

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

หนังสืออ้างอิง
ใช้เฉพาะในห้องสมุด

จักรพันธ์ เจริญผล

21 ส.ค. 2546

7/0007390

167435

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กุมภาพันธ์ 2546

ISBN 974-9585-93-3

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมคิด บุญเรือง)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ วิณี ชิดเชิดวงศ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมคิด บุญเรือง)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ วิณี ชิดเชิดวงศ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม)

..... กรรมการ

(นายแพทย์เวทิส ประทุมศรี)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ วิเศษสุวรรณ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 28 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนและส่งเสริมการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา
จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2545

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษา และช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมคิด บุญเรือง ซึ่งเป็นประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์วิณี ชิดเชิดวงศ์ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านดังปรากฏชื่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ที่ได้ให้ความกรุณาและอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย รวมทั้งพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มรว.สมพร สุทัศนีย์ รองศาสตราจารย์ ดร.แก้วตา ทณะวรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม ที่กรุณาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ณัฐจรี สุวรรณภักดิ์ คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ สนับสนุน ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ตลอดจนครู-อาจารย์และทุกท่านที่มีส่วนร่วมสร้างพื้นฐานการศึกษาและเป็นกำลังใจที่สำคัญอย่างยิ่งในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จด้วยดี

จักรพันธุ์ เจริญผล

42923794 : สาขาวิชา : จิตวิทยาการแนะแนว ; กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว)

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

จักรพันธ์ เจริญผล : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) (CAUSAL FACTORS RELATED TO EMPLOYEES' WORKING STRESS IN THE COMMUNICATIONS AUTHORITY OF THAILAND (HEADQUARTER))
 อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ : สมคิด บุญเรือง, ค.ค., วิณี ชิดเชิดวงศ์, กศ.ม., 152 หน้า, ISBN 974-9585-93-3

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลลิสมัล

ผลการวิจัยความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นในครั้งนี้พบว่า จำนวนปีที่ทำงาน ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ลักษณะงานและปริมาณงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ตัวแปรอื่นๆ ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยที่อายุส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านจำนวนปีที่ทำงาน เพศส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ระดับการศึกษาส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านจำนวนปีที่ทำงาน รายได้ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว จำนวนปีที่ทำงานส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านรายได้ ลักษณะงานและปริมาณงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงานส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านลักษณะงานและปริมาณงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านลักษณะงานและปริมาณงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และในการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันและส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานคือ ระดับการศึกษาส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านจำนวนปีที่ทำงาน เพศส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบายการบริหารงานส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านลักษณะงานและปริมาณงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความก้าวหน้าในการทำงาน

42923794 : MAJOR : GUIDANCE PSYCHOLOGY ; M.ED. (GUIDANCE PSYCHOLOGY)

KEYWORD : CAUSAL FACTOR RELATED TO EMPLOYEES' WORKING STRESS

IN THE COMMUNICATIONS AUTHORITY OF THAILAND (HEADQUARTER)

JAKAPHUNT CHAROENPHOL : CAUSAL FACTORS RELATED TO EMPLOYEES'
WORKING STRESS IN THE COMMUNICATIONS AUTHORITY OF THAILAND (HEADQUARTER)

THESIS ADVISORS : SOMKIT BOONRUNAG, Ph.D., WINEE CHIDCHERDWONG, M.ED., 152 P.

ISBN 974-9585-93-3

The purpose of this research was to study the causal factors related to employees' working stress in the Communications Authority of Thailand (Headquarter). The sample consisted of 500 employees of The Communications Authority of Thailand (Headquarter). The research instruments used in this research were sets of four rating scale questionnaires. The statistics of percentage, mean, standard deviation and LISREL Model were used in this study.

The results of the research indicated that year(s) of working, family relationship, job characteristics and work load, working environment, progress of career, relationship with supervisors and colleagues directly affected working stress. Whereas, other variables indirectly affected working stress were as follows : age indirectly affected working stress through year(s) of working and income, sex through progress of career and relationship with colleagues, education level through year(s) of working and income, income through family relationship, year(s) of working through income, job characteristics and work load and progress of career, working policy and administration through job characteristics and work load, progress of career and relationship with colleagues, working environment through family relationship, progress of career and relationship with colleagues, progress of career through job characteristics and work load and relationship with supervisors, relationship with supervisors through progress of career. Furthermore, this research also indicated the relevant variables that indirectly affected working stress these were education level which indirectly affected working stress through year(s) of working, sex indirectly affected working stress through relationship with colleagues, working policy and administration through job characteristics and work load, progress of career and relationship with colleagues, working environment through family relationship, progress of career and relationship with colleagues, progress of career through relationship with supervisors, a relationship with supervisors through progress of career.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ

บทที่

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	13
ความหมายของความเครียด.....	13
ชนิดของความเครียด.....	14
ผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	17
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....	24
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	28
อาการของความเครียด.....	41

บทที่

หน้า

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
งานวิจัยภายในประเทศ.....	43
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	54
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	58
วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
วิธีการจัดกระทำข้อมูล.....	73
4 ผลการวิจัย.....	76
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
5 สรุปผลการวิจัย.....	89
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	89
สมมติฐานการวิจัย.....	89
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	90
สรุปผลการวิจัย.....	92
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	99
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป.....	100
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	113
ภาคผนวก ก.....	114
ภาคผนวก ข.....	132
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	152

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตารางแสดงจำนวน และร้อยละของตัวแปรในการวิจัย.....	77
2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	79
3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดใน การปฏิบัติงาน.....	80
4 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม.....	86
5 แสดงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม และอิทธิพลภายในด้วยตนเองจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นในโมเดล.....	87

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- 1 โมเดลแสดงแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร..... 11
- 2 โมเดลแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน..... 12
- 3 โมเดลแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน (ก่อนปรับ)..... 82
- 4 โมเดลแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน (หลังปรับ)..... 84

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University