะงานที่ทำเป็นประจำ ทำทุกวัน เกิดความเครียดสะสมในตัวบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ สภาพการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียงดัง แสงสว่าง กลิ่นในที่ทำงาน และตัวกระตุ้นอื่นๆ ที่มากระทบต่ออารมณ์และจิตใจของบุคคล (Kelly & Cooper, 1981) การทำงานเป็นกะ ซึ่งลักษณะของการทำงานเป็นกะ จะรบกวนสภาพร่างกายและจิตใจในการปรับตัวให้เข้ากับงาน ซึ่งโง่งในการทำงานนานเกินไป จากการศึกษาของ Breslow และ Buell (1960) พบว่าพนักงานที่ทำงานนานกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความเสี่ยงเป็น 2 เท่าของการตายด้วยโรคเส้นเลือดเลี้ยงหัวใจผิดปกติ การทำงานที่เสี่ยงและเป็นอันตราย จะส่งผลให้เกิดความเครียดสูง

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านภาระงานที่มากเกินไป ซึ่งก็มีการศึกษากันอย่างกว้างขวาง (Ivancevich, Matteson, & Preston, 1982; Jex & Bliese, 1999) แบ่งได้เป็น ภาระงานที่มากเกินไปในเชิงปริมาณ เช่น การทำงานหลายชิ้นในระยะเวลาจำกัด และภาระงานที่มากเกินไปในเชิงคุณภาพ คือ การทำงานที่ยาก ใช้ทักษะและความสามารถสูงในการทำงาน และภาระงานที่น้อยเกินไป คือ การที่ตนเองได้ทำงานน้อยกว่าคนอื่น ๆ ไม่มีโอกาสแสดงความสามารถ เกิดอาการเบื่อหน่ายหรือน้อยเนื้อต่ำใจในการทำงาน ทั้งสองปัจจัยนี้ ไม่ว่าจะเป็ภาระงานที่มากหรือน้อยเกินไปก็ส่งผลต่อความเครียด

(2) บทบาทหน้าที่ในองค์กร (Role in the organization) ถ้าบทบาทหน้าที่ของพนักงานในองค์กรถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจได้อย่างชัดเจนว่า องค์กร

คาดหวังให้พนักงานแสดงบทบาทหน้าที่อย่างไรในการทำงาน ก็คงไม่เกิดความขัดแย้ง คลุมเครือ ในบทบาทหน้าที่ของตนแน่นอน แต่เนื่องจากองค์การไม่ได้มีการสื่อสารให้กับพนักงานทราบ ว่า องค์การคาดหวังสิ่งใดจากบทบาทหน้าที่ของตัวพนักงาน ทำให้บทบาทหน้าที่กลายเป็นตัวก่อ ความเครียดอย่างหนึ่งในการทำงาน

โดยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ได้ระบุว่า บทบาทหน้าที่ในการทำงานที่ ก่อให้เกิดความเครียดมี 2 รูปแบบ คือ ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity) เกิดขึ้น เมื่อพนักงานมีข้อมูลที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายในการทำงาน ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ ของตนในองค์การ ไม่ทราบถึงความคาดหวังขององค์การและเพื่อนร่วมงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ ของตนเอง (Caplan & Jones, 1975; Dailey, Ickinger, & Coote, 1986) และความขัดแย้งใน บทบาทหน้าที่ (Role conflict) เกิดขึ้นเมื่อพนักงานต้องทำงานในบทบาทหน้าที่ที่ไม่สอดคล้องกับ ความต้องการของเขา ต้องทำในสิ่งที่ไม่ต้องการหรือทำในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน จึงเกิดความ ขัดแย้ง (Bagozzi, 1978; Dailey et al., 1986; Ivancevich et al., 1982; Kirmeyer & Diamond, 1985) โดยในงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์การ จะพบว่า ความขัดแย้งในบทบาท หน้าที่และความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ มีผลให้บุคคลมีการตอบสนองที่ผิดปกติทางร่างกาย และจิตใจ เช่น วิตกกังวล เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

(3) ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at work) เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง สมาชิกภายในองค์การ โดยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่สร้างความรู้สึกพึง พอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้ โดยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานนั้นสามารถแบ่ง ได้เป็น 3 รูปแบบ คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความสัมพันธ์กับลูกน้อง จากการศึกษาของ Romanov, Appelberg, Honkasab, และ Koskenvou (1996) พบว่า ความเครียดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ส่งผลต่อ ความผิดปกติทางจิตใจ

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development) ในการทำงาน บุคคลย่อม คาดหวังไว้กับงาน มุ่งหวังที่จะก้าวหน้าในอาชีพการงาน ต้องการโอกาสในการเรียนรู้งานใหม่ๆ หรือเรียนรู้ทักษะอื่นๆเพิ่มเติม ได้มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถ้า ความคาดหวังของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองหรือไม่สามารถดำเนินตามความคาดหวังของตน ได้ เช่น การงานไม่มั่นคง ไม่ได้รับการสนับสนุนให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หรือไม่ได้รับการพิจารณาให้ เลื่อนตำแหน่ง จะส่งผลให้บุคคลเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย และเกิดความเครียดในการทำงาน

(5) โครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ (Organizational structure and climate) หมายถึง โครงสร้างองค์การที่มีการบริหารงานที่ตายตัว ไม่ยืดหยุ่น บรรยากาศในการทำงานไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีการเล่นการเมืองภายในองค์การ ประจบสอพลอเจ้านาย ทำให้พนักงานไม่รู้สึกรู้ว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ถูกจำกัดในการทำงานและแสดงความคิดเห็น ไม่ได้รับการยอมรับให้มีส่วนร่วมในการริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อองค์การ โครงสร้างและบรรยากาศในองค์การลักษณะนี้จะก่อความเครียดแก่พนักงานมาก

(6) ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non-work factors) หมายถึง การเชื่อมโยงระหว่างการทำงานกับครอบครัว โดยความเครียดจากการทำงานอาจส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดที่บ้าน มีปัญหาที่ครอบครัว และในทางกลับกัน ปัญหาจากที่บ้าน ปัญหาครอบครัวก็อาจส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานเช่นกัน หรือบางครั้งการทำหน้าที่สองอย่างในเวลาเดียวกันก็ส่งผลต่อความเครียด โดยเฉพาะเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนเพศชายก็อาจต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัวให้มาทำงานได้ตลอดเวลา (Rice, 1992)

## 2. ความเครียด (Stress)

ความเครียดเป็นเรื่องที่มีผู้สนใจศึกษากันมาก โดยในการศึกษาแต่ละครั้ง ก็จะมีการนิยามความเครียดที่แตกต่างกันออกไป ตามมุมมองและแนวความคิดของผู้ที่ศึกษา แต่แนวความคิดที่ได้รับการยอมรับและมีการศึกษากันมาก คือ แนวความคิดที่มองว่าความเครียดเป็นลักษณะของการตอบสนอง โดยเริ่มต้นจาก Selye (1976) ที่ได้อธิบายว่าความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่เฉพาะเจาะจงของร่างกายต่อสิ่งเร้าที่มีสภาวะคุกคาม และได้อธิบายเพิ่มเติมว่าเมื่อร่างกายได้รับการคุกคาม ก็จะเกิดการตอบสนอง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและกระบวนการทางชีวเคมีของร่างกาย การเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นนี้ เรียก General Adaptation Syndrome (GAS)

การมองความเครียดตามแนวความคิดของ Selye จะมองที่การตอบสนองทางร่างกาย ไม่ว่าจะตัวก่อความเครียดจะเป็นอะไรก็ตาม ถ้าการตอบสนองทางร่างกายเกิดจากสภาพแวดล้อมหรือเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจ เป็นอันตราย จะเรียกว่า ความเครียดทางลบ (Distress) แต่ถ้าการตอบสนองทางร่างกาย เกิดจากสภาพแวดล้อมหรือเงื่อนไขที่พอใจ รู้สึกท้าทาย จะเรียกว่า ความเครียดทางบวก (Eustress)

ต่อมา มีนักวิจัยอีกส่วนหนึ่งมองความเครียดว่าเป็นกระบวนการทางความคิด เป็นการประเมิน หรือรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับสภาพแวดล้อม โดย Lazarus และ Folkman (1984) ได้อธิบายความหมายของความเครียดว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ซึ่งสภาพแวดล้อมนี้จะถูกประเมินจากตัวบุคคลแล้วว่าเกินกว่ากำลังที่ตัวเขาจะจัดการหรือรับมือได้ และจะมีอันตรายต่อความผาสุกของตัวเขา และ Taylor (1986) ที่อธิบายว่าความเครียดคือกระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ (มีอันตราย คุกคาม หรือทำทนาย) ประเมินศักยภาพในการตอบสนอง และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ โดยการตอบสนองนี้อาจรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม รวมทั้ง Ivancevich และ Matteson (1999) ที่นิยามความเครียดว่าเป็นผลของปฏิกริยาตอบสนองระหว่างเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมกับตัวบุคคล โดยปฏิกริยาตอบสนองนี้จะแตกต่างกันตามความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งการมองความเครียดในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับตัวบุคคล นั้น ได้กลายเป็นนิยามที่นักวิจัยในปัจจุบันนำไปศึกษาเกี่ยวกับความเครียดกันอย่างแพร่หลาย

ถึงแม้ว่า นิยามของความเครียดในการศึกษาแต่ละครั้งจะมีความหมายแตกต่างกันไปและมีหลายลักษณะ แต่ผู้วิจัยเห็นว่า ก่อนที่บุคคลจะรับรู้ที่ตนเองเครียดนั้น ต้องผ่านกระบวนการคิดและประเมินก่อนว่า สิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่เข้ามากระทบนี้ มีอันตรายต่อตนเองหรือไม่ มากหรือน้อยขนาดไหน และตนเองสามารถจัดการกับสิ่งนี้ได้หรือไม่ ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเครียดในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับตัวบุคคล โดยให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นสภาวะทางจิตใจที่เกิดขึ้นหลังจากที่ตัวบุคคลรับรู้และประเมินแล้วว่า สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่เข้ามากระทบนี้มีมากเกินกว่าความสามารถของตัวเขาในการจัดการหรือควบคุมไว้ได้ ซึ่งสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมในที่นี้ คือ ตัวก่อความเครียด (Stressor) ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความเครียด (Stress) และนำไปสู่ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล ทั้งทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม

### **ผลของความเครียด (Consequences of stress)**

โดยทั่วไป ผลของความเครียดอาจกล่าวได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมของบุคคลอันเนื่องมาจากความเครียดและมักเป็นผลทางลบที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลมากกว่าผลทางบวก ซึ่งตามความเป็นจริงผลของความเครียดไม่ได้ส่งผลเฉพาะกับตัวบุคคลเพียงคนเดียวเท่านั้น ยังส่งผลต่อเนื่องถึงผู้คนที่แวดล้อม และส่งผลต่อไปยังประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานกับองค์กรด้วย ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

(1) ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล อาจกล่าวได้ว่า ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล คือ การแสดงออกทางทรงร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคล ที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบต่อร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมของตัวบุคคล ซึ่งในแต่ละบุคคลจะแสดงออกแตกต่างกัน บางคนอาจแสดงออกในด้านการทำงานที่ความผิดปกติของร่างกาย บางคนอาจแสดงออกในรูปแบบของความแปรปรวนทางจิตใจ และบางคนอาจแสดงออกในด้านพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป อย่างไรก็ตาม ผลของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลนี้จะมีไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความแตกต่างด้านอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งการแสดงออกของความเครียดเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) การแสดงออกของความเครียดทางร่างกาย เป็นการแสดงออกในด้านการทำงานที่ผิดปกติของร่างกาย เป็นผลทางสุขภาพที่ทรุดลง มีอาการเจ็บป่วยและเกิดโรคต่างๆขึ้น โดย Fried, Rowland, และ Ferris (1984) ได้สรุปกลุ่มอาการทางร่างกายที่เกิดจากการทำงานไว้ 3 ประเภท คือ กลุ่มอาการเกี่ยวกับโรคหัวใจและโลหิต การวัดทางชีวเคมี และกลุ่มอาการที่เกี่ยวกับกระเพาะอาหารและลำไส้ ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องยากในการระบุว่าอาการต่างๆที่เกิดขึ้นมาจากความเครียดในการทำงาน แต่ได้มีนักวิจัยหลายท่านพยายามศึกษาและทดสอบเกี่ยวกับเรื่องนี้ ซึ่งผลการวิจัยสามารถบอกได้ว่า อาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานจริง โดยกลุ่มอาการที่พบมากที่สุด คือ กลุ่มอาการเกี่ยวกับโรคหัวใจและโลหิต (Gardell, 1987; Ivancevich et al., 1982; Orpen, 1982; Rose, 1987; Van Dijkhuizen & Reiche, 1980)

(2) การแสดงออกของความเครียดทางจิตใจ เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทางด้านความรู้สึก ทศนคติ หรืออารมณ์ จากการศึกษางานวิจัย พบว่า นักวิจัยจะศึกษาการแสดงออกทางจิตใจหลายแบบที่ส่งผลต่อการทำงาน เช่น ลดแรงจูงใจในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและการเห็นคุณค่าในตนเองลดลง แต่ที่มีการศึกษามากที่สุด คือ การประเมินความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน โดยผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดจากการทำงาน (Bagozzi, 1978; Cooper & Roden, 1985; Ford, 1985; Kaufman & Beehr, 1986) และจากการสรุปข้อมูลจาก Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder ได้สรุปกลุ่มอาการทางจิตใจที่เกิดจากความเครียดในการทำงานและมีความสัมพันธ์กับภาวะการทำงาน คือ ความวิตกกังวล สับสน ฉุนเฉียว โกรธง่าย อารมณ์อ่อนไหวง่าย ขาดสมาธิ ขาดความมั่นใจ เบื่อหน่าย และไม่มีความคิดสร้างสรรค์

(3) การแสดงออกของความเครียดทางพฤติกรรม มุ่งที่พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป หรือผิดปกติของบุคคล อันเป็นผลมาจากความเครียดจากการทำงาน ถึงแม้ว่าการแสดงออก

ทางพฤติกรรมจะไม่ได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางเท่ากับการแสดงออกทางร่างกายหรือจิตใจ แต่ก็สามารถแบ่งการแสดงออกทางพฤติกรรมออกเป็น 5 ประเภท (Kahn & Byosiere, 1992) ได้แก่ ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่การทำงาน เช่น ผลการปฏิบัติงานต่ำลง เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน เช่น ขโมยของ การถอยหนีจากงาน เช่น การขาดงาน การลาออก ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่อื่น ๆ ในชีวิต เช่น การทำร้ายคู่สมรส และพฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อตนเอง เช่น การใช้ยา การดื่มแอลกอฮอล์ การสูบบุหรี่

#### ตารางที่ 1 การแสดงออกของความเครียด

##### การแสดงออกของความเครียด

ทางร่างกาย	ทางจิตใจ	ทางพฤติกรรม
<p>กลุ่มอาการเกี่ยวกับโรคหัวใจและโลหิต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความดันโลหิตสูง</li> <li>- การทำงานของหัวใจ</li> </ul> <p>การวัดทางชีวเคมี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำงานของกรดยูริก</li> </ul> <p>กลุ่มอาการเกี่ยวกับกระเพาะอาหารและลำไส้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แผลในกระเพาะอาหาร</li> </ul> <p>กลุ่มอาการเกี่ยวกับกล้ามเนื้อและกระดูก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กล้ามเนื้อตึงเครียด</li> <li>- อาการเหนื่อยล้าทางกาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่พึงพอใจในงาน</li> <li>- ลดแรงจูงใจในการทำงาน</li> <li>- เบื่อหน่าย</li> <li>- โกรธง่าย</li> <li>- อารมณ์อ่อนไหวง่าย</li> <li>- ฉุนเฉียว</li> <li>- หมดหวัง</li> <li>- ขาดกำลังใจ</li> <li>- วิตกกังวล</li> <li>- ความเชื่อมั่นในตนเองลดลง</li> <li>- ขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน</li> <li>- สับสน</li> <li>- ขาดสมาธิ</li> <li>- ไม่มีความคิดสร้างสรรค์</li> <li>- มองเห็นคุณค่าในตนเองลดลง</li> </ul>	<p>ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่การทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการปฏิบัติงานลดลง</li> <li>- เกิดอุบัติเหตุในงาน</li> <li>- มีความผิดพลาดในงาน</li> </ul> <p>พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขโมยของ</li> <li>- ทำลายข้าวของ</li> </ul> <p>การถอยหนีจากงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การขาดงาน</li> <li>- การลาออก</li> <li>- การเกษียณก่อนกำหนด</li> </ul> <p>ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่อื่น ๆ ในชีวิต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำร้ายคู่สมรส</li> </ul> <p>พฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การใช้ยา</li> <li>- การสูบบุหรี่</li> <li>- การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์</li> </ul>



(2) ผลของความเครียดต่อองค์การ การที่บุคคลซึ่งเป็นพนักงานในองค์การเกิดอาการเจ็บป่วยทางสุขภาพ เช่น เป็นไข้ เป็นโรคกระเพาะ อาการเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น เบื่อหน่ายงาน วิดตกกังวล ขาดความตั้งใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในงานลดลง และแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การลาป่วย การขาดงาน หรือการลาออกจางาน ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งสิ้น ทั้งในด้านของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นในการรักษาพยาบาล การจ่ายเงินเดือนเต็มจำนวนแก่พนักงานที่มาทำงานไม่ครบจำนวนวัน และการเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือกพนักงานใหม่ และทั้งในด้านของประสิทธิผลขององค์การ คือ ผลผลิตที่องค์การควรได้รับลดลง ประสิทธิภาพของผลผลิตต่ำลง และอาจสูญเสียลูกค้าจากผลผลิตที่ด้อยคุณภาพ ซึ่งผลของความเครียดที่กระทบต่อองค์การนี้จึงเป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การควรรีให้ความสนใจและความสำคัญในการศึกษาต่อไป

### 3. ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่นำไปสู่ความเครียด

ความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นประเด็นสำคัญที่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การให้ความสนใจและทำการศึกษา โดยผลของความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เห็นได้อย่างชัดเจนและมีการศึกษาอย่างมากในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด คือ ความแตกต่างทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic factor) อาทิ เช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ดีในงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์นี้กลับพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการเกิดความเครียด (Nelson & Sutton, 1990; Potter, Smith, Strobel, & Zaytra, 2002) หรืออาจกล่าวได้ว่า ตัวแปรเหล่านี้อาจทำนายความเครียดได้ไม่ดีนักเมื่อเทียบกับตัวแปรอื่นๆ

สำหรับความแตกต่างในด้านลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆ ที่นิยมศึกษา อาทิเช่น ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ (Type A behavior) หรือความเชื่อมั่นในแหล่งควบคุม (Locus of Control) ก็จัดเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อระดับของความเครียด และมีงานวิจัยจำนวนมากที่ได้ศึกษาตัวแปรเหล่านี้ ซึ่งผลที่ได้รับจะสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน คือ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเครียด ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญอย่างมากในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า แม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด จะเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอนแล้ว แต่ระดับของความสัมพันธ์

ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียดในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

#### ความอดทนต่อแรงกดดัน (Stressor Tolerance)

ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะทำงาน ซึ่งเป็นสถานการณ์เดียวกัน แต่ทำไมระดับของความเครียดของแต่ละบุคคลมี จึงมากน้อยไม่เท่ากัน หรือทำไม บุคคลหนึ่งจึงรับมือหรือทนกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าอีกบุคคลหนึ่ง อาจเป็นไปได้ว่าแต่ละบุคคลมีความอดทนต่อสถานการณ์หรือสิ่งที่เข้ามากระทบแตกต่างกัน บางคนอาจทนรับแรงกดดันได้มาก บางคนอาจทนรับแรงกดดันได้น้อย ความแตกต่างด้านความอดทนนี้ จึงส่งผลให้ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลไม่เท่ากัน ถึงแม้ว่าบุคคลเหล่านั้นจะตกอยู่ภายใต้สถานการณ์เดียวกันก็ตาม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านของความอดทนต่อแรงกดดัน ตามหลักพุทธศาสนา

คำว่า ความอดทนในทางพุทธศาสนา หมายถึง ขันติ ซึ่งตามพจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ ของพระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต, 2540) ได้ให้ความหมายของขันติหรือความอดทนว่า คือ ความทนต่อความลำบาก ทนตรากตรำ ทนเจ็บใจ ความหนักเบาเอาผู้เพื่อบรรลุจุดหมายที่ตั้งงาม และตามความหมายของเสฐียรพงษ์ วรรณปก (2533) ได้อธิบายว่า ขันติหรือความอดทนนั้น มีอยู่ 3 ลักษณะ คือ (1) ทนลำบาก ได้แก่ ทนทุกขเวทนาความเจ็บปวดต่างๆ ได้ไม่บ่นไม่ร้องเมื่อประสบกับความเจ็บป่วย พยายามอดกลั้นเอาไว้ (2) ทนตรากตรำ ได้แก่ อดทนต่อการทำงานเพื่อเลี้ยงชีวิต หนักเบาเอาผู้ ไม่ท้อถอย และ (3) ทนเจ็บใจ ได้แก่ ทนต่อการด่าทอว่าร้าย หรือทนต่อคำเสียดสีของบุคคลอื่น โดยไม่ถือเอาเป็นอารมณ์ ทำใจให้สงบไม่ตอบโต้

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า คำว่าความอดทนหรือขันติ จะมีความหมายไปในทิศทางเดียวกัน คือ ความทนทานต่อความลำบากหรือสิ่งที่เข้ามากระทบ ทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาความอดทนต่อแรงกดดัน ในความหมายที่ว่า ความเข้มแข็งของจิตใจ ในการทนต่อสิ่งที่เข้ามากระทบ และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ตนเผชิญอยู่ เพื่อให้การดำเนินงานของตนเองบรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ โดยความอดทนต่อแรงกดดันในที่นี้ จะเป็นความอดทนใน 2 ลักษณะ คือ ความอดทนต่อแรงกดดันจากความลำบาก คือ ความอดทนต่อสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน และความอดทนต่อแรงกดดันจากการกระทบกระทั่ง คือ ความอดทนต่อความโกรธ ความไม่พอใจ ความเจ็บใจหรือการบีบบังคับ เมื่อถูกผู้อื่นล่วงเกินด้วยการกระทำหรือคำพูด รวมทั้งความไม่ยุติธรรมต่างๆ ในการทำงาน และระบบงานด้วย

ในการศึกษาเรื่องความอดทนต่อแรงกดดันนี้ ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องนี้โดยตรง แต่ส่วนใหญ่ จะเป็นการศึกษาในด้านบุคลิกภาพที่เรียกว่า ความเข้มแข็ง (Hardiness) คือบุคคลที่มีความเข้มแข็งจะมีความเชื่อว่าตัวเขาสามารถควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นหรือเหตุการณ์ต่างๆในชีวิตได้ และอาจมีความต้านทานกับความเครียดได้มากกว่า โดยจากการศึกษาของ Kobasa (1991) พบว่า ในการทำงานและประสบกับปัญหา บุคคลที่มีความเข้มแข็งสูงจะมีแนวโน้มป่วยน้อยกว่าบุคคลที่มีความเข้มแข็งต่ำกว่า และจากการศึกษาของ Wiebe (1991) พบว่า นักเรียนที่มีความเข้มแข็งจะแสดงความอดทนต่อความสับสนในงานและรับรู้ว่างานนั้นคุกคามเขาน้อยกว่านักเรียนที่ไม่มีความเข้มแข็ง

### ความต้องการสำเร็จ (Need for Achievement)

ความต้องการสำเร็จที่ศึกษาในครั้งนี้ นำมาจากแนวความคิดของ McClelland (1985) ที่กล่าวว่า ความต้องการสำเร็จ หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ลุล่วงไปด้วยดี แข่งกับมาตรฐานที่ดีเยี่ยม หรือทำได้ดีกว่าบุคคลอื่น ความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวล เมื่อทำไม่สำเร็จ หรือประสบความล้มเหลว

McClelland (1985) ได้ศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่มีความต้องการสำเร็จสูงและบุคคลที่มีความต้องการสำเร็จต่ำว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร โดยศึกษาลักษณะของนักธุรกิจในกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการสำเร็จสูงกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการสำเร็จต่ำ ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาได้อธิบายลักษณะของบุคคลที่มีความต้องการสำเร็จสูงว่า มีลักษณะดังต่อไปนี้

- (1) ขยันขันแข็งหรือชอบการกระทำที่แปลกใหม่ ที่จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จ มีความมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทายหรือช่วยความสามารถของตนเอง และจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้ทำงานที่สำคัญลุล่วงไปแล้ว บุคคลที่มีความต้องการสำเร็จสูงนี้จะชอบงานที่ใช้สมองหรือเป็นงานที่ไม่ซ้ำกับใคร ชอบคิดหรือทำในสิ่งใหม่ๆ คือ ต้องการทำสิ่งที่แปลกใหม่ แตกต่างไปจากเดิม อาจเป็นการคิดหาวิธีการที่แตกต่างไปจากเดิม มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือใช้ระยะเวลาในการทำงานน้อยลง ในการบรรลุเป้าหมาย
- (2) มีการทำนายหรือคาดการณ์ล่วงหน้า คือ มีการวางแผนระยะยาว และมองการณ์ไกล
- (3) มีความกล้าเสี่ยง คือ มีการตัดสินใจที่เด็ดขาดในการทำงานที่ใช้ความสามารถ และมีความพอใจในการเลือกงานที่ยากและท้าทาย เนื่องจากมีความเชื่อมั่นใน

ความสามารถของตนเอง และการทำงานที่ยากพอสมควรนั้นจะนำความพึงพอใจมาสู่ตนเอง

- (4) ต้องการข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน คือ ต้องการงานที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับว่า ตัวเขาทำงานเป็นอย่างไร เพื่อให้ทราบว่าตนเองทำงานดีกว่าผู้อื่นหรือไม่อย่างไร และจะได้นำผลนั้นไปปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป
- (5) มีความรับผิดชอบในงานของตนเอง คือ พยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจของตนเอง แต่ไม่ได้คาดหวังให้คนอื่นยกย่องตน และต้องการอิสระในการคิด หรือกระทำการใดๆ โดยไม่ต้องมีบุคคลอื่นมาคอยควบคุม

จากที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่าบุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จสูงนี้จะชอบงานที่ประสบความสำเร็จได้ด้วยความสามารถและความพยายามของตนเองมากกว่าโชคชะตาและปัจจัยที่เกินกว่าจะควบคุมได้ ชอบงานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถและความคิดใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา และยังต้องการข้อมูลป้อนกลับที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตัวเอง เพื่อปรับปรุงงานของตนเอง และผู้วิจัยได้นิยามความหมายของความ ต้องการสำเร็จว่า หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความสามารถของตนเอง ชอบตั้งเป้าหมายและพยายามไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถ ชอบทำในสิ่งที่ยากและพยายามทำให้ดีกว่าบุคคลอื่น รวมถึงความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคและปัญหาต่างๆ และยังต้องการข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับงานด้วย

ในการศึกษาเรื่องความต้องการสำเร็จที่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงงานกับความเครียดนั้น ยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง และจากงานของ McClelland (1985) จึงอาจกล่าวได้ว่า ความต้องการสำเร็จน่าจะเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างบุคคลอีกตัวหนึ่งที่เข้ามากำกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงงานกับความเครียด เนื่องจากบุคคลที่ต้องการสำเร็จสูงจะชอบเอาชนะอุปสรรค มองปัญหาเป็นความท้าทาย จึงน่าจะส่งผลให้ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน

#### ความต้องการสัมพันธ์ (Need for Affiliation)

ความต้องการสัมพันธ์ที่ศึกษาในครั้งนี้ นำมาจากแนวความคิดของ McClelland (1985) ที่กล่าวว่า ความต้องการสัมพันธ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะสร้างและรักษาความเป็นมิตร ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และสร้างความสัมพันธ์ที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น

โดย McClelland (1985) ได้อธิบายลักษณะของบุคคลที่มีความต้องการสัมพันธ์สูงไว้ดังต่อไปนี้

- (1) ทำงานได้ดีเมื่อได้รับการยอมรับ คือ บุคคลจะทำงานได้ดีขึ้นเมื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
- (2) รักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่น คือ บุคคลที่มีความต้องการสัมพันธ์มักเรียนรู้การเข้าสังคมอย่างรวดเร็ว ไวต่อความรู้สึกในการเผชิญหน้ากับบุคคลอื่น และยึดมั่นในการสนทนากับบุคคลอื่น
- (3) กลัวที่จะถูกปฏิเสธ คือ บุคคลที่มีความต้องการสัมพันธ์สูงจะวิตกกังวลเกี่ยวกับการเข้าสังคม การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รู้สึกกลัวว่าจะไม่ได้รับการยอมรับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ว่า บุคคลที่ต้องการความสัมพันธ์สูงนั้นจะมุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและเป็นมิตรกับผู้อื่น ชอบเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ต้องการมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมทางสังคม และสนุกสนานกับการแบ่งปันหรือร่วมกิจกรรมกับครอบครัว เพื่อนฝูงหรือผู้อื่น และมีความพึงพอใจจากการได้รับความชอบและการยอมรับจากผู้อื่น โดยบุคคลที่มีความต้องการสัมพันธ์สูงนี้จะประสบความสำเร็จได้ เมื่อได้รับการสนับสนุนจากพวกพ้อง และถ้าให้เลือกเพื่อนร่วมงาน ก็มักจะเลือกเพื่อนมากกว่าบุคคลที่มีความรู้ และในงานของ Streers (1991) พบว่า บุคคลที่มีความต้องการสัมพันธ์สูงจะปฏิบัติงานได้ดี ในสถานการณ์ที่ได้รับทราบข้อมูลป้อนกลับจากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงนิยามความหมายของความ ต้องการสัมพันธ์ว่า หมายถึง ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการเพื่อน ปรารถนาให้ผู้อื่นสนใจ ยอมรับและเห็นอกเห็นใจตนเอง และยังต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้ยาวนาน

อย่างไรก็ดี จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด พบว่า การศึกษาความต้องการสัมพันธ์นี้จะถูกศึกษาในแง่ของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับผลทางลบของความเครียดมากกว่าการศึกษาในเรื่องของความ ต้องการสัมพันธ์โดยตรง โดยจากการศึกษาของ Blau (1981) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของ Ganster, Fusilier, & Mayes (1986) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความวิตกกังวล ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งการศึกษาด้านการสนับสนุนทางสังคมที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะเป็นการศึกษาในด้านของ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นเชิงการรับรู้ความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงานมากกว่าในด้าน ลักษณะส่วนบุคคล ดังนั้น การศึกษาความต้องการสัมพันธ์ในครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาในด้าน ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวกับความเครียดในงานกับความเครียด

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาต่อว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลมีผลต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวกับความเครียดในงานกับความเครียดแล้ว ยังมีความเป็นไปได้หรือไม่ที่ ความแตกต่างระหว่างบุคคลนี้ จะส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวกับความเครียดและวิธีการจัดการ กับความเครียด โดยบุคคลที่มีแนวโน้มของการใช้วิธีการจัดการกับตัวกับความเครียด กับบุคคลที่มี แนวโน้มของการใช้วิธีการจัดการกับความเครียด อาจเป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคลก็ เป็นได้ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของความแตกต่างระหว่างบุคคล 3 ลักษณะ คือ ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ที่มีผลต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวกับความเครียดในงานกับความเครียดแล้ว และศึกษาว่า ความแตกต่าง ระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะนี้ส่งผลอย่างไรต่อวิธีการจัดการกับตัวกับความเครียดในงานและ วิธีการจัดการกับความเครียดด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ ยังศึกษาต่อไปอีกว่า ความแตกต่างระหว่าง บุคคล 3 ลักษณะนี้ส่งผลต่อตัวกับความเครียดในงานและความเครียดอย่างไร โดยผ่านวิธีการ จัดการกับตัวกับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียด

#### 4. วิธีการจัดการกับตัวกับความเครียด (Coping with stressors)

การจัดการกับตัวกับความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ ที่ตนเองประเมินแล้วว่า เป็นปัญหา และบุคคลพยายามหาวิธีการในการเผชิญหน้าหรือจัดการกับ สถานการณ์ดังกล่าว เพื่อลดความรุนแรงของปัญหาหรือสถานการณ์นั้นๆ ถือเป็นวิธีการจัดการกับ ปัญหาโดยตรง อาทิเช่น เมื่อบุคคลมีปัญหาในการทำงาน อาจมีงานเร่งด่วนเข้ามา ต้องทำให้เสร็จ ภายใน 2 วัน บุคคลประเมินว่างานเร่งด่วนนี้เป็นปัญหา เป็นตัวกับความเครียด และตัวเขา พยายามจัดการด้วยการทำงานจนดึกดื่น หรือทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานนั้น เพื่อให้งาน เร่งด่วนนี้สำเร็จทันเวลา ซึ่งบุคคลที่มีแนวโน้มของการใช้วิธีการจัดการกับปัญหาแบบนี้ ถือได้ว่าเป็นวิธีการจัดการกับตัวกับความเครียด

คำว่าวิธีการจัดการกับปัญหาหรือตัวกับความเครียดนี้ นักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ เรื่องนี้ จะมีการนิยามคำเรียกชื่อที่ต่างกัน แต่ความหมายจะใกล้เคียงกัน อาทิเช่น Lazarus และ Folkman (1984) ได้ใช้คำว่า วิธีการจัดการแบบมุ่งเน้นปัญหา (Problem-focused coping) และ ให้ความหมายว่าเป็นวิธีการที่ใช้กระบวนการคิดในการประเมินสถานการณ์และจัดการกับ สถานการณ์ที่มาคุกคาม มีการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ทำให้

การประเมินสถานการณ์ไปเป็นในทางที่ดีขึ้น หรือการที่ตัวบุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง โดยการใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการตัดสินใจเลือกใช้วิธีการจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การเผชิญปัญหา การค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การพยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ให้ดีขึ้น และการขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีงานของ McConnell (1986) ซึ่งได้เรียกว่า วิธีการจัดการความเครียดโดยตรง (Direct coping) โดยหมายถึงการเผชิญหน้ากับสิ่งที่เข้ามาและมองว่าสิ่งที่เข้ามาเป็นความท้าทาย การจัดการความเครียดโดยตรงนี้ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาว่าคืออะไร เกิดขึ้นได้อย่างไร และจะตอบสนองต่อปัญหาอย่างไร จากนั้นก็พิจารณาว่า ทำอย่างไรจึงจะได้ผลดีที่สุด และสุดท้ายให้บุคคลเขียนรายการของสิ่งใหม่ๆ ในชีวิตว่า จะใช้วิธีการไหนที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายมากที่สุด การจัดการความเครียดโดยตรงนี้ต้องการให้บุคคลมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและพยายามกระทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ทั้งวิธีการจัดการแบบมุ่งเน้นปัญหาและวิธีการจัดการความเครียดโดยตรง ล้วนเป็นการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น เป็นการแก้ไขจัดการกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ซึ่งปัญหาหรือสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในที่นี้ คือ ตัวก่อความเครียด ดังนั้น ในการศึกษา จึงเสนอคำว่า วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด และให้ความหมายว่า เป็นการจัดการกับสิ่งกระตุ้นหรือตัวก่อความเครียด โดยการมุ่งเน้นการจัดการกับต้นเหตุของปัญหา ด้วยการพิจารณาถึงสาเหตุของปัญหา และหาแนวทางในการจัดการหรือดำเนินการต่อไป เป็นวิธีการลดความเครียดหรือกำจัดความเครียดจากตัวก่อความเครียดโดยตรง และได้แบ่งวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดไว้เป็น 2 วิธีการย่อย ดังนี้

(1) การวางแผน (Planning) เป็นการวางแผนการแก้ปัญหา คิดหาวิธีการในการแก้ปัญหา มองไปถึงอนาคตเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำเป็นลำดับขั้นตอน และพยายามคิดว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถแก้ไขจัดการกับปัญหาได้ดีมากที่สุด

(2) การแก้ปัญหา (Problem solving) เป็นความพยายามที่จะแก้ไขจัดการปัญหาเฉพาะหน้า เผชิญหน้ากับสิ่งที่ปัญหา และมุ่งเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่ก่อความเครียดให้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อลดความรุนแรงของปัญหา โดยการเพิ่มความพยายามของตนเองในการแก้ไขจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น

การศึกษาครั้งนี้ นอกจากจะมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดกับตัวก่อความเครียดในงานว่ามีทิศทางของความสัมพันธ์เป็นอย่างไร โดยบุคคลที่มีแนวโน้มของการใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดสูงหรือต่ำนั้น จะมีระดับของตัวก่อความเครียดในงานเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม การเลือกใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด หรือแนวโน้มของการเลือกใช้ใช้นี้ มีความแตกต่างกัน บางคนอาจมีแนวโน้มของการใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดสูง บางคนอาจมีแนวโน้มของการใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดต่ำ ซึ่งเป็นไปได้ว่า อาจเป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะ คือ ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ ก็เป็นได้ ดังนั้น จึงศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะ ที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดด้วย

## 5. วิธีการจัดการกับความเครียด (Coping with stress)

วิธีการจัดการกับความเครียดในการศึกษาครั้งนี้ ได้อธิบายว่าเป็นการจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกเครียดที่เกิดขึ้น หลังจากที่บุคคลที่ประเมินแล้วว่า มีปัญหาหรือสถานการณ์เข้ามาคุกคามตัวเขา แต่เขาไม่ได้พิจารณาหาสาเหตุของปัญหา จะพิจารณาเฉพาะการจัดการที่ปลายเหตุของปัญหา หรือพยายามควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกในขณะนั้น โดยในงานของ Lazarus และ Folkman (1984) ได้ใช้คำว่า วิธีการจัดการแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-focused coping) ซึ่งหมายถึง วิธีการปรับตัวที่ใช้กระบวนการคิดในการประเมินสถานการณ์และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์และความรู้สึกเครียด ไม่ได้แก้ปัญหาโดยตรง เป็นเพียงการลดความรู้สึกเครียดเท่านั้น วิธีการที่ใช้ก็จะมี การแสวงหาการสนับสนุนจากผู้อื่น การหนีปัญหา การคิดในทางที่ดี การฝันถึงสิ่งดีๆ และการพยายามลืมปัญหาที่เกิดขึ้น

นอกจากการอธิบายว่าเป็นวิธีการจัดการแบบมุ่งเน้นอารมณ์แล้ว ยังอาจมองได้ว่า วิธีการจัดการกับความเครียดเป็นเสมือนกลไกในการป้องกันตนเอง โดยในงานของ McConnell (1986) ได้อธิบายเกี่ยวกับวิธีการจัดการความเครียดที่เป็นการป้องกันตนเอง (Defensive coping) ไว้ว่า โดยมาก การจัดการความเครียดลักษณะนี้จะมีทั้งการหลีกเลี่ยงทางร่างกายและจิตใจ จากสถานการณ์ที่เข้ามา บุคคลจะหนีจากปัญหาและหลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปใกล้สถานการณ์ที่เป็นปัญหา หรือปิดกั้นปัญหาและปฏิเสธว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหา การจัดการความเครียดในลักษณะการป้องกันตนเองนี้เกิดขึ้นด้วยการใช้กลไกการป้องกันตนเอง (Defense Mechanisms) ซึ่งส่วนใหญ่ถูกอธิบายตามแนวความคิดของ Freud โดย Freud มองว่า กลไกการป้องกันตนเองเกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งท่ามกลางจิต (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้ (Superego) ในขณะที่นักจิตวิทยาส่วนมากเห็นว่า กลไกการป้องกันตนเอง คือ การอธิบายวิธีการบางอย่างที่บุคคลใช้จัดการกับ



ปัญหาของตัวเขา (Morgan, King, & Robinson, 1981) ดังนั้น ในที่นี้ กลไกการป้องกันตนเองในการศึกษาคำนี้ จึงถูกมองว่าเป็นวิธีการของบุคคลในการจัดการกับความเครียด และกลไกการป้องกันตนเองมีอยู่หลายวิธีการ ดังนี้

การเก็บกด (Repression) เป็นกระบวนการทางจิตที่บุคคลลืมเรื่องราวที่เจ็บปวดด้วยการเก็บหรือผลักดันให้สิ่งนั้นไปอยู่ในจิตไร้สำนึก หรือเป็นความพยายามไม่ให้เกิดความวิตกกังวลถึงเรื่องราวที่เจ็บปวด โดยพยายามลืมทุกอย่างทุกอย่าง เพื่อหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางจิตใจ

การระงับ (Suppression) เป็นการปิดบังหรือระงับความต้องการหรือความปรารถนาของตนเองเอาไว้ โดยควบคุมตนเองไม่ให้แสดงสิ่งนั้นออกมา และทราบดีว่าตนเองต้องการอะไร ระงับสิ่งใดไว้

การแสดงออกที่ตรงข้ามกับความรู้สึกของตนเอง (Reaction Formation) เป็นรูปแบบของปฏิกิริยาตอบสนองที่ป้องกันตนเอง โดยปกปิดความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง และอาจสร้างทัศนคติ นิสัยหรือรูปแบบพฤติกรรมขึ้นมาใหม่ เป็นการแสดงออกที่ตรงข้ามกับความเป็นจริงของตนเอง

การโยนความผิดให้ผู้อื่น (Projection) เป็นการจัดการกับความผิดของตนเอง โดยการโยนความผิดหรือกล่าวโทษผู้อื่นแทนตน เพื่อให้ตนเองไม่รู้สึกละอายหรืออับอายกับสิ่งที่เกิดขึ้น

การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization) เป็นการหาเหตุผลที่แตกต่างจากความจริงสำหรับสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ใช่การโกหก แต่เป็นการเชื่อในสิ่งที่ตนเองอธิบาย เป็นวิธีการที่ป้องกันตนเองจากข้อผิดพลาด โดยการอ้างเหตุผลมาอธิบายสิ่งนั้น เพื่อปกป้องตนเองและพยายามหลอกตนเองเพื่อไม่ให้ตนเองรู้สึกผิด การหาเหตุผลเข้าข้างตนเองนั้น แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ แบบอู้งานเบี่ยง คือ เมื่อตนเองต้องการสิ่งใดและไม่ได้สิ่งนั้นมาเป็นของตน ก็พยายามบอกตนเองและคนอื่น ๆ ว่า สิ่งนั้นไม่ดี หรือตนเองไม่อยากได้แล้ว และแบบมะนาวหวาน คือ การพยายามบอกตนเองและคนอื่น ๆ ว่า สิ่งที่ได้รับหรือสถานการณ์ที่ตนเองประสบอยู่ เป็นสิ่งที่ดีที่สุด ตนเองพอใจมากแล้ว

การหาสิ่งแทนที่ (Displacement) เป็นการหาสิ่งอื่นมาแทนที่สิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นการลดความวิตกกังวลหรือลดอารมณ์ของตนเองด้วยการเปลี่ยนเป้าหมายซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ที่ไม่สามารถแสดงออกได้ทันที และหันไปแสดงออกกับสิ่งที่เป็นอันตรายน้อยกว่า เช่น เมื่อโกรธเจ้านาย กลับบ้านไปก็ไปเตะสุนัขที่บ้านแทน

การถดถอย (Regression) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ถอยกลับมาเป็นเด็ก ๆ หรือแสดงพฤติกรรมที่ต่ำกว่าวุฒิภาวะของตนเองในขณะนั้น เกิดเมื่อบุคคลเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ไม่ทราบว่าจะจัดการอย่างไร ก็ถอยกลับไปแสดงพฤติกรรมที่ดูคล้ายเมื่อตอนเป็นเด็ก เพื่อที่จะได้ไม่ต้องรับผิดชอบสถานการณ์นั้นๆ และยังเป็น การเรียกร้องความสนใจได้อีกด้วย เช่น การร้องไห้

การชดเชย (Compensation) เป็นการพยายามที่จะลบล้างข้อบกพร่องของตนเอง หรือชดเชยความล้มเหลวของตน โดยการหันไปเอาดีทางอื่นหรือสร้างปมเด่นอีกด้านหนึ่งของตน ขึ้นมาแทน เช่น เรียนไม่เก่ง แต่เล่นกีฬาเก่งมากจนได้เป็นนักกีฬาทีมชาติ

พฤติกรรมเบี่ยง (Sublimation) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความรู้สึกของตนเองที่ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมมาเป็นพฤติกรรมที่สังคมยอมรับและแสดงออกได้อย่างเปิดเผย สำหรับ Freud การทดเทิดเป็นกระบวนการที่แสดงแรงผลักดันทางเพศมาสู่ทิศทางที่สังคมยอมรับ เป็นกิจกรรมที่มีคุณค่า เช่น นักเขียนที่มีความต้องการทางเพศที่ผิดปกติก็สร้างโคลง กลอน หรือนวนิยายขึ้นมาแทนที่ และได้รับการยอมรับจากสังคมด้วย

การปฏิเสธ (Denial) การปฏิเสธที่จะรับรู้หรือเผชิญหน้ากับความเป็นจริงที่ไม่ต้องการ ไม่ยอมรับว่าสิ่งนั้นเกิดขึ้นจริง และแสดงออกเสมือนหนึ่งว่าตนเองไม่ได้เป็นอะไรจากสิ่งที่เกิดขึ้น

การยอมรับความผิด (Undoing) เป็นการยอมรับว่าตนเองผิด แสดงการขอโทษ เมื่อรับรู้ว่าคุณผิด และพยายามแสดงออกเพื่อชดเชยความผิดนั้นๆ เป็นการกระทำที่ท่าเมื่อรู้สึกผิดและต้องการลบล้างความผิดของตน

การตัดอารมณ์จากสถานการณ์ (Intellectualization) เป็นการตัดอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ด้วยการถอยหนีและหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นการหาเหตุผลมาอธิบายเหตุการณ์เพื่อหลีกเลี่ยงจากอารมณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การเสียชีวิตของพ่อ อาจถูกลดความเจ็บปวดเสียใจ โดยการมองว่าพ่อมีชีวิตอยู่ได้มานานถึง 70 ปี ซึ่งช่วยตัดความรู้สึกเสียใจลงไป

กลไกการป้องกันตนเองที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ เป็นเพียงการบรรเทาความเครียด ลดความวิตกกังวลจากปัญหาหรือสถานการณ์เท่านั้น ไม่ได้เป็นการจัดการกับสิ่งที่ก่อความเครียดหรือปัญหาโดยตรง ดังนั้น ปัญหาหรือตัวก่อความเครียดจะยังคงอยู่ ซึ่งถ้าบุคคลใช้วิธีการจัดการความเครียดที่เป็น การป้องกันตนเองบ่อยครั้ง อาจส่งผลให้ความเครียดเพิ่มมากขึ้นก็เป็นได้ เนื่องจากปัญหาที่แท้จริงยังไม่ได้รับการแก้ไข

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า วิธีการจัดการกับความเครียด คือ การจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น หรือปรับเปลี่ยนระดับของความเครียดให้ลดลง พิจารณาเฉพาะปลายเหตุของปัญหา โดยไม่คำนึงถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และไม่ได้จัดการหรือแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา เป็นเพียงการบรรเทาและลดความเครียดที่เกิดขึ้นเท่านั้น เพื่อให้ตนเองเกิดความสบายใจ จากสถานการณ์หรือสิ่งที่ตนเองเผชิญอยู่ ถึงแม้ว่าปัญหานั้นจะยังคงอยู่ก็ตาม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งวิธีการจัดการกับความเครียดออกเป็น 6 วิธีการย่อย ดังนี้

(1) การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง (Positive Thinking) คือ การเปลี่ยนความคิดของตนเอง โดยการยอมรับว่าสิ่งที่เกิดขึ้นว่าเป็นความจริง และพยายามหาเหตุผลมาอธิบายตามความเป็นจริงในทางบวก

(2) การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง (Denial) เป็นการหาเหตุผลมาอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นว่า โดยกล่าวโทษคนอื่นหรือสิ่งที่เกิดขึ้น หรือคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้น ตนเองไม่สามารถจัดการแก้ไขได้แล้ว เป็นเรื่องของเวรกรรม

(3) การผ่อนคลาย (Relaxation) เป็นการลดความเครียดของจิตใจ โดยการลดความเกร็งของเอ็น ข้อต่อ กล้ามเนื้อ และการทำงานของร่างกาย ด้วยการฝึกทำกิจกรรมอย่างอื่น เพื่อผ่อนคลายความเครียดของตนเอง และการผ่อนคลายในที่นี้ จะเน้นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ และการทำจิตใจให้สงบเป็นหลัก เช่น การนั่งสมาธิ การฝึกโยคะ การฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ การฝึกหายใจ หรือการไปนวดตัวตามสปา เป็นต้น

(4) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) เป็นการปรับทุกข์และพูดคุยกับบุคคลอื่นเกี่ยวกับปัญหาของตนเอง เป็นความต้องการแสวงหาความเห็นอกเห็นใจ และต้องการได้รับความเข้าใจจากบุคคลอื่น เพื่อลดหรือบรรเทาความเครียดของตนเอง

(5) การระบายความเครียด (Tension Release) เป็นการระบายออกทางอารมณ์ เพื่อลดความเครียดที่เกิดขึ้น โดยการแสดงออกทางอารมณ์ เช่น การร้องไห้ การตะโกน หรือการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวกับวัตถุหรือสิ่งอื่นๆ เช่น การขว้างจาน การชกข้างฝา การเตะสุนัข การพูดคำหยาบคายกับคนใกล้ชิด การทำร้ายลูกหรือคู่สมรส เป็นต้น

(6) การแสวงหาความเพลิดเพลิน (Pleasure Seeking) เป็นการลดความเครียดที่เกิดขึ้น ด้วยการหันเหความสนใจไปทำกิจกรรมอื่นที่ทำให้ตนเองเพลิดเพลิน มีความสุขและเกิดความสบายใจ เพื่อจะได้ไม่คำนึงถึงปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ คล้ายกับการหลีกหนีสถานการณ์ที่ก่อความเครียดในขณะนั้น ไม่คิดเกี่ยวกับเรื่องที่เครียด และหากิจกรรมอย่างอื่นมาทำแทน เช่น การดู

ละครตลก หนังสือการ์ตูน การเล่นเกม การทำงานฝีมือ การร้องเพลง การปลูกต้นไม้ หรือการเปลี่ยนบรรยากาศ

วิธีการจัดการกับความเครียดเป็นกระบวนการคิดและแสดงออกในเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ที่ผ่านการประเมินของเขาแล้วว่า เกิดความเครียด และตัวบุคคลพยายามหาทางลดหรือจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น โดยบุคคลจะเลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียดจากประสบการณ์ในอดีต หรือใช้วิธีการจัดการกับความเครียดหลายวิธีพร้อมกัน และไม่ว่าสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดจะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน บุคคลก็อาจใช้วิธีการจัดการกับความเครียดที่เหมือนเดิม ขึ้นอยู่กับกระบวนการคิดและประเมินของตัวบุคคล ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าวิธีการจัดการกับความเครียดวิธีการใดดีที่สุดในการจัดการกับตัวก่อความเครียดหรือความเครียด ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เข้ามากระทบ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความแตกต่างของบุคคลในการรับรู้ ประเมินค่า ค่านิยมหรือความเชื่อต่างๆ วิธีการจัดการกับความเครียดจึงถือได้ว่ามีลักษณะจำเพาะเจาะจงในแต่ละบุคคล และไม่มีวิธีการจัดการใดที่จะใช้ได้กับทุกสถานการณ์ (Menaghan, 1982) และสิ่งสำคัญในการเลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียด คือ ควรเลือกใช้โดยตระหนักถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจด้วย

นอกจากการศึกษาทิศทางของสัมพันธระหว่างวิธีการจัดการกับความเครียดกับความเครียดว่ามีความสัมพันธ์เป็นอย่างไรแล้ว ยังมีความเป็นไปได้อีกว่า การที่บุคคลบางคนมีแนวโน้มของการใช้วิธีการจัดการกับความเครียดสูง หรือบุคคลบางคนมีแนวโน้มของการใช้วิธีการจัดการกับความเครียดต่ำ อาจเป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะ คือ ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ ก็เป็นไปได้ ดังนั้น จึงศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะ ที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียดด้วย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดกับตัวก่อความเครียดในงาน โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการกับความเครียดกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อวิธีการจัดการกับความเครียด

### กรอบความคิดในการวิจัย

ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานนั้น เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับข้อเรียกร้องภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงาน และจะเกิดขึ้นเมื่อตัวบุคคลรับรู้และประเมินแล้วว่า ข้อเรียกร้องภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงานหรือที่เรียกอีกนัยหนึ่งว่าตัวก่อความเครียดในงานนั้นเกิดขึ้น และมีมากกว่าที่ความสามารถของตัวเขาจะจัดการได้ จึงทำให้บุคคลเกิดความเครียด และเมื่อบุคคลเกิดความเครียดก็จะมีผลทางลบที่เกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

ถึงแม้ว่าตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียดจะมีความสัมพันธ์กันโดยตรง แต่ทว่า ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลนั้นก็มีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยน่าจะมาจากลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะ ได้แก่ ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งสามลักษณะนี้ น่าจะมีผลในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด

เมื่อบุคคลเกิดความเครียด เขาก็จะหาวิธีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น โดยวิธีการจัดการที่บุคคลเลือกใช้ สามารถแบ่งได้เป็นวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียด

วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ซึ่งแบ่งเป็นการวางแผนและการแก้ปัญหา เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นการจัดการกับตัวก่อความเครียดโดยตรง จึงน่าจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวก่อความเครียดในงาน เนื่องจากตัวก่อความเครียดในงานคือปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดเป็นการจัดการกับปัญหาโดยตรง ซึ่งถือเป็นการลดหรือกำจัดตัวก่อความเครียดให้เหลือน้อยที่สุด ดังนั้น บุคคลที่ใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดในระดับสูงจึงน่าจะมีตัวก่อความเครียดในงานในระดับต่ำ

ในส่วนของวิธีการจัดการกับความเครียดกับความเครียดก็เช่นกัน ถึงแม้ว่าการจัดการกับความเครียดจะเป็นการจัดการที่ปลายเหตุของปัญหา แต่ก็น่าจะลดหรือบรรเทา

ความเครียดที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้ อย่างไรก็ตาม วิธีการจัดการกับความเครียดนี้ก็จะมีอยู่หลายวิธีการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งวิธีการจัดการกับความเครียดเป็น 6 วิธีการ จึงเป็นไปได้ว่าวิธีการจัดการกับความเครียดบางวิธีการอาจช่วยลดความเครียดได้ ทำให้บุคคลเกิดความสบายใจมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน วิธีการจัดการกับความเครียดบางวิธีการ เมื่อใช้แล้ว แทนที่ตัวบุคคลจะสบายใจขึ้น กลับกลายเป็นการเพิ่มความเครียดให้มากขึ้นก็เป็นได้ จึงเสนอความคิดเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดไว้ดังต่อไปนี้

การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงเป็นการยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น และพยายามมองหาเหตุผลมาอธิบายในเชิงบวก จึงน่าจะช่วยบรรเทาหรือลดความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากเป็นการพยายามมองสิ่งที่เกิดขึ้นในแง่บวกและมีกรทำใจให้ยอมรับความเป็นจริง ดังนั้นเมื่อบุคคลใช้วิธีการนี้ในการบรรเทาความเครียด จึงอาจเป็นไปได้ว่า เกิดความสบายใจเพิ่มขึ้น ความเครียดจึงต่ำ ซึ่งแตกต่างกับการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริงที่เป็นการคิดหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง กล่าวโทษคนอื่นหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้น บุคคลที่ใช้วิธีการจัดการกับความเครียดด้วยการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความเป็นจริง จึงน่าจะเครียดเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบุคคลนั้นคิดว่าตนเองแก้ไขไม่ได้หรือสิ่งอื่นไม่ดี อาจกลายเป็นความเก็บกด แทนที่จะช่วยบรรเทาความเครียด กลับกลายเป็นการเพิ่มความเครียดให้สูงขึ้น

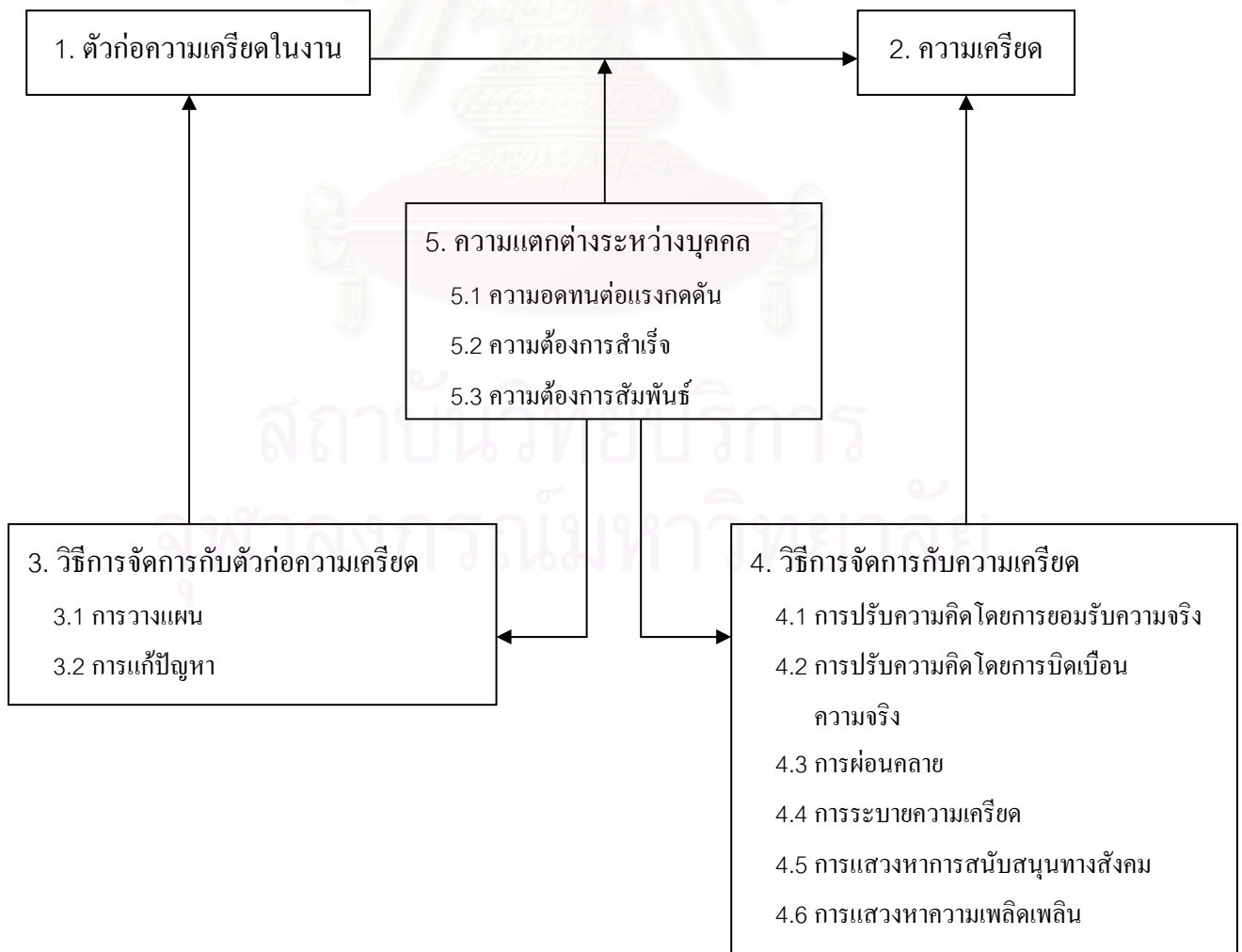
สำหรับการผ่อนคลาย เป็นวิธีการจัดการกับความเครียด ด้วยการลดความตึงของร่างกาย จึงน่าจะช่วยบรรเทาความเครียดได้ เนื่องจากการทำงานของร่างกายและจิตใจมีความสัมพันธ์กัน เมื่อร่างกายได้รับการผ่อนคลาย กระบวนการทำงานต่างๆในร่างกายได้รับการพักผ่อน ความเหนื่อยล้าจากการทำงานก็อาจหมดไป ทำให้บุคคลเกิดความสบายใจเพิ่มมากขึ้น ความเครียดก็ลดลง แตกต่างกับการระบายความเครียด ซึ่งเป็นการระบายออกทางอารมณ์ เพื่อลดความเครียดของตนเอง การระบายความเครียดนี้ อาจทำให้ความเครียดเพิ่มมากขึ้นก็ได้ ถ้าบุคคลระบายออกกับสิ่งอื่นที่เป็นสิ่งที่ตนรัก จึงอาจทำให้รู้สึกผิดเพิ่มมากขึ้น เมื่อได้ระบายออกไปแล้ว เช่น การทำร้ายคู่สมรสหรือบุตรหรือสุนัข เป็นต้น ดังนั้น แทนที่การระบายความเครียด จะช่วยลดความเครียด อาจทำให้บุคคลเครียดมากขึ้นที่ได้ระบายออกก็เป็นได้

สำหรับการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมนั้น เป็นการปรับทุกข์กับผู้อื่นและแสวงหาความเห็นอกเห็นใจจากบุคคลอื่น จึงอาจเป็นไปได้ว่า เมื่อบุคคลได้พูดคุยหรือปรึกษาบุคคลอื่น ตัวเขาอาจได้รับข้อคิดเห็นที่ต่างไปจากเดิม หรือการได้รับความใส่ใจจากผู้อื่น อาจทำให้บุคคลเกิดความสบายใจมากขึ้น ดังนั้น ความเครียดจึงลดลง และวิธีการสุดท้าย คือ การแสวงหาความเพลิดเพลิน ซึ่งเป็นการหันเหความสนใจไปทำกิจกรรมอย่างอื่น ที่ทำให้ตนเองเพลิดเพลิน

และมีความสุข เพื่อจะได้ไม่ต้องคำนึงถึงปัญหาที่ตนเองเผชิญอยู่ อาจเป็นไปได้ว่า การทำกิจกรรมอย่างอื่นอาจทำให้ตนเองสบายใจจริง แต่ไม่ได้ลดหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นเลย เนื่องจากเมื่อกลับจากการทำกิจกรรมที่เพลิดเพลิน ก็ต้องกลับมานั่งเครียดกับปัญหาต่อ ความเครียดจึงอาจไม่ได้ลดลง แต่กลับเพิ่มมากขึ้นก็เป็นได้

อย่างไรก็ดี ในการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดนี้ จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยด้านความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะ คือ ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ด้วยว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลเลือกใช้วิธีการจัดการหรือไม่ เหตุใดบุคคลหนึ่งจึงมีแนวโน้มที่ใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดมากกว่าอีกบุคคลหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งเลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียดแทนที่จะใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด อาจเป็นไปได้ว่าการที่บุคคลแต่ละบุคคลเลือกหรือมีแนวโน้มในการใช้วิธีการจัดการที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันก็เป็นได้ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงวางกรอบความคิดในการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

รูปที่ 2 กรอบความคิดในการวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

จากโมเดลกรอบความคิดในงานวิจัยครั้งนี้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ตัวก่อความเครียดในงานส่งผลต่อความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ดังกล่าว

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวก่อความเครียดในงาน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวก่อความเครียดในงาน โดยสื่อผ่านวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 วิธีการจัดการกับความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียด

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียด

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียด โดยสื่อผ่านวิธีการจัดการกับความเครียด

## ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท ตั้งแต่ 0 ถึง 6 ปี จำนวน 120 คน



## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

(1) ตัวก่อความเครียดในงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับสถานการณ์หรือข้อเรียกร้องภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยสถานการณ์หรือข้อเรียกร้องนี้จะเข้ามากระตุ้นให้พนักงานเกิดความเครียด วัดโดยใช้มาตรวัดการรับรู้ตัวก่อความเครียดในงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มาตรวัดนี้ แบ่งเป็น 2 มิติ คือ มิติ ก วัดระดับความถี่ของการเกิดตัวก่อความเครียดในงาน และมิติ ข วัดระดับความเครียดที่เกิดจากตัวก่อความเครียดในงาน คะแนนต่ำ แสดงว่า ไม่เกิดขึ้นและไม่ทำให้เกิด และคะแนนสูง แสดงว่า เกิดเป็นประจำและทำให้เกิดเครียดมาก

(2) ความเครียด หมายถึง การรายงานของพนักงานถึงสภาวะทางจิตใจของตนเอง ที่เกิดขึ้นหลังจากการรับรู้และประเมินแล้วว่า สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เข้ามากระทบนั้น มีมากเกินไปกว่าความสามารถของตัวเขาในการจัดการหรือควบคุมได้ โดยสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในที่นี้ คือ ตัวก่อความเครียด (stressor) ที่ทำให้เกิดความเครียด (stress) และนำไปสู่ผลทางลบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม วัดโดยใช้มาตรวัดความเครียดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก ไม่จริง ถึง จริง คะแนนต่ำ แสดงว่าพนักงานคิดว่าตนเองมีความเครียดน้อย และคะแนนสูง แสดงว่า พนักงานคิดว่า ตนเองมีความเครียดมาก

(3) วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด เป็นการจัดการกับสิ่งกระตุ้นหรือตัวก่อความเครียด โดยมุ่งเน้นการจัดการกับต้นเหตุของปัญหา ด้วยการพิจารณาถึงสาเหตุของปัญหา และหาแนวทางในการจัดการแก้ไขหรือดำเนินการต่อไป เป็นวิธีการลดความเครียดหรือกำจัดความเครียดจากตัวก่อความเครียดโดยตรง วัดโดยมาตรวัดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดซึ่งปรับปรุงจากมาตรวัดของ Moos (1993) และมาตรวัดของ Lazarus และ Folkman (1984) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 4 ระดับ จาก ไม่เคยเลย ถึง เป็นประจำ คะแนนของวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดของพนักงานแต่ละคนมาจาก ผลรวมของคะแนนวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด 2 วิธีการย่อย โดยคะแนนต่ำ แสดงว่า พนักงานใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดน้อย และคะแนนสูง แสดงว่า พนักงานใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดมาก วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดแบ่งเป็น 2 วิธีการย่อย ดังนี้

(3.1) การวางแผน เป็นการวางแผนการแก้ปัญหา คิดหาวิธีการในการแก้ปัญหา มองไปถึงอนาคตเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำเป็นลำดับขั้นตอน และพยายามคิดว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถแก้ไขจัดการกับปัญหาได้ดีมากที่สุด

(3.2) การแก้ปัญหา เป็นความพยายามที่จะแก้ไขจัดการปัญหาเฉพาะหน้าเผชิญหน้ากับสิ่งที่เป็นปัญหา และมุ่งเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่ก่อความเครียดให้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อลดความรุนแรงของปัญหา โดยการเพิ่มความพยายามของตนเองในการแก้ไขจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น

(4) วิธีการจัดการกับความเครียด เป็นการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น หรือปรับเปลี่ยนระดับของความเครียดให้ลดลง พิจารณาเฉพาะปลายเหตุของปัญหา โดยไม่คำนึงถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และไม่ได้จัดการหรือแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา เป็นเพียงการบรรเทาและลดความเครียดที่เกิดขึ้นเท่านั้น เพื่อให้ตนเองเกิดความสบายใจจากสถานการณ์หรือสิ่งที่ตนเองเผชิญอยู่ ถึงแม้ว่าปัญหานั้นจะยังคงอยู่ก็ตาม วัดโดยมาตรวัดวิธีการจัดการกับความเครียดซึ่งปรับปรุงจากมาตรวัดของ Moos (1993) และมาตรวัดของ Lazarus และ Folkman (1984) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 4 ระดับ จาก ไม่เคยเลย ถึง เป็นประจำ คะแนนของวิธีการจัดการกับความเครียดของพนักงานแต่ละคนมาจาก ผลรวมของคะแนนวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด 6 วิธีการย่อย โดยคะแนนต่ำ แสดงว่า พนักงานใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดน้อย และคะแนนสูง แสดงว่า พนักงานใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดมาก วิธีการจัดการกับความเครียดแบ่งเป็น 6 วิธีการย่อย ดังนี้

(4.1) การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง คือ การเปลี่ยนความคิดของตนเอง โดยการยอมรับว่าสิ่งที่เกิดขึ้นว่าเป็นความจริง และพยายามหาเหตุผลมาอธิบายตามความเป็นจริงในทางบวก

(4.2) การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง เป็นการหาเหตุผลมาอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นว่า โดยกล่าวโทษคนอื่นหรือสิ่งที่เกิดขึ้น หรือคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้น ตนเองไม่สามารถจัดการแก้ไขได้แล้ว เป็นเรื่องของเวรกรรม

(4.3) การผ่อนคลาย เป็นการลดความเครียดของจิตใจ โดยการลดความเกร็งของเอ็น ข้อต่อ กล้ามเนื้อ และการทำงานของร่างกาย ด้วยการฝึกทำกิจกรรมอย่างอื่น เพื่อผ่อนคลายความเครียดของตนเอง และการผ่อนคลายในที่นี้ จะเน้นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อและการทำจิตใจให้สงบเป็นหลัก เช่น การนั่งสมาธิ การฝึกโยคะ การฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ การฝึกหายใจหรือการไปนวดตัวตามสปา เป็นต้น

(4.4) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม เป็นการปรับทุกข์และพูดคุยกับบุคคลอื่นเกี่ยวกับปัญหาของตนเอง เป็นความต้องการแสวงหาความเห็นอกเห็นใจ และต้องการได้รับความเข้าใจจากบุคคลอื่น เพื่อลดหรือบรรเทาความเครียดของตนเอง

(4.5) การระบายความเครียด เป็นการระบายออกทางอารมณ์ เพื่อลดความเครียดที่เกิดขึ้น โดยการแสดงออกทางอารมณ์ เช่น การร้องไห้ การตะโกน หรือการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวกับวัตถุหรือสิ่งอื่นๆ เช่น การขว้างจาน การชกข้างฝา การเตะสุนัข การพูดคำหยาบคายกับคนใกล้ชิด การทำร้ายลูกหรือคู่สมรส เป็นต้น

(4.6) การแสวงหาความเพลิดเพลิน เป็นการลดความเครียดที่เกิดขึ้น ด้วยการหันเหความสนใจไปทำกิจกรรมอื่นที่ทำให้ตนเองเพลิดเพลิน มีความสุขและเกิดความสบายใจ เพื่อจะได้ไม่คำนึงถึงปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ คล้ายกับการหลีกเลี่ยงสถานที่ที่ก่อความเครียดในขณะนั้น ไม่คิดเกี่ยวกับเรื่องที่เครียด และหากิจกรรมอย่างอื่นมาทำแทน เช่น การดูละครตลก หนังสือตลก การเล่นเกม การทำงานฝีมือ การร้องเพลง การปลูกต้นไม้ หรือการเปลี่ยนบรรยากาศ

(5.1) ความอดทนต่อแรงกดดัน คือ การรายงานของพนักงานถึงพฤติกรรมของตนเองเกี่ยวกับความเข้มแข็งของจิตใจ ในการทนต่อสิ่งที่เข้ามากระทบ และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ตนเผชิญอยู่ เพื่อให้การดำเนินงานของตนเองบรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ วัดโดยมาตรวัดความอดทนต่อแรงกดดัน มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก ไม่จริงเลย ถึง จริงมากที่สุด คะแนนต่ำ แสดงว่า พนักงานคิดว่าตนเองมีความอดทนต่อแรงกดดันน้อย และคะแนนสูง แสดงว่าพนักงานคิดว่าตนเองมีความอดทนต่อแรงกดดันมาก

(5.2) ความต้องการสำเร็จ คือ การรายงานของพนักงานถึงพฤติกรรมของตนเองเกี่ยวกับความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความสามารถของตนเอง ชอบตั้งเป้าหมายและพยายามไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถ ชอบทำในสิ่งที่ยากและพยายามทำให้ดีกว่าบุคคลอื่น รวมถึงความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคและปัญหาต่างๆ และยังต้องการข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับงานด้วย วัดโดยมาตรวัดความต้องการสำเร็จมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก ไม่จริงเลย ถึง จริงมากที่สุด คะแนนต่ำ แสดงว่าพนักงานคิดว่าตนเองมีความต้องการสำเร็จน้อย และคะแนนสูง แสดงว่า พนักงานคิดว่าตนเองมีความต้องการสำเร็จมาก

(5.3) ความต้องการสัมพันธ์ คือ การรายงานของพนักงานถึงพฤติกรรมของตนเองเกี่ยวกับ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการเพื่อน ปรารถนาให้ผู้อื่นสนใจ ยอมรับและเห็นอกเห็นใจตนเอง และยังต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้อบอุ่น ยืนยาว วัดโดยมาตรวัด ความต้องการสัมพันธ์มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก ไม่จริงเลย ถึง จริงมากที่สุด คะแนนต่ำ แสดงว่า พนักงานคิดว่าตนเองมีความต้องการสัมพันธ์น้อย และคะแนนสูง แสดงว่าพนักงานคิดว่าตนเองมีความต้องการสัมพันธ์มาก

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน คือ ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ

2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การมีการจัดฝึกอบรมหรือพัฒนาพนักงานในด้านทักษะการจัดการกับตัวก่อความเครียดและทักษะการจัดการกับความเครียด ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายขององค์การ เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลพนักงาน และเพิ่มประสิทธิผลขององค์การด้วย

3. เพื่อเป็นแนวทางในองค์การทราบลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ เพื่อช่วยในการคัดเลือกและสรรหาบุคลากรที่มีเหมาะสม มาทำงานกับองค์การ

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท ตั้งแต่ 0 ถึง 6 ปี จำนวน 120 คน ผู้วิจัยแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไว้ในตาราง ก ในภาคผนวก ข

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 7 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 มาตรวัดการรับรู้ตัวก่อความเครียดในงาน

ส่วนที่ 2 มาตรวัดความเครียด

ส่วนที่ 3 มาตรวัดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

ส่วนที่ 4 มาตรวัดวิธีการจัดการกับความเครียด

ส่วนที่ 5 มาตรวัดความอดทนต่อแรงกดดัน

ส่วนที่ 6 มาตรวัดความต้องการสำเร็จ

ส่วนที่ 7 มาตรวัดความต้องการสัมพันธ์

## การพัฒนาเครื่องมือและประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ส่วนที่ 1 มาตรฐานการรับรู้ตัวก่อความเครียดในงาน มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและงานวิจัยของ Marshall และ Cooper (1979) พบว่า มีการจำแนกตัวก่อความเครียดในงานออกเป็น 6 ปัจจัย ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกมา 5 ปัจจัย คือ ด้วงงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร โดยตัดปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานออก จากนั้น ผู้วิจัยสัมภาษณ์ พนักงานของบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ตามหัวข้อทั้ง 5 หัวข้อข้างต้น เพื่อรวบรวมข้อมูลในการนำมาสร้างเป็นข้อคำถามในการวิจัย

2. ผู้วิจัยนำมาตรวัดที่สร้างขึ้นในส่วนนี้ไปให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา ดังนั้น จึงมีข้อคำถามที่นำไปทดลองใช้ จำนวน 40 ข้อ

ข้อคำถามเพื่อใช้วัดการรับรู้ตัวก่อความเครียดในงานแต่ละข้อ ประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่

มิติ ก. วัดความถี่ของการเกิดตัวก่อความเครียดในงาน โดยถามว่าตัวก่อความเครียดในงานนั้นเกิดขึ้นบ่อยครั้งขนาดไหน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก 0 ถึง 4 โดย 0 หมายถึง ไม่เคยเกิดขึ้น ไปจนถึง 4 หมายถึง เกิดขึ้นเป็นประจำ

มิติ ข. วัดความเครียดที่เกิดขึ้นจากตัวก่อความเครียดในงาน โดยถามว่าตัวก่อความเครียดที่เกิดขึ้นนี้ ทำให้เกิดความเครียดในระดับใด ลักษณะลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก 0 ถึง 4 โดย 0 หมายถึง ไม่ก่อให้เกิดความเครียด ไปจนถึง 4 หมายถึง เครียดมากที่สุด

วิธีการคิดคะแนนแต่ละข้อ ให้คูณคะแนนทั้งสองมิติเข้าด้วยกัน จากนั้นนำคะแนนของทุกข้อตามวิธีการคิดคะแนนดังกล่าวมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย เป็นคะแนนของตัวก่อความเครียดในงานที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เนื่องจากการรับรู้ตัวก่อความเครียดในงาน ต้องการวัดว่าพนักงานรับรู้ว่ามีตัวก่อความเครียดนี้เกิดขึ้นบ่อยครั้งเพียงใด และเมื่อเกิดแล้ว ส่งผลให้ตัวพนักงานเกิดความเครียดมากน้อยเพียงใด

3. นำมาตรวัดที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยไม่ให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่างในชั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน ผู้วิจัยคัดข้อ

คำถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) โดยกำหนดระดับคะแนนความมีนัยสำคัญที่ .05 ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์ในขั้นนี้ หมายถึง ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามข้อนั้นกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ เกินค่าวิกฤติทั้ง 2 มิติ รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดการรับรู้ตัวก่อความเครียดในงาน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่า CITC		
	มิติ ก.	มิติ ข.	มิติ ก X มิติ ข
1. ต้องทำงานในปริมาณที่มากเกินไป ให้สำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด	.39	.45	.53
2. ต้องทำงานที่ใช้ความรู้ความสามารถสูงเกินกว่าที่ตนเองมีอยู่	.21	.35	.19
3. ต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น ร้อน เสียงดัง ฝุ่นวายุ ฝุ่นมาก	.11	.54	.34
4. ต้องทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ลาหยุด	.33	.46	.42
5. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการทำงานหรือในการประสานงานกับฝ่าย/หน่วยงาน/แผนกอื่นๆ ในองค์กร	.10	.51	.30
6. ต้องทำงานที่มีความซ้ำซ้อนกับงานของผู้อื่น รายละเอียดในงานไม่ชัดเจน	.33	.58	.51
7. ต้องทำงานในสถานที่ที่คับแคบและแออัด	.17	.55	.26
8. ต้องพักอาศัยในที่พักของพนักงานที่ราคาแพงเกินไป	.48	.51	.47
9. ได้รับผลตอบแทนไม่เป็นธรรม	.46	.67	.61
10. ต้องทำงานที่ไม่มั่นคงต่ออนาคตของตนเอง	.25	.57	.31
11. ได้รับการประเมินความสามารถหรือผลงานต่ำกว่าความเป็นจริง	.55	.53	.49
12. ต้องทำงานล่วงเวลา เช่น ทำงานจนถึงดึกดื่นหรือมาทำงานในวันเสาร์-อาทิตย์	.29	.38	.46
13. ไม่มีอำนาจที่แท้จริงตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน	.47	.45	.49
14. ถูกจำกัดในการทำงานและในการแสดงความคิดเห็น	.45	.50	.54
15. ต้องทำงานภายใต้บรรยากาศที่ไม่เป็นมิตร ขาดความอบอุ่น	.35	.61	.36
16. มีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น หรือแข่งขันเพื่อความก้าวหน้าในหมู่เพื่อนร่วมงาน	.53	.56	.46
17. ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง/เป้าหมายที่วางไว้	.57	.54	.56
18. ต้องทำงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงของนโยบายการบริหารงานตลอดเวลา	.55	.56	.54
19. ต้องคิดหรือริเริ่มงานต่างๆ ด้วยตนเอง	.32	.37	.28
20. ต้องนำเสนอผลงานของตนต่อทีมเพื่อนร่วมงานเป็นประจำทุกเดือน	.30	.39	.38
21. ต้องทำงานภายใต้สถานการณ์ที่เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องเข้าใหม่และลาออกในอัตราที่สูง	.51	.64	.57
22. ต้องทำงานที่ใช้ความรู้ความสามารถน้อยกว่าที่ตนเองมีอยู่	.38	.56	.59
23. ต้องทำงานในปริมาณที่น้อยเกินไป มีเวลาว่างมากเกินไป	.24	.45	.05

## ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า CITC		
	มิติ ก.	มิติ ข.	มิติ ก x มิติ ข
24. หัวหน้าแบ่งงานและความรับผิดชอบไม่เป็นธรรม	.61	.71	.65
25. ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน	.50	.51	.53
26. ต้องทำงานซ้ำแล้วซ้ำอีกเนื่องจากการได้รับคำสั่งผิดๆหรือไม่ชัดเจน	.62	.52	.66
27. ต้องคิดหาวิธีการใหม่ๆในการบรรลุเป้าหมายที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี	.17	.51	.21
28. ไม่ได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	.54	.67	.60
29. ต้องทำงานให้ตรงใจของหัวหน้า ซึ่งมีมากกว่า 1 คนขึ้นไป	.45	.53	.53
30. ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงานตามที่ควรจะเป็น	.53	.64	.58
31. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก เป็นกลุ่มเธอ กลุ่มฉัน ในองค์กร	.49	.62	.49
32. ได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ	.60	.73	.64
33. สวัสดิการด้านรถรับส่งพนักงานมีไม่พอเพียง น้อยเกินไป	.49	.49	.58
34. ไม่ได้รับการยอมรับในความสามารถจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง	.53	.57	.60
35. ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างๆภายในองค์กร	.22	.41	.24
36. ระบบงานในองค์กรไม่มีความชัดเจน	.45	.68	.59
37. ต้องทำงานในต่างจังหวัดและพักอาศัยอยู่ในต่างจังหวัดในวันทำงาน	.13	.18	.15
38. ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	.43	.56	.57
39. ต้องทำงานภายใต้การสื่อสารข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับองค์การกระจายไม่ทั่วถึง	.63	.57	.69
40. ต้องทำงานที่ไม่มีความสำคัญ ไม่มีคุณค่า	.56	.56	.62
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.89</b>	<b>.94</b>	<b>.92</b>

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด นำเฉพาะข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อข้างต้น จำนวน 31 ข้อ มาหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่า มาตรวัดการรับรู้ตัวก่อความเครียดในงาน (มิติ ก x มิติ ข) มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .93

ส่วนที่ 2 มาตรวัดความเครียด ผู้วิจัยได้พัฒนาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาความเครียดตามแนวคิดของ Lazarus และ Folkman (1984) และสร้างเป็นข้อคำถาม จำนวน 30 ข้อ โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ไม่จริง ไปจนถึง 5 หมายถึง จริง

2. ผู้วิจัยนำมาตรวัดนี้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชน แห่งหนึ่ง โดยไม่ให้ช้ำกับกลุ่มตัวอย่างในขั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน แล้วคัดข้อคำถามด้วย



วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) โดยกำหนดระดับคะแนนความมีนัยสำคัญที่ .05 ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์ในขั้นนี้ หมายถึง ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามข้อนั้น กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ เกินค่าวิกฤติ รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความเครียด โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายสิ่งต่าง ๆ	.31	.32
2. ฉันมักจะเหนื่อยง่าย	.45	.46
3. ฉันรู้สึกกังวลใจจนนอนไม่ค่อยหลับ	.42	.42
4. ฉันมักจะหงุดหงิดได้ง่าย	.58	.58
5. ฉันรู้สึกวิตกกังวลกับสิ่งต่าง ๆ ที่ฉันทำ	.54	.56
6. ฉันรู้สึกสับสนจนไม่รู้จะทำอะไรก่อน	.42	.43
7. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่าจะได้รับผลการประเมินน้อย	.31	.30
8. ฉันรู้สึกยากที่จะค่อย ๆ สงบจิตใจของตัวเอง	.54	.55
9. ฉันรู้สึกได้รับความกดดันจากสิ่งต่าง ๆ	.44	.45
10. ฉันรู้สึกเครียด	.61	.63
11. ฉันรู้สึกว่าวุ่นใจ	.49	.49
12. ฉันรู้สึกมีแรงจูงใจคิดอะไรไม่ค่อยออก	.51	.51
13. ฉันรู้สึกอ่อนล้ากับการทำงาน	.45	.47
14. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่าเพื่อน ๆ จะไม่ชอบฉัน	.28	-
15. ฉันอารมณ์เสียง่ายขึ้น	.64	.63
16. ฉันรู้สึกยากที่จะทำให้ตัวเองผ่อนคลาย	.57	.56
17. ฉันรู้สึกยากที่จะควบคุมอารมณ์ของตัวเอง	.66	.65
18. ฉันรู้สึกอ่อนไหวง่าย	.31	.29
19. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่าจะไม่ผ่านการประเมินผล	.47	.47
20. ฉันรู้สึกโกรธง่ายขึ้น	.60	.59
21. ฉันรู้สึกหายใจไม่ค่อยจะทั่วท้อง	.31	.31
22. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่าจะถูกหัวหน้าตำหนิ	.31	.31
23. ฉันรู้สึกว่าสิ่งต่าง ๆ ประดังทับถมเข้ามามากเกินไปจนกว่าที่ตัวฉันจะรับไหว	.66	.67
24. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่างานจะไม่เสร็จ	.51	.51

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
25. ฉันรู้สึกไม่มีเวลาที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้กับตนเอง	.31	.32
26. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่างานจะไม่ผ่าน	.56	.56
27. ฉันรู้สึกถูกเร่งรัดตลอดเวลา	.53	.55
28. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่าจะไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น	.46	.44
29. เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดบอกว่าฉันเครียด	.47	.47
30. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวจะถูกกล่าวหาว่าทุจริตในหน้าที่	.27	-
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.90	.91

3. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด นำข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อทั้ง 28 ข้อ มาหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่า มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .91

ส่วนที่ 3 มาตรวัดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ผู้วิจัยได้พัฒนาตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยศึกษามาตรวัดวิธีการจัดการความเครียดของ Moos (1993) ซึ่งมีข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด จำนวน 16 ข้อ และศึกษางานวิจัยของ Lazarus และ Folkman (1984) ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดเพิ่มเติม จากนั้นจึงนำมาสรุปและเรียบเรียงใหม่ ได้ข้อคำถาม จำนวน 16 ข้อ โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ การวางแผนและการแก้ปัญหา ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ จาก 1 ถึง 4 โดย 1 หมายถึง ไม่เคยเลย ไปจนถึง 4 หมายถึง เป็นประจำ

2. ผู้วิจัยนำข้อคำถามในส่วนที่แปลไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและการแปล จากศูนย์การแปล คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ตรวจสอบการแปล ก่อนนำไปทดลองใช้

3. ผู้วิจัยนำมาตรวัดที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยไม่ให้ช้ำกับกลุ่มตัวอย่างในชั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน แล้วตัดข้อคำถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) โดยกำหนดระดับคะแนนความมีนัยสำคัญที่ .05 ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์ในขั้นนี้ หมายถึง ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามข้อนั้นกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ เกินค่าวิกฤติ รายละเอียดดังตาราง 4.1 และ 4.2

ตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ด้านการวางแผน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ฉันคิดหาวิธีการที่หลากหลายวิธีในการจัดการกับปัญหา	.36	.36
2. ฉันได้วางแผนการแก้ปัญหาและทำตามแผนนั้น	.54	.62
3. ฉันพยายามทำความเข้าใจปัญหาและมองปัญหาตามความเป็นจริง	.40	.45
4. ฉันคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ของปัญหานี้	.39	.24
5. ฉันวางแผนถึงสิ่งที่ต้องทำล่วงหน้าทุกสัปดาห์	.64	.67
6. ฉันจัดทำตารางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	.45	.46
7. ฉันค้นหาสิ่งที่มีความหมาย สำหรับฉันในสถานการณ์นั้น ๆ	.41	.49
8. ฉันคาดการณ์ถึงภาวะความคาดหวังใหม่ ๆ ที่จะมาตกอยู่ที่ตัวฉัน	.27	-
9. ฉันทบทวนอยู่ในใจถึงสิ่งที่ควรทำหรือพูด	.18	-
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.72</b>	<b>.75</b>

ตาราง 4.2 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ด้านการแก้ปัญหา โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่า CITC
10. ฉันรู้ว่าต้องทำอะไรในการแก้ปัญหา และพยายามที่จะทำสิ่งนั้นให้บรรลุผล	.57
11. ฉันรู้ว่าฉันต้องการสิ่งใด และพยายามอย่างเต็มที่ที่จะได้สิ่งนั้นมา	.45
12. ฉันได้ลองใช้วิธีการที่แตกต่างกันอย่างน้อยสองวิธีการในการแก้ปัญหา	.59
13. ฉันจัดการกับเรื่องต่าง ๆ แบบทำทีละเรื่อง และทีละขั้นตอน	.29
14. ฉันวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา เพื่อให้เข้าใจและจัดการกับปัญหานั้นได้ดีขึ้น	.52
15. ฉันพยายามที่จะเรียนรู้ที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเอง	.65
16. ฉันลงมือแก้ปัญหาทีละเรื่องตามความสำคัญของปัญหา	.46
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.77</b>

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด นำข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อทั้ง 14 ข้อ มาหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha)

พบว่า มาตรฐานวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดทั้งมาตร มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .85 โดยด้าน  
 กางวางแผนมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .75 และด้านการแก้ปัญหา มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .77

ส่วนที่ 4 มาตรฐานวิธีการจัดการกับความเครียด ผู้วิจัยได้พัฒนาตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยศึกษามาตรฐานวิธีการจัดการความเครียดของ Moos (1993) ซึ่งมีข้อ  
 คำถาม 36 ข้อ และศึกษางานวิจัยของ Lazarus และ Folkman (1984) ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ  
 จัดการกับความเครียดเพิ่มเติม จากนั้นจึงนำมาสรุปและเรียบเรียงใหม่ ได้ข้อคำถาม จำนวน 43  
 ข้อ โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การปรับความคิดโดยการ  
 บิดเบือนความจริง การผ่อนคลาย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การระบายความเครียด  
 และการแสวงหาความเพลิดเพลิน ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ จาก  
 1 ถึง 4 โดย 1 หมายถึง ไม่เคยเลย ไปจนถึง 4 หมายถึง เป็นประจำ

2. ผู้วิจัยนำข้อคำถามในส่วนที่แปลไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและการแปล จาก  
 ศูนย์การแปล คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ตรวจสอบการแปล ก่อนนำไป  
 ทดลองใช้

3. นำมาตรวัดที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่ง  
 หนึ่ง โดยไม่ให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่างในชั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน แล้วตัดข้อคำถามด้วยวิธีการ  
 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected  
 Item-Total Correlation = CITC) โดยกำหนดระดับคะแนนความมีนัยสำคัญที่ .05 ข้อที่ผ่านการ  
 วิเคราะห์ในขั้นนี้ หมายถึง ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามข้อนั้นกับคะแนนรวม  
 ของข้ออื่นๆ เกินค่าวิกฤติ รายละเอียดดังตาราง 5.1 ถึง 5.6

ตาราง 5.1 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรฐานวิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการปรับ  
 ความคิดโดยการยอมรับความจริง โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับ  
 คะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ฉันบอกกับตัวเอง เพื่อให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้น	.33	.28
2. ฉันบอกตัวเองว่า ที่จริงแล้วปัญหาอาจจะเลวร้ายกว่านี้ก็เป็นได้ ฉะนั้น เท่าที่เป็นอยู่ก็ดีแล้ว	.24	-
3. ฉันพยายามมองหาด้านดีของปัญหา	.62	.67
4. ฉันคิดว่าฉันยังโชคดีกว่าคนอื่น ๆ ที่มีปัญหาคล้ายกับฉันมากมายนัก	.47	.43
5. ฉันคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง	.37	.42

ตาราง 5.1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
6. ฉันคิดว่าปัญหานี้จะช่วยเปลี่ยนแปลงชีวิตของฉันไปในทางที่ดีขึ้น	.63	.66
7. ฉันค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดจากปัญหาที่เกิดขึ้น	.52	.53
8. ฉันหวังว่าสิ่งร้าย ๆ ที่เกิดขึ้นจะกลับกลายเป็นดี	.41	.40
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.75</b>	<b>.76</b>

ตาราง 5.2 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดวิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
9. ฉันนึกถึงช่วงเวลาที่ดีกว่าที่เป็นอยู่	.24	-
10. ฉันคิดว่าปัญหาทุกอย่างเป็นกรรมเก่าของฉัน ฟাঁกำหนดมาแล้ว	.57	.61
11. ฉันหวังว่าปัญหานี้จะคลี่คลายไปเอง	.27	-
12. ฉันตำหนิหรือโทษผู้อื่นว่าเป็นตัวการทำให้ฉันเกิดปัญหา	.37	.40
13. ฉันหวังว่าสิ่งศักดิ์สิทธิ์จะช่วยเหลือฉัน	.43	.42
14. ฉันพยายามปฏิเสธไม่ยอมรับว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นรุนแรงขนาดไหน	.45	.44
15. ฉันรู้สึกว่ปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เหนือการควบคุมของฉัน	.62	.51
16. ฉันแ่เมตตาให้กับสรรพสิ่ง โดยคิดว่าทุกอย่างจะดีขึ้น	.38	.39
17. ฉันรู้สึกว่เวลาจะช่วยให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น สิ่งเดียวที่จะทำได้ คือ การรอคอย	.57	.56
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.75</b>	<b>.76</b>

ตาราง 5.3 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดวิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการผ่อนคลาย โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่า CITC
18. ฉันนั่งสมาธิให้จิตใจสงบ	.24
19. ฉันผ่อนคลายตัวเองด้วยการไปนวดตัว นวดเท้า หรือนวดหน้า	.26
20. ฉันจะไปออกกำลังกาย ไปแอโรบิกหรือเข้าฟิตเนส	.23
21. ฉันสูดดมกลิ่นหอม ๆ จากดอกไม้ น้ำหอม หรือเทียนหอม เพื่อผ่อนคลายความเครียด	.42
22. ฉันสงบจิตใจด้วยการวาดรูปหรือทำงานศิลปะ	.29
23. ฉันฝึกโยคะ เพื่อให้จิตใจสงบและผ่อนคลาย	.44

ตาราง 5.3 (ต่อ)

ข้อความคำถาม	ค่า CITC
24. ฉันค่อย ๆ ผ่อนคลายใจเข้า-ออก อย่างเจียบ ๆ	.32
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.57</b>

ตาราง 5.4 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ด้านการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อความคำถาม	ค่า CITC
25. ฉันเล่าถึงปัญหาให้คู่สมรสหรือญาติสนิทฟัง	.49
26. ฉันมองหาความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ ที่มีปัญหาคล้ายกับฉัน	.50
27. ฉันแสวงหาความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนใกล้ชิด	.74
28. ฉันปรับทุกข์กับคนรอบข้าง	.63
29. ฉันมองหาคนปลอบใจ	.59
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.80</b>

ตาราง 5.5 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ด้านการระบายความเครียด โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อความคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
30. ฉันระบายอารมณ์ใส่ผู้อื่น	.57	.63
31. ฉันแสดงออกด้วยการร้องไห้	.50	.40
32. ฉันตะโกนหรือสบถดัง ๆ เพื่อระบายอารมณ์	.34	.30
33. ฉันเขียนบันทึก เพื่อระบายความรู้สึกต่าง ๆ ที่อยู่ในใจออกมา	.20	-
34. ฉันทำบางอย่างที่เสี่ยง ๆ เพื่อระบายอารมณ์	.27	-
35. ฉันขว้างปาหรือทำลายข้าวของ เพื่อระบายอารมณ์	.56	.54
36. ฉันตะคอก ชกฝ่าผนังหรือทำร้ายตัวเอง เพื่อระบายความในใจ	.27	.37
37. ฉันบ่น ดุด่าหรือโวยวายใส่ผู้อื่น	.36	.51
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.67</b>	<b>.72</b>

ตาราง 5.6 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ด้านการแสวงหาความเพลิดเพลิน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
38. ฉันจะไปทำกิจกรรมอื่น ๆ เช่น อ่านหนังสือ ปลูกต้นไม้ เพื่อให้ตนเองเพลิดเพลิน	.41	.34
39. ฉันมองหาความบันเทิง เช่น ดูโทรทัศน์ ดูภาพยนตร์ หรือฟังเพลง	.28	.28
40. ฉันเปลี่ยนบรรยากาศชั่วคราวด้วยการเดินเล่นหรือท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ	.18	.26
41. ฉันไปดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เช่น เหล้า เบียร์ เพื่อคลายเครียด	.27	.32
42. ฉันเข้าร่วมกับกิจกรรมใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความเพลิดเพลิน	-.05	-
43. ฉันสูบบุหรี่ เพื่อคลายเครียด	.20	.29
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.41</b>	<b>.53</b>

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด นำข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อทั้ง 39 ข้อ มาหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่า มาตรวัดวิธีการจัดการกับความเครียดทั้งมาตร มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .78 โดยด้านการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง มีค่าความเที่ยงเท่ากับ ด้านการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง มีค่าความเที่ยงเท่ากับ ด้านการผ่อนคลาย มีค่าความเที่ยงเท่ากับ ด้านการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีค่าความเที่ยงเท่ากับ ด้านการระบายความเครียด มีค่าความเที่ยงเท่ากับ และด้านการแสวงหาความเพลิดเพลิน มีค่าความเที่ยงเท่ากับ

ส่วนที่ 5 มาตรวัดความอดทนต่อแรงกดดัน มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความอดทนต่อแรงกดดันตามหลักพระพุทธศาสนาและตามงานของเสฐียรพงษ์ วรรณปก (2533) และนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม
2. ผู้วิจัยนำมาตรวัดที่สร้างขึ้นในส่วนนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ดังรายชื่อในภาคผนวก ก เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา เมื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้ว ในขั้นตอนนี้คงเหลือข้อคำถามที่จะนำไปทดลองใช้ จำนวน 15 ข้อ โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จาก 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ไม่จริงเลย ไปจนถึง 5 หมายถึง จริงที่สุด รูปแบบการให้คะแนนการตอบข้อคำถาม ดังนี้

ระดับจริง / ไม่จริง	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
จริงที่สุด	5	1
ค่อนข้างจริง	4	2
ตัดสินไม่ได้	3	3
ค่อนข้างไม่จริง	2	4
ไม่จริงเลย	1	5

3. ผู้วิจัยนำมาตรวจวัดที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยไม่ให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่างในชั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน แล้วตัดข้อคำถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) โดยกำหนดระดับคะแนนความมีนัยสำคัญที่ .05 ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์ในชั้นนี้ หมายถึง ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามข้อนั้นกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ เกินค่าวิกฤติ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตราวัดความอดทนต่อแรงกดดัน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ฉันมักจะบ่นทุกครั้งที่ต้องทำงานหนักๆ	.40	.37
2. ฉันมักจะร้องไห้ เมื่อถูกตำหนิหรือเผชิญหน้ากับปัญหา	.25	-
3. เมื่อพบปัญหาในการทำงาน ฉันมักจะท้อถอยและหลีกเลี่ยงที่จะทำงานนั้นๆ ต่อไป	.16	-
4. ในการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่กดดันต่างๆ ฉันสามารถอดทน ควบคุมคำพูดและการกระทำของตัวเองได้	.39	.45
5. ฉันสามารถทนต่อสิ่งรบกวนและนำราคาญได้	.15	-
6. ฉันทำงานต่างๆ ด้วยตนเองอย่างเต็มความสามารถ โดยไม่ร้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น	.24	-
7. ฉันชอบทำงานที่สบาย ๆ ไม่ต้องใช้ความรู้ความสามารถมากนัก	.25	.32
8. แม้จะมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับตัวฉัน ฉันก็ยังวางเฉย ไม่ตอบโต้ และทำงานตามปกติ	.46	.37
9. ฉันอดทนทำงานที่ซ้ำซากจำเจ แม้จะเบื่อหน่ายขนาดไหนก็ตาม	.43	.50
10. ฉันทำงานต่างๆอย่างต่อเนื่องจนงานนั้นสำเร็จตามที่ตั้งใจ แม้จะต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคขนาดไหนก็ตาม	.14	-
11. ฉันจะค่อยๆ พุด ค่อยๆ ภา แม้จะมีอารมณ์โกรธอยู่ในใจก็ตาม	.41	.50
12. ฉันสามารถเก็บความรู้สึกต่างๆ ได้ดี แม้ว่าในขณะที่นั้นฉันจะรู้สึกไม่พอใจก็ตาม	.55	.65



## ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อความคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
13. ฉันจะรู้สึกหงุดหงิด ถ้างานที่ทำอยู่ถูกรบกวน	.25	-
14. เมื่อมีเรื่องขัดแย้งกับบุคคลอื่น ฉันมักแสดงอาการขุ่นเคืองหรือโกรธให้บุคคลอื่นรับรู้ ว่าฉันรู้สึกไม่พอใจ	.38	.45
15. ฉันจะแสดงปฏิกิริยา เช่น ชักสีหน้าหรือพูดโต้ตอบ ต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ต่างๆ เกี่ยวกับตัวฉัน	.48	.52
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.73</b>	<b>.77</b>

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด นำข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อทั้ง 9 ข้อ มาหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่า มาตรวัดความอดทนต่อแรงกดดันมีค่าความเที่ยง เท่ากับ .77

ส่วนที่ 6 มาตรวัดความต้องการสำเร็จ มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสำเร็จตามแนวคิดของ McClelland (1985) และนำมาสร้างเป็นข้อความ
2. ผู้วิจัยนำมาตรวัดที่สร้างขึ้นในส่วนนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ดังรายชื่อในภาคผนวก ก เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา เมื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้ว ในขั้นตอนนี้คงเหลือข้อความที่จะนำไปทดลองใช้ จำนวน 13 ข้อ โดยข้อความมีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ไม่จริงเลย ไปจนถึง 5 หมายถึง จริงที่สุด รูปแบบการให้คะแนนการตอบข้อความ ดังนี้

ระดับจริง / ไม่จริง	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
จริงที่สุด	5	1
ค่อนข้างจริง	4	2
ตัดสินไม่ได้	3	3
ค่อนข้างไม่จริง	2	4
ไม่จริงเลย	1	5

3. ผู้วิจัยนำมาตรวจวัดที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยไม่ให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่างในชั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน แล้วตัดข้อคำถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) โดยกำหนดระดับคะแนนความมีนัยสำคัญที่ .05 ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์ในชั้นนี้ หมายถึง ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามข้อนั้นกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ เกินค่าวิกฤติ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความต้องการสำเร็จ โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ฉันชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถ	.52	.57
2. ฉันชอบลองทำในสิ่งที่คนอื่นคิดว่าทำไม่ได้	.29	.40
3. ฉันชอบตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงและพยายามทำให้ได้ตามที่ได้ตั้งใจไว้	.34	.40
4. เมื่อทำงานที่ง่ายๆเสร็จแล้ว ฉันต้องการทำงานชิ้นใหม่ๆที่ยากเพิ่มขึ้น	.41	.41
5. ฉันรู้สึกสนุกที่จะเอาชนะปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	.32	.33
6. ฉันชอบทำงานที่ต้องใช้ความสามารถเหนือกว่าคนอื่น มากกว่าการทำงานที่ใครๆก็ทำได้	.55	.52
7. ฉันชอบทำงานให้สำเร็จตามความพอใจของตัวเองฉันมากกว่าทำงานตามคำสั่งของผู้อื่น	-.14	-
8. ฉันกระตือรือร้นที่จะทำงานใหม่ๆอยู่เสมอ	.49	.51
9. ฉันชอบทำงานกับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ	.21	-
10. ฉันไม่ชอบรับผิดชอบงานใหญ่ๆหรืองานที่ยากมากนัก	.35	.38
11. ฉันพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายในงานที่ยากและท้าทาย	.49	.47
12. ฉันติดตามผลงานของฉันเสมอ	.38	.44
13. ฉันมุ่งมั่นในการไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้	.55	.59
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.71</b>	<b>.79</b>

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด นำข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อทั้ง 11 ข้อ มาหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่า มาตรวัดความต้องการสำเร็จมีความเที่ยง เท่ากับ .79

ส่วนที่ 7 มาตราวัดความต้องการสัมพันธ มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสัมพันธตามแนวคิดของ McClelland (1985) และนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม
2. ผู้วิจัยนำมาตราวัดที่สร้างขึ้นในส่วนนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ดังรายชื่อในภาคผนวก ก เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา และผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เมื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้ว ในขั้นตอนนี้คงเหลือข้อคำถามที่จะนำไปทดลองใช้ จำนวน 15 ข้อ โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จาก 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ไม่จริงเลย ไปจนถึง 5 หมายถึง จริงที่สุด รูปแบบการให้คะแนนการตอบข้อคำถาม ดังนี้

ระดับจริง / ไม่จริง	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
จริงที่สุด	5	1
ค่อนข้างจริง	4	2
ตัดสินไม่ได้	3	3
ค่อนข้างไม่จริง	2	4
ไม่จริงเลย	1	5

3. นำมาตราวัดที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยไม่ให้ช้กับกลุ่มตัวอย่างในขั้นเก็บจริง รวมจำนวน 50 คน แล้วตัดข้อคำถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) โดยกำหนดระดับคะแนนความมีนัยสำคัญที่ .05 ข้อที่ผ่านการวิเคราะห์ในขั้นนี้ หมายถึง ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามข้อนั้นกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ เกินค่าวิกฤติ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความต้องการสัมพันธ์ โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) (N = 50)

ข้อคำถาม	ค่า CITC	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
1. ฉันชอบทำงานเป็นกลุ่มมากกว่าทำงานคนเดียว	.51	.52
2. ฉันอยากให้ผู้อื่นเห็นใจและเข้าใจฉัน	.44	.46
3. ฉันต้องการมีเพื่อนไว้คุยยามเหงา	.60	.60
4. ฉันอยากให้เพื่อนๆ สนใจและยอมรับตัวฉัน	.39	.41
5. ฉันอยากให้ผู้อื่นปลอบใจเวลาที่มีความทุกข์	.38	.38
6. ฉันอยากให้คนรอบข้างรักและเอาใจใส่ต่อตัวฉัน	.55	.55
7. ฉันไม่ชอบที่ต้องอยู่คนเดียว	.28	.30
8. ฉันอยากเป็นที่รักใคร่ชอบพของเพื่อนฝูง	.56	.56
9. เมื่อต้องติดต่อกับผู้อื่น ฉันจะคำนึงถึงมิตรภาพเป็นอันดับแรก	.42	.41
10. ฉันปรารถนาที่จะรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไว้ให้ยืนยาว	.43	.46
11. ฉันชอบที่ใครๆ ก็ชมว่า ฉันมีท่าทางเป็นมิตร ยิ้มแย้มและน่าคบหาสมาคมด้วย	.58	.57
12. ฉันมักเป็นกังวลกับการเป็นที่รักใคร่ของผู้อื่น	.15	-
13. ฉันอยากเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับกลุ่มคนที่ฉันรู้จักทุกครั้ง	.33	.36
14. ฉันปรารถนาที่จะผูกมิตรกับเพื่อนร่วมงานในฝ่ายอื่นๆ ขององค์การ	.57	.55
15. ฉันชอบที่จะมีนัดพบปะสังสรรค์หรือไปงานสังสรรค์	.47	.43
<b>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค</b>	<b>.81</b>	<b>.83</b>

4. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด นำข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อทั้ง 15 ข้อ มาหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่า มาตรวัดความต้องการสัมพันธ์ มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .83

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากคณบดีคณะจิตวิทยา ติดต่อยังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งด้วยตนเอง เพื่อขออนุญาตชี้แจงรายละเอียดของงานวิจัยและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทเป็นผู้แจกจ่ายและรวบรวมแบบสอบถามคืนแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 50 คน เพื่อวิเคราะห์คุณภาพของมาตราวัด และการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่พนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 300 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน 124 ชุด คิดเป็นร้อยละ 41 และเมื่อนำมาตัดเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์พบว่าจำนวน 120 ชุด คิดเป็นร้อยละ 40 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด รวมแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ จำนวน 120 ชุด

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### บทที่ 3

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร และผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรพื้นฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังนี้

1. ตัวก่อความเครียดในงาน แบ่งเป็นตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก และตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ข
2. ความเครียด
3. วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด แบ่งเป็น 2 วิธี คือ การวางแผนกับการแก้ปัญหา
4. วิธีการจัดการกับความเครียด แบ่งเป็น 6 วิธี คือ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การผ่อนคลาย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การระบายความเครียด และการแสวงหาความเพลิดเพลิน
5. ความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จและความต้องการสัมพันธ์

ผู้วิจัยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาดังกล่าวด้วยการค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment correlation Coefficient) ได้ผลดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากตัวแปรต่างๆ

ตัวแปร	Mean	SD	ตัวแปร														
			1	1.1	1.2	2	3.1	3.2	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3
1. ตัวก่อความเครียดในงาน (มิติ ก x มิติ ข)	3.37 <sup>1</sup>	2.03	(.93)														
1.1 ตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก	1.53 <sup>1</sup>	0.58	.88**	(.89)													
1.2 ตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ข	1.94 <sup>1</sup>	0.68	.72**	.48**	(.94)												
2. ความเครียด	2.72 <sup>2</sup>	0.73	.49**	.37**	.47**	(.91)											
3. วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด																	
3.1 การวางแผน	2.89 <sup>3</sup>	0.41	.08	.12	.00	-.19*	(.75)										
3.2 การแก้ปัญหา	3.00 <sup>3</sup>	0.46	.10	.08	.03	-.20*	.77**	(.77)									
4. วิธีการจัดการกับความเครียด																	
4.1 การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง	3.08 <sup>4</sup>	0.48	-.10	-.07	-.06	-.23*	.54**	.54**	(.76)								
4.2 การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง	2.09 <sup>4</sup>	0.52	.11	.08	.08	.12	.17	.18*	.27**	(.76)							
4.3 การผ่อนคลาย	1.88 <sup>4</sup>	0.55	.08	.10	.03	-.11	.25**	.17	.22*	.42**	(.57)						
4.4 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	2.65 <sup>4</sup>	0.63	.06	.09	.07	.19*	.14	.01	.31**	.30**	.22*	(.80)					
4.5 การระบายความเครียด	1.73 <sup>4</sup>	0.52	.03	-.01	.13	.21*	.01	-.06	.08	.38**	.15	.30**	(.72)				
4.6 การแสวงหาความเพลิดเพลิน	2.50 <sup>4</sup>	0.42	.06	.12	.02	-.08	.16	.11	.21*	.20*	.20*	.33**	.26**	(.53)			
5. ความแตกต่างระหว่างบุคคล																	
5.1 ความอดทนต่อแรงกดดัน	3.44 <sup>5</sup>	0.52	-.01	.06	-.04	-.26**	.16	.18	.17	-.14	.04	-.24**	-.41**	.07	(.77)		
5.2 ความต้องการสำเร็จ	3.75 <sup>5</sup>	0.48	-.06	.00	-.06	-.19*	.48**	.47**	.46**	-.05	.20*	-.02	-.11	.15	.21*	(.79)	
5.3 ความต้องการสัมพันธ์	3.90 <sup>5</sup>	0.48	.16	.13	.19*	.22*	.12	.04	.23*	.16	.04	.53**	.20*	.24**	-.10	.10	(.83)

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$  (N = 120)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บตามแนวเส้นทแยงมุม คือ ค่าความเที่ยงของมาตรที่คำนวณด้วยการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha)

ความหมายของคะแนน มีดังต่อไปนี้

1 ตัวก่อความเครียดในงาน (มิติ ก \* มิติ ข) ได้มาจากผลคูณระหว่างมิติความถี่ 5 ระดับ (มิติ ก) กับมิติความเครียด 5 ระดับ (มิติ ข) ผลลัพธ์มีค่าตั้งแต่ 0 - 16 โดยคะแนนต่ำสุด = 0 หมายถึง ไม่เกิดขึ้นและไม่ทำให้เครียดเลย และคะแนนสูงสุด = 16 หมายถึง เกิดเป็นประจำและทำให้เครียดมากที่สุด

2 ความเครียด มีค่าตั้งแต่ 1 - 5 โดย 1 หมายถึง ไม่จริง และ 5 หมายถึง จริง

3 วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด มีค่าตั้งแต่ 1 - 4 โดย 1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 4 หมายถึง เป็นประจำ

4 วิธีการจัดการกับความเครียด มีค่าตั้งแต่ 1 - 4 โดย 1 หมายถึง ไม่เคยเลย และ 4 หมายถึง เป็นประจำ

ระหว่างบุคคล คือ ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ มีค่าตั้งแต่ 1 - 5 โดย 1 หมายถึง ไม่จริงเลย และ 5 หมายถึง จริงที่สุด

จากตาราง 9 ค่าเฉลี่ยของคะแนนตัวก่อความเครียดในงานเท่ากับ 3.37 หมายถึง เกิดขึ้นปานกลางและทำให้เครียดปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของคะแนนตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก ซึ่งเป็นระดับการเกิดของตัวก่อความเครียดในงาน เท่ากับ 1.53 หมายถึง เกิดขึ้นปานกลาง และค่าเฉลี่ยของคะแนนตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ข ซึ่งเป็นระดับของความเครียดที่เกิดจากตัวก่อความเครียดในงาน เท่ากับ 1.94 หมายถึง เมื่อตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก เกิดขึ้นปานกลางแล้ว ส่งผลให้เกิดความเครียดในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดเท่ากับ 2.72 หมายถึง เครียดเล็กน้อยถึงปานกลาง

ในส่วนของวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด มีค่าเฉลี่ยของคะแนนการวางแผนเท่ากับ 2.89 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้การวางแผนในการจัดการกับตัวก่อความเครียดนาน ๆ ครั้งถึงบางครั้ง และค่าเฉลี่ยของคะแนนการแก้ปัญหาเท่ากับ 3.00 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้การแก้ปัญหาในการจัดการกับตัวก่อความเครียดเป็นบางครั้ง

ในส่วนของวิธีการจัดการกับความเครียด พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงมีค่าสูงสุด เท่ากับ 3.08 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงในการจัดการกับความเครียดเป็นบางครั้ง และค่าเฉลี่ยของคะแนนการระบายความเครียดมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1.72 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้การระบายความเครียดในการจัดการกับความเครียดนาน ๆ ครั้ง

ในส่วนของความแตกต่างระหว่างบุคคล ค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการสัมพันธ์เท่ากับ 3.90 แสดงว่า มีความต้องการสัมพันธ์ปานกลางถึงค่อนข้างสูง รองลงมาคือค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการสำเร็จเท่ากับ 3.75 แสดงว่า มีความต้องการสำเร็จปานกลางถึงค่อนข้างสูง และค่าเฉลี่ยของคะแนนความอดทนต่อแรงกดดันเท่ากับ 3.44 แสดงว่า มีความอดทนต่อแรงกดดันปานกลาง

จากค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรในตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าความเครียดมีความสัมพันธ์สูงกับตัวก่อความเครียดในงาน ( $r = .49, p < .01$ ) และมีความสัมพันธ์ต่ำสุดความอดทนต่อแรงกดดัน ( $r = -.26, p < .01$ ) ในขณะที่ความเครียดมีค่าสหสัมพันธ์กับการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การผ่อนคลายและการแสวงหาความเพลิดเพลินในระดับที่ต่ำและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การผ่อนคลายและการแสวงหาความเพลิดเพลิน



เมื่อพิจารณาสหสัมพันธ์ของตัวแปรอื่น ๆ พบว่า ความต้องการสำเร็จมีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับการวางแผน ( $r = .48, p < .01$ ) รองลงมา คือ การแก้ปัญหา ( $r = .47, p < .01$ ) และการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ( $r = .46, p < .01$ ) ตามลำดับ

ส่วนความต้องการสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมสูงที่สุด ( $r = .53, p < .01$ ) รองลงมา คือ การแสวงหาความเพลิดเพลิน ( $r = .24, p < .01$ ) และการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ( $r = .23, p < .05$ )

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนของการจัดการกับความเครียดทั้ง 6 วิธี สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่ม 1 การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงมีความสัมพันธ์กับการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมสูงที่สุด ( $r = .31, p < .01$ ) รองลงมา คือ การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง ( $r = .27, p < .01$ ) และการผ่อนคลาย ( $r = .22, p < .05$ )

กลุ่ม 2 การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริงมีความสัมพันธ์กับการผ่อนคลายสูงที่สุด ( $r = .42, p < .01$ ) รองลงมา คือ การระบายความเครียด ( $r = .37, p < .01$ ) และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ( $r = .30, p < .01$ )

ต่อมา ผู้วิจัยได้นำตัวแปรอิสระและตัวแปรกำกับแต่ละตัวมาวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่ออธิบายการส่งผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวต่อตัวแปรตาม ซึ่งคือ ความเครียด ได้ผลดังตาราง 10

ตาราง 10 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายทำนายความเครียด

ตัวแปรอิสระ	$\beta$	$t$	$r$	$r^2$	$F$
1. ตัวก่อความเครียดในงาน (มิติ ก x มิติ ข)	.49**	6.114**	.490	.241	37.381**
1.1 ตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก (ระดับความถี่ในการเกิด)	.37**	4.329**	.370	.137	18.737**
1.2 ตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ข (ระดับความเครียดที่เกิด)	.47**	5.750**	.468	.219	33.060**
3. วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด					
3.1 การวางแผน	-.18*	-2.071*	-.187	.035	4.290*
3.2 การแก้ปัญหา	-.20*	-2.264*	-.204	.042	5.125*
4. วิธีการจัดการกับความเครียด					
4.1 การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง	-.23*	-2.585*	-.231	.054	6.680*
4.2 การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง	.12	1.313	.120	.014	1.725
4.3 การผ่อนคลาย	-.11	-1.230	-.112	.013	1.512
4.4 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	.18*	2.076*	.188	.035	4.309*
4.5 การระบายความเครียด	.21*	2.377*	.214	.046	5.652*
4.6 การแสวงหาความเพลิดเพลิน	-.08	-0.889	-.082	.007	0.790
5. ความแตกต่างระหว่างบุคคล					
5.1 ความอดทนต่อแรงกดดัน	-.26**	-2.953**	-.262	.069	8.719**
5.2 ความต้องการสำเร็จ	-.19*	-2.138*	-.193	.037	4.570*
5.3 ความต้องการสัมพันธ์	.21*	2.421*	.218	.047	5.862*

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  ( $N = 120$ )

ผลการวิเคราะห์ถดถอยในตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทั้งหมดส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกัน ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด คือ ตัวก่อความเครียดในงาน (มิติ ก x มิติ ข) สามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดได้สูงสุดถึงร้อยละ 24 ( $r^2 = .241$ ,  $p < .01$ ) และตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยที่สุด คือ การวางแผนในการจัดการกับตัวก่อความเครียด สามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดได้น้อยสุดเพียงร้อยละ 3 ( $r^2 = .035$ ,  $p < .05$ )

นอกจากนี้ ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เป็นตัวแปรกำกับในการวิจัยครั้งนี้สามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดได้เช่นกัน โดยความอดทนต่อแรงกดดันสามารถอธิบายได้สูงสุดร้อยละ 7 ( $r^2 = .069$ ,  $p < .01$ ) รองลงมาคือ ความต้องการสัมพันธ์ร้อยละ 5 ( $r^2 = .047$ ,  $p < .01$ ) และความต้องการสำเร็จร้อยละ 4 ( $r^2 = .037$ ,  $p < .01$ ) ตามลำดับ

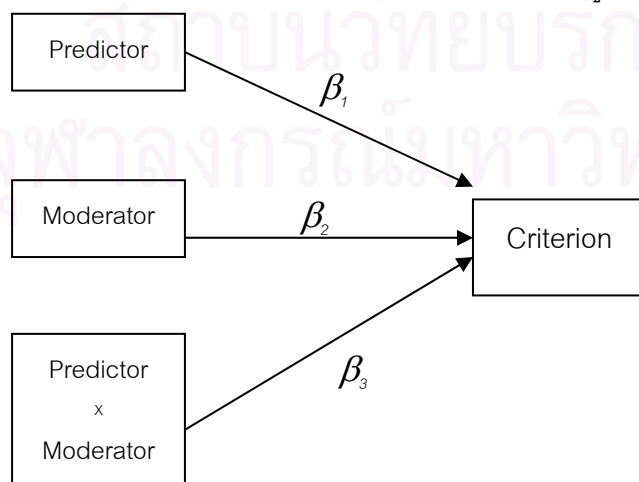
ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในแต่ละสมการแสดงถึงทิศทางความสัมพันธ์กับความเครียด ในตาราง 10 แสดงว่าตัวแปรที่มีส่งผลทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ตัวก่อความเครียดในงาน ( $\beta = .49, p < .01$ ) การระบายความเครียด ( $\beta = .21, p < .05$ ) ความต้องการสัมพันธ์ ( $\beta = .21, p < .05$ ) และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ( $\beta = .18, p < .05$ )

ส่วนตัวแปรที่มีส่งผลทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความอดทนต่อแรงกดดัน ( $\beta = -.26, p < .01$ ) การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ( $\beta = -.23, p < .05$ ) การแก้ปัญหา ( $\beta = -.20, p < .05$ ) ความต้องการสำเร็จ ( $\beta = -.19, p < .05$ ) และการวางแผน ( $\beta = -.18, p < .05$ )

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ตัวก่อความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ดังกล่าว

สมมติฐานข้อนี้มีตัวก่อความเครียดในงานเป็นตัวแปรอิสระ ความเครียดเป็นตัวแปรตาม และมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) ซึ่งการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับจะเป็นจริงก็ต่อเมื่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรกำกับ (Predictor x Moderator) คือ  $\beta_3$  มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Baron & Kenny, 1986) ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 โมเดลเพื่อทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับ

ดังนั้น ลำดับการใส่ตัวแปรในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับตามสมมติฐานการวิจัย จึงเป็นดังนี้

ขั้นที่ 1 ตัวแปรอิสระและตัวแปรกำกับ 1 ตัว ในการทำนายตัวแปรตาม

$$\text{Criterion} = \beta_0 + \beta_1 \text{Predictor} + \beta_2 \text{Moderator}$$

ขั้นที่ 2 เพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรกำกับ เพื่อทำนายตัวแปรตาม

$$\text{Criterion} = \beta_0 + \beta_1 \text{Predictor} + \beta_2 \text{Moderator} + \beta_3 \text{Predictor} \times \text{Moderator}$$

โดยถ้าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรกำกับ ( $\beta_3$  ของ Predictor x Moderator) ในขั้นที่ 2 มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะถือว่า ตัวแปรนั้นเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด

เมื่อนำตัวแปรแต่ละตัวตามสมมติฐานข้อที่ 1 นี้ลงแทนที่ในสมการข้างต้น ได้ดังนี้

ก การทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของความอดทนต่อแรงกดดัน

ขั้นที่ 1 ความเครียด =  $\beta_0 + \beta_1$  ตัวก่อความเครียดในงาน +  $\beta_2$  ความอดทนต่อแรงกดดัน

ขั้นที่ 2 ความเครียด =  $\beta_0 + \beta_1$  ตัวก่อความเครียดในงาน +  $\beta_2$  ความอดทนต่อแรงกดดัน +  $\beta_3$  ตัวก่อความเครียดในงาน x ความอดทนต่อแรงกดดัน

ถ้าค่า  $\beta_3$  ตัวก่อความเครียดในงาน x ความอดทนต่อแรงกดดัน มีนัยสำคัญทางสถิติ จะสรุปได้ว่า ความอดทนต่อแรงกดดันเป็นตัวแปรกำกับ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความเป็นตัวแปรกำกับของความต้องการสำเร็จ และความ ต้องการสัมพันธ์ตามรูปแบบเดียวกับการทดสอบ ก ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 11 ก - 11 ค

ตาราง 11 ก การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้นทำนายความเครียดจากตัวก่อความเครียดในงาน โดยมีความอดทนต่อแรงกดดันเป็นตัวแปรกำกับ

	$\beta$	$t$	$R$	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$
ขั้นที่ 1			.554	.307		25.914**
ตัวก่อความเครียดในงาน (WS)	.48**	6.341**				
ความอดทนต่อแรงกดดัน (ST)	-.25**	-3.348**				
ขั้นที่ 2			.555	.308	.001	17.227**
ตัวก่อความเครียดในงาน (WS)	.24	.456				
ความอดทนต่อแรงกดดัน (ST)	-.32	-1.951				
WS * ST	.25	.453				

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  ( $N = 120$ )

ตาราง 11 ข การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้นทำนายความเครียดจากตัวก่อความเครียดในงาน โดยมีความต้องการสำเร็จเป็นตัวแปรกำกับ

	$\beta$	$t$	$R$	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$
ขั้นที่ 1			.517	.267		21.316**
ตัวก่อความเครียดในงาน (WS)	.48**	6.056**				
ความต้องการสำเร็จ (N-ach)	-.16*	-2.056*				
ขั้นที่ 2			.526	.277	.010	14.797**
ตัวก่อความเครียดในงาน (WS)	-.38	-.553				
ความต้องการสำเร็จ (N-ach)	-.34*	-2.093*				
WS * N-ach	.87	1.248				

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  ( $N = 120$ )

ตาราง 11 ค การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้นทำนายความเครียดจากตัวก่อความเครียดในงาน โดยมีความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ

	$\beta$	$t$	$R$	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$
ขั้นที่ 1			.510	.260		20.553**
ตัวก่อความเครียดในงาน (WS)	.46**	5.799**				
ความต้องการสัมพันธ์ (N-aff)	.14	1.752				
ขั้นที่ 2			.521	.271	.011	14.406**
ตัวก่อความเครียดในงาน (WS)	1.26*	2.120*				
ความต้องการสัมพันธ์ (N-aff)	.31*	2.086*				
WS * N-aff	-.85	-1.350				

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  ( $N = 120$ )

ผลการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับจากตาราง 11 ก 11 ข และ 11 ค แสดงให้เห็นว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อนความเครียดในงานกับตัวแปรกำกับทั้ง 3 ตัว ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ไม่ใช่ตัวแปรกำกับที่เข้ามาส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อนความเครียดในงานกับความเครียดตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึง **ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1**

**สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2** วิธีการจัดการกับตัวก่อนความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวก่อนความเครียดในงาน มิติ ก

สมมติฐานข้อนี้มีวิธีการจัดการกับตัวก่อนความเครียด ซึ่งแบ่งเป็น 2 วิธี คือ การวางแผนและการแก้ปัญหา เป็นตัวแปรอิสระ ตัวก่อนความเครียดในงาน มิติ ก เป็นตัวแปรตาม โดยเลือกเฉพาะมิติ ก เนื่องจากมิติ ก แสดงความถี่ในการเกิดของตัวก่อนความเครียดในงานว่า เกิดขึ้นบ่อยครั้งเพียงใด ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายระหว่างตัวแปรด้านวิธีการจัดการกับตัวก่อนความเครียดแต่ละตัวกับตัวก่อนความเครียดในงาน มิติ ก ได้ผลดังตาราง 12

ตาราง 12 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายทำนายตัวก่อนความเครียดในงาน มิติ ก จากวิธีการจัดการกับตัวก่อนความเครียด

วิธีการจัดการกับตัวก่อนความเครียด	$\beta$	$t$	$R$	$R^2$	$F$
การวางแผน	.11	1.280	.117	.014	1.638
การแก้ปัญหา	.08	.885	.081	.007	.784

ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า การวางแผนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวก่อนความเครียดในงาน มิติ ก เท่ากับ .11 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า การวางแผนไม่มีความสัมพันธ์กับตัวก่อนความเครียดในงาน มิติ ก และการแก้ปัญหามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวก่อนความเครียดในงาน มิติ ก เท่ากับ .08 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า การแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับตัวก่อนความเครียดในงาน มิติ ก เช่นกัน

ดังนั้น วิธีการจัดการกับความเครียดทั้ง 2 วิธี คือ การวางแผนและการแก้ปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวก่อนความเครียดในงาน มิติ ก จึง **ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2**

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

สมมติฐานข้อนี้มีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดทั้ง 2 วิธี คือ การวางแผนและการแก้ปัญหา โดยผู้วิจัยทดสอบความเป็นตัวแปรส่งผลด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งการวิเคราะห์ถดถอยด้วยวิธีการนี้จะคัดเลือกเฉพาะตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรตามเข้ามาในสมการเท่านั้น

ผลการวิเคราะห์แสดงว่า มีเพียงความต้องการสำเร็จเพียงตัวแปรเดียวที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ส่วนความอดทนต่อแรงกดดันและความต้องการสัมพันธ์ไม่ส่งผลต่อการวางแผนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาไว้ในสมการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบการส่งผลของความต้องการสำเร็จที่มีต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดทั้ง 2 วิธี คือ การวางแผนและการแก้ปัญหา ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 13

ตาราง 13 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทำนายการส่งผลของความต้องการสำเร็จต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

ทดสอบการส่งผลของความต้องการสำเร็จต่อการวางแผน	$\beta$	$t$	$R$	$R^2$	$F$
ความต้องการสำเร็จ	.47***	5.902***	.477	.228	34.835***
ทดสอบการส่งผลของความต้องการสำเร็จต่อการแก้ปัญหา	$\beta$	$t$	$R$	$R^2$	$F$
ความต้องการสำเร็จ	.46***	5.719***	.466	.217	32.708***

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  ( $N = 120$ )

ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ความต้องการสำเร็จมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับการวางแผนเท่ากับ .47 และสามารถทำนายการวางแผนได้ร้อยละ 23 ( $R^2 = .228$ ,  $p < .01$ ) และความต้องการสำเร็จมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับการแก้ปัญหาเท่ากับ .46 และสามารถทำนายการแก้ปัญหาได้ร้อยละ 21 ( $R^2 = .217$ ,  $p < .01$ )

ดังนั้น ความแตกต่างระหว่างบุคคลบางลักษณะส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด บางลักษณะไม่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด โดยความแตกต่างระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด คือ ความต้องการ

**สำเร็จ และความแตกต่างระหว่างบุคคลที่ไม่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด คือ ความอดทนต่อแรงกดดัน และความต้องการสัมพันธ์**

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ส่งผลต่อตัวก่อความเครียดในงาน โดยสื่อผ่านวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

สมมติฐานข้อนี้มีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรอิสระ ตัวก่อความเครียดในงาน ทั้ง 2 มิติ เป็นตัวแปรตาม และควบคุมวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดในงาน

เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปฏิเสธว่าวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดมีความสัมพันธ์กับตัวก่อความเครียดในงาน เมื่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับตัวก่อความเครียดแล้ว จึงไม่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึง **ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 4**

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 วิธีการจัดการกับความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียด

สมมติฐานข้อนี้มีวิธีการจัดการกับความเครียดทั้ง 6 วิธี คือ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การผ่อนคลาย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การระบายความเครียด และการแสวงหาความเพลิดเพลิน เป็นตัวแปรอิสระและความเครียดเป็นตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์ในตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า มีเพียงการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการระบายความเครียดเท่านั้นที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การผ่อนคลาย และการแสวงหาความเพลิดเพลินไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด ( $r = -.23$ ) ในขณะที่ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการระบายความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด ( $r = .18$  และ  $.21$  ตามลำดับ)



ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า วิธีการจัดการกับความเครียดบางวิธีมีความสัมพันธ์กับความเครียด บางวิธีไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยวิธีการจัดการกับความเครียดที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด คือ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง และวิธีการจัดการกับความเครียดที่สัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด คือ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการระบายความเครียด ส่วนวิธีการจัดการกับความเครียดที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การผ่อนคลาย และการแสวงหาความเพลิดเพลิน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียด

สมมติฐานข้อนี้มีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียดทั้ง 6 วิธี คือ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การผ่อนคลาย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การระบายความเครียด และการแสวงหาความเพลิดเพลิน

ผู้วิจัยทดสอบการส่งผลของความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ที่มีต่อวิธีการจัดการกับความเครียดทั้ง 6 วิธี ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 14

ตาราง 14 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายทำนายการส่งผลของความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ต่อวิธีการจัดการกับความเครียด 6 วิธี

1. การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง	$\beta$	$t$	$r$	$r^2$	$F$
ความอดทนต่อแรงกดดัน	.16	1.825	.166	.027	3.331
ความต้องการสำเร็จ	.46**	5.575**	.457	.208	31.076**
ความต้องการสัมพันธ์	.22*	2.533*	.227	.052	6.418*
2. การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง	$\beta$	$t$	$r$	$r^2$	$F$
ความอดทนต่อแรงกดดัน	-.13	-1.524	-.139	.019	2.322
ความต้องการสำเร็จ	-.04	-.502	-.046	.002	.252
ความต้องการสัมพันธ์	.15	1.739	.158	.025	3.025
3. การผ่อนคลาย	$\beta$	$t$	$r$	$r^2$	$F$
ความอดทนต่อแรงกดดัน	.04	.466	.043	.002	.217
ความต้องการสำเร็จ	.19*	2.161*	.195	.038	4.669*
ความต้องการสัมพันธ์	.03	.394	.036	.001	.156

ตาราง 14 (ต่อ)

4. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	$\beta$	$t$	$r$	$r^2$	$F$
ความอดทนต่อแรงกดดัน	-.24**	-2.736**	-.244	.060	7.488**
ความต้องการสำเร็จ	-.02	-.234	-.022	.000	.055
ความต้องการสัมพันธ์	.52**	6.749**	.528	.279	45.553**
5. การระบายความเครียด	$\beta$	$t$	$r$	$r^2$	$F$
ความอดทนต่อแรงกดดัน	-.406**	.4.832**	-.406	.165	23.351**
ความต้องการสำเร็จ	-.112	-1.225	-.112	.013	1.500
ความต้องการสัมพันธ์	.200*	2.221*	.200	.040	4.934*
6. การแสวงหาความเพลิดเพลิน	$\beta$	$t$	$r$	$r^2$	$F$
ความอดทนต่อแรงกดดัน	.068	.742	.068	.005	.550
ความต้องการสำเร็จ	.146	1.609	.146	.021	2.588
ความต้องการสัมพันธ์	.243**	2.717**	.243	.059	7.383**

ผลการวิเคราะห์ในตาราง 14 แสดงว่า ความอดทนต่อแรงกดดันส่งผลต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการระบายความเครียด ความต้องการสำเร็จส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงและการผ่อนคลาย และความต้องการสัมพันธ์ส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การระบายความเครียด และการแสวงหาความเพลิดเพลิน ในขณะที่ ความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะนี้ ไม่ส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาต่อเป็นรายด้าน พบว่า วิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการผ่อนคลาย มีเพียงความต้องการสำเร็จเพียงตัวแปรเดียวที่ส่งผลต่อการผ่อนคลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความต้องการสำเร็จสามารถทำนายการผ่อนคลายได้ร้อยละ 4 ( $R^2 = .038$ ,  $p < .05$ ) และด้านการแสวงหาความเพลิดเพลิน มีเพียงความต้องการสัมพันธ์เพียงตัวแปรเดียวที่ส่งผลต่อการแสวงหาความเพลิดเพลินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความต้องการสัมพันธ์สามารถทำนายการแสวงหาความเพลิดเพลินได้ร้อยละ 6 ( $R^2 = .059$ ,  $p < .01$ )

ในส่วนของวิธีการจัดการกับความเครียดด้านที่เหลือ คือ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการระบายความเครียด จะมีความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 2 ลักษณะที่ส่งผลถึง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์เพิ่มเติมด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งการวิเคราะห์ถดถอยด้วยวิธีการนี้จะคัดเลือกเฉพาะตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรตามเข้ามาในสมการเท่านั้น ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 15.1 – 15.3

ตาราง 15.1 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทำนายการส่งผลของความต้อ่งความสำเร็จและความต้อ่งการสัมพันธ์ต่อการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง

	$\beta$	$t$	$R$	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$
ความต้อ่งการสำเร็จ	.45***	5.575***	.457	.208		31.076***
ความต้อ่งการสำเร็จ	.43***	5.404***	.491	.241	.033	18.578***
ความต้อ่งการสัมพันธ์	.18*	2.241*				

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$  ( $N = 120$ )

ผลการวิเคราะห์ แสดงว่า ความต้อ่งการสำเร็จสามารถทำนายการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงได้สูงสุด คือ ร้อยละ 21 ( $R^2 = .208$ ,  $p < .001$ ) และความต้อ่งการสำเร็จกับความต้อ่งการสัมพันธ์สามารถร่วมกันทำนายการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงได้ร้อยละ 24 ( $R^2 = .208$ ,  $p < .001$ ) โดยความต้อ่งการสัมพันธ์เข้ามาช่วยให้อำนาจในการทำนายการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ( $\Delta R^2 = .033$ ,  $p < .001$ )

ตาราง 15.2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทำนายการส่งผลของความอดทนต่อแรงกดดันและความต้อ่งการสัมพันธ์ต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

	$\beta$	$t$	$R$	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$
ความต้อ่งการสัมพันธ์	.52***	6.749***	.528	.279		45.553***
ความต้อ่งการสัมพันธ์	.50***	6.601***	.561	.315	.036	26.883***
ความอดทนต่อแรงกดดัน	-.19*	-2.491*				

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$  ( $N = 120$ )

ผลการวิเคราะห์ แสดงว่า ความต้อ่งการสัมพันธ์สามารถทำนายการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมได้สูงสุด คือ ร้อยละ 28 ( $R^2 = .279$ ,  $p < .001$ ) และความต้อ่งการสัมพันธ์กับความอดทนต่อแรงกดดันสามารถร่วมกันทำนายการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมได้ร้อยละ 32 ( $R^2 = .315$ ,  $p < .001$ ) โดยความอดทนต่อแรงกดดันส่งผลในทิศทางลบและเข้ามาช่วยให้อำนาจในการทำนายการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 ( $\Delta R^2 = .036$ ,  $p < .001$ )

ตาราง 15.3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทำนายการส่งผลของความอดทนต่อแรงกดดันและความต้อ่งการสัมพันธ์ต่อการระบายความเครียด

	$\beta$	$t$	$R$	$R^2$	$\Delta R^2$	$F$
ความอดทนต่อแรงกดดัน	-.40***	-4.832***	.406	.165	.165	23.351***

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$  ( $N = 120$ )

ผลการวิเคราะห์ แสดงว่า มีเพียงความอดทนต่อแรงกดดันเพียงตัวแปรเดียวที่ส่งผลในทิศทางลบต่อการระบายความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความอดทนต่อแรงกดดันสามารถทำนายการระบายความเครียดได้ร้อยละ 17 ( $R^2 = .165$ ,  $p < .001$ ) ส่วนความต้องการสัมพันธ เมื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับความอดทนต่อแรงกดดันแล้ว ปรากฏว่า ความต้องการสัมพันธไม่ส่งผลต่อการระบายความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ทั้งหมด จะเห็นได้ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลบางลักษณะส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียดบางวิธี โดยความอดทนต่อแรงกดดันส่งผลในทิศทางลบต่อการระบายความเครียด และความอดทนต่อแรงกดดันจะเข้ามาพร้อมกับความต้องการสัมพันธในการเพิ่มอำนาจในการทำนายการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมให้สูงขึ้น

ส่วนความต้องการสำเร็จส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงและการผ่อนคลาย และความต้องการสัมพันธส่งผลต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการแสวงหาความเพ็ดเพลิน และความต้องการสัมพันธจะเข้ามาส่งผลร่วมกับความต้องการสำเร็จในการเพิ่มอำนาจในการทำนายการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงให้สูงขึ้น

นอกจากนี้ ความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะไม่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียดบางวิธี คือ การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง และความแตกต่างระหว่างบุคคลบางลักษณะไม่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียดบางวิธี ดังนี้ ความอดทนต่อแรงกดดันไม่ส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การผ่อนคลาย และการแสวงหาความเพ็ดเพลิน ความต้องการสำเร็จไม่ส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การระบายความเครียด และการแสวงหาความเพ็ดเพลิน และสุดท้าย ความต้องการสัมพันธไม่ส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง และการผ่อนคลาย

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จและความต้องการสัมพันธส่งผลต่อความเครียด โดยสื่อผ่านวิธีการจัดการกับความเครียด

สมมติฐานข้อนี้มีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธเป็นตัวแปรอิสระ ความเครียดเป็นตัวแปรตาม และควบคุมวิธีการจัดการกับความเครียดทั้ง 6 วิธี

เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 แสดงว่า การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการระบายความเครียด มีความสัมพันธ์กับความเครียด และจากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 แสดงว่า ความอดทนต่อแรงกดดันส่งผลต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการระบายความเครียด ความต้องการสำเร็จส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง และความต้องการสัมพันธ์ส่งผลต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบเฉพาะความสัมพันธ์ในตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเท่านั้น

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานนี้ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความแตกต่างระหว่างบุคคลแต่ละลักษณะกับความเครียด และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation Coefficient) ระหว่างความแตกต่างระหว่างบุคคลแต่ละลักษณะกับความเครียด โดยควบคุมวิธีการจัดการกับความเครียด จากนั้น ทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้ง 2 ค่า โดยแปลงค่า  $r$  ด้วยวิธี Fisher's Z-transformation แล้วคำนวณด้วยค่าสถิติ  $Z$  โดยวิธีการจัดการกับความเครียดจะเป็นตัวแปรสื่อก็ต่อเมื่อค่า  $Z$  ที่ได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความเป็นตัวแปรสื่อของวิธีการจัดการกับความเครียด ได้ผลดังตาราง 16.1 – 16.5

ตาราง 16.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความต้องการสำเร็จกับความเครียด ( $r_{N-achstress}$ ) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนระหว่างความต้องการสำเร็จกับความเครียด โดยควบคุมการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ( $r_{N-achstress.PT}$ )

ตัวแปร	ค่า $r$	แปลงเป็นคะแนนพิชเชอร์ซี	Z
$r_{N-achstress}$	-.19*	-.19	-0.688
$r_{N-achstress.PT}$	-.10	-.10	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  ( $N = 120$ )

ตาราง 16.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความต้องการสัมพันธ์กับความเครียด ( $r_{N-affstress}$ ) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนระหว่างความต้องการสัมพันธ์กับความเครียด โดยควบคุมการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ( $r_{N-affstress.PT}$ )

ตัวแปร	ค่า $r$	แปลงเป็นคะแนนพิชเชอร์ซี	Z
$r_{N-affstress}$	.22*	.22	-0.535
$r_{N-affstress.PT}$	.28*	.29	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  ( $N = 120$ )

ตาราง 16.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความอดทนต่อแรงกดดันกับความเครียด ( $r_{Tolstress}$ ) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนระหว่างความอดทนต่อแรงกดดันกับความเครียด โดยควบคุมการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ( $r_{Tolstress.SSS}$ )

ตัวแปร	ค่า r	แปลงเป็นคะแนนพิชเชอร์ซี	Z
$r_{Tolstress}$	-.26**	-.27	-0.382
$r_{Tolstress.SSS}$	-.22*	-.22	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  ( $N = 120$ )

ตาราง 16.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความต้องการสัมพัทธ์กับความเครียด ( $r_{N-affstress}$ ) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนระหว่างความต้องการสัมพัทธ์กับความเครียด โดยควบคุมการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ( $r_{N-affstress.SSS}$ )

ตัวแปร	ค่า r	แปลงเป็นคะแนนพิชเชอร์ซี	Z
$r_{N-affstress}$	.22*	.22	0.612
$r_{N-affstress.SSS}$	.14	.14	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  ( $N = 120$ )

ตาราง 16.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความอดทนต่อแรงกดดันกับความเครียด ( $r_{Tolstress}$ ) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนระหว่างความอดทนต่อแรงกดดันกับความเครียด โดยควบคุมการระบายความเครียด ( $r_{Tolstress.TR}$ )

ตัวแปร	ค่า r	แปลงเป็นคะแนนพิชเชอร์ซี	Z
$r_{Tolstress}$	-.26**	-.27	-0.612
$r_{Tolstress.TR}$	-.19*	-.19	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  ( $N = 120$ )

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 16.1 ถึง 16.7 แสดงว่า ค่า Z ที่ได้ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความ ต้องการสัมพัทธ์ไม่ส่งผลต่อความเครียด โดยสื่อผ่านวิธีการจัดการกับความเครียด จึง ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 7

## บทที่ 4

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทที่ 3 ดังได้เสนอไปแล้วนั้น สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ตัวก่อความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ดังกล่าว

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้นเพื่อทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับ แสดงให้เห็นว่าปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรกำกับทุกคู่ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ฉะนั้น ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ ไม่ใช่ตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด

#### ดังนั้น จึง ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1

ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า ตัวก่อความเครียดในงานมีส่งผลทางบวกต่อความเครียด โดยไม่ต้องอาศัยอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ เห็นได้จากผลการวิเคราะห์ถดถอยในตาราง 10 ที่พบว่า ตัวก่อความเครียดในงานส่งผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์กับความเครียดร้อยละ 49 และสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดได้ร้อยละ 24 ( $p < .01$ ) แสดงว่า ตัวก่อความเครียดในงานส่งผลทางบวกต่อความเครียดได้โดยลำพัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดที่ผ่านมาที่พบว่า ตัวก่อความเครียดในงานสามารถทำนายการเจ็บป่วยของพนักงานได้อย่างอิสระ เมื่อควบคุมอิทธิพลของตัวก่อความเครียดในงานจากภาวะแวดล้อมภายนอก (Potter et al., 2002) และสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤชยา กองจินดา (2546) ที่พบว่า ตัวก่อความเครียดในงานมีอิทธิพลต่อความเครียดสูงมาก โดยไม่อยู่ภายใต้การกำกับของตัวแปรอื่น ๆ

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงตัวก่อความเครียดในงาน จากแบบสอบถามที่พนักงานตอบ พบว่า ปัจจัยด้านตัวงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร เป็นข้อคำถามที่พนักงานเลือกตัวว่าเกิดขึ้นบ่อยครั้งถึงเป็นประจำมากที่สุด และทำให้พนักงานเกิดความเครียดค่อนข้างมากถึงเครียดมากที่สุดด้วย (ภาคผนวก ง)

จากผลการวิจัย อาจกล่าวได้ว่า บุคคลที่เผชิญกับตัวก่อความเครียดในงานสูง จะมีความเครียดสูง ในทางกลับกัน บุคคลที่เผชิญกับตัวก่อความเครียดในงานต่ำ จะมีความเครียดต่ำ โดยระดับของความเครียดที่เกิดจากตัวก่อความเครียดในงานนี้ไม่เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลนั้นมีความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะ คือ ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ คือ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีความแตกต่างระหว่างบุคคลหรือไม่ก็ตาม เมื่อเข้ามาทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมนี้ จะเกิดความเครียดเหมือนกันหมด

### สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด มิติ ก ทั้งการวางแผนและการแก้ปัญหา กับตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก แสดงให้เห็นว่าวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวก่อความเครียดมิติ ก

### ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการวิจัยดังกล่าว อธิบายได้ว่า วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ทั้งการวางแผนและการแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ไม่ว่าบุคคลจะใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดบ่อยครั้งเพียงใด ก็ไม่ส่งผลใด ๆ ต่อตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก

อย่างไรก็ดี จากตาราง 9 กลับพบว่า การวางแผนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = -.19$ ) แสดงว่า บุคคลที่ใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ด้านการวางแผนสูงหรือบ่อยครั้ง จะมีระดับของความเครียดต่ำ และการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = -.20$ ) แสดงว่า บุคคลที่ใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ด้านการแก้ปัญหาสูงหรือบ่อยครั้ง จะมีระดับของความเครียดต่ำ

ผลการวิจัยนี้อาจกล่าวได้ว่า บุคคลที่ใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ทั้งการวางแผนและการแก้ปัญหาสูงหรือบ่อยครั้ง จะมีระดับของความเครียดต่ำ ในทางกลับกัน บุคคลที่ใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดต่ำหรือแทบไม่ได้ใช้เลยนั้น จะมีระดับของความเครียดสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Rosenthal, Schmid, และ Black (1989) ที่พบว่า การจัดการกับความเครียดแบบแก้ปัญหา คือ การวิเคราะห์เหตุผล การแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม และการแก้ปัญหาช่วยลดความเครียดได้ดีกว่าวิธีการจัดการกับความเครียดแบบจัดการกับอารมณ์ และ



งานของ Lewis และ Robibson (1990) ที่พบว่า พยาบาลที่มีความเครียดในงานสูง จะมีพฤติกรรมการจัดการกับความเครียดแบบจัดการกับอารมณ์ และพยาบาลที่มีความเครียดในงานต่ำ จะมีพฤติกรรมการจัดการกับความเครียดแบบมุ่งปัญหา

จากผลการวิจัยที่แสดงว่า วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดแทน อาจเป็นไปได้ว่า

ตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก ที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ระดับความถี่ของการเกิดตัวก่อความเครียดในงาน ซึ่งอาจเกิดมาจากนโยบาย รูปแบบการบริหารงาน หรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่บุคคลไม่อาจเปลี่ยนแปลงหรือจัดการได้ ดังนั้น บุคคลจึงหันไปจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นแทน โดยบุคคลที่ใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ทั้งการวางแผนและการแก้ปัญหาบ่อยครั้งหรือสูง จะมีความเครียดต่ำกว่าบุคคลที่ใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ทั้งการวางแผนและการแก้ปัญหาบ่อยครั้งหรือต่ำ

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ความต้องการสำเร็จเป็นตัวแปรเดียวที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ทั้งการวางแผนและการแก้ปัญหา ในขณะที่ ความอดทนต่อแรงกดดันและความต้องการสัมพันธ์ไม่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ทั้งการวางแผนและการแก้ปัญหา

ดังนั้น ความแตกต่างระหว่างบุคคลบางลักษณะส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด คือ ความต้องการสำเร็จส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด แต่ความแตกต่างระหว่างบุคคลบางลักษณะไม่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด คือ ความอดทนต่อแรงกดดันและความต้องการสัมพันธ์ไม่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

ผลการวิจัยนี้ จะเห็นได้ว่า บุคคลที่ใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ทั้งการวางแผนและการแก้ปัญหาบ่อยครั้ง จะมีลักษณะของความต้องการสำเร็จด้วย เมื่อพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนและการแก้ปัญหากับความต้องการสำเร็จ ก็พบว่ามีความสัมพันธ์กันสูง โดยการวางแผนมีค่าสหสัมพันธ์กับความต้องการสำเร็จเท่ากับ .48 ( $p < .01$ )

และการแก้ปัญหาที่มีค่าสหสัมพันธ์กับความต้องการสำเร็จเท่ากับ .47 ( $p < .01$ ) ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานของ McClelland (1985) ที่พบว่า บุคคลที่มีความต้องการสำเร็จสูง จะมีการวางแผนระยะยาว มองงานที่ยากเป็นความท้าทาย และมานะพากเพียรในการจัดการกับสิ่งที่เขาคิดว่าท้าทาย ดังนั้น เมื่อเผชิญหน้ากับปัญหา บุคคลที่มีความต้องการสำเร็จสูง จึงมีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ด้วยการวางแผนหรือการแก้ปัญหามากกว่าบุคคลที่มีความต้องการสำเร็จต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4** ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวก่อความเครียดในงาน โดยสื่อผ่านวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ไม่ส่งผลต่อตัวก่อความเครียดในงาน เมื่อสื่อผ่านวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ทั้งการวางแผนและการแก้ปัญหา

#### ดังนั้น จึง ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 4

ผลการวิจัยนี้ แสดงว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะ คือ ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จและความต้องการสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อตัวก่อความเครียดในงาน เมื่อมีวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ และความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะนี้ยังไม่มีความสัมพันธ์กับตัวก่อความเครียดในงานเลย

ผลการวิจัยที่พบนี้อาจเป็นไปได้ว่า ตัวก่อความเครียดในงานที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นตัวก่อความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลไม่สามารถจัดการได้ โดยอาจมาจากนโยบายขององค์กร รูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร หรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ตัวบุคคลไม่อาจเปลี่ยนแปลงหรือจัดการได้ เกิดขึ้นแล้วทำให้เครียด จึงทำให้ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างความแตกต่างระหว่างบุคคลกับตัวก่อความเครียดในงาน และเมื่อสื่อผ่านวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดก็ทำให้ไม่มีความสัมพันธ์เช่นกัน

### สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 วิธีการจัดการกับความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการกับความเครียด ทั้ง 6 วิธี กับความเครียด แสดงให้เห็นว่า การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการระบายความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียด ในขณะที่ การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การผ่อนคลาย และการแสวงหาความเพลิดเพลิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า วิธีการจัดการกับความเครียดบางวิธีมีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังนี้ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการระบายความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียด

แต่วิธีการจัดการกับความเครียดบางวิธีไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การผ่อนคลาย และการแสวงหาความเพลิดเพลิน

เมื่อนำผลการวิจัยมาแยกเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด แสดงว่า เมื่อบุคคลใช้การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงบ่อยครั้งหรือสูง ตัวเขาจะมีความเครียดต่ำลง ในทางกลับกัน ถ้าเขาใช้การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงน้อยครั้ง เขาก็จะมีความเครียดสูง

ส่วนการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการระบายความเครียดนั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด แสดงว่า บุคคลที่ใช้การแสวงหาทางสังคมและการระบายความเครียดบ่อยครั้งหรือสูง จะมีความเครียดสูงตามน้อยครั้งหรือต่ำ จะมีความเครียดต่ำตามไปด้วย

จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่า มีเพียงการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงเพียงวิธีเดียวที่ช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง มุ่งเน้นการยอมรับความจริงและมองปัญหาในแง่บวก ทำให้บุคคลที่ใช้วิธีการจัดการแบบนี้ เกิดการยอมรับสถานการณ์ตามความเป็นจริง มองสิ่งที่เกิดขึ้นในแง่บวก เกิดแรงใจในการแก้ไขหรือจัดการกับปัญหาต่อไป ซึ่งผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานของ Carver, Scheier, และ Weintraub (1989) ที่พบว่า การมองสถานการณ์ในทางบวกมีความสัมพันธ์กับลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี

อย่างไรก็ตาม ในงานของ Carver และคณะนี้ พบว่า การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตดีด้วย แต่จากผลการวิจัยในครั้งนี้ กลับพบว่า การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด กล่าวคือ ยิ่งใช้วิธีการนี้มาก ก็จะมียิ่งเครียดมากขึ้น ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงการปรับตัวและมองหาความเข้าใจจากคนรอบข้าง การปรับตัวก็เป็นเพียงการเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นของตนเองให้กับผู้อื่นรับรู้ เพื่อให้ตนเองได้รับความเห็นอกเห็นใจ แต่ปัญหายังคงอยู่ ไม่ได้มีการจัดการใด ๆ ทำให้ความเครียดไม่ได้ลดลงเลย

ส่วนการระบายความเครียดพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดนั้น สอดคล้องกับความเห็นก่อนการวิจัยของผู้วิจัยที่เห็นว่า การระบายความเครียดไม่ได้ช่วยลดความเครียด แต่กลับช่วยเพิ่มความเครียดแทน เนื่องจากการระบายความเครียดนี้ ถ้าบุคคลระบายออกกับสิ่งที่ตนรัก หลังจากที่จะระบายออกแล้ว จะเกิดความเสียใจและรู้สึกผิดมากกว่าเดิมที่ตนเองทำแบบนั้น ทำให้ความเครียดที่มีอยู่เดิมเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานของ Carver และคณะที่กล่าวว่า การระบายความเครียดมีความสัมพันธ์กับลักษณะของผู้ที่มีปัญหาในการปรับตัว และสอดคล้องกับงานของ Frydenberg & Lewis (1991) ที่พบว่า การระบายความเครียดเป็นวิธีการที่ไม่มีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยจึงอาจกล่าวได้ว่า บุคคลที่ใช้การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงสูง จะมีความเครียดต่ำ ส่วนบุคคลที่ใช้การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการระบายความเครียดสูง จะมีความเครียดสูงตามไปด้วยเช่นกัน

**สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6** ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียด

ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ความอดทนต่อแรงกดดันส่งผลในทิศทางลบต่อการระบายความเครียด และความอดทนต่อแรงกดดันยังเข้ามาส่งผลร่วมกับความต้องการสัมพันธ์ในการเพิ่มอำนาจการทํานายการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมให้สูงขึ้น

ส่วนความต้องการสำเร็จส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงและการผ่อนคลาย และความต้องการสัมพันธ์ส่งผลต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการแสวงหาความเพ็ดเพลิน และความต้องการสัมพันธ์จะเข้ามาพร้อมกับความต้องการสำเร็จในการเพิ่มอำนาจการทํานายการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงให้สูงขึ้น

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลบางลักษณะส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียดบางวิธี คือ ความอดทนต่อแรงกดดันส่งผลต่อการระบายความเครียด และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ความต้องการสำเร็จส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงและการผ่อนคลาย และความต้องการสัมพันธ์ส่งผลต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความเพลิดเพลินและการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง

แต่ความแตกต่างระหว่างบุคคลบางลักษณะไม่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียดบางวิธี คือ ความอดทนต่อแรงกดดันไม่ส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การผ่อนคลาย และการแสวงหาความเพลิดเพลิน ความต้องการสำเร็จไม่ส่งผลต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การระบายความเครียด และการแสวงหาความเพลิดเพลิน และสุดท้ายความต้องการสัมพันธ์ไม่ส่งผลต่อการผ่อนคลายและการระบายความเครียด และความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะไม่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการปรับความคิดโดยการเปิดใจยอมรับความจริง

ผลการวิจัยนี้จะเห็นได้ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลส่งผลต่อการเลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียดในตัวบุคคล โดยบุคคลที่มีความอดทนต่อแรงกดดันสูง มีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการระบายความเครียดและการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมบ่อยครั้งหรือต่ำ ในขณะที่เดียวกัน บุคคลที่มีความอดทนต่อแรงกดดันต่ำ มีแนวโน้มที่จะใช้การระบายความเครียดและการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมบ่อยครั้งหรือสูง ซึ่งจะเห็นได้ว่า มีความสอดคล้องกับความหมายของความอดทนต่อแรงกดดันที่ได้นิยามไว้ว่า หมายถึง ความเข้มแข็งของจิตใจ ในการทนต่อสิ่งที่เข้ามากระทบ และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ตนเองเผชิญอยู่ ทำให้บุคคลที่มีความอดทนต่อแรงกดดันสูง จะไม่ย่อท้อต่อปัญหา และมีแนวโน้มที่จะใช้การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งเป็นการปรับทุกข์กับคนรอบข้าง และการระบายความเครียด ซึ่งเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ เมื่อเผชิญหน้ากับปัญหา ต่ำ ส่วนบุคคลที่มีความอดทนต่อแรงกดดันต่ำ จะมีลักษณะของความท้อถอยง่าย ต้องการระบายความรู้สึกของตนเองออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ จึงมีแนวโน้มที่จะใช้การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการระบายความเครียดสูง

บุคคลที่มีความต้องการสำเร็จสูง มีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการจัดการกับความเครียดด้านการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงสูง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานของ McClelland (1985) ที่พบว่าบุคคลที่มีความต้องการสำเร็จสูง จะต้องการข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับงาน ข้อมูลป้อนกลับในที่นี้ ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ เขาก็สามารถรับได้ทั้งนั้น เพื่อที่ตัวเขาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขผลงานของตนเองต่อไป เป็นการแสดงถึงความพร้อมในการยอมรับความจริงเผชิญหน้ากับความจริง จึงส่งผลต่อการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงสูง

ส่วนบุคคลที่มีความต้องการสัมพันธ์สูง มีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการจัดการกับความเครียด ด้านการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมสูงมาก ซึ่งอาจเนื่องมาจากความต้องการสัมพันธ์การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม คือ ความต้องการเพื่อน ต้องการใครสักคนคอยใส่ใจรับฟังและยอมรับตัวเขา จึงทำให้บุคคลที่มีความต้องการสัมพันธ์สูง มีแนวโน้มที่จะใช้การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมสูงด้วย เพื่อให้ได้รับการยอมรับและความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่น

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียด โดยสื่อผ่านวิธีการจัดการกับความเครียด

ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จและความต้องการสัมพันธ์ไม่ส่งผลต่อความเครียด โดยสื่อผ่านวิธีการจัดการกับความเครียดทั้ง 6 วิธี

#### ดังนั้น จึง ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 7

ผลการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลไม่ส่งผลต่อความเครียด เมื่อสื่อผ่านวิธีการจัดการกับความเครียด เป็นไปได้ว่า การที่บุคคลเลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันนั้น อาจมีผลมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคล แต่เมื่อมองไปถึงความเครียดที่เกิดขึ้น กลับพบว่า ไม่มีผลเลย ซึ่งอาจเป็นเพราะมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาแทรกระหว่างนี้ จึงทำให้ความแตกต่างระหว่างบุคคลไม่ส่งผลต่อความเครียด เมื่อสื่อผ่านวิธีการจัดการกับความเครียด

แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะความสัมพันธ์ของความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะกับความเครียดนั้น จากตาราง 9 กลับพบว่า มีความสัมพันธ์กัน โดยบุคคลที่มีความอดทนต่อแรงกดดันสูง มีความต้องการสำเร็จสูง และมีความต้องการสัมพันธ์ต่ำ จะมีความเครียดต่ำ ในขณะเดียวกัน บุคคลที่มีความอดทนต่อแรงกดดันต่ำ มีความต้องการสำเร็จต่ำ และมีความต้องการสัมพันธ์สูง จะมีความเครียดสูง

#### การปรับโมเดลใหม่ สืบเนื่องจากผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ตัวก่อนความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยการกำกับของตัวแปรกำกับตัวใดเลย

ส่วนวิธีการจัดการกับตัวก่อนความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดก็มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยวิธีการจัดการกับตัวก่อนความเครียดทั้ง 2 วิธี คือ การวางแผน

และการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์กับความเครียด แต่วิธีการจัดการกับความเครียดมีเพียง 3 วิธีที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการระบายความเครียด

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างบุคคลรวมกับวิธีการจัดการที่บุคคลเลือกใช้ จะพบว่า มีความสัมพันธ์กัน โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของความแตกต่างระหว่างบุคคลกับวิธีการจัดการ ทั้งวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียด เพื่อดูการเกาะกลุ่มของความสัมพันธ์ ได้ผลดังตาราง 18

ตาราง 17 การวิเคราะห์องค์ประกอบของความแตกต่างระหว่างบุคคลกับวิธีการจัดการ

	1	2
ความอดทนต่อแรงกดดัน	.438	
ความต้องการสำเร็จ	.729	
การวางแผน	.832	
การแก้ปัญหา	.837	
การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง	.721	
ความต้องการสัมพันธ์		.574
การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง		.637
การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม		.762
การระบายความเครียด		.694
การแสวงหาความเพลิดเพลิน		.490

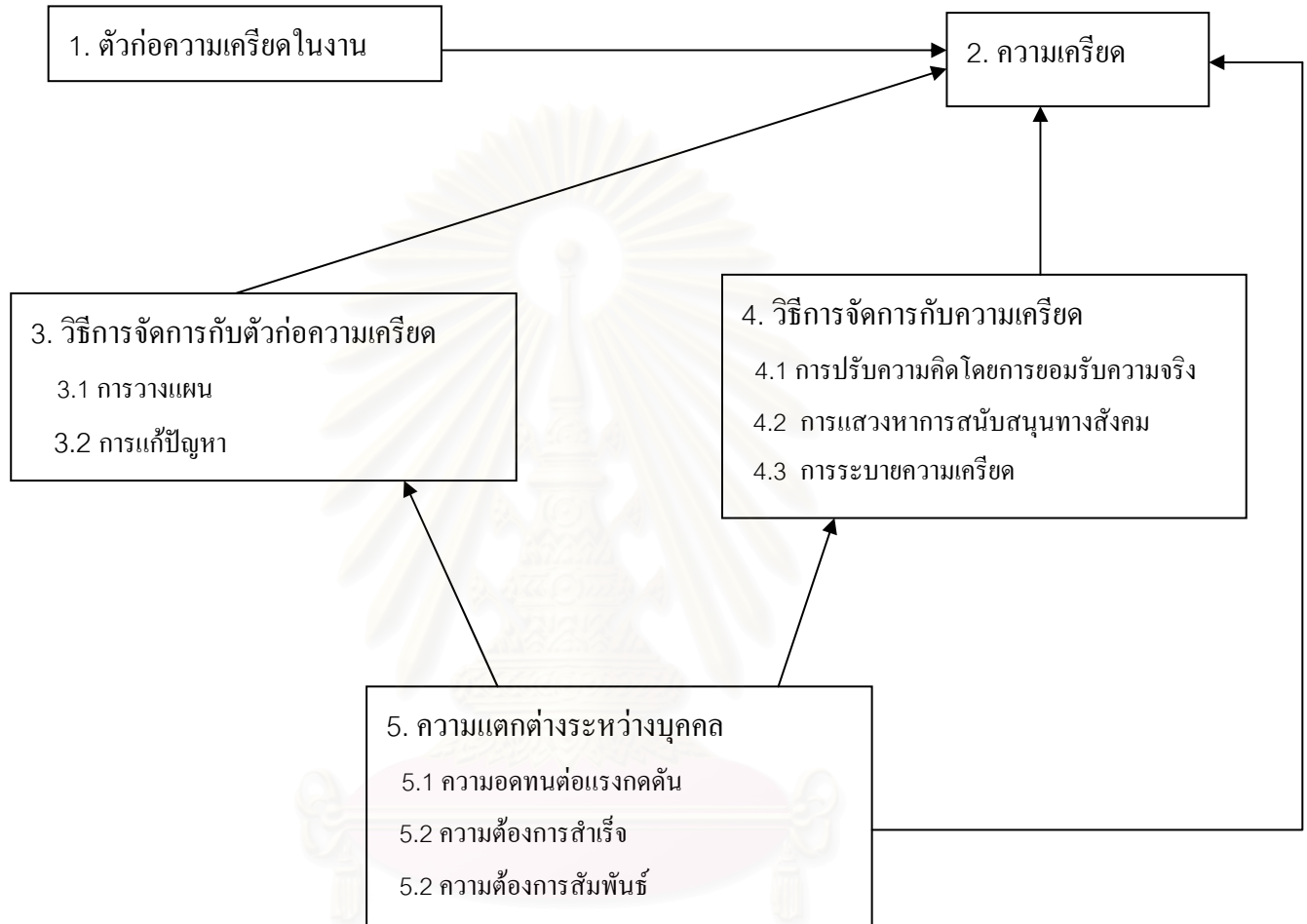
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบนี้ สามารถแบ่งกลุ่มบุคคลได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 บุคคลที่มีความต้องการสำเร็จสูง และมีความอดทนต่อแรงกดดันสูง จะใช้วิธีการวางแผน การแก้ปัญหา และการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ในการจัดการกับปัญหา

กลุ่มที่ 2 บุคคลที่มีความต้องการสัมพันธ์สูง จะใช้การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การระบายความเครียดและการแสวงหาความเพลิดเพลิน ในการจัดการกับปัญหา

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอการปรับเปลี่ยนโมเดลใหม่เป็นดังนี้

รูปที่ 4 โมเดลใหม่จากผลการวิจัย





## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดกับตัวก่อความเครียดในงาน โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการกับความเครียดกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียด

#### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ตัวก่อความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ดังกล่าว

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวก่อความเครียดในงาน มิติ ก

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวก่อความเครียดในงาน โดยสื่อผ่านวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 วิธีการจัดการกับความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียด

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความ  
ต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียด

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความ  
ต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียด โดยสื่อผ่านวิธีการจัดการกับความเครียด

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีระยะเวลา  
ในการปฏิบัติงานกับบริษัท ตั้งแต่ 0 ถึง 6 ปี จำนวน 120 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 มาตรวัดการรับรู้ตัวก่อความเครียดในงาน

ส่วนที่ 2 มาตรวัดความเครียด

ส่วนที่ 3 มาตรวัดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด

ส่วนที่ 4 มาตรวัดวิธีการจัดการกับความเครียด

ส่วนที่ 5 มาตรวัดความอดทนต่อแรงกดดัน

ส่วนที่ 6 มาตรวัดความต้องการสำเร็จ

ส่วนที่ 7 มาตรวัดความต้องการสัมพันธ์

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่  
1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 50 คน เพื่อ  
วิเคราะห์คุณภาพของมาตรวัด และการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์  
ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือจากบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทจะเป็นผู้ที่แจกจ่ายแบบสอบถามให้พนักงานในบริษัทของตน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่พนักงาน จำนวน 300 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 124 ชุด คิดเป็นร้อยละ 41 เมื่อนำมาคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มีจำนวน 120 ชุด คิดเป็นร้อยละ 40 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

1. คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย
2. การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย แสดงข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร
3. ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)
4. ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) กับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation Coefficient) ด้วยการแปลงค่า  $r$  โดยวิธี Fisher's Z-transformation แล้วคำนวณด้วยสถิติ  $Z$

### ผลการวิจัย

1. ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ ไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด
2. วิธีการจัดการกับต่อก่อความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับตัวก่อความเครียดในงาน

3. ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ( $r = -.23, p < .05$ ) แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ( $r = .19, p < .05$ ) และการระบายความเครียด ( $r = .21, p < .05$ )

4. ความอดทนต่อแรงกดดันส่งผลทางลบต่อการระบายความเครียด ( $\beta = -.41, p < .01$ ) และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ( $\beta = -.24, p < .01$ )

5. ความต้องการสำเร็จส่งผลทางบวกต่อการวางแผน ( $\beta = .47, p < .01$ ) การแก้ปัญหา ( $\beta = .46, p < .01$ ) และการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ( $\beta = .46, p < .01$ )

6. ความต้องการสัมพันธ์ส่งผลทางบวกต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ( $\beta = .52, p < .01$ ) การแสวงหาความเพลิดเพลิน ( $\beta = .24, p < .01$ ) และการปรับความคิดโดยการยอมรับความเป็นจริง ( $\beta = .22, p < .05$ )

### ข้อเสนอแนะ

ความเครียดนำผลเสียมาสู่ทั้งตัวบุคคลและองค์กร จึงควรศึกษาเพื่อให้ได้รับข้อสรุปว่า ที่จริงแล้วตัวก่อความเครียดในลักษณะใดกันแน่ที่ส่งผลต่อความเครียดมากที่สุด ซึ่งอาจจะเป็นทั้งตัวก่อความเครียดในงาน หรือตัวก่อความเครียดที่มาจากเรื่องราวในชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาครอบครัว เพื่อน หรือการศึกษา รวมถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลก็เป็นปัจจัยที่ยังควรศึกษาอยู่ว่า ความแตกต่างในลักษณะใดที่ส่งผลต่อความเครียดมากที่สุด

จากผลการวิจัย จะพบว่า บุคคลที่มีความต้องการสำเร็จสูง จะมีแนวโน้มการเลือกวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด ทั้งการวางแผนและการแก้ปัญหาสูงมาก และในการจัดการกับความเครียด จะเลือกใช้วิธีการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริงด้วย ซึ่งจะมีความแตกต่างอย่างชัดเจนกับบุคคลที่มีความต้องการสัมพันธ์สูง จะมีแนวโน้มการเลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียด คือ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความเพลิดเพลิน การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง และการระบายความเครียด ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษาต่อไปว่า ตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลต่อความเครียดหรือไม่ อย่างไร และมีตัวแปรอื่น ๆ เข้ามามีผลต่อความสัมพันธ์เหล่านี้หรือไม่ อย่างไร

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัทเอกชน จึงน่าจะมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานในองค์กรของรัฐกับพนักงานของบริษัทเอกชนว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไรด้วย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- นฤชยา กองจินดา. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันและความเครียด โดยมีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อมั่นในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2540). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- เสฐียรพงษ์ วรรณปก. (2533). *สูตรสำเร็จแห่งชีวิต*. กรุงเทพมหานคร: อัมรินทร์พรินติ้งกรุ๊ป.

### ภาษาอังกฤษ

- Aamodt, M. G. (1999). *Applied industrial/ Organizational Psychology* (3<sup>rd</sup> ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/ Cole-Wadsworth.
- Amirkhan, J. H. (1990). A factor analytically derived measure of coping: The coping strategy indicator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1066-1074.
- Arnold, H. J. & Feldman, D. C. (1986). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Arnold, J., Robertson, I. T., & Cooper, C. L. (1991). *Work psychology: Understanding human behavior in the work place*. London: Pitman Publishing.
- Bagozzi, R. P. (1978). Salesforce performance and satisfaction as a function of individual difference, interpersonal, and situational factors. *Journal of Marketing Research*, 15, 517-531.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). Effects of workload, role ambiguity, and Type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60, 713-719.
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

- Carver, C. S. & Scheier, M. F. (1994). Situational coping dispositions in a stressful transaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 184-195.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintrub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Coleman, J. C. & Glaros, A. G. (1983). *Contemporary psychology and effective behavior* (5<sup>th</sup> ed.). Illinois: Scott, Foresman, and company.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Davis, K. & Newstrom, J. W. (1989). *Human behavior at work* (8<sup>th</sup> ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 922-1003.
- Fraser, T. M. (1983). *Human stress, work, and job satisfaction: A critical approach occupational safety and health series*. Geneva: International Labour office organization.
- Fried, Y., Rowland, K. M., & Ferris, G. R. (1984). The physiological measurement of work stress: A critique. *Personnel Psychology*, 37, 583-615.
- Garst, H., Frese, M., & Molenar, P. C. M. (2000) The temporal factor of change in stressor-strain relationships: A growth curve model on a longitudinal study in East Germany. *Journal of Applied Psychology*, 85, 417-438.
- Greller, M. M., Parsons, C., Charles K., & Mitchell, D. R. D. (1992). Additive effects and beyond: Occupational stressors and social buffers in a police organization In J. C. Quick, L. R. Murphy, & J. J. Hurrell, Jr. (Eds.), *Stress & well-being at work: Assessments and interventions for occupational mental health* (pp. 33-47). Washington, DC: American Psychological Association.
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1999). *Organizational behavior and management* (5<sup>th</sup> ed.). Boston: Irwin/ McGraw-Hill.

- Ivancevich, J., Matteson, M., & Preston, C. (1982). Occupational stress, Type A behavior, and physical well-being. *Academy of management Journal*, 25, 373-391.
- Jex, S. M., & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349-361.
- Jex, S. M., Bliese, P. D., Buzzel, S., & Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relation: Coping style as an explanatory mechanism. *Journal of Applied Psychology*, 86, 401-409.
- Kahn, R. L., & Byosiere, P. B. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 3, pp. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Kirmeyers, S. L., & Diamond, A. (1985). Coping by police officers: A study of role stress and Type B behavior patterns. *Journal of Occupational Behavior*, 66, 183-195.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, health: An enquiring into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 168-177.
- Latack, J. C. (1996). Coping with job stress: Measures and future directions for scale development. *Journal of Applied Psychology*, 71, 377-385.
- Lazarus, R. S. & DeLongis, A. (1983). Psychological stress and coping in aging. *American Psychologist*, 38, 245-254.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Marshall, J. & Cooper, C. (1979). Work experiences of middle and senior managers: The pressure and satisfaction. *International Management Review*, 19, 81-96.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organization. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1351-1395). Chicago: Rand McNally.
- Morgan, C. T., King, R. A. & Robinson, N. M. (1981). *Introduction to psychology* (6<sup>th</sup> ed.). Auckland: McGraw-Hill.

- Potter, P. T., Smith, B. W., Strobel, K. R., & Zautra, A. J. (2002). Interpersonal workplace stressors and well-being: A multi-wave study of employees with and without arthritis. *Journal of Applied Psychology, 87*, 789-796.
- Rice, P. L. (1992). *Stress and health* (2<sup>nd</sup> ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/ Cole Publishing Company.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications* (6<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in occupational stress: A handbook of counselling for stress at work*. London: SAGE Publications.
- Salvo, V. D., Lubbers, C., Rossi, A. M., & Lewis, J. (1995). Unstructured perceptions of work-related stress: An exploratory qualitative study. In R. Crandall & P. L. Perrewe. (Eds.), *Occupational stress: A handbook* (pp. 39-50). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Sethi, A. S. & Schuler, R. S. (1984). *Handbook of organizational stress coping strategies*. Cambridge: Ballinger.
- Spector, P. E., Chen, P. Y., & O'Connell, B. J. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied Psychology, 85*, 211-218.
- Van Dijkhuizen, N., & Reiche, H. (1980). Psychosocial stress in industry: A heartache for middle management ?. *Psychotherapy and Psychosomatics, 34*, 124-134.
- Weiebe, D. J. (1991). Hardiness and stress moderation: A test of proposed mechanisms. *Journal of Personality and Social Psychology, 60*, 89-99.





ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ภาคผนวก ก.**  
**รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ**

มาตรฐานวัดความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรรณ โคตรจรัส
  - อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. อาจารย์ ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ
  - อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. อาจารย์ สุกัลยา สว่าง
  - อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มาตรฐานวัดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดและมาตรฐานวัดวิธีการจัดการกับความเครียด

1. อาจารย์ คารินา ไชติรวี
  - ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ คณะอักษรศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ข.

ตาราง ก. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ( $N = 120$ )

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
(1) ชาย	27	21.5
(2) หญิง	93	77.5
2. อายุ		
(1) 21 – 25 ปี	87	72.5
(2) 26 – 30 ปี	16	13.3
(3) 31 – 35 ปี	8	6.7
(4) 36 – 40 ปี	6	5
ไม่ระบุ	3	2.5
3. วุฒิมัธยมศึกษา		
(1) ปวช. / ปวส.	9	7.5
(2) ปริญญาตรี	105	87.5
(3) ปริญญาโท / ปริญญาเอก	5	4.2
ไม่ระบุ	1	0.8
4. ระดับตำแหน่งในปัจจุบัน		
(1) พนักงานธุรการ	15	12.5
(2) เจ้าหน้าที่	92	76.7
(3) ผู้จัดการฝ่าย/แผนก	12	10
ไม่ระบุ	1	0.8
5. ฝ่าย / แผนกที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน		
(1) ทรัพยากรบุคคล	10	8.3
(2) ฝึกอบรม	8	6.7
(3) สรรหาและคัดเลือก	8	6.7
(4) บัญชี	13	10.8
(5) สินเชื่อ	15	12.5
(6) การตลาด	12	10
(7) ออกแบบผลิตภัณฑ์	10	8.3

ตาราง ก (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
5. ฝ่าย / แผนกที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน		
(8) ประกันคุณภาพ	5	4.2
(9) วิศวกร	9	7.5
(10) ประชาสัมพันธ์	5	4.2
(11) คอมพิวเตอร์	7	5.8
(12) ลูกค้าสัมพันธ์	5	4.2
(13) ส่งออก	4	3.3
(14) ขนส่ง	4	3.3
(15) ขาย	7	5.8
ไม่ระบุ	1	0.8
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายในบริษัท		
(1) ไม่ถึง 1 ปี	66	55
(2) 1 – 3 ปี	38	31.7
(3) 4 – 5 ปี	15	12.5
ไม่ระบุ	1	0.8

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ค

## แบบสอบถาม เรื่อง ความเครียดจากการทำงาน

**คำชี้แจง** - แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งหมด 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจตัวก่อความเครียดในงาน

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความเครียด

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจวิธีการจัดการ

ส่วนที่ 5 แบบสำรวจลักษณะส่วนบุคคล

- ขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ด้วยความถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่ผลการศึกษานี้จะได้สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานบุคคลแก่บริษัทของท่านต่อไป
- ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

น.ส. รติกร ลีละยุทธสุนทร

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ
-----------	--------------------------

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  (1) ชาย  (2) หญิง
2. อายุ .....ปี
3. วุฒิการศึกษา
  - (1) ปวช. / ปวส.  (2)ปริญญาตรี  (3) ปริญญาโท/ปริญญาเอก
4. ระดับตำแหน่งในปัจจุบัน
  - (1) พนักงานธุรการ  (2) เจ้าหน้าที่  (3) ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย
5. ฝ่าย/แผนก .....
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายในบริษัท
  - (1) ไม่ถึง 1 ปี  (2) 1 – 3 ปี  (3) 4 - 6 ปี

<b>ส่วนที่ 2</b>	<b>แบบสำรวจตัวก่อความเครียดในงาน</b>
------------------	--------------------------------------

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านเองมากที่สุด เพียงข้อละ 1 คำตอบ และโปรดตอบทุกข้อ

ก. สถานการณ์ดังต่อไปนี้ เคยเกิดขึ้นกับตัวท่านหรือไม่ และบ่อยครั้งเพียงใด	ไม่เคย เกิดขึ้น	นานๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยค รั้ง	เป็น ประจำ
1. ต้องทำงานในปริมาณที่มากเกินไป ให้สำเร็จในระยะเวลาที่จำกัด					
2. ต้องทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ลาหยุด					
3. ต้องทำงานที่มีความซ้ำซ้อนกับงานของผู้อื่น รายละเอียดในงานไม่ชัดเจน					
4. ต้องพักอาศัยในที่พักของพนักงานที่ราคาแพงเกินไป					
5. ได้รับผลตอบแทนไม่เป็นธรรม					
6. ได้รับการประเมินความสามารถหรือผลงานต่ำกว่าความเป็นจริง					
7. ต้องทำงานล่วงเวลา เช่น ทำงานจนดึกดื่นหรือมาทำงานในวันเสาร์-อาทิตย์					
8. ไม่มีอำนาจที่แท้จริงตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน					
9. ถูกจำกัดในการทำงานและในการแสดงความคิดเห็น					
10. ต้องทำงานภายใต้บรรยากาศที่ไม่เป็นมิตร ขาดความอบอุ่น					
11. มีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น หรือแข่งขันเพื่อความก้าวหน้าในหมู่เพื่อนร่วมงาน					
12. ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง/เป้าหมายที่วางไว้					
13. ต้องทำงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงของนโยบายการบริหารงานตลอดเวลา					
14. ต้องคิดหรือริเริ่มงานต่างๆ ด้วยตนเอง					
15. ต้องนำเสนอผลงานของตนต่อทีมเพื่อนร่วมงานเป็นประจำทุกเดือน					
16. ต้องทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องเข้าใหม่และลาออก ในอัตราที่สูง					
17. ต้องทำงานที่ใช้ความรู้ความสามารถไม่ตรงกับที่ตนเองมีอยู่					
18. หัวหน้าแบ่งงานและความรับผิดชอบไม่เป็นธรรม					
19. ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน					
20. ต้องทำงานซ้ำแล้วซ้ำอีกเนื่องจากการได้รับคำสั่งผิดๆหรือไม่ชัดเจน					
21. ไม่ได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ					
22. ต้องทำงานให้ตรงใจของหัวหน้า ซึ่งมีมากกว่า 1 คนขึ้นไป					
23. ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงานตามที่ควรจะเป็น					
24. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก เป็นกลุ่มเธอ กลุ่มฉัน ในองค์กร					
25. ได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
26. สวัสดิการด้านรถรับส่งพนักงานมีไม่พอเพียง น้อยเกินไป					
27. ไม่ได้รับการยอมรับในความสามารถจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง					
28. ระบบงานในองค์กรไม่มีความชัดเจน					
29. ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
30. ต้องทำงานภายใต้การสื่อสารข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับองค์การกระจายไม่ทั่วถึง					
31. ต้องทำงานที่ไม่มีความสำคัญ ไม่มีคุณค่า					

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านเองมากที่สุด เพียงข้อละ 1 คำตอบ และโปรดตอบทุกข้อ

ข.สถานการณ์ดังต่อไปนี้ ทำให้ท่านเกิดความเครียดในระดับใด	ไม่ เครียด เลย	เครียด เล็กน้อย	เครียด ปาน กลาง	เครียด ค่อนข้าง มาก	เครียด มาก
1. ต้องทำงานในปริมาณที่มากเกินไป ให้สำเร็จในระยะเวลาที่จำกัด					
2. ต้องทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ลาหยุด					
3. ต้องทำงานที่มีความซ้ำซ้อนกับงานของผู้อื่น รายละเอียดในงานไม่ชัดเจน					
4. ต้องพักอาศัยในที่พักของพนักงานที่ราคาแพงเกินไป					
5. ได้รับผลตอบแทนไม่เป็นธรรม					
6. ได้รับการประเมินความสามารถหรือผลงานต่ำกว่าความเป็นจริง					
7. ต้องทำงานล่วงเวลา เช่น ทำงานจนดึกดื่นหรือมาทำงานในวันเสาร์-อาทิตย์					
8. ไม่มีอำนาจที่แท้จริงตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน					
9. ถูกจำกัดในการทำงานและในการแสดงความคิดเห็น					
10. ต้องทำงานภายใต้บรรยากาศที่ไม่เป็นมิตร ขาดความอบอุ่น					
11. มีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น หรือแข่งขันเพื่อความก้าวหน้าในหมู่เพื่อนร่วมงาน					
12. ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวังเป้าหมายที่วางไว้					
13. ต้องทำงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงของนโยบายการบริหารงานตลอดเวลา					
14. ต้องคิดหรือริเริ่มงานต่างๆ ด้วยตนเอง					
15. ต้องนำเสนอผลงานของตนต่อทีมเพื่อนร่วมงานเป็นประจำทุกเดือน					
16. ต้องทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องเข้าใหม่และลาออกในอัตราที่สูง					
17. ต้องทำงานที่ใช้ความรู้ความสามารถไม่ตรงกับที่ตนเองมีอยู่					
18. หัวหน้าแบ่งงานและความรับผิดชอบไม่เป็นธรรม					
19. ต้องนำงานกลับไปทำต่อที่บ้าน					
20. ต้องทำงานซ้ำแล้วซ้ำอีกเนื่องจากการได้รับคำสั่งผิดๆหรือไม่ชัดเจน					
21. ไม่ได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ					
22. ต้องทำงานให้ตรงใจของหัวหน้า ซึ่งมีมากกว่า 1 คนขึ้นไป					
23. ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงานตามที่ควรจะเป็น					
24. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก เป็นกลุ่มเธอ กลุ่มฉัน ในองค์กร					
25. ได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
26. สวัสดิการด้านรถรับส่งพนักงานมีไม่พอเพียง น้อยเกินไป					
27. ไม่ได้รับการยอมรับในความสามารถจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง					
28. ระบบงานในองค์กรไม่มีความชัดเจน					
29. ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
30. ต้องทำงานภายใต้การสื่อสารข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับองค์กรกระจายไม่ทั่วถึง					
31. ต้องทำงานที่ไม่มีความสำคัญ ไม่มีคุณค่า					

<b>ส่วนที่ 3</b>	<b>แบบสำรวจความเครียด</b>
------------------	---------------------------

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านเองมากที่สุด เพียงข้อละ 1 คำตอบ และโปรดตอบทุกข้อ

ในระยะเวลาหนึ่งเดือนที่ผ่านมา ท่านมีความรู้สึกตามข้อความต่อไปนี้หรือไม่	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ตัดสินใจไม่ได้	ค่อนข้างจริง	จริง
1. ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายสิ่งต่าง ๆ					
2. ฉันมักจะฉุนเฉียวง่าย					
3. ฉันรู้สึกกังวลใจจนนอนไม่ค่อยหลับ					
4. ฉันมักจะหงุดหงิดได้ง่าย					
5. ฉันรู้สึกวิตกกังวลกับสิ่งต่าง ๆ ที่ฉันทำ					
6. ฉันรู้สึกสับสนจนไม่รู้จะทำอะไรก่อน					
7. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่าจะได้ผลการประเมินน้อย					
8. ฉันรู้สึกยากที่จะค่อย ๆ สงบจิตใจของตัวเอง					
9. ฉันรู้สึกได้รับความกดดันจากสิ่งต่าง ๆ					
10. ฉันรู้สึกเครียด					
11. ฉันรู้สึกว่าวุ่นใจ					
12. ฉันรู้สึกมีแรงจูงใจคิดอะไรไม่ค่อยออก					
13. ฉันรู้สึกอ่อนล้ากับการทำงาน					
14. ฉันรู้สึกไม่มีเวลาที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้กับตนเอง					
15. ฉันอารมณ์เสียง่ายขึ้น					
16. ฉันรู้สึกยากที่จะทำให้ตัวฉันผ่อนคลาย					
17. ฉันรู้สึกยากที่จะควบคุมอารมณ์ของตัวเอง					
18. ฉันรู้สึกอ่อนไหวง่าย					
19. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่าจะไม่ผ่านการประเมินผล					
20. ฉันรู้สึกโกรธง่ายขึ้น					
21. ฉันรู้สึกหายใจไม่ค่อยจะทั่วท้อง					
22. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่าจะถูกหัวหน้าตำหนิ					
23. ฉันรู้สึกว่าสิ่งต่าง ๆ ประดังทับถมเข้ามามากเกินไปกว่าที่ตัวฉันจะรับไหว					
24. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่างานจะไม่เสร็จ					
25. เพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิดบอกว่าฉันเครียด					
26. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่างานจะไม่ผ่าน					
27. ฉันรู้สึกถูกเร่งรัดตลอดเวลา					
28. ฉันรู้สึกวิตกกังวลใจ กลัวว่าจะไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น					



<b>ส่วนที่ 4</b>	<b>แบบสำรวจวิธีการจัดการ</b>
------------------	------------------------------

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านเองมากที่สุด เพียงข้อละ 1 คำตอบ และโปรดตอบทุกข้อ

เมื่อท่านเกิดปัญหาหรือเกิดความเครียด ท่านใช้วิธีการจัดการแต่ละข้อดังต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด	ไม่เคยเลย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	เป็นประจำ
1. ค้นคว้าวิธีการที่หลากหลายวิธีในการจัดการกับปัญหา				
2. ฉันรู้ว่าต้องทำอะไรใดในการแก้ปัญหา และพยายามที่จะทำสิ่งนั้นให้บรรลุผล				
3. ฉันปลอบใจตนเอง เพื่อให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น				
4. ฉันคิดว่าปัญหาทุกอย่างเป็นกรรมเก่าของฉัน				
5. ฉันผ่อนคลายความเครียดด้วยการนั่งสมาธิ				
6. ฉันเล่าถึงปัญหาให้คู่สมรสหรือญาติสนิทฟัง				
7. ฉันระบายอารมณ์ใส่ผู้อื่น				
8. ฉันจะไปทำกิจกรรมอื่น ๆ เช่น อ่านหนังสือ ปลูกต้นไม้ เพื่อให้ตนเองเพลิดเพลิน				
9. ฉันได้วางแผนการแก้ปัญหาและทำตามนั้น				
10. ฉันรู้ว่าฉันต้องการสิ่งใด และพยายามอย่างเต็มที่ที่จะได้สิ่งนั้นมา				
11. ฉันพยายามมองหาด้านดีของปัญหา				
12. ฉันตำหนิหรือกล่าวโทษผู้อื่นว่าเป็นตัวการทำให้ฉันเกิดปัญหา				
13. ฉันหาโอกาสไปนวดตัวหรือส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เพื่อผ่อนคลายตนเอง				
14. ฉันมองหาความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ ที่มีปัญหาล้ายกับฉัน				
15. ฉันร้องไห้ เพื่อปลดปล่อยความรู้สึก				
16. ฉันดูโทรทัศน์หรือฟังเพลง เพื่อความบันเทิง				
17. ฉันพยายามทำความเข้าใจปัญหาและมองปัญหาตามความเป็นจริง				
18. ฉันได้ลองใช้วิธีการที่แตกต่างกันอย่างน้อยสองวิธีในการแก้ปัญหา				
19. ฉันคิดว่าฉันยังโชคดีกว่าคนอื่น ๆ ที่มีปัญหาล้ายกับฉันมากมายนัก				
20. ฉันหวังว่าสิ่งศักดิ์สิทธิ์จะช่วยเหลือฉัน				
21. ฉันจะไปออกกำลังกาย เพื่อผ่อนคลายความเครียดและสุขภาพที่ดี				
22. ฉันแสวงหาความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนใกล้ชิด				
23. ฉันตะโกนหรือสบถดั่ง ๆ เพื่อระบายอารมณ์				
24. ฉันเปลี่ยนบรรยากาศด้วยการไปเดินเล่นหรือท่องเที่ยว				
25. ฉันคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ของปัญหานี้				
26. ฉันจัดการกับสิ่งต่าง ๆ อย่างเป็นขั้นเป็นตอน				
27. ฉันคิดว่าปัญหานี้จะช่วยเปลี่ยนแปลงชีวิตของฉันไปในทางที่ดีขึ้น				
28. ฉันพยายามปฏิเสธไม่ยอมรับว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นรุนแรงขนาดไหน				
29. ฉันสูดดมกลิ่นหอม ๆ จากดอกไม้ น้ำหอมหรือเทียนหอม เพื่อผ่อนคลายความเครียด				
30. ฉันระบายอารมณ์ใส่สิ่งของ				
31. ฉันไปดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เช่น เหล้า เบียร์ เพื่อคลายเครียด				
32. ฉันวางแผนถึงสิ่งที่ต้องทำล่วงหน้าทุกสัปดาห์				

เมื่อท่านเกิดปัญหาหรือเกิดความเครียด ท่านใช้วิธีการจัดการแต่ละข้อดังต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด	ไม่เคยเลย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	เป็นประจำ
33. ฉันวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา เพื่อให้เข้าใจและจัดการกับปัญหานั้นได้ดีขึ้น				
34. ฉันค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดจากปัญหาที่เกิดขึ้น				
35. ฉันรู้สึกว่ปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เหนือการควบคุมของฉัน				
36. ฉันผ่อนคลายความเครียดด้วยการวาดรูปหรือทำงานศิลปะ				
37. ฉันปรับทุกข์กับคนรอบข้าง				
38. ฉันสูบบุหรี่ เพื่อคลายเครียด				
39. ฉันจัดทำตารางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน				
40. ฉันพยายามเรียนรู้ที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง				
41. ฉันคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง				
42. ฉันแ่แม่เตตาให้กับสรรพสิ่ง โดยคิดว่าทุกอย่างจะดีขึ้น				
43. ฉันไปฝึกโยคะ เพื่อผ่อนคลายความเครียดและสุขภาพที่ดี				
44. ฉันมองหาคนปลอบใจ				
45. ฉันบ่น ดุด่าหรือโวยวายใส่ผู้อื่น				
46. ฉันค้นหาสิ่งที่มีความหมาย สำหรับฉันในสถานการณ์นั้น				
47. ฉันลงมือแก้ปัญหาทีละเรื่องตามความสำคัญของปัญหา				
48. ฉันหวังว่าสิ่งร้าย ๆ ที่เกิดขึ้นจะกลับกลายเป็นดี				
49. ฉันรู้สึกว่เวลาจะช่วยให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น สิ่งเดียวที่จะทำได้ คือ การรอคอย				
50. ฉันค่อย ๆ ผ่อนลมหายใจเข้า-ออก อย่างเงียบ ๆ				
51. ฉันเตะ ต่อย ชกฝ่าผนังหรือทำร้ายตนเอง เพื่อระบายความในใจ				

**ส่วนที่ 5      แบบสำรวจลักษณะส่วนบุคคล**

**คำชี้แจง** คำตอบมีให้เลือกดังนี้ (ตัวฉันในที่นี้ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถาม)

- จริงที่สุด            หมายถึง ข้อความนั้นเป็นความจริงเกี่ยวกับตัวฉันทุกประการ
- ค่อนข้างจริง        หมายถึง ข้อความนั้นเป็นความจริงเกี่ยวกับตัวฉัน
- ตัดสินใจไม่ได้      หมายถึง ฉันไม่แน่ใจว่ข้อความนั้นเป็นความจริงหรือไม่เป็นความจริงเกี่ยวกับตัวฉัน
- ค่อนข้างไม่จริง    หมายถึง ข้อความนั้นไม่เป็นความจริงเกี่ยวกับตัวฉัน
- ไม่จริงเลย          หมายถึง ข้อความนั้นไม่เป็นความจริงเกี่ยวกับตัวฉันทุกประการ

**โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านเองมากที่สุด เพียงข้อละ 1 คำตอบ และโปรดตอบทุกข้อ**

ข้อความต่อไปนี้.....	ไม่จริงเลย	ค่อนข้างไม่จริง	ตัดสินใจไม่ได้	ค่อนข้างจริง	จริงที่สุด
1. ฉันชอบทำงานที่ทำทหายความสามารถ					
2. ฉันชอบทำงานเป็นกลุ่มมากกว่าทำงานคนเดียว					
3. ฉันชอบลองทำในสิ่งทีคนอื่นคิดว่าทำไม่ได้					
4. ฉันมักจะบ่นทุกครั้งทีต้องทำงานหนักๆ					
5. ฉันอยากให้ผู้อื่นเห็นใจและเข้าใจฉัน					

ข้อความต่อไปนี้.....	ไม่จริง เลย	ค่อนข้าง ไม่จริง	ตัดสิน ไม่ได้	ค่อนข้าง จริง	จริง ที่สุด
6. ฉันชอบตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงและพยายามทำให้ได้ตามที่ได้ตั้งใจไว้					
7. ฉันชอบที่จะมีนัดพบปะสังสรรค์หรือไปงานสังสรรค์					
8. เมื่อทำงานที่ง่าย ๆ เสร็จแล้ว ฉันต้องการทำงานชิ้นใหม่ที่ยากเพิ่มขึ้น					
9. ฉันต้องการมีเพื่อนไว้คุยยามเหงา					
10. ฉันรู้สึกสนุกที่จะเอาชนะปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน					
11. ฉันอยากให้เพื่อนๆ สนใจและยอมรับตัวฉัน					
12. ฉันชอบทำงานที่สบายๆ ไม่ต้องใช้ความรู้ความสามารถมากนัก					
13. ฉันสามารถอดทนและควบคุมตัวเองได้ แม้จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ กดดัน					
14. ฉันชอบทำงานที่ต้องใช้ความสามารถเหนือกว่าคนอื่น มากกว่าการทำงานที่ ใครๆ ก็ทำได้					
15. ฉันสามารถเก็บความรู้สึกต่าง ๆ ได้ดี แม้ว่าฉันจะรู้สึกไม่พอใจก็ตาม					
16. ฉันอยากให้ผู้อื่นปลอบใจเวลาที่มีความทุกข์					
17. ฉันจะแสดงปฏิกิริยา เช่น ชักสีหน้า หรือพูดโต้ตอบ ต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ เกี่ยวกับตัวฉัน					
18. ฉันกระตือรือร้นที่จะทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
19. ฉันอยากให้คนรอบข้างรักและเอาใจใส่ต่อตัวฉัน					
20. ฉันไม่ชอบการรับผิดชอบงานใหญ่ๆ หรืองานที่ยากมากนัก					
21. แม้จะมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับตัวฉัน ฉันก็ยังวางเฉย ไม่ตอบโต้ และ ทำงานตามปกติ					
22. ฉันปรารถนาที่จะผูกมิตรกับเพื่อนร่วมงานในฝ่ายอื่น ๆ ขององค์กร					
23. ฉันอดทนทำงานที่ซ้ำซากจำเจ แม้จะเบื่อหน่ายขนาดไหนก็ตาม					
24. ฉันอยากเป็นที่รักใคร่ชอบพของเพื่อนฝูง					
25. ฉันพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายในงานที่ยากและท้าทาย					
26. ฉันติดตามผลงานของฉันเสมอ					
27. เมื่อต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น ฉันจะคำนึงถึงมิตรภาพเป็นอันดับแรก					
28. ฉันมุ่งมั่นในการไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
29. ฉันปรารถนาที่จะรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไว้ให้ยืนยาว					
30. ฉันจะค่อยๆ พุด ค่อยๆ จา แม้จะมีอารมณ์โกรธอยู่ในใจก็ตาม					
31. ฉันชอบที่ใครๆ ก็ชมว่า ฉันมีท่าทางเป็นมิตร ยิ้มแย้มและน่าคบหาด้วย					
32. ฉันสามารถเก็บความรู้สึกต่างๆ ได้ดี แม้ว่าฉันจะรู้สึกไม่พอใจก็ตาม					
33. ฉันอยากเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับกลุ่มคนที่ฉันรู้จักทุกครั้ง					



ภาคผนวก ง

ตาราง 1 มิติ ก ระดับของการเกิดตัวก่อความเครียดในงาน

ข้อคำถาม	ไม่เคย เกิดขึ้น	นานๆ ครั้ง	บางคร้ ้ง	บ่อยค รั้ง	เป็น ประจำ
1. ต้องทำงานในปริมาณที่มากเกินไป ให้สำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด	5	23	40	35	17
2. ต้องทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ลาหยุด	19	47	38	14	2
3. ต้องทำงานที่มีความซ้ำซ้อนกับงานของผู้อื่น รายละเอียดในงานไม่ชัดเจน	18	34	37	29	2
4. ต้องพักอาศัยในที่พักของพนักงานที่ราคาแพงเกินไป	63	10	17	16	14
5. ได้รับผลตอบแทนไม่เป็นธรรม	27	20	37	15	21
6. ได้รับการประเมินความสามารถหรือผลงานต่ำกว่าความเป็นจริง	46	28	36	8	2
7. ต้องทำงานล่วงเวลา เช่น ทำงานจนถึงดึกดื่นหรือมาทำงานในวันเสาร์-อาทิตย์	13	32	35	24	16
8. ไม่มีอำนาจที่แท้จริงตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน	38	39	26	13	4
9. ถูกจำกัดในการทำงานและในการแสดงความคิดเห็น	41	45	23	8	3
10. ต้องทำงานภายใต้บรรยากาศที่ไม่เป็นมิตร ขาดความอบอุ่น	58	40	11	7	4
11. มีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น หรือแข่งขันเพื่อความก้าวหน้าในหมู่เพื่อนร่วมงาน	67	28	18	5	2
12. ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวังเป้าหมายที่วางไว้	35	26	39	11	9
13. ต้องทำงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงของนโยบายการบริหารงานตลอดเวลา	11	20	22	40	27
14. ต้องคิดหรือริเริ่มงานต่างๆ ด้วยตนเอง	6	12	49	32	21
15. ต้องนำเสนอผลงานของตนต่อทีมเพื่อนร่วมงานเป็นประจำทุกเดือน	14	30	37	24	15
16. ต้องทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องเข้าใหม่และลาออก ในอัตราที่สูง	17	29	27	26	21
17. ต้องทำงานที่ใช้ความรู้ความสามารถไม่ตรงกับที่ตนเองมีอยู่	22	39	41	13	5
18. หัวหน้าแบ่งงานและความรับผิดชอบไม่เป็นธรรม	46	41	24	8	1
19. ต้องนำงานกลับไปทำต่อที่บ้าน	18	45	38	15	4
20. ต้องทำงานซ้ำแล้วซ้ำอีกเนื่องจากการได้รับคำสั่งผิดๆหรือไม่ชัดเจน	21	54	25	19	1
21. ไม่ได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	41	29	31	14	5
22. ต้องทำงานให้ตรงใจของหัวหน้า ซึ่งมีมากกว่า 1 คนขึ้นไป	32	27	26	26	9
23. ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงานตามที่ควรจะเป็น	47	27	34	6	6
24. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก เป็นกลุ่มเธอ กลุ่มฉัน ในองค์กร	44	37	22	10	7
25. ได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ	31	18	21	29	21
26. สวัสดิการด้านรถรับส่งพนักงานมีไม่พอเพียง น้อยเกินไป	20	12	21	26	41
27. ไม่ได้รับการยอมรับในความสามารถจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง	48	43	22	6	1
28. ระบบงานในองค์กรไม่มีความชัดเจน	12	29	29	27	23
29. ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	46	44	23	6	1
30. ต้องทำงานภายใต้การสื่อสารข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับองค์การกระจายไม่ทั่วถึง	11	41	36	25	7
31. ต้องทำงานที่ไม่มีความสำคัญ ไม่มีคุณค่า	41	38	34	6	1

ตาราง 2 มิติ ข ระดับความเครียดที่เกิดจากตัวก่อความเครียดในงาน

ข้อคำถาม	ไม่ เครียด เลย	เครียด เล็กน้อย	เครียด ปาน กลาง	เครียด ค่อนข้าง มาก	เครียด มาก
1. ต้องทำงานในปริมาณที่มากเกินไป ให้สำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด	4	20	32	46	18
2. ต้องทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ลาหยุด	39	46	25	10	0
3. ต้องทำงานที่มีความซ้ำซ้อนกับงานของผู้อื่น รายละเอียดในงานไม่ชัดเจน	14	34	43	28	1
4. ต้องพักอาศัยในที่พักของพนักงานที่ราคาแพงเกินไป	30	29	33	16	12
5. ได้รับผลตอบแทนไม่เป็นธรรม	6	21	29	32	32
6. ได้รับการประเมินความสามารถหรือผลงานต่ำกว่าความเป็นจริง	10	22	28	44	16
7. ต้องทำงานล่วงเวลา เช่น ทำงานจนดึกดื่นหรือมาทำงานในวันเสาร์-อาทิตย์	20	37	32	20	11
8. ไม่มีอำนาจที่แท้จริงตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน	13	34	46	20	7
9. ถูกจำกัดในการทำงานและในการแสดงความคิดเห็น	16	26	36	33	9
10. ต้องทำงานภายใต้บรรยากาศที่ไม่เป็นมิตร ขาดความอบอุ่น	13	18	21	33	35
11. มีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น หรือแข่งขันเพื่อความก้าวหน้าในหมู่เพื่อนร่วมงาน	15	21	25	37	22
12. ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง/เป้าหมายที่วางไว้	10	23	39	37	11
13. ต้องทำงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงของนโยบายการบริหารงานตลอดเวลา	7	28	36	33	16
14. ต้องคิดหรือริเริ่มงานต่างๆ ด้วยตนเอง	29	33	39	15	4
15. ต้องนำเสนอผลงานของตนต่อทีมเพื่อนร่วมงานเป็นประจำทุกเดือน	31	37	35	16	1
16. ต้องทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องเข้าใหม่และลาออก ในอัตราที่สูง	16	36	40	16	12
17. ต้องทำงานที่ใช้ความรู้ความสามารถไม่ตรงกับที่ตนเองมีอยู่	25	36	38	15	6
18. หัวหน้าแบ่งงานและความรับผิดชอบไม่เป็นธรรม	17	29	37	28	9
19. ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน	25	40	32	16	7
20. ต้องทำงานซ้ำแล้วซ้ำอีกเนื่องจากการได้รับคำสั่งผิดๆหรือไม่ชัดเจน	6	29	37	32	16
21. ไม่ได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	14	22	47	28	9
22. ต้องทำงานให้ตรงใจของหัวหน้า ซึ่งมีมากกว่า 1 คนขึ้นไป	13	26	37	26	18
23. ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงานตามที่ควรจะเป็น	9	19	45	35	12
24. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก เป็นกลุ่มเธอ กลุ่มฉัน ในองค์กร	22	22	29	30	17
25. ได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ	6	12	29	41	32
26. สวัสดิการด้านรถรับส่งพนักงานมีไม่พอเพียง น้อยเกินไป	21	36	27	20	16
27. ไม่ได้รับการยอมรับในความสามารถจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง	9	31	30	31	19
28. ระบบงานในองค์กรไม่มีความชัดเจน	9	27	46	24	14
29. ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	9	35	41	25	10
30. ต้องทำงานภายใต้การสื่อสารข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับองค์กรกระจายไม่ทั่วถึง	10	34	49	19	8
31. ต้องทำงานที่ไม่มีความสำคัญ ไม่มีคุณค่า	13	37	33	28	9

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวรติกร ลีละยุทธสุนทร เกิดเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2520 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับสอง ภาควิชามัธยมศึกษา จากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2542 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2544



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย