

การประเมินความเครียดจากการทำงาน
ของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม
ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

AN ASSESSMENT OF JOB STRESS AT WORK AMONG OFFICE WORKERS
AT LAEM CHABANG INDUSTRIAL ESTATE FACILITIES, CHONBURI PROVINCE

ใช้เฉพาะทาง
ภาคตะวันออก

โดย

ทงศักดิ์ ยี่งรัตน์สุข
พิศมัย เสรีขจรกิจเจริญ
จิตรพรรณ ภูษาภักดีภพ

พ.ศ. 2544

ISBN 974 - 546 - 214 - 4

AQ 0004348

26 ก.ย. 2544

148626

#BK 006467

158.72

ท.115ก

๐๑๐

ทนนศักดิ์ ยิ่งรัตน์สุข
พิศมัย เสรีขจรกิจเจริญ
จิตรพรรณ ภูษามักดีภพ

การประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงาน
ของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

AN ASSESSMENT OF JOB STRESS AT WORK AMONG OFFICE WORKERS AT
LAEM CHABANG INDUSTRIAL ESTATE FACILITIES, CHONBURI PROVINCE

1. ระดับความเครียด
2. พนักงานผู้ทำงานในสำนักงาน
3. ปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม
4. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม

ISBN 974 - 546 - 214 - 4

ปีที่พิมพ์ พ.ศ. 2544

พิมพ์ที่ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20131

โทร. (038) 745900 ต่อ 3720, 3757

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้โดยผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้จัดการและพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมทั้ง 10 แห่ง ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อําเภอสัตหิรา จังหัดชลบุรี ที่ได้อนุญาตให้เก็บข้อมูลและให้ข้อมูลตามแบบสอบถามแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ Maria Winderszal-Bazyl, Ph.D จาก Department of Ergonomics, Central Institute for Labour Protection กรุงวอร์ซอ ประเทศโปแลนด์ ที่ได้อนุญาตให้แปล Psychosocial Working Condition Questionnaire และให้ใช้ในการวิจัยนี้ และขอขอบคุณต่อความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร. แก้วตา คณะวรรณ ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามและแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายที่สุดขอขอบคุณนายวัลลภ ใจดี และนิสิตชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาสุขศาสตร์อุตสาหกรรมและความปลอดภัย ที่ได้ช่วยรวบรวมข้อมูล ลงรหัส และช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานจนแล้วเสร็จ

ทงนงค์กิตติ์ ยิงรัตนสุข

พิศมัย เสรีขจรกิจเจริญ

จิตรพรรณ ภูษามักดีภพ

Title An Assessment of Job Stress at Work among Office Workers at Laem Chabang Industrial Estate Facilities, Chonburi Province.

Researchers Tanongsak Yingratanasuk, MPH
Pissamai Serekajornkitcharoen, M.S.
Jitrapun Pusapakdeepob, M.S.

Sponsor Thai Government Budget

Fiscal Year 2000

Abstract

The purpose of this study was to describe psychosocial factors that determined stress levels and job attributes among 432 industrial office workers in Laem Chabang Industrial Estate Facilities, Chonburi Province. The research instrument was a 71-items questionnaire translated from the English version of the Psychosocial Working Condition Questionnaire (PWC) developed by Winderzal-Bazyl and Cieslak in Poland in 1995. PWC was based on Job Demand-Control-Support Model (Johnson, Hall and Theorell, 1989) with its own empirical scales constructed by the authors in Poland. We had controlled for the questionnaire's content validity by back translation and for its reliability with Cronbach's Alpha and Pearson's Stability Coefficient (0.52-0.93 and 0.6-0.93 respectively). The findings indicated that the majority of the office workers were in the active job category, followed by low strain job, passive job, and high strain job (56.99%, 28.76%, 7.51%, and 6.74% respectively). Of the score from 1 to 5, the mean result of demand scale for the entire group was 3.14 with its corresponding sub-scales; intellectual demand, psychophysical demand and demand resulting from responsibility for safety, and demand resulting from role conflict and overload of 3.17, 3.43 and 2.73 respectively. The mean result of control scale was 3.37 with its corresponding sub-scales; behavioral control and cognitive control of 3.07 and 3.68 respectively. The mean result of social support scale was 3.14 with its corresponding sub-scales; support from superiors and support from co-workers of 3.19 and 3.09 respectively. Significance differences were found on the mean result of all 3 theoretical scales between sex. The result also revealed that no executives were categorized in high job strain group. Employees working less than 2 years in the facilities had highest mean score of demand resulting from role conflict and overload scale, indicating a clearer job description and a better communication between supervisors and subordinates should be emphasized. Among those who were in passive job category, we recommended that job enlargement and job enrichment could be the solution of choice. For those who were in high strain job category, increase of decision latitude, team work and off the job activities could be the remedies.

ชื่อเรื่อง	การประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงาน ของโรงงาน อุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
คณะผู้วิจัย	ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข พิศมัย เสรีขจรกิจเจริญ จิตรพรรณ ภูษาภักดีภพ
แหล่งทุนวิจัย	งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2543
ปีที่ทำวิจัย	2543 - 2544

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นวิจัยประยุกต์ในแนวทางการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เพื่อศึกษาองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคมที่เป็นตัวกำหนดระดับความเครียดและลักษณะการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 432 คน โดยใช้เครื่องมือที่แปลจากแบบประเมินสภาพทางจิตวิทยาสังคมในการทำงานของวินเดอร์ซาล-เบซิล และคณะ ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงาน การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม โดยได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาด้วยการแปลย้อนกลับและได้ทำการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และทำการวัดซ้ำเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์คงที่ได้ ค่าความเที่ยงระหว่าง 0.52-0.93 และ 0.6-0.93 ตามลำดับ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้นำมาวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนาในรูปของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด พร้อมทั้งทดสอบความแปรปรวนและความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบตามตัวแปรอิสระ จากนั้นวิเคราะห์ระดับความเครียดจากการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม ทั้ง 3 ด้าน ของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมฯ แสดงภาวะการรับรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงานที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.14 จำแนกเป็นองค์ประกอบย่อยด้านข้อเรียกร้องทางสติปัญญา ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.17 องค์ประกอบย่อยด้านข้อเรียกร้องทางจิตตกายภาพ ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.43 และองค์ประกอบย่อยด้านข้อเรียกร้องจากบทบาทที่ขัดแย้งและปริมาณงานที่มากเกินไป ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.73 จากการทดสอบความแปรปรวนและความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยกับตัวแปรอิสระต่างๆ และพบว่า เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมและรายองค์ประกอบย่อยทุกองค์ประกอบสูงกว่าเพศหญิง องค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน พบว่า พนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ แสดงภาวะการรับรู้เกี่ยวกับที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.37 จำแนกเป็นองค์ประกอบย่อยด้านการควบคุมพฤติกรรมการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.07 และองค์ประกอบย่อยด้านการควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.68 จากการทดสอบความแปรปรวนและความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยกับตัวแปรอิสระต่างๆ พบว่า เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบย่อยด้านการควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน สูงกว่าเพศหญิง เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม พนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ แสดงภาวะการรับรู้ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.14 จำแนกเป็นองค์ประกอบย่อยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.19 และองค์ประกอบย่อยด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.09 จากการทดสอบความแปรปรวน

และความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยกับตัวแปรอิสระต่างๆ พบว่า เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและรายองค์ประกอบย่อยทุกองค์ประกอบสูงกว่าเพศหญิง

ผลการศึกษาพบว่าระดับความเครียดจากงานโดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบหลักคือ ข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจในการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม พบว่าพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานส่วนใหญ่ทำงานในเชิงรุก รองลงมามีความเครียดจากการทำงานต่ำ ทำงานในเชิงรับ และมีความเครียดจากการทำงานสูง จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ กับระดับความเครียดจากการทำงานและลักษณะการทำงาน (เชิงรุก หรือ เชิงรับ) พบว่าเฉพาะเพศเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการทำงานและลักษณะการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงอยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับมากกว่าเพศชาย โดยที่เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงานและอำนาจการตัดสินใจในงานสูง ก่อให้เกิดการทำงานในเชิงรุก ในขณะที่เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนทางสังคมสูงกว่าเพศหญิง จึงทำให้อยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าเพศชาย นอกนั้นไม่พบความเครียดจากการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบในระดับสูงสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ดำรงตำแหน่งยังไม่ครบ 2 ปี มีความขัดแย้งด้านบทบาทหน้าที่สูงสุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยสำหรับผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ ควรมีการเพิ่มปริมาณงานและหน้าที่ความรับผิดชอบให้มากขึ้น (Job enlargement) และเพิ่มคุณค่าของการทำงานให้มากขึ้น (Job enrichment) สำหรับกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง อาจเพิ่มด้วยการให้พนักงานมีส่วนร่วมการตัดสินใจในกิจกรรมที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อตัวพนักงาน ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม และให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกันนอกเวลาทำงาน เป็นต้น

สารบัญ

	หน้า	
กิตติกรรมประกาศ	ก	
บทคัดย่อภาษาไทย	ข	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง	
สารบัญ	จ	
สารบัญตาราง	ช	
สารบัญภาพ	ฅ	
บทที่		
1	บทนำ	
	ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย	5
	สมมติฐานการวิจัย	5
	ขอบเขตการวิจัย	6
	กรอบแนวคิดการวิจัย	6
	คำจำกัดความ	7
2	ทบทวนวรรณกรรม	
	ความหมายของความเครียด	10
	ความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน	12
	แนวคิดเกี่ยวกับกลไกการเกิดความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน	14
	พัฒนาการของแบบจำลองเกี่ยวกับความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน	14
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
3	วิธีการดำเนินการวิจัย	
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
	การวิเคราะห์ข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4	ผลการศึกษา
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป 41
	ส่วนที่ 2 ผลการวัดองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม 46
	ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคมและตัวแปรอิสระต่างๆ 49
	ส่วนที่ 4 ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคมและ ความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระต่างๆ 71
5	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ
	สรุปผลการวิจัย 79
	การอภิปรายผลการวิจัย 81
	ข้อเสนอแนะ 84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แนวการศึกษาของกลุ่มต่างๆ เกี่ยวกับความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน	13
ตารางที่ 2	ความเที่ยงเชิงความสอดคล้องภายใน จำแนกตามองค์ประกอบ ในแบบสอบถาม	24
ตารางที่ 3	จำนวนสถานประกอบการตามประเภทกิจการและจำนวนลูกจ้าง ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง พ.ศ. 2542	35
ตารางที่ 4	จำนวนสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง พ.ศ. 2542 จำแนกตามจำนวนลูกจ้าง	36
ตารางที่ 5	องค์ประกอบหลักและจำนวนข้อคำถาม	37
ตารางที่ 6	ผลการทดสอบความเที่ยงด้วย Cronbach's ALPHA และ Pearson's Product Moment Correlation	39
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตาม ลักษณะทางประชากรสังคม	41
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตาม ลักษณะการทำงาน	42
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตาม วุฒิการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ	43
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่ง	44
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตาม สภาวะการเจ็บป่วย	44
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและระยะเวลาในการเจ็บป่วย	45
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและโรคประจำตัว	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตาม คะแนนองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงาน	47
ตารางที่ 15	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตาม คะแนนองค์ประกอบด้านการควบคุมและการตัดสินใจในงาน	48
ตารางที่ 16	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตาม คะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม	49
ตารางที่ 17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านของเรียกร้องจากงาน กับ เพศ	49
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านของเรียกร้องจากงาน กับ อายุ	50
ตารางที่ 19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านของเรียกร้องจากงาน กับ ระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านของเรียกร้องจากงาน กับ ระยะเวลาการทำงานในสถานประกอบการ	52
ตารางที่ 21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านของเรียกร้องจากงาน กับ ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	53
ตารางที่ 22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านของเรียกร้องจากงาน กับ ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ	54
ตารางที่ 23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านของเรียกร้องจากงาน กับ การเจ็บป่วย	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านของเรียกร่องจากงานกับ ระยะเวลาการเจ็บป่วย	55
ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านของเรียกร่องจากงานกับ การมีโรคประจำตัว	56
ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านของเรียกร่องจากงานกับ ชนิดของโรคประจำตัว	57
ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ เพศ	58
ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ อายุ	59
ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ ระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ ระยะเวลาในการทำงานในสถานประกอบการ	60
ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 32	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ ระยะเวลาในการทำงานตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ	62
ตารางที่ 33	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ การเจ็บป่วย	62
ตารางที่ 34	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ ระยะเวลาการเจ็บป่วย	63
ตารางที่ 35	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ การมีโรคประจำตัว	64
ตารางที่ 36	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ ชนิดของโรคประจำตัว	64
ตารางที่ 37	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมกับ เพศ	65
ตารางที่ 38	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมกับ อายุ	65
ตารางที่ 39	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม • กับ ระดับการศึกษา	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมกับ ระยะเวลาในการทำงาน	67
ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมกับ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ	67
ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมกับ ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ	68
ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมกับ การเจ็บป่วย	69
ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมกับ ระยะเวลาการเจ็บป่วย	69
ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมกับ การมีโรคประจำตัว	70
ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมกับ ชนิดของโรคประจำตัว	71
ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามการแปลผลปฏิกิริยาระหว่างองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจการตัดสินใจในงานและการสนับสนุนทางสังคม	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตาม การแปลผลระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	72
ตารางที่ 49 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ เพศ	73
ตารางที่ 50 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ อายุ	74
ตารางที่ 51 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ ระดับการศึกษา	74
ตารางที่ 52 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ ระยะเวลาทำงานในสถานประกอบการ	75
ตารางที่ 53 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	77
ตารางที่ 54 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ	77
ตารางที่ 55 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ การเจ็บป่วย	77
ตารางที่ 56 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ การมีโรคประจำตัว	78

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	Demand – Control Model	4
ภาพที่ 2	ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน	13
ภาพที่ 3	แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและอำนาจการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน	17
ภาพที่ 4	กรอบแนวคิดของ PWC	20

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานทางด้านปัจจัย 4 ที่ต้องการการตอบสนองเพื่อการอยู่รอด ทุกคนจึงต้องประกอบอาชีพหรือต้องทำงาน โดยเฉพาะในยุคที่ต้องการการแข่งขันที่จะอยู่รอดได้ทั้งในสังคมประเทศและสังคมโลก แรงงานจากที่ต่างๆ จำนวนไม่น้อยหลังไหลเข้าสู่แหล่งที่มีงานทำทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน จากชนบทเข้าสู่เมืองหรือจากเมืองหนึ่งสู่เมืองหนึ่ง แรงงานเหล่านี้ต้องเผชิญกับการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งสถานที่พักอาศัย ลักษณะงานที่ไม่พึงประสงค์ สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ปลอดภัย การทำงานหนักเกินไปทั้งในปริมาณและคุณภาพที่เกินความสามารถของตนเอง

ในทางสุขศาสตร์อุตสาหกรรม อันตรายจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของผู้ประกอบอาชีพทั้งร่างกายและจิตใจ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (1) อันตรายจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (2) อันตรายจากสิ่งแวดล้อมทางเคมี (3) อันตรายจากสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ และ (4) อันตรายจากสิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคมและเออร์گونอมิกส์ โดยที่อันตรายจากสิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคมที่ทราบโดยทั่วกัน คือ ความเครียด ความเครียดเป็นประเด็นทางจิตวิทยาที่เกิดจากภาวะการตอบโต้ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ พฤติกรรมของบุคคล และสังคมที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ ความเครียดจึงส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์การที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก

ความเครียดมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายอย่าง ทั้งด้านส่วนตัวของบุคคล สังคม และสิ่งแวดล้อม เมื่อกำหนดขอบเขตเฉพาะความเครียดที่มีสาเหตุมาจากการทำงาน สิ่งหนึ่งที่ทุกคนยอมรับคือเป็นสาเหตุที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่พัฒนาอุตสาหกรรม ได้มีการเรียกร้องค่าตอบแทนเมื่อเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงาน ดังเช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐบาลต้องจ่ายค่าทดแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่ป่วยด้วยโรคเครียดจากการทำงานเป็นเงินหลายพันล้านเหรียญสหรัฐต่อปี ทั้งนี้ไม่นับรวมความสูญเสียที่ประมาณเป็นตัวเลขไม่ได้ เช่น เวลาที่ใช้ไปในการดูแลรักษาผู้ป่วยโรคเครียดแทนที่จะเอาเวลาไปรักษาผู้ป่วยอื่นๆ ที่มีความจำเป็นมากกว่า การสูญเสียผลผลิตจากการทำงานเนื่องจากการขาดงานหรือเจ็บป่วยของพนักงานเนื่องจากความเครียด เป็นต้น (Beehr and Bhagat, 1985 :3-28)

จากสถิติสาเหตุการตายที่สำคัญของคนไทยในกลุ่มวัยทำงาน (อายุ 15-59 ปี) ระหว่างปี พ.ศ. 2535-2540 พบว่า โรคหัวใจและโรคความดันโลหิตสูงเป็นสาเหตุการตายอันดับต้นๆ โดยมีอัตราการตายเพิ่มขึ้นทุกปี (ชูชัย ศุภวงศ์, 2542:33) ถึงแม้โรคหัวใจและความดันโลหิตสูงจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยอื่นๆ ร่วมด้วยก็ตาม ความเครียดจากการทำงานก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่สำคัญ ผลจากการวิจัยในต่างประเทศพบว่า หากสามารถลดความเครียดจากการทำงานในกลุ่มอาชีพที่มีความเครียดสูงได้ จะสามารถลดจำนวนผู้ป่วยด้วยโรคหัวใจลงได้ถึง 23% (Karasek and Theorell 1990) กลุ่มอาชีพที่มีความเครียดสูงดังกล่าวได้แก่ กลุ่มอาชีพด้านบริการ ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม และบุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น

เป็นที่ทราบแน่ชัดแล้วว่า สภาพทางจิตวิทยาสังคมในการทำงาน (Psychosocial working condition) เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเกิดความเครียดจากการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจและหลอดเลือด โรคเกี่ยวกับกระเพาะอาหารและลำไส้ โรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อและโครงสร้าง โรคจิตและแม้กระทั่งโรคมะเร็ง (Schnall 1998) ในส่วนของโรคความดันโลหิตสูง ได้มีผู้ทำการศึกษาเพื่อหาสาเหตุของการเกิดโรคอย่างกว้างขวาง และเมื่อไม่นานมานี้ ทั่วโลกต่างก็ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจเป็นสาเหตุสำคัญของโรคความดันโลหิตสูงดังกล่าว ซึ่งได้แก่ งานที่ต้องใช้อิริยาบถซ้ำซาก (Repetitive work) งานประกอบชิ้นส่วนในอุตสาหกรรม (Assembly line work) งานควบคุมเครื่องจักร งานล่วงเวลา การจ้างเหมาค่าแรงเป็นรายชิ้น เวลาการทำงานที่ขาดความยืดหยุ่น การควบคุมกำกับงานที่ไม่ชัดเจนและงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ทำงาน เป็นต้น

บุคคลแต่ละคนเป็นหน่วยพื้นฐานที่สำคัญขององค์กร เป็นที่เข้าใจง่ายว่าหากปราศจากบุคคลทั้งหลายในองค์กร องค์กรจะเกิดขึ้นไม่ได้แต่บางครั้งบุคคลอาจเกิดปัญหาทางอารมณ์และความเครียดซึ่งเป็นผลมาจากสาเหตุต่างๆ อันสลับซับซ้อนที่เกี่ยวกับงาน (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2541:153) อาทิ สภาพการทำงาน บทบาทของบุคคล ความทะเยอทะยานในอาชีพ ลักษณะความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน บุคลิกลักษณะของบุคคล ภาวะร่างกายและจิตใจ เมื่อความเครียดมีมากขึ้นก็เป็นเหตุทำให้ระดับความสามารถของบุคคลที่จะจัดการสภาพแวดล้อมของตนลดน้อยลง ดังนั้นความเครียดจึงมีพฤติกรรม ในกรณีผู้ปฏิบัติงานที่ใช้สมอง (White collar worker) ก็เป็นโรคร้ายอันเนื่องมาจากการทำงานทำนองเดียวกันผู้ปฏิบัติงานที่ใช้แรงงาน (Blue collar worker) ที่ได้รับอันตรายทางกายภาพจากการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้สมองมักป่วยหรือเสียชีวิตด้วยโรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคประสาท เป็นต้น โดยเฉพาะโรคหัวใจนั้นได้สมญาว่า "เพชรฆาตทางการบริหาร" และโรคหัวใจนี้ก็ไม่พบแต่เฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่ใช้สมอง ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้แรงงานก็เป็นโรคหัวใจนี้ด้วย บุคคลจำนวนไม่น้อยต้องเสียชีวิตอันเนื่องจาก

โรคหัวใจ โรคความดันโลหิต และความเครียดในองค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดโรคต่างๆ นอกจากนี้ ในระดับที่ต่ำกว่า ความเครียดจะนำไปสู่ความไม่สบายทางจิตประสาท โรคพิษสุราเรื้อรัง การใช้จ่ายติดเกินเหตุ และสภาพหรือพฤติกรรมอื่นๆ ที่ทำให้หน้าที่เกี่ยวกับงานเสียหายหรือบกพร่องไม่มากนักน้อย ความเครียดนั้นมีลักษณะที่เพิ่มขึ้นได้ ตัวก่อความเครียดแต่ละตัวจะเพิ่มระดับความเครียดของแต่ละบุคคลให้มากขึ้นได้ หากความเครียดหนักในหลายๆ เรื่องจำนวนและระดับความเครียดจะรวมตัวเป็นความเครียดอย่างมาก ซึ่งยังความสูญเสียมายังองค์กรดังกล่าว

การที่สมาชิกในองค์กรมีสุขภาพไม่แข็งแรงและเป็นโรคต่างๆ นั้น ทำให้ระดับการขาดงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวมีมากขึ้น และทำให้เป็นปัญหาต้องบรรจุนักงานเจ้าหน้าที่แทนก่อนเวลาอันสมควร ซึ่งนับว่าเป็นการสูญเสียทรัพยากร ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ที่ฝ่ายบริหารจะต้องปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในองค์กรด้วย เพราะการลดความเครียดได้ จะเป็นการเพิ่มทั้งสุขภาพของบุคคลและพลังในการทำงานขององค์กร

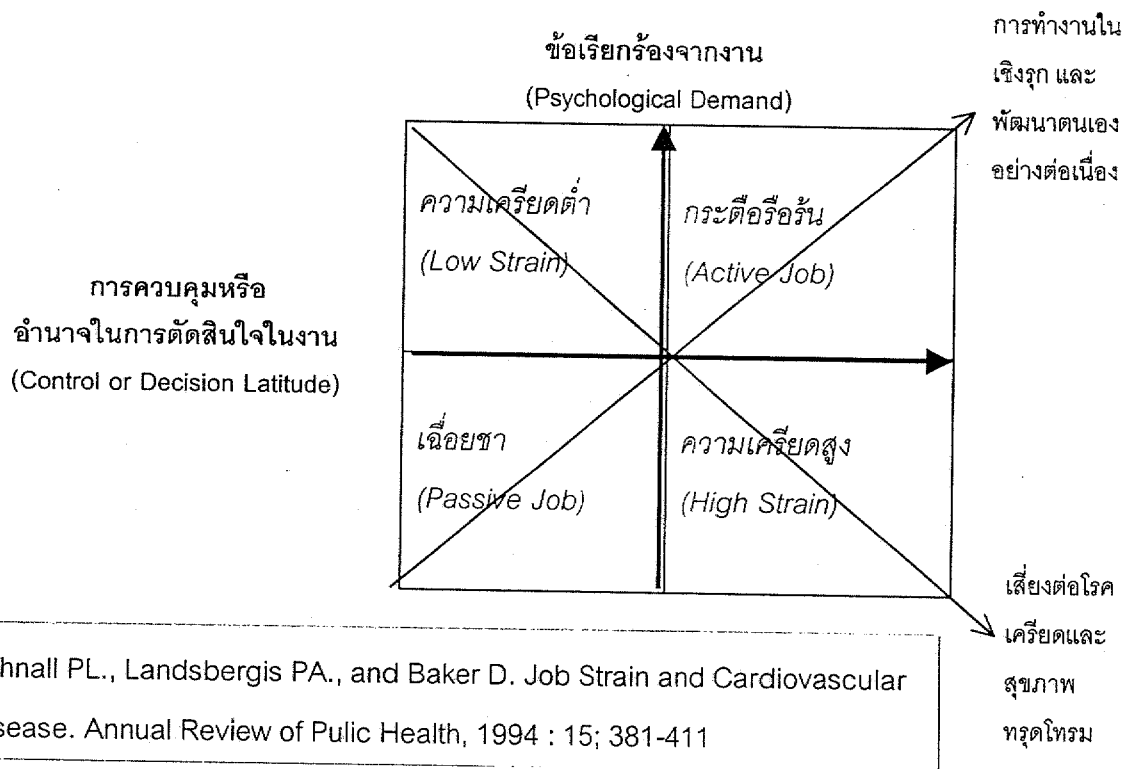
ภาวะชะลอตัวทางเศรษฐกิจของประเทศที่ผ่านมาทำให้สถานประกอบการหลายแห่งต้องปิดกิจการลงหรือใช้มาตรการจำกัดจำนวนพนักงาน การแข่งขันทางการค้าที่รุนแรงขึ้นทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับแผนระบบการผลิตให้มีคุณภาพ เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและลดความสูญเสียจากการประสบอันตรายและโรคอันเกิดจากการทำงานหรือเกี่ยวเนื่องจากการทำงาน สภาวะดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อพนักงานที่จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางการบริหารจัดการของสถานประกอบการดังกล่าวข้างต้น หากพนักงานไม่สามารถตอบสนองต่อความกดดันดังกล่าวได้ ความเครียดย่อมเกิดขึ้นตามมา ดังนั้นสถานประกอบการจึงควรมีการประเมินสภาพปัญหาดังกล่าว เช่นเดียวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอื่นๆ เช่น เสียงดัง แสงสว่าง ความร้อนและสารเคมี ทั้งนี้เพื่อจะได้หามาตรการป้องกันและควบคุมไม่ให้สภาวะแวดล้อมต่างๆ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน

การประเมินสภาพอันตรายจากสิ่งแวดล้อมโดยส่วนใหญ่สามารถวัดในเชิงปริมาณได้ กล่าวคือ มีเครื่องมือ มีวิธีการตรวจวัดที่ได้มาตรฐานและมีการประเมินผลที่ชัดเจน เช่น การวัดระดับเสียงดัง ระดับความเข้มของแสง ปริมาณการสัมผัสสารเคมี และท่าทางในการทำงานที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยด้วยโรคทางกล้ามเนื้อและโครงสร้าง เป็นต้น สำหรับอันตรายจากสิ่งแวดล้อมทางด้านจิตวิทยาสังคมนั้น การตรวจวัดในเชิงปริมาณอาจทำได้ยาก นักวิจัยจำนวนมากโดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกาและยุโรป จึงได้พยายามสร้างเครื่องมือเพื่อวัดปัจจัยด้านนี้ โดยอาศัยทฤษฎีหรือแบบจำลองที่สามารถอธิบายผลของอันตรายจากปัจจัยเหล่านั้นได้ เช่น

Person-environment Fit Model (McGrath 1976), Effort Distress Model (Frankenhauser 1986) และ Demand-Control Model (Karasek 1976)

Demand-Control Model เป็นแบบจำลองที่มีผู้ศึกษาอย่างกว้างขวางในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา (Schnall 1998) โดยได้อธิบายถึงความเครียดจากการทำงานว่า เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและอำนาจในการตัดสินใจในงาน แบบจำลองนี้สามารถนำไปใช้วางแผนเพื่อกำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมกับอำนาจในการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในเชิงรุกและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง แบบจำลองนี้ยังสามารถอธิบายถึง ลักษณะพฤติกรรมอื่นๆ ได้เช่น ความเฉื่อยชาหรือท้อแท้สิ้นหวัง (learned helplessness) รวมทั้งระดับความเครียดจากการทำงานด้วย ดังแสดงในภาพที่ 1

ภาพที่ 1 Demand-Control Model (Karasek 1976)



สำหรับในประเทศไทย นักวิจัยจำนวนหนึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามวัดความเครียดหรือวัดระดับสุขภาพจิต แบบสอบถามดังกล่าว มีทั้งที่สร้างขึ้นเอง (ศิริอนันท์ จุฑะเดมิย์ 2523) ปรับปรุงจากของผู้อื่น (พรรณทิพย์ เพชรรัชตะชาติ 2529, รัชนิบูล เศรษฐภูมิรินทร์ และจินตนา ตั้งวรพงษ์ชัย 2531) และที่แปลหรือดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของต่างประเทศ เช่น Occupational Stress Indicator ของ Cooper (1983) (ศิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ 2535, สุภาพันท์ สุนกุลสินชัย 2539) นอกจากนี้ยังมีนักวิจัย

หลายท่านที่ได้ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความเครียดโดยภาพรวม โดยไม่ได้แยกเฉพาะความเครียดจากการทำงาน เช่น Symptom Distress Check List 90: SCL – 90 ของ Derogaglio Covi and Lipman (พรทิพย์ เกตุรานนท์ 2527) แบบสำรวจความเห็นด้านสุขภาพ Health Opinion Survey (HOS) ของ Macmillian (1957) และ Cornell Medical Index (พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ 2528, พีระ ศรีกรรณจิต 2529, เทพวัลย์ สุชาติ 2530, วัลภา ตันติสุนทร 2532, ประพิมพรรณ สุวรรณภูมิ 2533, รุ่งฤดี ศิริรักษ์ 2535) เป็นต้น

สำหรับ Demand-Control Model พบว่า ได้มีการศึกษาในหลายประเทศ ทั้งสหรัฐอเมริกา ยุโรป และญี่ปุ่น (Karasek และคณะ 1998) แต่ยังไม่พบว่ามีผู้ได้ทำการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา โดยใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นโดยนักวิจัยกลุ่มหนึ่งจากประเทศโปแลนด์ ภายใต้โครงสร้างที่ทฤษฎีหลักของ Demand-Control Model

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1. เพื่อพรรณนาระดับขององค์ประกอบด้านจิตวิทยาสังคม 3 ด้าน ตาม Demand-Control Model ซึ่งได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม ของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

1.2.2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับขององค์ประกอบด้านจิตวิทยาสังคมดังกล่าวกับตัวแปรอิสระต่างๆ ได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ภาวะการป่วยและจำนวนวันที่ป่วย และการมีโรคประจำตัว

1.2.3. เพื่อศึกษาผลที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับขององค์ประกอบด้านจิตวิทยาสังคม 3 ด้าน ตาม Demand-Control Model ได้แก่ กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก และกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ

1.2.4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลที่ได้รับจากปฏิสัมพันธ์ กับตัวแปรอิสระต่างๆ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 อายุ เพศ วุฒิการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ การป่วยและจำนวนวันที่ป่วย และการมีโรคประจำตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับขององค์ประกอบด้านจิตวิทยาสังคม

1.3.2 ผลที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาลึกลับทั้ง 4 กลุ่มตาม Demand-Control Model ไม่มีความสัมพันธ์กับ ตัวแปรอิสระต่างๆ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากรที่ศึกษา

พนักงานที่ทำงานในสำนักงาน (office workers) ของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

สุ่มจากประชากรโดยวิธีสุ่มแบบเป็นขั้นตอน จำนวน 432 คน

1.4.3 ตัวแปรที่ศึกษา

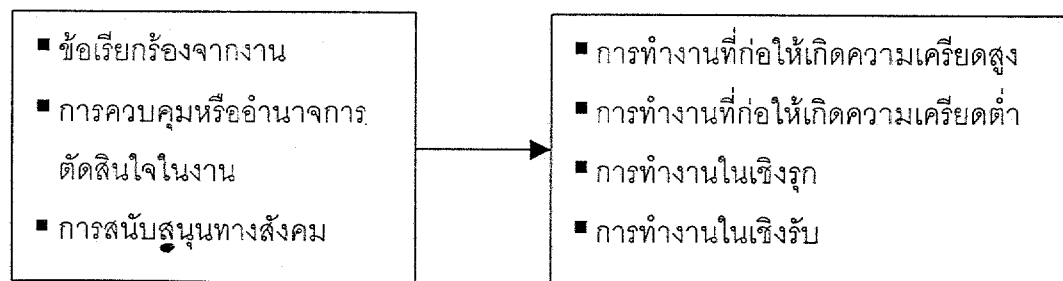
1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ลักษณะทางด้านประชากร ได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน ตำแหน่งงาน จำนวนวันที่ป่วย และโรคประจำตัว
- ข้อเรียกร้องจากงาน
- การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน
- การสนับสนุนทางสังคม

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลของปัจจัยด้านจิตวิทยาลึกลับ 3 ลักษณะ คือ

- ระดับความเครียดจากการทำงาน
- ลักษณะงานในเชิงรับ หรือความเฉื่อยชา
- ลักษณะงานในเชิงรุกหรือการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



1.6 คำจำกัดความ

สภาพทางจิตวิทยาสังคมในการทำงาน (Psychosocial working condition)

หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงาน การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนจากสังคม โดยที่ปัจจัยดังกล่าวสามารถก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน (Job Strain) หรือก่อให้เกิดความกระตือรือร้นและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องได้

ข้อเรียกร้องจากงาน (Psychological Demand)

หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อสภาวะของงาน ซึ่งได้แก่ ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา ข้อเรียกร้องด้านจิตกายภาพ (Psychophysics) รวมทั้งข้อเรียกร้องที่ต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้อื่น และข้อเรียกร้องจากบทบาทที่ขัดแย้งและปริมาณงานที่มากเกินไป

การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (Control or Decision Latitude)

หมายถึง อำนาจในเชิงการควบคุมพฤติกรรมในการทำงานและอำนาจในเชิงการควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจในการทำงาน การมีส่วนร่วม ความมั่นใจ ความเข้าใจ และความชัดเจนในเรื่องต่างๆ ในการทำงาน

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support)

หมายถึง การช่วยเหลือและสนับสนุนที่บุคคลได้รับจากเพื่อนร่วมงานและจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา โดยจะเป็นตัวลดความรู้สึกกดดันจากงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของสังคมและการควบคุมอารมณ์รวมทั้งความไว้วางใจในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน

ข้อเรียกร้องจากงานด้านสติปัญญา (Intellectual Demand)

หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถและศิลปะในการทำงาน การแก้ปัญหา และการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตตกายภาพ (Psychophysical Demand)

หมายถึง ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพซึ่งสัมพันธ์กับจิตใจ ได้แก่ สมรรถภาพของร่างกาย ความจำ ความรับผิดชอบ ความรอบคอบ และการติดต่อสื่อสาร

ข้อเรียกร้องจากงานด้านบทบาทที่ขัดแย้งและปริมาณงานที่มากเกินไป (Demand resulting from role conflict and overload)

- หมายถึง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป การทำงานให้เสร็จในเวลาจำกัด งานที่ไม่ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน การมีคนออกคำสั่งหลายคน และความขัดแย้งในที่ทำงาน

การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน (Behavioral Control)

หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจได้ว่าทำงานอย่างไร เมื่อใด รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเลือกผู้ร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และงบประมาณในการทำงาน

การควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน (Cognitive Control)

หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ของงาน ประสิทธิภาพของตัวเองในการปฏิบัติงาน สามารถคาดคะเนผลจากการทำงานได้ รวมทั้งความรู้สึกถึงความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่

ความเครียดจากงาน (Job Strain)

หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจการตัดสินใจ ในงาน และการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระวิทยาของบุคคล ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพกายและจิตต่างๆ ในลักษณะผลเรื้อรัง (Chronic effect) เช่น การเจ็บป่วย ด้วยโรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคเกี่ยวกับกระเพาะอาหารและลำไส้ โรคทาง ระบบกล้ามเนื้อและโครงสร้าง ภูมิแพ้ หอบหืด และการเจ็บป่วยทางจิต

พนักงานผู้ทำงานในสำนักงาน

หมายถึง ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำงานในส่วนของสำนักงาน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกต่างๆ หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก เจ้าหน้าที่บุคคล ธุรการ การเงินและบัญชี วิศวกร ช่างเทคนิค ซึ่งใช้เวลาในการทำงานส่วนใหญ่นั่งโต๊ะทำงานในสำนักงาน

ผู้บริหารระดับสูง

หมายถึง พนักงานผู้ทำงานในสำนักงาน ในตำแหน่งผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ

ผู้บริหารระดับกลาง

หมายถึง พนักงานผู้ทำงานในสำนักงาน ในตำแหน่งหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ซุปเปอร์ไวเซอร์ และ ไฟร์แมน

พนักงานระดับปฏิบัติการ

หมายถึงพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บุคคล ธุรการ การเงินและบัญชี วิศวกร ช่างเทคนิค พนักงานเขียนแบบ พนักงานแปลเอกสาร และเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

กลุ่มที่มีความเครียดจากงานสูง

หมายถึง กลุ่มที่มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงานตั้งแต่ 3ขึ้นไป ด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานน้อยกว่า 3 และด้านการสนับสนุนทางสังคม น้อยกว่า 3

กลุ่มที่มีความเครียดจากงานต่ำ

หมายถึง กลุ่มที่มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงานน้อยกว่า 3 ด้านการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานตั้งแต่ 3ขึ้นไป รวมทั้งกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง แต่มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนทางสังคมตั้งแต่ 3ขึ้นไป

กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก

หมายถึง กลุ่มที่มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงานตั้งแต่ 3ขึ้นไปและ ด้านการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน ตั้งแต่ 3ขึ้นไป

กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ

หมายถึง กลุ่มที่มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงานน้อยกว่า 3 และ ด้านการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานน้อยกว่า 3

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ และได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ความหมายของความเครียด
2. ความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน
3. แนวความคิดเกี่ยวกับกลไกการเกิดความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน
4. พัฒนาการของแบบจำลองเกี่ยวกับความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน
 - Person-Environment (PE) Fit Model
 - Demand-Control Model
 - Job Content Questionnaire (JCQ)
 - Psychosocial Working Condition Questionnaire (PWC)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความเครียด

คาส์ (Kasl อ้างใน Cooper 1978 อ้างจาก Baker and Karasek 1995 : 382) กล่าวว่า ความเครียด มีความหมายในหลายลักษณะ เช่นอาจหมายถึงสภาพแวดล้อม การตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม หรือรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างความกดดันจากสิ่งแวดล้อมและความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อความกดดันนั้น ในความเป็นจริงจึงไม่มีนิยามที่เป็นที่ยอมรับกัน ดังนั้นความเครียดจึงเป็นคำที่รวบรวมนิยามต่างๆดังกล่าว

เซเย่ (Selye อ้างใน Cooper 1983 อ้างจาก Baker and Karasek 1995 : 382) ได้ให้นิยามว่า ความเครียดหมายถึงการตอบสนองที่ไม่เจาะจงของร่างกายต่อความกดดัน ซึ่งเป็นการตอบสนองทางระบบต่อมไร้ท่อในขบวนการปรับสมดุลของร่างกาย (Homeostasis) ดังนั้นความเครียดจึงให้ผลทั้งด้านดีและด้านร้ายขึ้นกับการปรับตัวของบุคคลในการดำรงไว้ซึ่งภาวะสมดุลย์

แมคกราท (McGrath 1970 : 22-40) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นความไม่สมดุลที่บุคคลรับรู้ระหว่างความกดดันและความสามารถในการตอบสนองต่อความกดดันนั้นภายใต้เงื่อนไขที่ว่าหากเกิดความล้มเหลวในการตอบสนองต่อความกดดันจะเกิดความเสียหายใหญ่หลวง นิยามของแมคกราทแตกต่างจากของเซเย่ ทั้งในด้านปฏิกิริยาของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม แมคกราทให้ความสำคัญต่อบัจจัยทั้งทางด้านจิตวิทยาสังคมและชีววิทยา เซเย่เชื่อว่าการตอบสนองทางสร้างสรรค์ต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อมไม่ใช่ความเครียด

จรรยาพร ธรณินทร์ (2538 : 228 อ้างในกุหลาบ รัตนสังฆธรรม และวิไล สติธัยเสถียร 2542 : 28) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาที่ร่างกายแสดงออกไปเมื่อมีบุคคล เหตุการณ์ หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบกับร่างกายและจิตใจของบุคคล ทำให้บุคคลนั้นต้องเผชิญกับปัญหาและความกดดัน ต้องหาคำตอบให้ตนเองว่าจะสู้ต่อไป จะวิ่งหนีออกมา หรือจะอดทนนิ่งเฉย

เวสเตอร์ (Wester 1976:1861) กล่าวถึงความเครียดว่าหมายถึง ความกดดันที่ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่สบายใจ เป็นภาวะทำให้เกิดความวุ่นวายจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นเสียสมดุลย์อันเป็นแรงผลักดันให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

เฟรด ลูธันส์ (Fred Luthans อ้างใน สร้อยตระกูล(ติวยานนท์) อรรถมานะ 2541:154) กล่าวว่าความเครียดนั้นเป็นการตอบโต้ที่มีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคล อันมีผลต่อการบิดเบือนหันเหทางกายภาพ จิตวิทยาและ/หรือพฤติกรรมของสมาชิกองค์การ นอกจากนั้นลูธันส์ยังชี้ให้เห็นว่าความเครียดมิใช่ความกังวลใจธรรมดา และความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ทำลาย สิ่งที่เราหวงหรือสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงเสมอไป

คีธ เดวิส และ จอห์น ดับบลิว นิวสตรอม (Keith Davis and John W. Newstrom อ้างใน สร้อยตระกูล(ติวยานนท์) อรรถมานะ 2541:154) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่าเป็นสภาพความเครียดในอารมณ์ของบุคคลในกระบวนการทางความคิดและในสภาพทางกายภาพ

สร้อยตระกูล(ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541:154) กล่าวถึงความเครียดหรือ stress นี้มีรากศัพท์จากภาษาลาติน "stringere" แปลว่า ความขมึงเกลียว อันเป็นอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะความคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป อย่างไรก็ตามผลดีของความเครียดก็ยังมีอยู่ เช่น ความเครียดในระดับต่ำจะนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ เป็นต้น

เนื่องจากคำนิยามที่หลากหลายดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้จึงได้กำหนดขอบเขตให้เป็นการศึกษาความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน ซึ่งเป็นผลรวมของปัจจัยต่างๆ ที่บุคคลตอบสนองในสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม สรีรวิทยา และประสิทธิภาพขององค์กรได้

ความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน (Occupational or work-related stress)

เนื่องจากความเครียดมีความสำคัญกับชีวิตมนุษย์ จึงได้มีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดอย่างกว้างขวางในหลายสาขาวิชาชีพ เบียร์และฟรานซ์ (Beehr and Franz, 1987 : 3 – 8) ได้จำแนกผู้ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับความเครียดเป็น 4 สาขา คือ แพทย์ จิตวิทยาคลินิก จิตวิทยาทางวิศวกรรม และจิตวิทยาองค์กร ทำให้องค์ความรู้ด้านความเครียดมีความหลากหลาย แต่ละสาขาก็ใช้แนวการศึกษาและสมมติฐานตามทักษะและประสบการณ์ของตน กล่าวคือ สาขาแพทย์จะศึกษาเกี่ยวกับผลทาง สรีรวิทยาของความเครียด สาขาจิตวิทยาคลินิกศึกษาเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและบริการต่างๆ สาขาจิตวิทยาทางวิศวกรรมศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านมนุษย์ (human factors) และการทดลองทางจิตวิทยา และสำหรับสาขาจิตวิทยาองค์กรจะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรและการบริหารจัดการ

เบียร์และฟรานซ์ (Beehr and Franz, 1987 : 3 – 8) ได้จำแนกลักษณะของแนวการศึกษาของกลุ่มต่างๆ เกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน เพื่อแสดงให้เห็นความเหมือนและความแตกต่างได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น กลุ่มแพทย์สนใจเกี่ยวกับความเค้นด้านกายภาพ เช่น ความร้อน และเสียงดัง โดยมีสมมติฐานว่าสาเหตุทางกายภาพจะก่อให้เกิดความเครียดทางกายแก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ทำให้มีการหลั่งของฮอโมนเพิ่มขึ้น และในส่วนของ การรักษา กลุ่มนี้จะมุ่งเน้นไปที่ปัจเจกบุคคลเป็นสำคัญ โดยไม่ได้ให้ความสนใจกับองค์กร ในทำนองเดียวกันกลุ่มนักจิตวิทยาคลินิกก็มุ่งเน้นเป้าหมายของการรักษาไปที่ปัจเจกบุคคล แต่ที่แตกต่างคือทั้งสาเหตุและผลลัพธ์เป็นองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยา

กลุ่มนักจิตวิทยาทางวิศวกรรมได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานมาเป็นเวลา ยาวนาน โดยศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุด้านกายภาพ เช่น ความร้อนและเสียงดังกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในรูปของผลการปฏิบัติงาน โดยกำหนดเป้าหมายของการรักษาคือองค์กร ส่วนกลุ่มนักจิตวิทยาองค์กร จะศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุด้านจิตวิทยาในที่ทำงาน ความเครียดด้านจิตวิทยา และเป้าหมายของการรักษาคือองค์กร ดังแสดงในตารางที่ 1

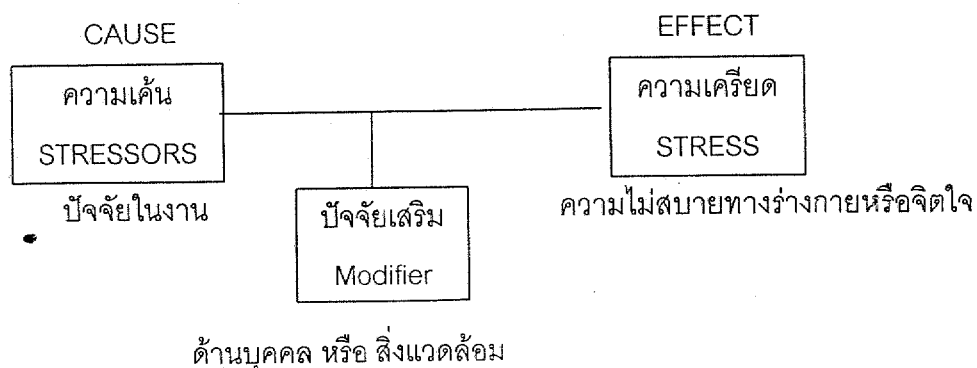
ตารางที่ 1 แนวการศึกษาของกลุ่มต่างๆ เกี่ยวกับความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน

แนวการศึกษา (Approach)	ความเค้น (Stressors)	ผลที่เกิดขึ้น (Stress)	เป้าหมายของการรักษา
แพทยศาสตร์	ทางกายภาพ	ทางร่างกาย	ปัจเจกบุคคล
จิตวิทยาคลินิก	ทางจิตวิทยา	ทางจิตใจ	ปัจเจกบุคคล
จิตวิทยาทางวิศวกรรม	ทางกายภาพ	การปฏิบัติงาน	องค์กร
จิตวิทยาองค์กร	ทางจิตวิทยา	ทางจิตใจ	องค์กร

Ivancevich และ Matteson, 1980 (อ้างถึงใน Beehr and Franz, 1987 : 3 – 8) ได้แสดงทฤษฎีว่า ความเครียดกับบาปต่างก็เป็นสิ่งที่กระทบกับความรู้สึกที่แต่ละคนเข้าใจความหมายแตกต่างกันไป (Stress and sin are both emotionally charged topics that mean different things to different people) เช่นเดียวกัน นักวิจัยใช้คำว่า "ความเครียด" ในหลายลักษณะ เช่น ในความหมายว่าเป็นแรงกระตุ้นทางสิ่งแวดล้อม (environmental stimulus) หรือบางกลุ่มก็ว่าเป็นการตอบสนองของปัจเจกบุคคลต่อสิ่งเร้า (individual response to the stimulus) หรือบางกลุ่มก็ใช้เป็นหัวข้อในการศึกษา

ความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน ที่ใช้ในการวิจัยนี้ หมายถึงสถานการณ์ที่ปัจจัยในการทำงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สบายทางร่างกายหรือจิตใจ (Beehr, 1995 อ้างถึงใน Beehr and Franz, 1987 : 3 – 8) ดังนั้นความเครียดจึงหมายถึง สภาวะที่ไม่สบายทางร่างกายหรือจิตใจ ความเครียดที่มีสาเหตุจากงานสามารถแสดงให้เห็นความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal relationship) ได้ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน (ดัดแปลงจาก Beehr-Newman Occupational Stress Model, 1978)



แนวความคิดเกี่ยวกับกลไกของการเกิดความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน

เนื่องจากความซับซ้อนของสภาวะความเครียด นักวิจัยทั้งหลายจึงได้สร้างแนวคิดต่างๆ ขึ้น เพื่อให้อธิบายกลไกของการเกิดความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน สิ่งที่ทุกคนให้ความสนใจคือ การค้นหาปัจจัยในงานที่เป็นสาเหตุของความเครียด ทั้งที่เป็นรูปธรรม เช่น การทำงานล่วงเวลา (overtime) งานกะ (shift work) การว่างงาน (unemployment) งานที่มากเกินไป (overload) และปัจจัยที่เป็นนามธรรม ซึ่งได้แก่ บทบาทที่ขัดแย้ง (role conflict) และบทบาทที่คลุมเครือ (role ambiguity) เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน แต่ยังไม่สามารถอธิบายกลไกของการเกิดสภาวะเครียดซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัตได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้นักวิจัยทั้งหลายมุ่งเน้นที่จะพัฒนาหรือผสมผสานแนวความคิดหรือแบบจำลองต่างๆ เพื่ออธิบายกลไกดังกล่าว (Baker and Karasek 1995 : 383)

พัฒนาการของแบบจำลองเกี่ยวกับความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน

จิตวิทยาการรับรู้ (Cognitive Psychology)

เซเย่ และคนอื่นๆ (อ้างใน Baker and Karasek 1995 : 384) เชื่อว่ากระบวนการรับรู้และแปลความหมายสิ่งเร้าจากภายนอกของบุคคลแต่ละคนเป็นตัวกำหนดสภาวะทางจิตของบุคคลผู้นั้น ดังนั้นความเครียดที่มีสาเหตุจากงานตามแนวคิดนี้จึงเป็นผลมาจากปริมาณงานที่บุคคลรับรู้และแปลความหมาย ในลักษณะของ ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร และความจำที่ต้องใช้มากเกินไปขีดความสามารถของแต่ละบุคคล ดังนั้นการแก้ปัญหาคือทำให้บุคคลคิดใหม่หรือแปลความหมายของความกดดันหรือความเค้นนั้นใหม่ ความเชื่อดังกล่าวทำให้นักวิจัยมุ่งเน้นความสำคัญของการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยมองข้ามปริมาณงานตามความเป็นจริง รวมทั้งปัจจัยด้านจิตตสังคัม อื่นๆ เช่น เส้นตาย ความขัดแย้ง และแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งล้วนมีผลต่อกลไกการเกิดความเครียดจากการทำงานทั้งสิ้น

ทฤษฎีความเครียดทางสรีรวิทยา (Physiologic Stress Theory)

ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ความเครียดคือระบบของร่างกายโดยรวมที่เสียสมดุลไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการทำงานของระบบควบคุมต่างๆ ซึ่งได้แก่ ระบบประสาท ระบบหัวใจและหลอดเลือด และระบบต่อมไร้ท่อ สิ่งมีชีวิตทุกชนิดจะต้องมีกลไกในการควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ของร่างกายเพื่อให้อยู่ในภาวะที่สมดุลที่เรียกว่า "Homeostasis" กลไกของการเกิดความเครียดในทางสรีรวิทยาเกี่ยวข้องกับสมองส่วนลิมบิก และการหลั่งฮอร์โมน epinephrine, nor epinephrine และ cortisol ซึ่งทำให้เกิดแรงขับ (Drive or fight) และการถอยหนี

(Flight) ทฤษฎีนี้ สามารถอธิบายถึงแรงจูงใจ ความกระวนกระวายใจ และ ความหดหู่ ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดได้ (Baker and Karasek 1995 : 384)

บูรณาการของแบบจำลองโดยอาศัยพฤติกรรมมนุษย์เป็นพื้นฐาน

เมื่อนำแนวความคิดด้านจิตวิทยาการรับรู้และทฤษฎีความเครียดทางสรีระวิทยา มารวมเข้าด้วยกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการผนวกปัจจัยด้านความรู้สึกกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ เข้าไว้ด้วยกัน ก่อให้เกิดทฤษฎีใหม่ทางพฤติกรรมศาสตร์ซึ่งสามารถอธิบายกลไกอันซับซ้อนของความเครียดที่มีสาเหตุจากงานได้ดียิ่งขึ้นได้ ทฤษฎีดังกล่าวซึ่งมีผู้ศึกษาอย่างกว้างขวางตลอด 20 ปีที่ผ่านมา (Baker and Karasek 1995 : 385) ได้แก่ Person-Environment (PE) Fit Model และ Demand –Control Model

Person-Environment (PE) Fit Model

PE Fit Model ถูกพัฒนาขึ้นในช่วงต้นทศวรรษที่ 1970 โดยนักวิจัยจาก มหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีแนวคิดที่ว่าความเครียด (Strain) เป็นผลมาจากความไม่เหมาะสมระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความสามารถของบุคคลในการทำงานนั้นให้สำเร็จ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความแตกต่างระหว่างความต้องการของบุคคลกับการจัดสรรของสิ่งแวดล้อม(งาน) ความต้องการของบุคคลตามนัยดังกล่าวได้แก่ การมีส่วนร่วม ค่าตอบแทน การใช้ความสามารถ ส่วนข้อเรียกร้องจากงาน ได้แก่ ปริมาณงาน และความซับซ้อนของงาน เป็นต้น (Caplan et al.1975 Van Harrison 1978 และ Baker 1985 อ้างใน Schnall, Landsbergis and Baker 1994 : 381 - 411) แคปแลน และคณะ (Caplan et. al. 1975 อ้างใน Schnall, Landsbergis and Baker 1994 : 381 - 411) ได้ทำการศึกษาแบบภาคตัดขวางในกลุ่มอาชีพต่างๆ 23 กลุ่มอาชีพ ในสหรัฐอเมริกา โดยมีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 2,010 คน ผลการศึกษาพบว่าความเค้นจากงานได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ทำงานได้ไม่เต็มความสามารถ และงานล่วงเวลาที่ถูกบังคับให้ทำ เป็นต้น ในจำนวนกลุ่มอาชีพที่ทำการศึกษาทั้งหมด คนงานในไลน์ประกอบที่ใช้เครื่องจักรอัตโนมัติ เป็นกลุ่มอาชีพที่พบว่ามีความเค้นและความเครียดสูงสุด

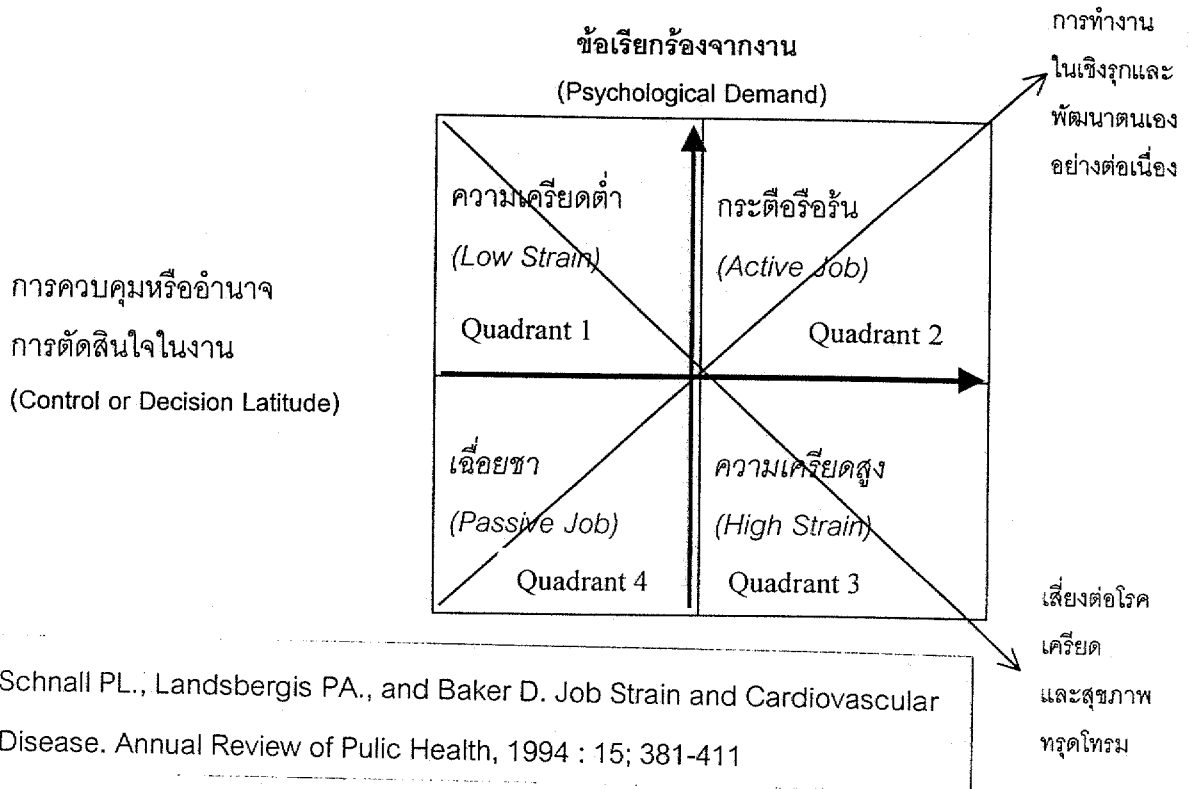
คาส์ล (อ้างถึงใน Cooper 1978) และ เบเกอร์ (Baker, 1985 : 367 -381) กล่าวว่าจุดอ่อนของ PE Fit Model คือความสามารถอันจำกัดในการทำนายว่าสภาพการทำงานลักษณะใดจะก่อให้เกิดความเครียด ทั้งนี้เนื่องจากแบบจำลองนี้อาศัยแนวความคิดที่ว่าความเครียดเป็นผลมาจากความไม่เหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยไม่ได้กำหนดทิศทางของความสัมพันธ์ดังกล่าว ดังนั้นการตีความเกี่ยวกับความเค้นจึงเป็นลักษณะนามธรรม โดยที่ความเครียดเป็นการทำงานของระบบการรับรู้ของบุคคล ส่วนจุดแข็งของ model นี้คือ การให้ความสำคัญกับความยืด

หุ่นในการจัดระบบงานใหม่ และถือว่าคนทำงานเป็นปัจเจกบุคคลซึ่งมีข้อแตกต่างกันในเรื่องของ
ความสามารถ ความต้องการและการรับรู้

Demand - Control Model

แบบจำลองนี้สร้างขึ้นโดย Robert Karasek ในปี ค.ศ. 1976 โดยเน้นถึงความ
จำเป็นที่ต้องแยกลักษณะต่างๆ ของสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตวิทยาสังคมออกเป็น
2 ส่วน และพิจารณาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งสอง คือ (1) ข้อเรียกร้องจากงาน
(Psychological Demand) และ (2) การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน (Control or
Decision Latitude) โดยที่ปฏิกริยา (Interaction) ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองจะก่อให้เกิดผลต่อผู้
ปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ (1) ผลทางด้านการเรียนรู้ในเชิงรุกและการพัฒนารูปแบบพฤติกรรม
ใหม่ (Active learning and development of new behavior patterns) และ (2) โอกาสเสี่ยงต่อ
ความเครียดและการเจ็บป่วย (Psychological strain and illnesses) จากผลดังกล่าว ข้อเรียกร้อง
จากงานที่มากเช่น ปริมาณงานมากเพียงอย่างเดียว ไม่ได้หมายความว่า จะส่งผลให้เกิด
ความเครียดเสมอไป หากแต่ยังขึ้นกับอำนาจการตัดสินใจในงานด้วยที่จะส่งผลด้านลบดังกล่าว
หรือส่งผลด้านบวกซึ่งทำให้ความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงานที่มากเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
ในแง่ของการทำงานอย่างกระตือรือร้น หรือเกิดการเรียนรู้ในเชิงรุก เบเกอร์ (Baker, 1985 : 367-381)
ได้เปรียบเทียบ Model นี้กับ PE Fit Model และสรุปว่า Demand - Control Model มีอำนาจในการ
พยากรณ์ความเครียดได้ดีกว่า (Impressive predictive power) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์
ประกอบทั้งสองของ Demand-Control Model แสดงไว้ในภาพที่ 3

ภาพที่ 3 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อเรียกร้องจากงานและการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (The Psychological Demand and Decision Latitude Model: Karasek Model)



หากพิจารณาในแต่ละ Quadrant ในกรณีที่ปฏิภณขององค์ประกอบทั้งสองส่วนมีระดับต่ำ (Quadrant 4) กล่าวคือ ทั้งข้อเรียกร้องจากงานและการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานอยู่ในระดับต่ำ จะส่งผลให้เกิดความเฉื่อยชา งานมีการพัฒนาและสร้างสรรค์ต่ำ เกิดภาวะจำยอมโดยไม่คิดแก้ไขอะไร (learned helplessness) และการไม่ร่วมมือทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในที่ทำงาน ในสังคม หรือทางการเมือง กลุ่มอาชีพที่เข้าข่ายลักษณะนี้ได้แก่ ยาม คนเฝ้าของ และเสมียนเก็บเงิน ในกรณีที่ปฏิภณขององค์ประกอบทั้งสองส่วนมีระดับสูง (Quadrant 2) กล่าวคือ ทั้งข้อเรียกร้องจากงานและการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานอยู่ในระดับสูง จะส่งผลให้เกิดความขยันขันแข็ง เกิดการมีส่วนร่วม เกิดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ เกิดความต้องการที่จะมีชื่อเสียงหรือฐานะเด่น (self-esteem) และความรู้สึกถึงความสำเร็จในชีวิต กลุ่มอาชีพที่เข้าข่ายลักษณะนี้ได้แก่ นักการธนาคาร แพทย์ และนักวิชาการ ในกรณีที่ข้อเรียกร้องจากงานสูงแต่การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานอยู่ในระดับต่ำ (Quadrant 3) จะก่อให้เกิดความเครียดสูงจากการทำงาน (high job strain) ซึ่งถือเป็นปัจจัยเสี่ยงของโรคหัวใจ โดยมีงานวิจัยที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ดังกล่าวมากกว่า 40 เรื่อง (Schnall, Landsbergis and Baker, 1994 : 381 - 411) กลุ่มอาชีพที่เข้าข่ายลักษณะนี้ได้แก่ ลูกจ้างในไลน์ประกอบ พนักงานเสิร์ฟ และผู้ช่วยพยาบาล ส่วนกรณีที่ข้อเรียกร้องจากงานต่ำแต่การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานอยู่ในระดับสูง

(Quadrant 1) ความเครียดจากการทำงานจะเกิดขึ้นน้อย กลุ่มอาชีพที่เข้าข่ายลักษณะนี้ได้แก่ งานป่าไม้ (forester) ช่างซ่อมอุปกรณ์ (repair man) และทันตแพทย์ (Karasek 1967-1977 อ้างอิงจาก Schnall, 1998)

แนวความคิดของคาราเสกดังกล่าว ได้ถูกสร้างเป็นทฤษฎีด้านจิตตสังคมในการทำงานขึ้นเป็น 2 ทฤษฎี (Karasek 1998 อ้างใน Stellman eds.1998: 34.6 - 34.7) คือ

1. ทฤษฎีที่ว่าด้วยความเครียดจากการทำงาน (Job strain hypothesis)
2. ทฤษฎีของการเรียนรู้ในเชิงรุก (Active learning hypothesis)

ทฤษฎีที่ว่าด้วยความเครียดจากการทำงาน กล่าวว่า ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกายที่เรียกว่าความเครียด ได้แก่ ความอ่อนเพลีย ความกระวนกระวายใจ การซึมเศร้า และอาการเจ็บป่วยนั้น เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง (high psychological demand of the job) แต่มีระดับของการตัดสินใจในการทำงานต่ำ (low decision latitude in the task) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าความเครียดเป็นผลมาจากการได้รับความกดดันแต่ไม่สามารถเอาชนะความกดดันนั้นได้ ตามทฤษฎีแล้วความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงานเป็นความกดดันด้านจิตใจ เช่นปริมาณงานมากหรือทำงานไม่เสร็จทันกำหนดเวลา รวมทั้งความกดดันที่เกิดจากความขัดแย้งส่วนบุคคลและความกลัวที่จะถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น แต่ไม่ได้หมายถึงงานหนักในทางกายภาพ ส่วนระดับของการตัดสินใจในการทำงานนั้น หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมการทำงานหรือใช้ทักษะของตน ซึ่งไม่ได้หมายถึงการควบคุมผู้อื่น มาตรการระดับของการตัดสินใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ คาราเสก มี 2 องค์ประกอบคือ อำนาจเหนืองานที่ทำ (task authority) และอิสระในการใช้ทักษะ (skill discretion) อำนาจเหนืองานที่หมายถึงการที่บุคคลสามารถควบคุมรายละเอียดต่างๆ ในการทำงานของตนเอง ส่วนอิสระในการใช้ทักษะคือการที่บุคคลสามารถใช้ทักษะในการทำงานของตนได้อย่างเต็มที่และหลากหลายรวมทั้งสามารถประสานงานกับผู้มีอำนาจเหนือขึ้นไปได้อีกด้วย

ทฤษฎีของการเรียนรู้ในเชิงรุก กล่าวว่า ถึงแม้งานจะมีความกดดันสูงแต่เมื่อบุคคลสามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้มากแล้วจะทำให้เกิดความกะตือรือร้นในการทำงานและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา คาราเสก และ ธอเรล (Karasek และ Theorell 1990 อ้างใน Stellman eds. 1998: 34.7) พบว่าความเครียดในการทำงานของกลุ่มอาชีพที่มีลักษณะตามทฤษฎีนี้อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากความกดดันจากการทำงานกลายเป็นสิ่งท้าทาย ปัญหาจากงานจะได้รับการแก้ไขโดยทันทีและอย่างมีประสิทธิภาพ ความเครียดอาจเกิดขึ้นได้บ้างแต่น้อยมากจนไม่เป็นปัญหา การเรียนรู้ตามทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ใช้ความสามารถของตน

ทำงานอย่างเต็มที่ ได้ใช้ทางเลือกที่ดีที่สุดในการต่อสู้กับความกดดัน เกิดการเรียนรู้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล

การเพิ่มองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมเข้าไปในแบบจำลอง

จอห์นสัน (Johnson 1988 : 1336 - 1342) และ คริสเตนเซน (Kristensen 1995 : 17-26) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมที่เพิ่มเติมเข้าไปใน Demand-Control model มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการเจ็บป่วย โดยพบว่างานที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูง และมีอำนาจการตัดสินใจในงานรวมทั้งการสนับสนุนทางสังคมต่ำ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจและหลอดเลือด การเพิ่มองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมเข้าไปในแบบจำลอง ทำให้แบบจำลองมีประโยชน์เพิ่มขึ้นในขบวนการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่นการจัดให้ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กันทางสังคมเพิ่มขึ้น และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น (Karasek and Theorell 1990, Johnson and Hall 1988 อ้างใน Karasek 1998 : 34.8)

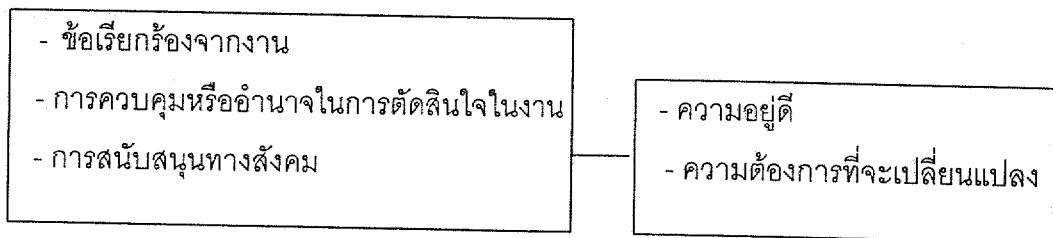
Job Content Questionnaire (JCQ)

JCQ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดลักษณะทางจิตวิทยาสังคมของงาน ประกอบด้วยมาตรวัดทางจิตวิทยา 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ข้อเรียกร้องจากงานทางจิตวิทยา (Psychological Demand) (2) ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในงาน (Decision Latitude) และ (3) การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) JCQ ใช้ประเมินความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน โดยอาศัยทฤษฎีที่ว่างานที่ทำให้เกิดความเครียดคืองานที่มีข้อเรียกร้องสูง (High Demand) และผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการตัดสินใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมต่ำ (Low Decision Latitude and Social Support) ตามแบบจำลองดีมาน-คอนโทรล-ซัพพอร์ต (Demand-Control-Support Model) มาตรวัดทั้งหมดของแบบประเมินสามารถใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคมต่างๆ ในงาน กับสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งคาดคะเนความเสี่ยง (case-control study) ของการเกิดโรคหัวใจ (Netterstrom et. al. 1999) แบบประเมินนี้ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั้งในสหรัฐอเมริกา ยุโรปและญี่ปุ่น มาตรวัดของแบบประเมินได้รับการปรับมาตรฐานระดับประเทศ โดยมีค่าคะแนนให้เปรียบเทียบเป็น 3 กลุ่ม คือ ระดับประเทศ จำแนกรายกลุ่มอาชีพ (220 กลุ่มอาชีพ) และจำแนกรายกลุ่มอุตสาหกรรม (227 กลุ่มประเภทอุตสาหกรรม) โดยในแต่ละระดับได้จำแนกค่าคะแนนเฉลี่ยตามเพศไว้ด้วย JCQ มีต้นฉบับเป็นภาษาอังกฤษ แต่ได้มีการแปลเป็นภาษาอื่นด้วย เช่น ฝรั่งเศส เบลเยียม อิตาลี สเปน และญี่ปุ่น JCQ เป็นแบบสอบถามที่สงวนลิขสิทธิ์ ดังนั้นการใช้ต้องขออนุญาตจาก JCQ Center, Department of Work Environment มหาวิทยาลัยแมซซาชูเซต โลเวล ประเทศสหรัฐอเมริกา (Karasek et. al.1998)

Psychosocial Working Condition Questionnaire (PWC)

PWC คือ แบบสอบถามที่ใช้ประเมินสภาพทางจิตวิทยาสังคมในการทำงานสร้างขึ้นโดยวินเดอร์ซาล-เบซิลและคณะ จากประเทศโปแลนด์ (Winderzal-Bazyl and Cieslak, 2000) แบบสอบถามดังกล่าวพัฒนาขึ้นจากสมมติฐานทางด้านจิตวิทยาสังคมหลายทฤษฎี ได้แก่ Demand-Control ของคาราเสค (Karasek 1976, 1979, 1990 อ้างถึงใน Winderzal-Bazyl and Cieslak 2000) Demand-Control and Social Support (Karasek and Theorell, 1990, Johnson 1986, Kristen 1995 อ้างใน Winderzal-Bazyl and Cieslak, 2000) Active Learning Hypothesis (Karasek and Theorell, 1990 อ้างใน Winderzal-Bazyl and Cieslak 2000) Control Model ของ เฟรเซ (Frese 1989 อ้างถึงใน Winderzal-Bazyl and Cieslak 2000) และ Occupational Stress Questionnaire ของ เอลโล่ และคณะ (Elo et. al. 1992 อ้างใน Winderzal-Bazyl and Cieslak 2000) PWC มีองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ คือ (1) ข้อเรียกร้องจากงาน (2) การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (3) การสนับสนุนทางสังคม (4) ความอยู่ดี และ (5) ความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 118 ข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตอบคำถามเอง การให้คะแนนใช้มาตราประมาณค่าแบบกำหนดตัวเลขตั้งแต่ 1-5 องค์ประกอบต่างๆ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Cause and Effects) ดังแสดงในภาพที่ 4

ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดของ PWC



องค์ประกอบในส่วนที่เป็นเหตุมีที่มาจากแนวคิดของ คาราเสค และในส่วนที่เป็นผลถูกพัฒนาขึ้นจากแนวคิดของ เอลโล่ และคณะ (Elo et al 1992 อ้างถึงใน Winderzal-Bazyl and Cieslak, 2000) วินเดอร์ซาล-เบซิล ได้นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นไปทดสอบในกลุ่มอาชีพ 8 กลุ่มในประเทศโปแลนด์ และพบว่าผลการวัดในทางจิตวิทยา (Psychometric parameters) อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ และในปี 1998 วินเดอร์ซาล-เบซิล ได้นำแบบประเมินไปใช้ทดสอบผู้ปฏิบัติงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (Air-traffic controllers) ซึ่งพบว่าหน่วยงานดังกล่าวได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างมาก ในการแก้ไขปัญหาจิตวิทยาสังคมของพนักงาน (Najmiec and Winderzal-Dazył, 1998 อ้างใน Winderzal-Dazył and Cieslak, 2000)

ส่วนประกอบของ PWC

1. มาตรวัดข้อเรียกร้องจากงาน (Demand Scale) ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ โดยมีองค์ประกอบย่อย (Sub-scale) 3 ส่วน คือ

1.1 ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา (Intellectual Demand)

1.2 ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพและสรีรวิทยารวมทั้งข้อเรียกร้องที่ต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้อื่น (Psychophysical Demand and Demand Resulting from Responsible for Safety)

1.3 ข้อเรียกร้องในบทบาทที่ขัดแย้งและปริมาณงานที่มากเกินไป (Demand Resulting from Role Conflict and Overload)

องค์ประกอบย่อยด้านข้อเรียกร้องจากงาน ทั้ง 3 ส่วนดังกล่าว พัฒนาขึ้นจากการดัดแปลงแนวคิดของคาราเสค และของ ริซโซ เฮาส์ และเลิร์ทซ์แมน (Rizzo, House and Lirtzman 1970 อ้างใน Winderzal – Bazyl and Cieslak, 2000) โดยที่ต้นฉบับของคาราเสค ประกอบด้วยคำถามด้านความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงาน 44 ข้อ ซึ่งวัดในเชิงปริมาณ เช่น การทำงานในปริมาณที่มากเกินไป (Excessive Work) บทบาทหน้าที่ที่ขัดแย้ง (Conflicting Demands) เวลาในการทำงานมีไม่พอ (Insufficient time to work) ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ (Work fast) ต้องทำงานอย่างหนัก (Work hard) ส่วนของ วินเดอร์ซาล-เบซิล เป็นการวัดข้อเรียกร้องจากงานในเรื่องของระดับความซับซ้อนของงานและสภาพหรือธรรมชาติของลักษณะงานที่ต้องทำ เช่น งานที่ต้องขอความร่วมมือจากผู้อื่น งานที่ต้องใช้ความจำ งานที่ต้องใช้สติปัญญา หรืองานที่ต้องเผชิญหน้ากับผู้อื่นในสถานการณ์ที่ตึงเครียด เป็นต้น องค์ประกอบที่เพิ่มขึ้นจากต้นฉบับของ Karasek ได้มีการศึกษาในประเทศโปแลนด์โดยศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลขององค์ประกอบดังกล่าวโดยประเมินผลด้านสุขภาพในพนักงานที่ทำงานในสำนักงานจำนวน 200 คน และในระดับผู้จัดการ 300 คน ซึ่งพบว่ามีค่าความเที่ยงค่อนข้างสูง (Cronbach's $\alpha = 0.85$ และ 0.86 ตามลำดับ) (Winderzal-Bazyl, 1995 อ้างใน Winderzal-Bazyl and Cieslak, 2000)

วินเดอร์ซาล-เบซิล ได้ลดจำนวนข้อคำถามขององค์ประกอบด้านนี้ลงโดยไม่ให้เสียโครงสร้างหลัก (Item-total Correlation) และได้เพิ่มองค์ประกอบในส่วนของการส่งเสริมและสนับสนุนของบุคคลต่างๆ ในที่ทำงานตามแนวคิดของ จอห์นสัน (Johnson:1986, อ้างใน Winderzal-Bazyl and Cieslak, 2000) โดยมีสมมติฐานที่ว่า งานที่มีความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง มีการควบคุมและอำนาจในการตัดสินใจของงานต่ำ และไม่ได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือจะทำให้เกิดความเครียดสูงสุด ซึ่งสมมติฐานนี้ได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวาง (Karasek and Theorell:1990, Johnson and Hall : 1988 อ้างใน Winderzal-Bazyl and

Cieslak, 2000) การสนับสนุนจากสังคมช่วยให้ระดับความเครียดในงานลดต่ำลงเนื่องจากความไว้วางใจที่เกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

2. มาตรการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน (Control Scale) ประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ โดยมีองค์ประกอบย่อย 2 ส่วนคือ

2.1 การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน (Behavioral Control) ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับอำนาจในการตัดสินใจว่าจะทำงานเมื่อใด อย่างไร การเลือกผู้ร่วมงาน การรับทราบข้อมูลข่าวสาร การได้รับคำปรึกษาและการได้รับงบประมาณสนับสนุน เป็นต้น

2.2 การควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน (Cognitive Control) ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับ การหาแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการทำงาน ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน ความเข้าใจในความคาดหวังขององค์กร ความมั่นใจในการทำงานและความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น

องค์ประกอบย่อยของมาตรวัดในส่วนนี้แตกต่างจากต้นฉบับของคาราเสค ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 2 ส่วนคือ อิสระในการใช้ทักษะ (Skill Discretion) และอำนาจการตัดสินใจ (Decision Authority) โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ความสามารถในการสร้างทักษะในการทำงาน ลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะหรือความคิดสร้างสรรค์ ความหลากหลายของลักษณะงาน ความเข้าใจงาน อิสระในการตัดสินใจ และอิสระในการเลือกวิธีทำงาน เป็นต้น ส่วนรูปแบบคำถามในส่วนนี้ของแบบสอบถามชุดนี้มาจากแนวคิดของ เฟรีเซ (Frese 1989 อ้างใน Winderzal-Bazyl and Cieslak, 2000) ซึ่งวัดอำนาจเหนืองานในเชิงที่แคบกว่าของ คาราเสค โดยไม่ต้องคำนึงถึงความซับซ้อนของงาน ผู้สร้างแบบสอบถามได้ทำการศึกษาความตรงและความเที่ยงของแบบสอบถามในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานในสำนักงานและกลุ่มผู้จัดการในประเทศโปแลนด์ เช่นเดียวกับองค์ประกอบด้านความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงานที่กล่าวมาแล้ว และพบว่ามีค่าความเที่ยงค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน (Cronbach's $\alpha = 0.88$ และ 0.89 ตามลำดับ) (Winderzal-Bazyl : 1995 อ้างใน Winderzal-Bazyl and Cieslak, 2000) ส่วนด้านความตรงพบว่ามีค่าความตรงสูง จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านนี้กับสภาวะสุขภาพทั้งด้านจิตใจ (ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจต่อชีวิต) และด้านพฤติกรรม (การขาดงาน และการสูบบุหรี่) (Winderzal-Bazyl, 1995 อ้างใน Winderzal-Bazyl and Cieslak, 2000)

• 3. มาตรการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลต่างๆ ในที่ทำงาน (Workplace Social Support) ประกอบด้วยคำถาม 16 ข้อ โดยมีองค์ประกอบย่อย 2 ส่วน คือ

3.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

3.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา

การสนับสนุนทางสังคมดังกล่าว พิจารณาการสร้างข้อคำถามใน 4 ลักษณะ คือ ด้านความรู้สึก (Emotional) ด้านการประเมินหรือถูกวัด (Evaluative) ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ (Instrumental) และด้านข้อมูลความรู้ (Informative) ผู้สร้างแบบสอบถามได้ทำการศึกษาความตรงของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ความถดถอยขององค์ประกอบด้านนี้กับตัวชี้วัดด้านจิตใจ เช่น ความโกรธ ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจต่อชีวิต ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านนี้กับตัวชี้วัดทางร่างกาย เช่น การเจ็บป่วย และการขาดงาน เป็นต้นนั้น พบว่าผลที่ได้ยังไม่สัมพันธ์กันเท่าใดนัก (Winderzal-Bazyl, 1995 และ Winderzal-Bazyl and Cieslak, 1999 อ้างใน Winderzal-Bazyl and Cieslak, 2000)

4. มาตรวัดความอยู่ดี (Well-Being Scale) ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ โดยมีองค์ประกอบย่อย 2 ส่วนคือ

4.1 ความอยู่ดีด้านร่างกาย (Physical well-being)

4.2 ความอยู่ดีด้านจิตใจ (Mental well-being)

5. มาตรวัดระดับความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง (Disired Changes Scale) ประกอบด้วยคำถามที่วัดความต้องการในเรื่องเฉพาะ จำนวน 20 ข้อ และคำถามปลายเปิดที่ให้ระบุถึงสิ่งที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากที่ได้ถามในข้อ 1-20

การทดสอบความตรงและความเที่ยงของ PWC

วินเดอร์ซาล-เบซิล และ ซีลัค (Winderzal-Bazyl and Cieslak 2000) ได้ใช้แบบสอบถาม PWC ที่สร้างขึ้น ประเมินความเครียดจากการทำงานของตัวอย่างจำนวน 3,669 คน ในประเทศโปแลนด์ จาก 8 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ นักการธนาคารและประกันภัย (462 คน) บุคลากรทางการแพทย์ระดับกลาง (455 คน) คนงานก่อสร้าง (441 คน) พนักงานขายของในร้านค้า (472 คน) ข้าราชการและผู้บริหารงานสาธารณะ (502 คน) นักคอมพิวเตอร์ (420 คน) พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง (436 คน) และครู (481 คน) ประชากรที่ศึกษาเป็นชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน (ชาย 51% หญิง 49%) มีอายุเฉลี่ย 38.2 ปี (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.67) โดยได้ทำการทดสอบความตรงและความเที่ยงของแบบสอบถาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความเที่ยงเชิงความคงที่ (Reliability of Stability) ทดสอบด้วยวิธี test-retest method โดยใช้ตัวอย่าง 252 คน ทำแบบทดสอบ 2 ครั้ง แต่ละครั้งห่างกันระหว่าง 3 ถึง 6 สัปดาห์

2. ความเที่ยงเชิงความสอดคล้องภายใน (Reliability of Internal Consistency) โดยการใช้สูตร (Cronbach's α) พบว่าองค์ประกอบหลักทั้ง 5 ของแบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงระหว่าง 0.62 – 0.94 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความเที่ยงเชิงความสอดคล้องภายใน จำแนกตามองค์ประกอบในแบบสอบถาม

องค์ประกอบ	จำนวนข้อคำถาม	α	r
DS	24	0.82	0.76***
CS	19	0.84	0.66***
SS	16	0.94	0.68***
WB	22	0.90	0.72***
DC	19	0.92	0.73***
DS1	9	0.82	0.75***
DS2	9	0.75	0.75***
DS3	6	0.62	0.62***
CS1	10	0.81	0.81***
CS2	9	0.73	0.73***
SS1	8	0.93	0.93***
SS2	8	0.92	0.92***
WB1	11	0.86	0.86***
WB2	11	0.83	0.70***

หมายเหตุ α : ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค, r : ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน, *** p -value < .001, DS: Demand Scale, CS: Control Scale, SS: Social Support Scale, WB: Well Being Scale, DC: Desired Changes Scale, DS1: Intellectual Demands, DS2: Psychological Demands and demands resulting from responsibility for safety, DS3: Demands resulting from role conflict and overload, CS1: Behavioral Control, CS2: Cognitive Control, SS1: Support from superior, SS2: Support from co-workers, WB1: Physical Well-being, WB2: Mental Well-being

3. ความตรงตามโครงสร้างโดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

Kaiser's rule และ VARIMAX Rotation ความตรงตามโครงสร้างโดยวิธีตรวจสอบความสอดคล้องภายใน ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหลักที่เป็นเหตุ 3 องค์ประกอบ (Demand, Control and Social Support) และองค์ประกอบหลักที่เป็นผล 2 องค์ประกอบ (Well-Being and Desired Changes) โดยใช้แบบจำลองทางโครงสร้าง (GLS Method) พบว่าแบบทดสอบมีความสอดคล้องอย่างมีนัยสำคัญ ($\chi^2 = 1.84, p = 0.17, df = 1, \chi^2/df = 1.84, GFI = 1, AGFI = 0.99, NFI = 0.99, NNFI = 0.99, RMSEA = 0.01$)

4. ความตรงเชิงสัมพันธ์กับเกณฑ์ (Criterion-related validity)

ใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของผลการประเมินที่ได้ระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยมีสมมติฐานว่ากลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันย่อมมีค่าเฉลี่ยของผลการประเมินแตกต่างกัน ได้ทำการแบ่งกลุ่มอาชีพออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวกับการเงิน (นักการธนาคารและประกันภัย) กลุ่มอาชีพบริการ (บุคลากรทางการแพทย์ระดับกลาง) และ กลุ่มอาชีพใช้แรงงาน (คนงานก่อสร้าง) ซึ่งพบว่าผลการประเมินในแต่ละองค์ประกอบของแบบสอบถามมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอาชีพอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ กลุ่มนักการธนาคารและประกันภัย มีผลการประเมินด้านการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน (Control or Decision Latitude Scale) และด้านการสนับสนุนทางสังคม (Social Support Scale) สูงกว่ากลุ่มอาชีพที่ให้บริการและมีผลการประเมินด้านหลักทั้งสามด้าน (Demand, Control and Social Support) สูงกว่ากลุ่มอาชีพที่ใช้แรงงาน

การแปลผล

1. คะแนนจะเรียงจาก 1, 2, 3, 4, 5 ในข้อคำถามเชิงบวก และกลับกันในข้อคำถามเชิงลบ
2. คะแนนรายบุคคลอย่างหยาบ คือคะแนนรวมที่ได้ในแต่ละองค์ประกอบหารด้วยจำนวนข้อคำถามในองค์ประกอบนั้นๆ ค่าคะแนนจะอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5
3. คะแนนเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยของประชากรในกลุ่มอาชีพนั้นๆ (Norms) แบ่งเป็น 2 ชนิดคือ

3.1 Sten norm คือระดับคะแนนที่ได้จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของคะแนนที่ได้กับเฉลี่ยของประชากรในกลุ่มอาชีพนั้นๆ มีค่าคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 10 แต่ละค่าคะแนนแตกต่างกัน 0.5 SD

3.2 เปอร์เซนไทล์ (Centile norm) คือค่าคะแนนที่บอกว่ามีบุคคลในกลุ่มอาชีพนั้นๆ ร้อยละเท่าใดที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนที่ได้ โดยมีค่าตั้งแต่ 1 ถึง 100

ค่า Norm ดังกล่าวเป็นค่าที่ได้จากการศึกษาในประชากร 8 กลุ่มอาชีพ จำนวน 3,669 คน ในประเทศโปแลนด์ ในปี 1998

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริมาณงาน (Workload)

งานวิจัยด้านจิตวิทยาสังคมได้ให้คำตอบเกี่ยวกับ ความต้องการ ความสามารถ และข้อจำกัดของมนุษย์ในการทำงาน นักวิจัยพบว่าสถานะเช่นใดที่ทำให้มนุษย์ทำงานได้ดีและสถานะเช่นใดทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ แฟรงเคนเฮาเซอร์ (Frankenhaeuser 1986 : 287 - 299) กล่าวว่า ผลจากการวิจัยด้านสมองและพฤติกรรมศาสตร์ ทำให้เราทราบว่า เมื่อสถานะแวดล้อมหรือข้อเรียกร้องจากงานต่ำเกินไป มนุษย์จะเกิดความเฉื่อยชาและขาดความริเริ่ม แต่เมื่อข้อเรียกร้องจากงานมากเกินไป การทำงานของสมองจะลดต่ำลง โดยมีความสัมพันธ์ในลักษณะเป็นรูปตัว "U" ซึ่งหมายความว่า ปริมาณงานที่เหมาะสม จะทำให้มนุษย์ทำงานได้ดี คือไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไป โดยที่แต่ละคนจะมีระดับของปริมาณงานที่เหมาะสมแตกต่างกัน

เมื่อมนุษย์ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าในรูปของความเค้น ร่างกายจะหลั่งสารที่เรียกว่า "Stress Hormones" ซึ่งได้แก่ catecholamines, epinephrines และ norepinephrines ซึ่งสามารถตรวจพบได้ทางเลือด ปัสสาวะ และน้ำลาย สารเหล่านี้หากหลั่งออกมาในปริมาณเล็กน้อย จะไม่เป็นอันตรายแก่ร่างกาย กลับจะมีประโยชน์ แต่หากหลั่งออกมาเป็นเวลานานจะเกิดโทษได้ (Henry and Stephens 1977 อ้างใน Frankenhaeuser 1998 : 34.17 – 34.18)

แฟรงเคนเฮาเซอร์ (Frankenhaeuser 1998 : 34.17 – 34.18) พบว่า ชาย และหญิง อยู่ในสถานะที่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานต่างกัน เนื่องจาก "งาน" หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่ทำให้เกิดสินค้าและบริการที่ผู้อื่นต้องการ ซึ่งหมายความรวมถึง อาชีพประจำ งานที่ทำนอกเวลา งานบ้าน การเลี้ยงดูบุตร คนชรา และญาติที่เจ็บป่วย จากนิยามดังกล่าวจึงทำให้เพศหญิงมีปริมาณงานมากกว่าเพศชายในทุกสาขาอาชีพ

โดยปกติในครอบครัว ผู้หญิงมักเป็นฝ่ายทำงานบ้าน และในขณะเดียวกันผู้หญิงต้องทำงานนอกบ้านด้วย จึงทำให้ผู้หญิงต้องรับภาระหนักในแง่ของปริมาณงานที่ทำต่อวัน ขาดเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ ลุนด์เบิร์กและเชสตี (Lundberg 1991 : 385 - 393) พบว่า ผู้หญิงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งบริหาร มีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยด้วยโรคที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความเครียดสูงกว่าผู้ชาย

ชั่วโมงการทำงาน (Hours of Work)

รูปแบบและชั่วโมงการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของสภาพทางจิตวิทยา สังคมในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะรู้สึกว่าค่าจ้างคือสิ่งแลกเปลี่ยนเวลาในการทำงาน มากกว่าสิ่งแลกเปลี่ยนผลงานที่ทำ ดังนั้นเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ในการพักผ่อน หรือทำกิจกรรมส่วนตัวหรือกับครอบครัวจึงเป็นเวลาที่มีค่ามากกว่าเวลาทำงานปกติ ซึ่งหากต้องใช้เวลาดังกล่าวในการทำงานจึงน่าจะต้องได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าเวลาทำงานปกติ การทำงานในเวลาดังกล่าว เช่นงานล่วงเวลาอาจเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องการได้ (Monk 1998 : 34.18 – 34.19) สมิทธ์ (Smith 1987 : 34.22 – 34.25) พบว่างานล่วงเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องการทำส่งผลต่ออารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เมื่อยล้าและเกิดอาการอ่อนเพลีย

จากภาวะบีบคั้นทางเศรษฐกิจ นายจ้างต้องเพิ่มเวลาทำงานจากปกติและลดจำนวนลูกจ้างลง โคกิ (Kogi 1991 อ้างใน Monk 1998 : 34.18 – 34.19) พบว่า การขยายเวลาทำงานเป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานอ่อนเพลีย ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุและเพิ่มระยะเวลาในการสัมผัสสารเคมีอันตราย เอลิมชัย ชัยกิตติพร และคณะ พบว่า

บทบาทที่ขัดแย้งและบทบาทที่หนักเกินไป (Role conflict and role overload)

บทบาทหมายถึงเซตของพฤติกรรมที่ลูกจ้างถูกคาดหวังว่าจะต้องทำ (Jex 1998 : 34.27 - 34.28) ยกตัวอย่างเช่น พนักงานใหม่ที่เพิ่งเข้ามาทำงานในองค์กรในวันแรก อาจได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่หรือความรับผิดชอบในตำแหน่ง (Job description) จากหัวหน้างานทั้งที่เป็นรายลักษณะอักษรหรือเป็นเพียงการบอกกล่าวด้วยวาจา และยังรวมถึงความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อพนักงาน หรือธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กร เช่นระบบอาวุโส ซึ่งเป็นบทบาทที่กำหนดอย่างไม่เป็นทางการด้วย

ในอุดมคติ บทบาทหน้าที่ของพนักงานควรมีการกำหนดขึ้นอย่างชัดเจน ซึ่งในความเป็นจริงมักไม่เป็นเช่นนั้น พนักงานส่วนใหญ่จะประสบปัญหาเกี่ยวกับความคลุมเครือหรือไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity) บรอ และ โคลิฮาน (Breugh and Colihan 1994 อ้างถึงใน Jex 1998 : 34.27 - 34.28) กล่าวว่าพนักงานมักไม่แน่ใจหรือขาดความชัดเจนว่าควรจะทำอย่างไร และไม่ทราบว่าสิ่งที่ทำจะใ้ถูกหรือเป็นที่พอใจขององค์กรหรือไม่ บางครั้งการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานใหม่หรือตำแหน่งใหม่ที่เพิ่งถูกกำหนดขึ้นในองค์กร นอกจากนี้งานหลายตำแหน่งยังไม่มีรูปแบบตายตัวว่าจะต้องทำงานอย่างไร โดยทั่วไปแล้วความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่มักเกิดจากการขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกันหรือระหว่างเจ้านายกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

ปัญหาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ที่เกิดขึ้นในองค์กรที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือบทบาทหน้าที่ที่หนักเกินไป (Role overload) ซึ่งหมายถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากเกินไปในเวลาอันจำกัด ซึ่งเกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะ เช่น แพทย์ฝึกหัดที่เพิ่งพบกับหน้าที่ความรับผิดชอบมากมายหลายด้านในฐานะแพทย์ หรือการที่พนักงานขาดไปแล้วคนที่เหลือต้องรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น ซึ่งบ่อยครั้งที่องค์กรอาจไม่ได้ตระหนักถึงปัญหานี้

ปัญหาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ทำให้เกิดผลเสียหลายด้าน ทั้งทางด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพและด้านพฤติกรรม แจคสัน และ ชูลเลอร์ (Jackson and Schuler 1985 อ้างใน Jex 1998 : 34.27 - 34.28) กล่าวว่า พนักงานที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับบทบาทที่ขัดแย้งมักไม่พอใจกับงานที่ทำ มีความกระวนกระวายใจหรือตึงเครียด มักมีอาการเจ็บป่วยทางร่างกายและขาดงานหรือลาออกไป ในส่วนของปัญหาบทบาทหน้าที่ที่มากเกินไป พบว่าพนักงานที่ประสบปัญหาดังกล่าวเกิดความเหนื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ และจากงานวิจัยพบว่ามีความเสี่ยงต่อโรคหัวใจและหลอดเลือดเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ที่มากเกินไปกับความเสี่ยงต่อโรคหัวใจและหลอดเลือดยังไม่อาจสรุปได้ว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุและผลต่อกัน (Causality) เนื่องจากรูปแบบของการวิจัยเป็นเพียงการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study)

จากผลเสียของปัญหาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ดังกล่าว องค์กรควรหามาตรการในการจัดการเพื่อกำจัดหรือลดปัญหาให้เหลือน้อยที่สุด เนื่องจากบทบาทที่ขัดแย้งมักเกิดจากการขาดการสื่อสารที่ดี ดังนั้นองค์กรจึงควรแก้ไขในเรื่องของการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนและสื่อสารให้ถึงพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ เฟรนช์ และ เบล (French and Bell 1990 อ้างใน Jex 1998 : 34.27 - 34.28) ได้กล่าวไว้ในหนังสือชื่อ "Organization Development" ว่า การแก้ปัญหาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ดังกล่าว อาจทำได้โดยการจัดทำแผนภูมิบังคับบัญชา (Organization Chart) การวิเคราะห์บทบาทหน้าที่และการเจรจาต่อรองเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ (role analysis and role negotiation) ซึ่งจะทำให้การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่มีความชัดเจนขึ้น กิจกรรมเหล่านี้มักใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของพนักงาน

เมื่อมีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนขึ้น จะทำให้เห็นว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนมีความมากน้อยต่างกัน ซึ่งจะเป็นผลดีในการป้องกันปัญหาหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากเกินไป นอกจากนี้องค์กรควรมีการทบทวนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของพนักงานเป็นระยะๆ ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าพนักงานแต่ละคนสามารถรับภาระงานได้ขนาดไหน อย่างไรก็ตาม ปัญหาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่เป็นสิ่งที่ เป็นนามธรรม พนักงานแต่ละคนมองปัญหาไม่เหมือนกัน

บางคนอาจคิดว่าปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทำลายความสามารถ ดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับว่าองค์กรจะมี ธรรมเนียม ระเบียบ หรือความสนใจในการบริหารจัดการปัญหาเหล่านี้ได้อย่างไร

การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (Control or Decision Latitude)

การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน หมายถึงความสามารถที่จะควบคุม งานที่ทำอยู่ หรือความเป็นอิสระในการทำงาน การควบคุมเป็นปัจจัยด้านจิตวิทยาสังคมที่มีความ สำคัญมาก ในอันที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งยังเป็นปัจจัยภายใน ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพกายและจิตที่ดี (Ganster 1998 : 34.23)

การควบคุมเป็นแนวคิดหลักของทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวกับความเครียดที่มีสาเหตุ จากงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีของคาราเสค (Karasek 1979 อ้างใน Ganster 1998 : 34.23) ซึ่งได้กระตุ้นให้นักวิจัยทั้งหลายทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการควบคุมและผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง สถาบันอาชีวอนามัยและความปลอดภัยแห่งสหรัฐ- อเมริกา (NIOSH) ได้รวบรวมและวิเคราะห์ผลการศึกษาดังกล่าวทั่วโลกเพื่อหาข้อสรุป และพบว่า ถึงแม้จะยังมีข้อโต้แย้งอยู่บ้างเกี่ยวกับนัยสำคัญของความสัมพันธ์ดังกล่าว แต่สามารถสรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีการควบคุมต่ำจะเจ็บป่วยมากกว่าผู้ที่มีการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน สูง (Suater, Hurrell and Cooper 1989 อ้างถึงใน Ganster 1998 : 34.23)

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support)

ในช่วงกลางของทศวรรษ 1970 นักระบาดวิทยาได้ค้นพบแนวคิดเกี่ยวกับการ สนับสนุนทางสังคมซึ่งมีความสัมพันธ์แบบเหตุและผล (Causal association) กับความเครียด ภาวะการเจ็บป่วยและภาวะการตาย (Cassel 1974, Cobb 1976 อ้างใน Cornell 1998: 34.47 - 34.49) หลังจากนั้นก็ได้มีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าวกับ ความเครียดที่มีสาเหตุเกี่ยวเนื่องกับการทำงาน (work-related stressors) ในทางตรงข้าม นักจิตวิทยาได้บูรณาการปัจจัยด้านนี้เข้ากับการบำบัดรักษาผู้ป่วยแล้วอย่างแพร่หลาย เช่น การ บำบัดโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ (client-centered) ของ ใจเจอร์ส (Rogers 1942 อ้างอิง จาก Cornell 1998: 34.47 - 34.49) ก็ใช้แนวคิดด้านนี้ ลินเดอแมน (Lindeman 1944 อ้างอิงจาก Cornell 1998: 34.47 - 34.49) ได้บุกเบิกให้ใช้วิธีการสนับสนุนทางสังคมในการบรรเทาวิกฤตจาก การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก นอกจากนี้ยังมีทฤษฎี Preventive Community Psychiatry ของ แคปลิน (Caplin 1964 อ้างอิงจาก Cornell 1998: 34.47 - 34.49) ที่ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มใน ชุมชนและการสนับสนุนจากสังคม

แคสเซล (Cassel 1976 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49) ได้นำเอาแนวความคิดด้านการสนับสนุนทางสังคมไปใช้ในการอธิบายถึงความแตกต่างของการเกิดโรคที่คิดกันว่าเกี่ยวเนื่องจากความเครียด โดยที่ได้พยายามหาเหตุผลว่าทำไมบางคนถึงมีความต้านทานต่อความกดดันมากกว่าคนอื่น แนวความคิดที่ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเกิดโรคมีความเป็นเหตุเป็นผลดีเนื่องจากมนุษย์และสัตว์ที่ประสบกับความเครียดแต่มีบุคคลอื่นเป็นที่รักอยู่เคียงข้างจะมีอาการหรือได้รับความทุกข์ทรมานน้อยกว่าผู้ที่อยู่โดดเดี่ยว และได้เสนอว่าการสนับสนุนทางสังคมเปรียบเสมือนฉนวนหรือกันชนต่อผลของความเครียด

คอปป์ (Cobb 1976 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49) กล่าวว่า การที่มีเพียงคนอื่นอยู่ด้วยไม่ใช่การสนับสนุนทางสังคม แต่ต้องหมายถึงการที่ได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลข่าวสารที่จะทำให้บุคคลเกิดความเชื่อที่ว่าตนเป็นที่รักหรือยังมีผู้อื่นเป็นห่วง หรือการสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support)
2. ข้อมูลข่าวสารที่จะทำให้บุคคลเกิดความเชื่อที่ว่าตนได้รับการยกย่องนับถือ หรือมีคุณค่า หรือการยกย่องนับถือ (Esteem Support)
3. ข้อมูลข่าวสารที่จะทำให้บุคคลเกิดความเชื่อที่ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่มีภาระหน้าที่ร่วมกัน (Mutual Obligation)

จากการศึกษาคอปป์พบว่า สัดส่วนของผู้ที่ประสบกับวิกฤติของความเครียดหากไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะมีภาวะซึมเศร้ามากกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมถึง 10 เท่า นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมยังมีผลในเชิงป้องกันด้วย คอปป์ยังได้เสนอว่า การสนับสนุนทางสังคมเกิดขึ้นตลอดชีวิต ทั้งในเวลาเจ็บป่วย ตกงานหรือการพลัดพราก จากการศึกษาในหลายลักษณะพบผลลัพธ์อย่างชัดเจนว่าการสนับสนุนทางสังคมมีส่วนเปลี่ยนแปลงความกดดันแต่ไม่ใช่เป็นยารักษาความเครียด

ตามแนวคิดของคอปป์ การสนับสนุนทางสังคมเพิ่มความสามารถในการเผชิญกับความกดดัน ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อม (person-environment fit) และเสนอแนะว่านักวิจัยควรให้ความสนใจกับปัจจัยด้านการสนับสนุนจากสังคมในส่วนที่เป็นปัจจัยเชิงป้องกันซึ่งช่วยให้สามารถเผชิญกับความกดดันที่เกิดขึ้นแบบเรื้อรัง แทนที่จะมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะความกดดันที่เกิดขึ้นแบบเฉียบพลัน จากผลงานเริ่มต้นดังกล่าว ได้มีผู้ศึกษาปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมในเชิงความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่นๆ ทำให้สามารถเข้าใจปัจจัยด้านนี้อย่างกว้างขวางขึ้น เฮิร์ช (Hirsh

1980 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49) ได้จำแนกองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) ได้แก่ ความห่วงใย ความรัก และความเห็นอกเห็นใจ
2. การให้กำลังใจ (Encouragement) ได้แก่ การยกย่องชมเชย การที่บุคคลรู้สึกมีแรงบันดาลใจให้พยายาม เกิดความหวัง หรือความอดทน
3. คำแนะนำ (Advice) หมายถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหา การที่บุคคลรู้สึกว่าได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร
4. คอยเป็นเพื่อน (Companionship) หมายถึงการได้ใช้เวลาด้วยกันกับผู้ให้การสนับสนุน การที่บุคคลรู้สึกว่าไม่ได้อยู่โดดเดี่ยว
5. การช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม (Tangible aid) หมายถึงการสนับสนุนปัจจัยในทางปฏิบัติเช่น เงิน การช่วยทำงาน และหมายความรวมถึงการที่บุคคลรู้สึกถูกลดเปลื้องจากภาระ

กรอบแนวคิดอีกลักษณะหนึ่ง โดย เฮาส์ (House 1981 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49) จำแนกองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม ไว้ดังนี้

1. ด้านอารมณ์ (Emotional) ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ ความห่วงใย ความรัก ความเชื่อใจ การยอมรับ และความเอื้ออาทร (demonstration of concern)
2. การยกย่องชมเชย (Appraisal) เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินตนเอง ผลย้อนกลับ (feedback) ที่เป็นประโยชน์ในการความเชื่อมั่นในตนเอง (self-affirmation)
3. ข้อมูลข่าวสาร (Informational) ได้แก่ คำแนะนำ หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหา
4. เครื่องมือเครื่องใช้ (Instrumental) ได้แก่ ความช่วยเหลือโดยตรง เช่น เงิน เวลา หรือการช่วยทำงาน

เฮาส์ กล่าวว่า การช่วยเหลือด้านอารมณ์มีความสำคัญที่สุด โดยทั่วไปในที่ทำงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างขององค์กรหรือหน่วยงานรวมทั้งลักษณะงานอาจมีผลในทางเสริมสร้างหรือมีผลในทางยับยั้งการเกิดการสนับสนุนทางสังคม House พบว่า ยังมีการแตกงานออกเป็น ส่วนย่อย (fragmentation) หรือมีการกำหนดงานเฉพาะทาง (task specialization) มากขึ้นเท่าใด ก็ยิ่งจะทำให้เกิดงานในลักษณะเอกเทศ ขาดโอกาสในการเกิดการสนับสนุนทางสังคม

ไพน์ (Pine 1983 อ้างใน Corneil 1998 : 34.47 - 34.49) ได้ทำการศึกษาปัญหา "หมดแรง" (burnout) และพบว่าการสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามกับการ "หมดแรง" และยังได้ระบุองค์ประกอบย่อยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อภาวะ "หมดแรง" ดังกล่าวคือ การฟัง การให้กำลังใจ การให้คำแนะนำ การคอยเป็นเพื่อน และการช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าแนวคิดด้านการสนับสนุนทางสังคมของนักวิจัยแต่ละคนคล้ายคลึงกัน และมีส่วนที่เหมือนกัน แต่ก็ยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจนแน่นอนลงไป

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับการสนับสนุนทางสังคม

มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงานและการสนับสนุนทางสังคมเป็นจำนวนมาก แต่ก็ยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนเกี่ยวกับกลไกของปฏิสัมพันธ์ระหว่างความกดดันของข้อเรียกร้องจากงานกับการสนับสนุนทางสังคม ปัญหาสำคัญคือการสนับสนุนทางสังคมมีผลโดยตรง หรือโดยอ้อมต่อสุขภาพ

ผลทางตรงหรือผลกระทบที่สำคัญ

การสนับสนุนทางสังคมส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพ โดยทำหน้าที่คล้ายฉนวนป้องกันผลจากความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงาน เครือข่ายทางสังคมช่วยให้ข้อมูลที่จำเป็นหรือส่งผลย้อนกลับให้แก่บุคคลเพื่อให้สามารถต้านทานต่อความกดดันได้ เครือข่ายทางสังคมอาจให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นในการลดความกดดันที่เกิดขึ้น ช่วยให้บุคคลรู้สึกมั่นใจ รู้สึกมีความสำคัญ สามารถควบคุมหรือมีอำนาจเหนือสภาวะแวดล้อมที่บีบคั้นได้ แนวความคิดนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ แบนดูรา (Bandura 1986 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49) เกี่ยวกับอำนาจที่จะควบคุมผลกระทบจากความกดดัน ความเชื่อที่ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นผลกระทบที่สำคัญต่อสุขภาพ ทำให้ดูราวกับว่าการมีสังคมจะทำให้มีสุขภาพที่ดี และการแยกตัวโดดเดี่ยวหรือขาดการสนับสนุนทางสังคมจะทำให้สุขภาพเสื่อม (Cohen และ Syme, 1985 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49) ประเด็นนี้ยังหาข้อสรุปไม่ได้ โดยเฉพาะความกดดันในบางกรณีเช่น การตกงาน การประสบอุบัติเหตุร้ายแรงหรือภัยธรรมชาติ ทำให้บุคคลขาดเครือข่ายทางสังคมได้

ผลทางอ้อม

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการสนับสนุนทางสังคมทำหน้าที่คล้ายกันชน (Buffer) ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน กับความเครียดโดยทำให้บุคคลต่อสู้กับข้อเรียกร้องจากงานได้มากขึ้นหรือทำให้ความเครียดเกิดขึ้นน้อยลง การสนับสนุนจากสังคมน่าจะเกิดขึ้นในรูปของความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม หรือคำแนะนำที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวหรือตอบสนองต่อความกดดันในรูปแบบที่เหมาะสม ร่างกายหลังฮอริโมนที่เป็นผลมาจากความเครียดลดลง

ทฤษฎีอื่นๆ

ที่ผ่านมา นักวิจัยส่วนใหญ่มักกำหนดให้การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่อยู่นิ่งกับที่ (Static factor) นักวิจัยบางกลุ่มได้เสนอว่าการสนับสนุนทางสังคมน่าจะเป็นปัจจัยที่ไม่อยู่นิ่ง (Dynamic) ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา สถานการณ์และประสบการณ์ของบุคคลในแต่ละช่วงของชีวิต (Gottlieb 1983, Cohen and Syme 1985 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49) ลักษณะที่เป็นพลวัตนี้อาจทำให้การสนับสนุนทางสังคมทำหน้าที่แตกต่างกันไปแล้วแต่ลักษณะของวิกฤติที่เกิดขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ในช่วงต้นของวิกฤติ ความช่วยเหลือด้านข้อมูลอาจมีความจำเป็นมากกว่าความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมอื่นๆ แหล่งที่มาของการสนับสนุน ปริมาณและระยะเวลาที่ให้การสนับสนุนล้วนเป็นส่วนประกอบเปลี่ยนแปลงได้ ความกดดันบางอย่างมีผลกระทบโดยตรงต่อลักษณะของความช่วยเหลือ เช่น การเสียชีวิตของสามี ทำให้เครือข่ายทางสังคมของครอบครัวลดลง (พรรคพวงเพื่อนฝูงของสามี) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภรรยาที่มีชีวิตอยู่ (Goldberg และคณะ 1985 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49)

การสนับสนุนทางสังคมหรือเครือข่ายทางสังคมไม่ใช่สิ่งวิเศษที่สามารถลดผลกระทบของความเครียดได้ ในบางกรณีการสนับสนุนทางสังคมอาจไม่ได้ช่วยแก้ปัญหา เช่น ในกรณีของสามีภรรยาที่มีปัญหาในชีวิตสมรส ไม่สามารถหย่าร้างจากกันได้เนื่องจากเป็นทางออกที่ไม่เป็นที่ยอมรับของบรรดาเครือญาติ ทำให้จำต้องเผชิญกับความกดดันในชีวิตคู่ต่อไป จนอาจส่งผลในรูปของความรุนแรง หรือผลทางลบต่อเครือข่ายทางสังคมดังกล่าว (Wilcox 1981 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49)

งานวิจัยจำนวนมากได้ใช้มาตรวจวัดการสนับสนุนทางสังคมในหลายลักษณะ โดยมีความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงที่แตกต่างกันไป ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) ก็เป็นปัญหาสำคัญเพราะส่วนใหญ่ใช้แบบสอบถาม การตอบคำถามที่เป็นนามธรรมทำให้เกิดข้อสงสัยที่ว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยตัวของมันเองหรือความรู้สึกของบุคคลต่อการสนับสนุนทางสังคมกันแน่ที่เป็นตัวตัดสิน เพราะถ้าความรู้สึกของบุคคลเป็นตัวตัดสิน ตัวแปรร่วมตัวที่สาม (Confounder)

เช่น บุคลิกภาพ ก็อาจมีความสัมพันธ์กับทั้งความกดดัน และการสนับสนุนทางสังคม (Turner 1983 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49)

ธอยส์ (Thoits 1982 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49) เสนอแนวคิดในทางกลับกัน (reverse causation) ระหว่างความกดดันกับการสนับสนุนทางสังคม โดยกล่าวว่าภาวะสุขภาพของบุคคลบางอย่างทำให้ญาติมิตรหนีหายหรือจากไป และทำให้บุคคลไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม ดังเช่นที่ Maher (1982 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49) ได้ศึกษาในผู้ป่วยโรคมะเร็ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธอยส์

การสนับสนุนทางสังคมและข้อเรียกร้องจากงาน

โคเฮน และ อาเฮิร์น (Cohen and Ahearn 1980 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับข้อเรียกร้องจากงาน และพบว่า การต่อสู้กับข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์กับวิธีการใช้การสนับสนุนทางสังคมให้มีประสิทธิภาพ การต่อสู้กับข้อเรียกร้องจากงานที่ได้ผลเกิดจากการใช้การสนับสนุนทางสังคมทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ที่ถูกไล่ออกจากงานควรแสวงหาความช่วยเหลือทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านอารมณ์ และการช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม ถึงแม้จะมีผลการศึกษาในเรื่องนี้ไม่มากนัก แต่ก็เป็นที่ยอมรับว่าการสนับสนุนที่เป็นทางการ เช่นการให้ความช่วยเหลือของรัฐบาลแก่ผู้ที่ถูกไล่ออกจากงาน มีประสิทธิภาพเพียงในระยะสั้น และยังอาจก่อให้เกิดผลด้านลบด้วยเช่นการไม่รู้จักช่วยตัวเอง หรือภาวะพึ่งพิง และการไม่นับถือตัวเอง เป็นต้น ส่วนการสนับสนุนที่ไม่เป็นทางการมีความจำเป็นในระยะยาว

ในบางสาขาอาชีพ เช่น งานในประภาคาร พนักงานดับเพลิง หรืออาชีพในพื้นที่ที่ห่างไกลชุมชน เช่น งานขุดเจาะน้ำมัน มีลักษณะเฉพาะของเครือข่ายทางสังคมที่คนในอาชีวดังกล่าวสร้างขึ้นในกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ผูกพันใกล้ชิดกันเหมือนญาติสนิท เนื่องจากความโดดเดี่ยวหรืออันตรายที่เป็นลักษณะเฉพาะของอาชีพ ทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความไว้วางใจ และเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน การสนับสนุนทางสังคมในกลุ่มเพื่อนร่วมงานดังกล่าวมีความเข้มแข็งมาก (Corneil, 1998 : 34.47 - 34.49)

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรของการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวนประมาณ 3,950 คน จากจำนวนสถานประกอบการทั้งสิ้น 79 แห่ง ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนสถานประกอบการจำแนกตามประเภทกิจการและจำนวนลูกจ้าง ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง พ.ศ. 2542

ประเภทกิจการ	จำนวนสถานประกอบการ (แห่ง)	จำนวนลูกจ้าง (คน)
การผลิตอาหาร เครื่องดื่มและยาสูบ	3	> 200
การผลิตสิ่งถักทอ เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ ผลิตภัณฑ์จากหนังสัตว์	4	> 200
การทำป่าไม้ การแปรรูปไม้ การผลิตผลิตภัณฑ์จากไม้	3	50- 200
การผลิตกระดาษ ผลิตภัณฑ์จากกระดาษ และการพิมพ์ต่างๆ	1	50- 200
การผลิตเคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์เคมี น้ำมันปิโตรเลียม ก๊าซ ยางพลาสติก	16	50- 200
การผลิตผลิตภัณฑ์จากแร่โลหะ	2	50- 200
การผลิตโลหะขั้นมูลฐาน	1	> 200
การผลิตผลิตภัณฑ์จากโลหะ การผลิตเครื่องจักรและอุปกรณ์	32	> 200
การผลิต การประกอบ และซ่อมยานพาหนะและอุปกรณ์	13	> 200
การขนส่ง การคมนาคม คลังสินค้า	1	50- 200
ประเภทกิจการอื่นๆ	3	< 50
รวม	79	27,841

ที่มา ดัดแปลงจากรายงานสถิติการประสบันตรรายโดยศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานแหลมฉบัง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานที่ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 450 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยแบ่งสถานประกอบการออกเป็น 3 ประเภทตามจำนวนลูกจ้างทั้งหมด ได้แก่ สถานประกอบการที่มีลูกจ้างน้อยกว่า 50 คน สถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 50 – 200 คน และสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 200 คน ขึ้นไป ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง พ.ศ. 2542 จำแนกขนาดตามจำนวนลูกจ้าง

ขนาดของสถานประกอบการ	จำนวน (แห่ง)
สถานประกอบการที่มีลูกจ้าง < 50 คน	3
สถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 50 – 200 คน	23
สถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 200 คน ขึ้นไป	53
รวม	79

ที่มา ดัดแปลงจากรายงานสถิติการประสบอันตรายโดยศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานแหลมฉบัง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.2.1 ที่มาของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้แปลมาจากแบบประเมินสภาพทางจิตวิทยาสังคมในการทำงาน (Psychosocial Working Condition Questionnaire: PWC) ของ วินเดอร์ซาล-เบซิล และคณะ (Winderzal-Bazyl and Cieslak 2000) ซึ่งต้นฉบับมีองค์ประกอบหลัก 5 ส่วน ซึ่งได้แก่ (1) ข้อเรียกร้องจากงาน (2) การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน (3) การสนับสนุนทางสังคม (4) ความอยู่ดี และ (5) ความประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลง โดยที่องค์ประกอบทั้งห้าส่วนมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล กล่าวคือ องค์ประกอบที่ 1 และ 2 และ 3 เป็นองค์ประกอบที่เป็นเหตุ ส่วนองค์ประกอบที่ 4 และ 5 เป็นองค์ประกอบที่เป็นผล ทั้งหมดมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 114 ข้อ แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการเครื่องมือที่ใช้ง่าย สามารถใช้ได้บ่อยครั้ง และใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามไม่มากเกินไปนัก ซึ่งข้อคำถามไม่ควรจะเกิน 60-70 ข้อ โดยที่ยังคงไว้ซึ่งจำนวนข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบตามต้นฉบับ ผู้วิจัยเห็นว่องค์ประกอบหลักของ PWC ในส่วนที่เป็นผล (ความอยู่ดี และความประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลง) เป็นเพียงองค์ประกอบที่ยืนยันปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เป็นสาเหตุ (ข้อเรียกร้องจากงาน การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม) ดังนั้นจึงได้ตัด

องค์ประกอบในส่วนที่เป็นผลออกไปเพื่อให้เหลือข้อคำถามน้อยลง ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วน สอดคล้องกับสมมติฐาน Demand - Control and Social Support ของ Karasek และ Theorell (Karasek and Theorell 1990) องค์ประกอบหลักทั้ง 3 ส่วนยังมีองค์ประกอบย่อยอีก 7 ส่วน ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 องค์ประกอบหลักและจำนวนข้อคำถาม

หลัก	องค์ประกอบ		จำนวนข้อคำถาม
	หลัก	ย่อย	
ข้อเรียกร้องจากงาน	ข้อเรียกร้องทางสติปัญญา	9	
	ข้อเรียกร้องทางจิตกายภาพ	9	
	ข้อเรียกร้องทางบทบาท	7	
อำนาจการตัดสินใจในงาน	การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน	10	
	การควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน	10	
การสนับสนุนจากสังคม	การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	8	
	การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	8	

หลังจากตัดองค์ประกอบที่ไม่ต้องการออกแล้ว แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ มีจำนวนข้อคำถามรวม 71 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีข้อคำถาม 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงาน มีข้อคำถาม 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน มีข้อคำถาม 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 การสนับสนุนทางสังคม มีข้อคำถาม 16 ข้อ

3.2.2 ค่าคะแนนและการแปลค่าความหมายค่าคะแนน

3.2.2.1 ระดับคะแนน แบบสอบถามมีลักษณะของข้อคำถาม 2 ลักษณะคือ

- ข้อคำถามเชิงบวก คะแนนจะเรียงจาก 1,2,3,4,5

- ข้อคำถามเชิงลบ คะแนนจะเรียงจาก 5,4,3,2,1

3.2.2.2 คะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบ คือคะแนนที่ได้จากการรวมค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อ แล้วหารด้วยจำนวนข้อในองค์ประกอบนั้นๆ คะแนนที่ได้จะอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5

3.2.2.3 ระดับความเครียดจากงาน ตัดสินจากค่าคะแนนในข้อ 3.2.2.2 โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ตามแนวคิดจาก Demand - Control and Support Model ดังต่อไปนี้

(1.) กลุ่มที่มีระดับความเครียดต่ำ คือกลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบ ด้านข้อเรียกร้องจากงาน และด้านอำนาจในการตัดสินใจในงาน น้อยกว่า 3 รวมทั้งกลุ่มที่มีระดับความเครียดสูงที่มีคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม ตั้งแต่ 3 ขึ้นไป

(2.) กลุ่มที่มีระดับความเครียดสูง คือกลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงาน ตั้งแต่ 3 ขึ้นไป แต่ได้คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านอำนาจในการตัดสินใจในงานและด้านการสนับสนุนทางสังคม น้อยกว่า 3

(3.) กลุ่มที่ทำงานในลักษณะเชิงรุก (Active Jobs) คือกลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงานและด้านอำนาจในการตัดสินใจในงาน ตั้งแต่ 3 ขึ้นไป

(4.) กลุ่มที่ทำงานในลักษณะเชิงรับ (Passive Jobs) คือกลุ่มที่ได้คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงานและด้านอำนาจในการตัดสินใจในงานน้อยกว่า 3

3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.2.3.1 การแปลแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้แปลแบบสอบถามจากต้นฉบับภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจพิจารณา จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วแปลแบบสอบถามย้อนกลับเป็นภาษาอังกฤษ (back translation) พิจารณาเปรียบเทียบกับต้นฉบับแล้วปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง

3.2.3.2 การทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach 1990) และหาค่าความเที่ยงของเพียร์สัน (Pearson's test-retest reliability) โดยใช้โปรแกรม SPSS PC Version ผลการทดสอบค่าความเที่ยงแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6. ผลการทดสอบความเที่ยงด้วย Cronbach's ALPHA และ Pearson's Product Moment Correlation

องค์ประกอบ	จำนวน ข้อคำถาม	Cronbach's ALPHA	Pearson's r
ข้อเรียกร้องจากงาน	25	0.77	0.86
ข้อเรียกร้องทางสติปัญญา	9	0.69	0.81
ข้อเรียกร้องทางจิตตกายภาพ	9	0.64	0.91
ข้อเรียกร้องทางบทบาทฯ	7	0.52	0.60
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน	20	0.84	0.89
พฤติกรรมในการทำงาน	10	0.76	0.86
ความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน	10	0.77	0.84
การสนับสนุนทางสังคม	16	0.93	0.93
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	8	0.93	0.96
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	8	0.89	0.85

3.3 การเก็บข้อมูล

3.2.1 ประสานงานกับโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับการสุ่มให้เป็นตัวอย่างไม่ในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 9 แห่ง

3.2.2 ส่งแบบสอบถามให้กับแผนกบุคคลของโรงงานเพื่อแจกจ่ายให้กับพนักงานที่ทำงานในสำนักงานทุกคน โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 450 ฉบับ

3.2.3 รับแบบสอบถามคืน โดยได้รับคืนทั้งสิ้น 432 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในลักษณะต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาลักษณะทางประชากรสังคมของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ในรูปของ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น

3.4.2 ศึกษาระดับขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม ใน 3 องค์ประกอบคือ ข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจการตัดสินใจในงาน และ การสนับสนุนทางสังคม ในรูปของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละองค์ประกอบ

3.4.3 ศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยา
สัมพันธ์กับตัวแปรอิสระต่างๆ

3.4.4 ศึกษาผลที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาลังคม โดยใช้
ความสัมพันธ์ของค่าคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ระดับความเครียดจาก
การทำงาน ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับความเครียดต่ำ กลุ่มที่มีระดับความเครียดสูง และลักษณะงาน
ได้แก่ กลุ่มงานในลักษณะเชิงรุก (Active Jobs) และกลุ่มงานในลักษณะเชิงรับ (Passive Jobs)
โดยใช้ค่าระดับคะแนน และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 3 ในข้อ 3.4.2 ตามแนวคิดจาก
Demand - Control and Support Model

3.4.5 ศึกษาความสัมพันธ์ของผลที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทาง
จิตวิทยาลังคมกับตัวแปรอิสระต่างๆ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ผลการวัดองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม

2.1 ด้านข้อเรียกร้องจากงาน

2.2 ด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน

2.3 ด้านการสนับสนุนทางสังคม

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบด้านจิตวิทยาสังคมกับตัวแปรอิสระต่างๆ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคมและความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระต่างๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ลักษณะทางประชากรสังคม

จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีอัตราส่วนเพศหญิงต่อเพศชายเท่ากับ 1.2 ต่อ 1.0 มีอายุเฉลี่ย 29.17 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับ ปวส. และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.9 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาและ ปวช. ร้อยละ 19.8 ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน จำแนกตามลักษณะของประชากรสังคม

ลักษณะทางด้านประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	185	44.8
หญิง	228	55.2
อัตราส่วนหญิง : ชาย 1.2 : 1		
รวม	418	100.0

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามลักษณะของประชากรสังคม (ต่อ)

ลักษณะทางด้านประชากร	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	2	0.5
20 - 29 ปี	237	56.4
30 - 39 ปี	170	40.5
40 - 49 ปี	10	2.4
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	1	0.2
ค่าเฉลี่ย 29.17 ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน 5.04		
รวม	420	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	0.7
มัธยมศึกษา และ ปวช.	85	19.9
ปวส. และปริญญาตรี	325	75.9
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.5
รวม	428	100.0

1.2 คุณลักษณะเฉพาะในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมฯ เฉลี่ย 5.33 ปี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งรับผิดชอบในระดับพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 79.8 รองลงมา มีตำแหน่งรับผิดชอบเป็นผู้บริหารในระดับกลาง ร้อยละ 12.2 และมีตำแหน่งรับผิดชอบเป็นผู้บริหารระดับสูง ร้อยละ 8.0 โดยมีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบเฉลี่ย 3.76 ปี ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามลักษณะการทำงาน

ลักษณะการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	77	18.2
2 - 4 ปี	138	32.6
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	208	49.2
ค่าเฉลี่ย 5.33 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.72		
รวม	423	100.0

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามลักษณะการทำงาน (ต่อ)

ลักษณะการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับของตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ		
ผู้บริหารระดับสูง	33	8.0
ผู้บริหารระดับกลาง	50	12.2
ระดับพนักงานปฏิบัติการ	327	79.8
รวม	410	100.0
ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	99	23.6
2 - 4 ปี	191	45.6
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	129	30.8
ค่าเฉลี่ย 3.76 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.69	
รวม	419	100.0

การศึกษาคั้งนี้ พบว่าพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ ในตำแหน่งหน้าที่ผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปวส.และปริญญาตรี ร้อยละ 87.88 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่รับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ผู้บริหารระดับกลาง ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปวส. และปริญญาตรี ร้อยละ 56.0 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ ปวช. ร้อยละ 36.0 เช่นเดียวกับพนักงานในระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปวส.และปริญญาตรี ร้อยละ 76.85 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและ ปวช. ร้อยละ 20.06 ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามวุฒิการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

วุฒิการศึกษา	ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ					
	ผู้บริหารระดับสูง		ผู้บริหารระดับกลาง		พนักงานฯ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0.00	1	2.00	2	0.62
มัธยมศึกษาและปวช.	0	0.00	18	36.00	65	20.06
ปวส.และปริญญาตรี	29	87.88	28	56.00	249	76.85
สูงกว่าปริญญาตรี	4	12.12	3	6.00	8	2.47
รวม	33	100.00	50	100.00	324	100.00

การศึกษานี้ พบว่าพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ ในตำแหน่งที่รับผิดชอบต่างๆ มีระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 2-4 ปี กล่าวคือ ผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง 2-4 ปี ร้อยละ 37.5 รองลงมาอยู่ในตำแหน่ง 0-1 ปี ร้อยละ 34.38 ผู้บริหารระดับกลางอยู่ในตำแหน่งในตำแหน่ง 2-4 ปี ร้อยละ 46.0 รองลงมาอยู่ในตำแหน่ง 0-1 ปี ร้อยละ 38.0 สำหรับระดับปฏิบัติการอยู่ในตำแหน่ง 2-4 ปี ร้อยละ 45.11 รองลงมาอยู่ในตำแหน่ง 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29.97 ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่ง

ระยะเวลาทำงานในตำแหน่ง	ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ					
	ผู้บริหารระดับสูง		ผู้บริหารระดับกลาง		พนักงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
0-1 ปี	11	34.38	8	16.00	79	24.92
2-4 ปี	12	37.50	23	46.00	143	45.11
5 ปีขึ้นไป	9	28.12	19	38.00	95	29.97
รวม	32	100.00	50	100.00	317	100.00

1.3 สภาวะการเจ็บป่วย

จากการศึกษาพบว่าในรอบปีที่ผ่านมาพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ มีภาวะการเจ็บป่วยจนถึงขั้นหยุดงาน เฉลี่ย 2.19 วัน ร้อยละ 53.6 ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 84.4 สำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 15.5 จำแนกเป็นโรคประจำตัวจากที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความเครียด ได้แก่ โรคกระเพาะอาหาร ไมเกรน ความดันโลหิตสูง ปวดหลัง โรคภูมิแพ้ และ หอบหืด ร้อยละ 13.2 โรคติดเชื้อ เช่น ฆ่าตัวตักเสบ ทอมซินอักเสบ เป็นต้น (ร้อยละ 1.6) และโรคอื่นๆ ได้แก่ โรคตับ ต่อมธัยรอยด์ ร้อยละ 0.7 ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามสภาวะการเจ็บป่วย

สภาวะสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่เจ็บป่วยจนถึงกับต้องหยุดทำงาน		
ไม่ป่วย	196	46.4
1 - 3 วัน	149	35.3
4 - 7 วัน	54	12.8
ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป	23	5.5
ค่าเฉลี่ย 2.19 วัน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.36	
รวม	422	100.0

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามสภาวะการเจ็บป่วย

สภาวะสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โรคประจำตัว		
ไม่มีโรคประจำตัว	363	84.4
ไมเกรน, ภาวะแพ้ลำไส้, ความดัน, ปวดหลัง, ภูมิแพ้, หอบ	57	13.2
มาตาอักเสบ, ทอมซินอักเสบ, ท้องเสีย, ไซนัสอักเสบ, หวัด	7	1.6
โรคตับ, รัยรอยด์	3	0.7
รวม	430	100.0

จากการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ รับผิดชอบในตำแหน่งผู้
บริหารระดับต่างๆ ส่วนใหญ่จะไม่เคยป่วย โดยส่วนที่ป่วยจะมีระยะเวลาในการป่วย 1-3 วัน กล่าว
คือ ผู้บริหารระดับสูง ส่วนใหญ่ไม่เคยป่วย ร้อยละ 54.55 และส่วนที่ป่วยจะมีระยะเวลาในการป่วย
1-3 วัน ร้อยละ 39.39 พนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ รับผิดชอบในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง
ส่วนใหญ่ไม่เคยป่วย ร้อยละ 44.0 และส่วนที่ป่วยจะมีระยะเวลาในการป่วย 1-3 วัน ร้อยละ 42.0
และพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่เคยป่วย ร้อยละ 47.17 และส่วนที่ป่วยมีระยะเวลาใน
การป่วย 1-3 วัน (ร้อยละ 33.65) ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและ
ระยะเวลาในการเจ็บป่วย

ระยะเวลาการเจ็บป่วย	ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ					
	ผู้บริหารระดับสูง		ผู้บริหารระดับกลาง		พนักงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยเจ็บป่วย	18	54.55	22	44.00	150	47.17
ป่วย 1-3 วัน	13	39.39	21	42.00	107	33.65
ป่วย 4-7 วัน	1	3.03	5	10.00	42	13.21
มากกว่า 7 วัน	1	3.03	2	4.00	19	5.97
รวม	33	100.00	50	100.00	318	100.00

จากการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ รับผิดชอบในตำแหน่งผู้บริหาร
ระดับต่างๆ ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว โดยส่วนที่มีโรคประจำตัวจะเป็นโรคที่เกี่ยวกับความเครียด
กล่าวคือ ผู้บริหารระดับสูง ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 78.79 และส่วนที่มีโรคประจำตัวเป็นโรค
ที่เกี่ยวกับความเครียด ร้อยละ 18.18 พนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ รับผิดชอบในตำแหน่งผู้บริหาร
ระดับกลางส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 75.51 และส่วนที่มีโรคประจำตัวเกี่ยวกับความเครียด

ร้อยละ 20.41 รองลงมาเป็นโรคเกี่ยวกับโรคติดเชื้อ ร้อยละ 4.08 พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 86.81 และส่วนที่มีโรคประจำตัวเกี่ยวกับความเครียด ร้อยละ 11.35 รองลงมา เป็นโรคติดเชื้อ ร้อยละ 1.53 ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและโรคประจำตัว

วุฒิการศึกษา	ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ					
	ผู้บริหารระดับสูง		ผู้บริหารระดับกลาง		พนักงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีโรคประจำตัว	26	78.79	37	75.51	283	86.81
โรคเกี่ยวกับความเครียด	6	18.18	10	20.41	37	11.35
โรคติดเชื้อ	0	0.00	2	4.08	5	1.53
โรคอื่น	1	3.03	0	0.00	1	0.31
รวม	33	100.00	49	100.00	326	100.00

ส่วนที่ 2 ผลการวัดองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม

2.1 ด้านข้อเรียกร้องจากงาน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ แสดงการรับรู้เกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงานในภาพรวมระดับปานกลางที่คะแนนเฉลี่ย 3.14 ค่าต่ำสุด 1.64 และสูงสุด 4.60 โดยส่วนใหญ่อยู่ที่คะแนนระหว่าง 3.00-3.99 (ร้อยละ 64.9) รองลงมาที่คะแนนระหว่าง 2.00-2.99 (ร้อยละ 32.8)

คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงาน สามารถจำแนกออกเป็นองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

(1) ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยส่วนใหญ่อยู่ที่คะแนนระหว่าง 3.00-3.99 (ร้อยละ 65.1) รองลงมาที่ระดับคะแนนระหว่าง 2.00-2.99 (ร้อยละ 29.5)

(2) ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.43 โดยส่วนใหญ่อยู่ที่คะแนนระหว่าง 3.00-3.99 (ร้อยละ 68.9) รองลงมาที่คะแนนระหว่าง 2.00-2.99 (ร้อยละ 17.6)

(3) ข้อเรียกร้องจากบทบาทที่ด้านความขัดแย้งและความรับผิดชอบที่มากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.73 โดยส่วนใหญ่อยู่ที่คะแนนระหว่าง 2.00-2.99 (ร้อยละ 62.0) รองลงมาที่คะแนนระหว่าง 3.00-3.99 (ร้อยละ 31.5) รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามคะแนนองค์ประกอบด้าน
ข้อเรียกร้องจากงาน

องค์ประกอบที่วัด	ระดับคะแนน				
	1.00-1.99	2.00-2.99	3.00-3.99	4.00-4.99	5.00
ข้อเรียกร้องจากงาน	0.3 (1)	32.8 (130)	64.9 (257)	2.0 (8)	0.0 (0)
	ค่าเฉลี่ย 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 ค่าต่ำสุด 1.64 ค่าสูงสุด 4.6				
ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา	1.0 (4)	29.5 (121)	65.1 (267)	4.4 (18)	0.0 (0)
	ค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 ค่าต่ำสุด 1.33 ค่าสูงสุด 4.78				
ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ	0.2 (1)	17.6 (75)	68.9 (293)	13.2 (56)	0.0 (0)
	ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.5 ค่าต่ำสุด 1.11 ค่าสูงสุด 4.89				
ข้อเรียกร้องจากบทบาทที่ขัดแย้งฯ	4.8 (20)	62.0 (258)	31.5 (131)	1.7 (7)	0.0 (0)
	ค่าเฉลี่ย 2.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ค่าต่ำสุด 1.43 ค่าสูงสุด 4.71				

2.2 ด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ แสดงการรับรู้เกี่ยวกับการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจของภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 3.37 โดยมีค่าต่ำสุด 1.95 และสูงสุด 4.65 โดยส่วนใหญ่อยู่ที่คะแนน 3.00-3.99 (ร้อยละ 75.5) รองลงมาอยู่ที่คะแนนระหว่าง 2.00-2.99 (ร้อยละ 17.3)

คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานสามารถจำแนกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

(1) การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.07 โดยส่วนใหญ่มีคะแนนระหว่าง 3.00-3.99 (ร้อยละ 51.8) รองลงมาที่คะแนนระหว่าง 2.00-2.99 (ร้อยละ 39.5)

(2) การควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.68 โดยส่วนใหญ่มีคะแนนระหว่าง 3.00-3.99 (ร้อยละ 68.6) และรองลงมาที่คะแนนระหว่าง 4.00-4.99 (ร้อยละ 26.4) รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามคะแนนองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน

องค์ประกอบที่วัด	ระดับคะแนน				
	1.00-1.99	2.00-2.99	3.00-3.99	4.00-4.99	5.00
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน	0.2 (1)	17.3 (72)	75.5 (315)	7.0 (29)	0.0 (0)
	ค่าเฉลี่ย 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 ค่าต่ำสุด 1.95 ค่าสูงสุด 4.65				
การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน	2.4 (10)	39.5 (168)	51.8 (220)	6.4 (27)	0.0 (0)
	ค่าเฉลี่ย 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ค่าต่ำสุด 1.50 ค่าสูงสุด 4.70				
การควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน	0.0 (0)	5.0 (21)	68.6 (289)	26.4 (111)	0.0 (0)
	ค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 ค่าต่ำสุด 2.10 ค่าสูงสุด 4.90				

2.3 ด้านการสนับสนุนทางสังคม

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ แสดงการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเท่ากับ 3.14 โดยค่าต่ำสุดเท่ากับ 1.25 และสูงสุด เท่ากับ 5.00 โดยส่วนใหญ่มีคะแนนระหว่าง 3.00-3.99 (ร้อยละ 58.3) รองลงมา มีคะแนนระหว่าง 2.00-2.99 (ร้อยละ 29.7)

คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม สามารถจำแนกเป็นองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ ได้แก่

(1) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.19 โดยส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับคะแนน 3.00-3.99 (ร้อยละ 52.3) รองลงมาอยู่ที่ระดับคะแนนระหว่าง 2.00-2.99 (ร้อยละ 25.7)

(2) ส่วนการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 3.09 โดยส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับคะแนน 3.00-3.99 (ร้อยละ 60.1) รองลงมาอยู่ที่คะแนนระหว่าง 2.00-2.99 (ร้อยละ 27.7) รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามคะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม

องค์ประกอบที่วัด	ระดับคะแนน				
	1.00-1.99	2.00-2.99	3.00-3.99	4.00-4.99	5.00
การสนับสนุนทางสังคม	4.0 (17)	29.7 (127)	58.3 (249)	7.7 (33)	0.2 (1)
	ค่าเฉลี่ย 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ค่าต่ำสุด 1.25 ค่าสูงสุด 5.00				
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	7.5 (32)	25.7 (110)	52.3 (224)	13.8 (59)	0.7 (3)
	ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ค่าต่ำสุด 1.00 ค่าสูงสุด 5.00				
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	5.1 (22)	27.7 (119)	60.1 (258)	6.8 (29)	0.2 (1)
	ค่าเฉลี่ย 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 ค่าต่ำสุด 1.00 ค่าสูงสุด 5.00				

ส่วนที่ 3 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคมกับตัวแปรอิสระต่างๆ

3.1 ด้านข้อเรียกร้องจากงาน

3.1.1 เพศ

การศึกษาพบว่าในบรรดาเพศชายมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนข้อเรียกร้องจากงาน แตกต่างจากเพศหญิง ที่ $p\text{-value} < 0.001$ โดยสามารถจำแนกเป็นความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา ด้านจิตตกายภาพ ด้านบทบาทที่ขัดแย้งและปริมาณงานที่มากเกินไป ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงาน กับ เพศ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
ข้อเรียกร้องจากงาน					
ชาย	170	3.24	0.36	5.78*	0.0000
หญิง	209	3.03	0.35		
ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา					
ชาย	176	3.30	0.49	5.49*	0.0000
หญิง	215	3.04	0.45		

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงาน กับ เพศ (ต่อ)

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ					
ชาย	183	3.54	0.49	4.70*	0.0000
หญิง	215	3.04	0.64		
ข้อเรียกร้องด้านบทบาทฯ					
ชาย	176	2.83	0.55	3.61	0.0003
หญิง	220	3.32	0.45		

3.1.2 อายุ

การศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนข้อเรียกร้องจากงานโดยภาพรวมขององค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบในกลุ่มอายุ 18-29 ปี และ กลุ่มอายุ 30-52 ปี ไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบย่อยด้านข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ชัดเจนๆ ในกลุ่มอายุ 18-29 ปี กับ กลุ่มอายุ 30-52 ปี ที่ $p\text{-value} < 0.01$ และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบย่อยด้านข้อเรียกร้องด้านสติปัญญาในกลุ่มอายุ 18-29 ปี กับ กลุ่มอายุ 30-52 ปี ที่ $p\text{-value} < 0.05$ ส่วนขององค์ประกอบย่อยด้านข้อเรียกร้องทางด้านบทบาทที่ชัดเจนๆ ไม่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอายุ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงาน กับ อายุ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
ข้อเรียกร้องจากงาน					
18 - 29 ปี	218	3.13	0.38	-0.34	0.7376
30 - 52 ปี	167	3.14	0.39		
ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา					
18 - 29 ปี	226	3.11	0.51	-2.46*	0.0143
30 - 52 ปี	173	3.23	0.46		
ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ					
18 - 29 ปี	235	3.42	0.51	-0.52	0.6051
30 - 52 ปี	178	3.45	0.50		
ข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ชัดเจนๆ					
18 - 29 ปี	232	2.79	0.50	3.00*	0.0029
30 - 52 ปี	172	2.64	0.52		

3.1.3 ระดับของการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมไม่มีความแตกต่างในทุกระดับการศึกษา แต่จะพบความแตกต่างที่คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบย่อยด้านข้อเรียกร้องสติปัญญา และ ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ ที่ $p\text{-value} < 0.10$ โดยที่การศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและปวช. จะมีคะแนนเฉลี่ยฯ แตกต่างจากการศึกษาระดับปวส.และปริญญาตรี รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบข้อเรียกร้องจากงาน กับ ระดับการศึกษา

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
ข้อเรียกร้องจากงาน					
ประถมศึกษา	2	3.12	0.06	0.27	0.8447
มัธยมศึกษาและ ปวช.	80	3.17	0.34		
ปวส. และปริญญาตรี	296	3.13	0.39		
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.16	0.38		
ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา					
ประถมศึกษา	2	3.22	0.16	2.29	0.0782
มัธยมศึกษาและ ปวช.	80	3.06	0.50		
ปวส. และปริญญาตรี	310	3.19	0.49		
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.36	0.51		
ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ					
ประถมศึกษา	3	3.19	0.26	2.28	0.0787
มัธยมศึกษาและ ปวช.	83	3.54	0.43		
ปวส. และปริญญาตรี	320	3.41	0.52		
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.27	0.43		
ข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ขัดแย้งฯ					
ประถมศึกษา	3	2.48	0.41	1.30	0.2746
มัธยมศึกษาและ ปวช.	83	2.82	0.49		
ปวส. และปริญญาตรี	311	2.70	0.52		
สูงกว่าปริญญาตรี	15	2.76	0.56		

3.1.4 ระยะเวลาการทำงานในสถานประกอบการ

จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมไม่มีความแตกต่างในทุกระดับการศึกษา แต่จะพบความแตกต่างที่คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบย่อยข้อเรียกร้องด้านสถิติปัญหาที่ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน แตกต่างกันที่ $p\text{-value} < 0.05$ โดยพบความแตกต่างที่ระยะเวลาทำงาน 0-1 ปี แตกต่างจากระยะเวลาการทำงาน 5 ปี ขึ้นไป ที่ $p\text{-value} < 0.05$ และแตกต่างจากระยะเวลาการทำงาน 2-4 ปี ที่ $p\text{-value} < 0.01$ และพบความแตกต่างที่คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบย่อยข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ขัดแย้งๆ ที่ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน แตกต่างที่ $p\text{-value} < 0.0001$ โดยพบความแตกต่างที่ระยะเวลาทำงาน 0-1 ปี แตกต่างจากระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ที่ $p\text{-value} < 0.01$ และแตกต่างจากระยะเวลาการทำงาน 2-4 ปี ที่ $p\text{-value} < 0.05$ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบข้อเรียกร้องจากงาน กับ ระยะเวลาการทำงานในสถานประกอบการ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
ข้อเรียกร้องจากงาน					
0-1 ปี	74	3.19	0.38	1.40	0.2482
2-4 ปี	126	3.10	0.40		
5 ปี ขึ้นไป	188	3.14	0.37		
ข้อเรียกร้องด้านสถิติปัญหา					
0-1 ปี	75	3.24	0.49	3.73*	0.0247
2-4 ปี	131	3.22	0.59		
5 ปี ขึ้นไป	195	3.20	0.49		
ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ					
0-1 ปี	77	3.44	0.55	1.18	0.3087
2-4 ปี	137	3.37	0.51		
5 ปี ขึ้นไป	202	3.46	0.49		
ข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ขัดแย้งๆ					
0-1 ปี	76	2.86	0.50	7.20*	0.0008
2-4 ปี	133	2.79	0.51		
5 ปี ขึ้นไป	199	2.64	0.49		

3.1.5 ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมมีความแตกต่างในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ที่ $p\text{-value} < 0.01$ จำแนกเป็นความแตกต่างตามองค์ประกอบย่อยทั้ง 3 องค์ประกอบได้ดังนี้ องค์ประกอบข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา มีคะแนนเฉลี่ยที่แตกต่างตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ที่ $p\text{-value} < 0.001$ องค์ประกอบข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ มีคะแนนเฉลี่ยที่แตกต่างตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ที่ $p\text{-value} < 0.01$ องค์ประกอบข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ชัดเจนๆ มีคะแนนเฉลี่ยที่แตกต่างตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ที่ $p\text{-value} < 0.10$ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบข้อเรียกร้องจากงาน กับ ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
ข้อเรียกร้องจากงาน					
ผู้บริหารระดับของสูง	30	3.13	0.40	4.85*	0.0083
ผู้บริหารระดับของกลาง	48	3.29	0.34		
พนักงาน	299	3.11	0.38		
ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา					
ผู้บริหารระดับของสูง	32	3.44	0.48	8.52*	0.0002
ผู้บริหารระดับของกลาง	48	3.31	0.40		
พนักงาน	310	3.12	0.50		
ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ					
ผู้บริหารระดับของสูง	33	3.42	0.61	6.62*	0.0015
ผู้บริหารระดับของกลาง	50	3.67	.040		
พนักงาน	321	3.39	0.50		
ข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ชัดเจนๆ					
ผู้บริหารระดับของสูง	31	2.53	0.58	2.59	0.0759
ผู้บริหารระดับของกลาง	50	3.37	0.53		
พนักงาน	316	2.74	0.50		

3.1.6 ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมไม่มีความแตกต่างในทุกระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ แต่จะพบความแตกต่างที่คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบย่อยด้านบทบาทที่ชัดเจนๆ จะมีความแตกต่างในระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่ $p\text{-value} < 0.05$ ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบข้อเรียกร้องจากงาน กับ ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
ข้อเรียกร้องจากงาน					
0-1 ปี	90	3.17	0.34	0.46	0.6332
2-4 ปี	176	3.13	0.40		
5 ปี ขึ้นไป	119	3.12	0.37		
ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา					
0-1 ปี	95	3.20	0.48	0.52	0.5971
2-4 ปี	179	3.14	0.51		
5 ปี ขึ้นไป	124	3.17	0.48		
ข้อเรียกร้องด้านจิตตภาพ					
0-1 ปี	97	3.44	0.49	0.07	0.9326
2-4 ปี	188	3.41	0.53		
5 ปี ขึ้นไป	127	3.43	0.48		
ข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ชัดเจนๆ					
0-1 ปี	94	2.81	0.45	3.66*	0.0267
2-4 ปี	187	2.75	0.54		
5 ปี ขึ้นไป	126	2.63	0.49		

3.1.7 การเจ็บป่วย

จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมไม่มีความแตกต่างในภาวะการเคยป่วยหรือไม่เคยป่วย รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 23.

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบข้อเรียกร้องจากงาน กับ การเจ็บป่วย

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
ข้อเรียกร้องจากงาน					
ไม่เคยเจ็บป่วย	181	3.15	0.38	0.65	0.5183
เคยเจ็บป่วย	207	3.12	0.38		
ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา					
ไม่เคยเจ็บป่วย	187	3.20	0.50	1.10	0.2699
เคยเจ็บป่วย	213	3.14	0.49		
ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ					
ไม่เคยเจ็บป่วย	193	3.45	0.50	0.91	0.3634
เคยเจ็บป่วย	222	3.40	0.51		
ข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ขัดแย้งฯ					
ไม่เคยเจ็บป่วย	189	2.73	0.54	-0.15	0.8843
เคยเจ็บป่วย	219	2.73	0.48		

3.1.8 ระยะเวลาการเจ็บป่วย

จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างในทุกระยะเวลาการเจ็บป่วย รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 24.

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบข้อเรียกร้องจากงาน กับ ระยะเวลาการเจ็บป่วย

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
ข้อเรียกร้องจากงาน					
ไม่ป่วย	181	3.15	0.38	0.17	0.9195
1 - 3 วัน	138	3.12	0.36		
4 - 7 วัน	48	3.13	0.39		
ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป	21	3.14	0.50		
ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา					
ไม่ป่วย	187	3.20	0.50	0.46	0.7109
1 - 3 วัน	140	3.14	0.47		
4 - 7 วัน	50	3.13	0.56		
ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป	23	3.18	0.52		

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบข้อเรียกร้องจากงาน กับ ระยะเวลาการเจ็บป่วย (ต่อ)

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ					
ไม่ป่วย	193	3.45	0.50	0.36	0.7804
1 - 3 วัน	147	3.39	0.48		
4 - 7 วัน	53	3.43	0.55		
ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป	22	3.41	0.63		
ข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ขัดแย้ง					
ไม่ป่วย	189	2.73	0.54	0.11	0.9564
1 - 3 วัน	147	2.73	0.47		
4 - 7 วัน	50	2.77	0.46		
ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป	22	2.70	0.61		

3.1.9 โรคประจำตัว

จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงาน โดยรวมไม่มีความแตกต่างกับการมีหรือไม่มีโรคประจำตัว รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย
องค์ประกอบข้อเรียกร้องจากงาน กับ การมีโรคประจำตัว

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
ข้อเรียกร้องจากงาน					
ไม่มีโรคประจำตัว	333	3.13	0.38	-0.75	0.4523
มีโรคประจำตัว	62	3.17	0.40		
ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา					
ไม่มีโรคประจำตัว	345	3.17	0.62	1.92	0.5581
มีโรคประจำตัว	63	3.20	0.54		
ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ					
ไม่มีโรคประจำตัว	359	3.43	.050	0.38	0.7059
มีโรคประจำตัว	65	3.41	0.51		
ข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ขัดแย้ง					
ไม่มีโรคประจำตัว	348	2.71	0.51	-1.67	0.0952
มีโรคประจำตัว	66	2.82	0.51		

3.1.10 ชนิดของโรคประจำตัว

จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงาน โดยรวมมีความแตกต่างกันในชนิดโรคประจำตัวอย่างน้อย 1 ชนิด ที่ $p\text{-value} < 0.10$ และมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนองค์ประกอบย่อยข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพที่ชนิดของโรค อย่างน้อย 1 ชนิด ที่ $p\text{-value} < 0.05$ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย คะแนนองค์ประกอบข้อเรียกร้องจากงาน กับ ชนิดของโรคประจำตัว

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
ข้อเรียกร้องในงาน					
ไม่มีโรคประจำตัว	333	3.13	0.38	1.64	0.1804
โรคเกี่ยวกับความเครียด	53	3.13	0.36		
โรคติดเชื้	6	3.47	0.68		
โรคอื่น ๆ	3	3.19	0.26		
ข้อเรียกร้องด้านสติปัญญา					
ไม่มีโรคประจำตัว	345	3.16	0.48	1.49	0.2180
โรคเกี่ยวกับความเครียด	54	3.15	0.51		
โรคติดเชื้	6	3.52	0.73		
โรคอื่น ๆ	3	3.48	0.36		
ข้อเรียกร้องด้านจิตตกายภาพ					
ไม่มีโรคประจำตัว	359	3.43	0.50	2.08	0.1029
โรคเกี่ยวกับความเครียด	55	3.37	0.49		
โรคติดเชื้	7	3.81	0.49		
โรคอื่น ๆ	3	3.07	0.53		
ข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ขัดแย้งฯ					
ไม่มีโรคประจำตัว	348	2.71	0.51	1.27	0.2844
โรคเกี่ยวกับความเครียด	56	2.80	0.45		
โรคติดเชื้	7	2.98	0.88		
โรคอื่น ๆ	3	2.95	0.54		

3.2 องค์ประกอบการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน

3.2.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่าเพศชาย มีความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน แตกต่างจากเพศหญิง ที่ $p\text{-value} < 0.05$ โดยมีความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของการควบคุมความสามารถในการทำงาน ที่ $p\text{-value} < 0.01$ ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ เพศ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน					
ชาย	178	3.42	0.42	2.28*	0.0232
หญิง	220	3.32	0.45		
การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน					
ชาย	180	3.11	0.56	1.47	0.1410
หญิง	226	3.03	0.55		
การควบคุมความสามารถ					
ชาย	180	3.74	0.42	2.65*	0.0084
หญิง	222	3.62	0.46		

3.2.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน มีความแตกต่างกันในกลุ่มอายุที่ต่างกัน ที่ $p\text{-value} < 0.001$ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ อายุ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน					
18 - 29 ปี	230	3.29	0.44	-4.31*	0.0000
30 - 52 ปี	175	3.48	0.43		
การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน					
18 - 29 ปี	236	2.98	0.55	-3.66*	0.0003
30 - 52 ปี	177	3.18	0.54		
การควบคุมความสามารถฯ					
18 - 29 ปี	232	3.61	0.46	-3.57*	0.0004
30 - 52 ปี	177	3.77	0.44		

3.2.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานโดยรวมไม่มีความแตกต่างกันในระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่มีความแตกต่างกันในองค์ประกอบย่อยด้านการควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน มีความแตกต่างในระดับการศึกษาอย่างน้อย 1 ระดับการศึกษา ที่ $p\text{-value} < 0.05$ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ ระดับการศึกษา

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน					
ประถมศึกษา	3	3.38	0.43	1.80	0.1464
มัธยมศึกษาและ ปวช.	82	3.30	0.44		
ปวส. และปริญญาตรี	314	3.39	0.44		
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.58	0.50		
การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน					
ประถมศึกษา	3	3.23	0.32	3.02*	0.0298
มัธยมศึกษาและ ปวช.	83	2.97	0.56		
ปวส. และปริญญาตรี	320	3.08	0.56		
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.42	0.63		

ตารางที่ 29 ค้าเจลลย ส่วนเบยงเบนมาตรฐาน ค้าต่ำสุด ค้าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค้าเจลลย
ค้ะแนนองค้ประกอบด้้านการควบคุมหรืออ้านาจการตัดลลนใจในงาน กบ ระเบค้การค้กษา

องค้ประกอบทางจค้ตวทยาสงค้ม	จ้ำนวน	Mean	SD	F	P-value
การควบคุมความสามารถ					
ประถมค้กษา	3	3.53	0.57	0.66	0.5767
มัถยมค้กษาและ ปวช.	83	3.63	0.48		
ปวส. และปรค้ญญาตรี	317	3.69	0.44		
สูงกว้าปรค้ญญาตรี	14	3.75	0.45		

3.2.4 ระยะเวลาท้างานในสถานประกอบการ

จากรการค้กษาพบว่าค้ะแนนเจลลยขององค้ประกอบการควบคุมหรืออ้านาจการตัดลลนใจในงาน มค้ความแตกต่างกนในระยะเวลาท้างานในสถานประกอบการที่แตกต่างกนที่ $p\text{-value} < 0.01$ โดยมค้ความแตกต่างที่องค้ประกอบยอยด้้านการควบคุมพถค้กรรมในการท้างานที่ $p\text{-value} < 0.05$ และ มค้ความแตกต่างที่องค้ประกอบยอยด้้านการควบคุมความสามารถ ที่ $p\text{-value} < 0.01$ รายละเอียดดง้ปรากฏในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ค้าเจลลย ส่วนเบยงเบนมาตรฐาน ค้าต่ำสุด ค้าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค้าเจลลย
ค้ะแนนองค้ประกอบด้้านการควบคุมหรืออ้านาจการตัดลลนใจในงาน กบ ระยะเวลาในการท้างาน
ในสถานประกอบการ

องค้ประกอบทางจค้ตวทยาสงค้ม	จ้ำนวน	Mean	SD	F	P-value
การควบคุมหรืออ้านาจการตัดลลนใจในงาน					
0 - 1 ปี	74	3.23	0.42	6.52*	0.0016
2 - 4 ปี	133	3.36	0.44		
5 ปี ซ้ันไป	201	3.44	0.44		
การควบคุมพถค้กรรมในการท้างาน					
0 - 1 ปี	76	2.91	0.50	4.59*	0.0107
2 - 4 ปี	136	3.06	0.57		
5 ปี ซ้ันไป	204	3.14	0.58		
การควบคุมความสามารถ					
0 - 1 ปี	74	3.54	0.46	5.39*	0.0049
2 - 4 ปี	135	3.67	0.45		
5 ปี ซ้ันไป	203	3.74	0.43		

3.2.5 ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน มีความแตกต่างกันในระดับของตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน ที่ $p\text{-value} < 0.001$ โดยมีความแตกต่างที่องค์ประกอบย่อยด้านการควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน ที่ $p\text{-value} < 0.001$ และ มีความแตกต่างที่องค์ประกอบย่อยด้านการควบคุมความสามารถที่ $p\text{-value} < 0.01$ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน					
ผู้บริหารระดับของสูง	30	3.73	0.50	19.18*	0.0000
ผู้บริหารระดับของกลาง	50	3.57	0.41		
พนักงาน	316	3.31	0.42		
การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน					
ผู้บริหารระดับของสูง	31	3.57	0.65	26.30*	0.0000
ผู้บริหารระดับของกลาง	50	2.77	0.49		
พนักงาน	316	2.74	0.50		
การควบคุมความสามารถ					
ผู้บริหารระดับของสูง	30	3.89	0.44	5.05*	0.0068
ผู้บริหารระดับของกลาง	50	3.77	0.44		
พนักงาน	320	3.65	0.45		

3.2.6 ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานมีความแตกต่างกันในระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน ที่ $p\text{-value} < 0.05$ โดยไม่มีความแตกต่างที่องค์ประกอบย่อยด้านการควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน แต่มีความแตกต่างที่องค์ประกอบย่อยด้านการควบคุมความสามารถ ที่ $p\text{-value} < 0.05$ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ ระยะเวลาในการทำงาน
ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน					
0 - 1 ปี	94	3.28	0.42	4.37*	0.0132
2 - 4 ปี	182	3.38	0.43		
5 ปี ขึ้นไป	128	3.45	0.46		
การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน					
0 - 1 ปี	96	2.96	0.50	2.95	0.0536
2 - 4 ปี	187	3.08	0.56		
5 ปี ขึ้นไป	129	3.14	0.60		
การควบคุมความสามารถฯ					
0 - 1 ปี	95	3.59	0.45	4.31*	0.0141
2 - 4 ปี	185	3.68	0.42		
5 ปี ขึ้นไป	128	3.76	0.47		

3.2.7 การเจ็บป่วย

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานไม่มีความแตกต่างกันในภาวะการเจ็บป่วยหรือไม่เคยเจ็บป่วย รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ การเจ็บป่วย

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน					
ไม่เคยเจ็บป่วย	190	3.38	0.46	0.14	0.8880
เคยเจ็บป่วย	218	3.37	0.43		
การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน					
ไม่เคยเจ็บป่วย	193	3.08	0.58	0.23	0.8178
เคยเจ็บป่วย	223	3.07	0.56		
การควบคุมความสามารถฯ					
ไม่เคยเจ็บป่วย	191	3.69	0.47	0.23	0.8218
เคยเจ็บป่วย	220	3.68	0.44		

3.2.8 ระยะเวลาการเจ็บป่วย

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน ไม่มีความแตกต่างกันในระยะเวลาการเจ็บป่วยที่แตกต่างกัน รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ ระยะเวลาการเจ็บป่วย

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน					
ไม่ป่วย	190	3.38	0.46	0.76	0.5171
1 - 3 วัน	145	3.39	0.42		
4 - 7 วัน	50	3.29	0.48		
ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป	23	3.42	0.41		
การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน					
ไม่ป่วย	193	3.08	0.58	1.29	0.2775
1 - 3 วัน	147	3.11	0.53		
4 - 7 วัน	53	2.94	0.62		
ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป	23	3.05	0.56		
การควบคุมความสามารถ					
ไม่ป่วย	191	3.69	0.47	0.80	0.4946
1 - 3 วัน	146	3.68	0.44		
4 - 7 วัน	51	3.62	0.46		
ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป	23	3.79	0.42		

3.2.9 การมีโรคประจำตัว

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน ไม่มีความแตกต่างกันในภาวะการมีหรือไม่มีโรคประจำตัว รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ การมีโรคประจำตัว

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน					
ไม่มีโรคประจำตัว	351	3.38	0.44	0.26	0.7960
มีโรคประจำตัว	64	3.36	0.47		
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน					
ไม่มีโรคประจำตัว	357	3.07	0.56	-0.30	0.7611
มีโรคประจำตัว	65	3.63	0.47		
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน					
ไม่มีโรคประจำตัว	354	3.69	0.45	0.99	0.3220
มีโรคประจำตัว	65	3.63	0.47		

3.2.10 ชนิดของโรคประจำตัว

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจ
ในงาน ไม่มีความแตกต่างกันในชนิดของโรคประจำตัวที่แตกต่างกัน รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 36
ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน กับ ชนิดของโรคประจำตัว

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน					
ไม่มีโรคประจำตัว	351	3.38	0.44	0.52	0.6687
โรคเกี่ยวกับความเครียด	54	3.37	0.49		
โรคติดเชื้อ	7	3.20	0.41		
โรคอื่น ๆ	3	3.55	0.13		
การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน					
ไม่มีโรคประจำตัว	357	3.07	0.56	0.38	0.7711
โรคเกี่ยวกับความเครียด	56	3.09	0.61		
โรคติดเชื้อ	7	2.97	0.66		
โรคอื่น ๆ	3	3.37	0.21		
การควบคุมความสามารถฯ					
ไม่มีโรคประจำตัว	354	3.69	0.45	0.87	0.4550
โรคเกี่ยวกับความเครียด	55	3.65	0.49		
โรคติดเชื้อ	7	3.43	0.31		
โรคอื่น ๆ	3	3.73	0.45		

3.3 องค์ประกอบการสนับสนุนทางสังคม

3.3.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่า เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบการสนับสนุนทางสังคมสูงกว่าเพศหญิง ที่ $p\text{-value} < 0.05$ ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ เพศ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
การสนับสนุนทางสังคม					
ชาย	182	3.21	0.59	2.25*	0.0249
หญิง	226	3.08	0.64		
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
ชาย	183	3.27	0.46	2.65*	0.0084
หญิง	226	3.08	0.64		
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
ชาย	183	3.16	0.59	2.00*	0.0456
หญิง	227	3.04	0.62		

3.3.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมไม่มีความแตกต่างในกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ อายุ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
การสนับสนุนทางสังคม					
18 - 29 ปี	237	3.17	0.60	0.94	0.3492
30 - 52 ปี	178	3.11	0.70		
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
18 - 29 ปี	238	3.22	0.72	0.80	0.4254
30 - 52 ปี	178	3.15	0.89		
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
18 - 29 ปี	238	3.12	0.60	0.91	0.3646
30 - 52 ปี	179	3.06	0.67		

3.3.3 ระดับของการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมทุกระดับของการศึกษาไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ ระดับการศึกษา

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การสนับสนุนทางสังคม					
ประถมศึกษา	3	3.29	0.76	1.97	0.1178
มัธยมศึกษาและ ปวช.	84	3.06	0.65		
ปวส. และปริญญาตรี	321	3.14	0.64		
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.48	0.53		
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
ประถมศึกษา	3	3.71	0.73	1.54	0.2036
มัธยมศึกษาและ ปวช.	84	3.09	0.84		
ปวส. และปริญญาตรี	322	3.19	0.79		
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.48	0.64		
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
ประถมศึกษา	3	2.88	0.88	2.48	0.0610
มัธยมศึกษาและ ปวช.	84	3.03	0.62		
ปวส. และปริญญาตรี	323	3.10	0.62		
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.49	0.58		

3.3.4 ระยะเวลาในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมในภาพรวมทุกระยะเวลาการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความแตกต่างกันในองค์ประกอบย่อยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความแตกต่าง ที่ $p\text{-value} < 0.05$ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ ระยะเวลาในการทำงาน

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การสนับสนุนจากสังคม					
0 - 1 ปี	77	3.15	0.71	2.61	0.0746
2 - 4 ปี	136	3.22	0.59		
5 ปี ขึ้นไป	205	3.06	0.63		
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
0 - 1 ปี	77	3.27	0.76	3.17*	0.0432
2 - 4 ปี	137	3.27	0.75		
5 ปี ขึ้นไป	205	3.08	0.82		
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
0 - 1 ปี	77	3.02	0.76	2.19	0.1133
2 - 4 ปี	137	3.18	0.55		
5 ปี ขึ้นไป	206	3.05	0.61		

3.3.5 ระยะเวลาในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมทุกตำแหน่งที่รับผิดชอบไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การสนับสนุนจากสังคม					
ผู้บริหารระดับของสูง	33	3.22	0.65	0.36	0.6959
ผู้บริหารระดับของกลาง	50	3.13	0.67		
พนักงาน	324	3.12	0.63		
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
ผู้บริหารระดับของสูง	33	3.31	0.74	0.61	0.5461
ผู้บริหารระดับของกลาง	50	3.18	0.82		
พนักงาน	325	3.16	0.79		

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ (ต่อ)

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
ผู้บริหารระดับของสูง	33	3.12	0.73	0.07	0.9307
ผู้บริหารระดับของกลาง	50	3.07	0.65		
พนักงาน	324	3.08	0.62		

3.3.6 ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมไม่มี
แตกต่างกันในทุกระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การสนับสนุนจากสังคม					
0 - 1 ปี	99	3.17	0.70	1.76	0.1731
2 - 4 ปี	187	3.18	0.58		
5 ปี ขึ้นไป	128	3.05	0.67		
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
0 - 1 ปี	99	3.29	0.77	2.42	0.0901
2 - 4 ปี	188	3.21	0.73		
5 ปี ขึ้นไป	128	3.06	0.88		
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
0 - 1 ปี	99	3.05	0.72	1.61	0.2017
2 - 4 ปี	189	3.16	0.56		
5 ปี ขึ้นไป	128	3.04	0.64		

3.3.7 การเจ็บป่วย

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมไม่มี
แตกต่างกันในภาวะการเจ็บป่วยหรือไม่เจ็บป่วย รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 43

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ การเจ็บป่วย

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
การสนับสนุนจากสังคม					
ไม่เคยเจ็บป่วย	196	3.15	0.61	0.34	0.7374
เคยเจ็บป่วย	221	3.13	0.67		
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
ไม่เคยเจ็บป่วย	196	3.20	0.76	0.27	0.7885
เคยเจ็บป่วย	222	3.18	0.83		
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
ไม่เคยเจ็บป่วย	196	3.11	0.64	0.31	0.7577
เคยเจ็บป่วย	223	3.09	0.63		

3.3.8 ระยะเวลาการเจ็บป่วย

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมไม่มีแตกต่างกันในทุกระยะเวลาการเจ็บป่วยที่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 44

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ ระยะเวลาการเจ็บป่วย

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การสนับสนุนจากสังคม					
ไม่ป่วย	196	3.15	0.61	0.26	0.8546
1 - 3 วัน	147	3.11	0.65		
4 - 7 วัน	51	3.15	0.70		
ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป	23	3.23	0.72		
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
ไม่ป่วย	196	3.20	0.76	0.16	0.9226
1 - 3 วัน	148	3.16	0.77		
4 - 7 วัน	51	3.19	0.94		
ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป	23	3.28	0.95		
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
ไม่ป่วย	196	3.11	0.64	0.28	0.8382
1 - 3 วัน	147	3.06	0.63		
4 - 7 วัน	53	3.11	0.64		
ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป	23	3.18	0.60		

3.3.9 การมีโรคประจำตัว

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมในภาพรวมไม่มีแตกต่างกันในการมีหรือไม่มีโรคประจำตัว แต่จะพบความแตกต่างขององค์ประกอบย่อยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ที่ $p\text{-value} < 0.05$ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 45

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ การมีโรคประจำตัว

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	t	P-value
การสนับสนุนจากสังคม					
ไม่มีโรคประจำตัว	362	3.17	0.62	1.92	0.0561
มีโรคประจำตัว	63	3.00	0.70		
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
ไม่มีโรคประจำตัว	362	3.23	0.77	2.54*	0.0115
มีโรคประจำตัว	64	2.96	0.85		
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
ไม่มีโรคประจำตัว	363	3.10	0.61	0.62	0.5388
มีโรคประจำตัว	64	3.05	0.69		

3.3.10 ชนิดของโรคประจำตัว

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมไม่มีแตกต่างกันในชนิดของโรคประจำตัวที่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ ชนิดของโรคประจำตัว

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การสนับสนุนจากสังคม					
ไม่มีโรคประจำตัว	362	3.17	0.62	1.29	0.2759
โรคเกี่ยวกับความเครียด	54	3.02	0.71		
โรคติดเชื้อ	7	2.92	0.49		
โรคอื่น ๆ	2	2.88	1.50		

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
คะแนนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคม กับ ชนิดของโรคประจำตัว

องค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
ไม่มีโรคประจำตัว	362	3.23	0.77	2.16	0.0925
โรคเกี่ยวกับความเครียด	55	2.97	0.87		
โรคติดเชื้อ	7	2.89	0.63		
โรคอื่น ๆ	2	3.00	1.59		
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
ไม่มีโรคประจำตัว	363	3.10	0.61	0.38	0.7683
โรคเกี่ยวกับความเครียด	55	3.08	0.71		
โรคติดเชื้อ	7	2.95	0.38		
โรคอื่น ๆ	2	2.75	1.41		

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคมและความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระต่างๆ

จากแนวคิดต้นแบบของ Demand-Control Model (Karasek 1979) ปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและอำนาจการตัดสินใจในงานจะทำให้เกิดผลต่อผู้ปฏิบัติงานใน 2 ทิศทาง คือ (1) การเรียนรู้ในเชิงรุกและการพัฒนารูปแบบพฤติกรรมใหม่ (Active learning and development of new behavior patterns) และ (2) ความเครียดและการเจ็บป่วยที่มีสาเหตุเกี่ยวเนื่องจากความเครียด (Psychological strain and illnesses) หากพิจารณาในรูปของกราฟที่ปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถแบ่งกลุ่มผู้ได้รับการประเมินออกเป็น 4 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (2) กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (3) กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ และ (4) กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง

4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดจากงานและลักษณะงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก มีจำนวนมากที่สุด (56.77% รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (26.04%) กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (9.64%) และ กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (7.55%) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 47

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามการแปลผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและอำนาจการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม

ระดับ คะแนน เฉลี่ย	ผลจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและอำนาจการตัดสินใจในงาน				รวม
	กลุ่มงานในเชิงรับ	กลุ่มงานในเชิงรุก	เครียดต่ำ	เครียดสูง	
1.00 - 2.99	5.21 (20)	15.36 (59)	6.77 (26)	6.77 (26)	34.11 (131)
3.00 - 5.00	2.34 (9)	41.41 (159)	19.27 (74)	2.86 (11)	65.89 (253)
รวม	7.55 (29)	56.77 (218)	26.04 (100)	9.64 (37)	100.00 (384)

เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมทำหน้าที่คล้ายกันชนป้องกันการเกิดความเครียดจากการทำงาน ดังนั้นการที่มีระดับของการสนับสนุนทางสังคมสูง จะทำให้ระดับความเครียดลดลงได้ (Johnson 1988: 1336-1342) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยของการสนับสนุนทางสังคม มากกว่า 3 และมีผลจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและอำนาจในการตัดสินใจในงานอยู่ในกลุ่มเครียดสูง ซึ่งมีจำนวน 11 คน (จากตารางที่ 47) ได้ถูกเปลี่ยนกลุ่มไปรวมกับกลุ่มผู้ที่มีระดับความเครียดต่ำ ดังแสดงในตารางที่ 48

ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ จำแนกตามการแปลผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม

ผลจากการประเมินทั้ง 3 องค์ประกอบ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ	29	7.51
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก	220	56.99
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ	111	28.76
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง	26	6.74

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผลที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ฯ กับตัวแปรอิสระ

4.2.1. เพศ

จากการศึกษาพบว่า เพศชายส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (69.88%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (18.67%) อยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (6.02%) และอยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (5.42%) เพศหญิงส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (44.33%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (38.92%) อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (9.36%) และอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (7.39%) และจากการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ $p\text{-value} < 0.001$ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 49

ตารางที่ 49 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ เพศ

กลุ่ม	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ	9	5.42	19	9.36
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก	116	69.88	90	44.33
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ	31	18.67	79	38.92
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง	10	6.02	15	7.39

$\chi^2 = 25.34$, $df = 3$, $p\text{-value} < 0.001$

4.2.2. กลุ่มอายุ

จากการศึกษาพบว่า ในกลุ่มอายุ 18-29 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (55.71%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (28.10%) อยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง และอยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับในอัตราเท่ากัน (8.10%) ในกลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (57.58%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (30.91%) อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (6.06%) และอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (5.45%) และจากการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุกับผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 50

ตารางที่ 50 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิบัติงานสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ กลุ่มอายุ

กลุ่ม	กลุ่มอายุ			
	18-29		30-52	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ	17	8.10	10	6.06
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก	117	55.71	95	57.58
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ	59	28.10	51	30.91
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง	17	8.10	9	5.45

$\chi^2 = 1.77, df = 3, p\text{-value} = 0.622$

4.2.3. ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีพื้นความรู้ต่ำกว่าระดับ ปวส. ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (57.50%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (25.00%) อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (10.00%) และอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (7.50%) กลุ่มที่มีพื้นความรู้ระดับ ปวส. ขึ้นไป ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (57.10%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (29.70%) อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับและอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูงในอัตราที่เท่ากัน (6.60%) และจากการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับ ผลปฏิบัติงานสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 51

ตารางที่ 51 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิบัติงานสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ ระดับการศึกษา

กลุ่ม	ระดับการศึกษา			
	ประถม, มัธยม, ปวช.		ปวส., ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ	8	10.00	20	6.60
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก	46	57.50	173	57.10
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ	20	25.00	90	29.70
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง	6	7.50	20	7.50

$\chi^2 = 1.57, df = 3, p\text{-value} = 0.667$

4.2.4. ระยะเวลาทำงานในสถานประกอบการ

จากการศึกษาพบว่า ในกลุ่มที่มีระยะเวลาทำงานในสถานประกอบการ 0-4 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (55.96%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (27.46%) อยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูงและอยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ ในอัตราที่เท่ากัน (8.29%) ในกลุ่มที่มีระยะเวลาทำงานในสถานประกอบการตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (57.84%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (30.81%) อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (5.95%) และอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (5.41%) และจากการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับผลปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 52

ตารางที่ 52 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิบัติสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ ระยะเวลาทำงานในสถานประกอบการ

กลุ่ม	ระยะเวลาทำงานในสถานประกอบการ			
	0-4 ปี		ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ	16	8.29	11	5.95
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก	108	55.96	107	57.84
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ	53	27.46	57	30.81
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง	16	8.29	10	5.41

$\chi^2 = 2.29$, $df = 3$, $p\text{-value} = 0.514$

4.2.5. ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่า ในกลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (65.79%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (27.63%) อยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (3.95%) และอยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (2.63%) เป็นที่น่าสังเกตว่า เฉพาะในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงไม่มีผู้ใดมีความเครียดสูงเลย ส่วนในกลุ่มพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (53.95%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (29.90%) อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (8.59%) และอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (7.56%) และจากการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับผล

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคมแต่เนื่องจากไม่ปรากฏข้อมูลพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ ในบางเซลล์ จึงไม่สามารถทดสอบความสัมพันธ์ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 53 ตารางที่ 53 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

กลุ่ม	ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ					
	ผู้บริหารระดับสูง		ผู้บริหารระดับกลาง		พนักงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ	1	3.57	1	2.08	25	8.59
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก	17	60.71	33	68.75	157	53.95
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ	10	35.71	11	22.92	87	29.90
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง	0	0.00	3	6.25	22	7.56

4.2.6. ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่า ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ 0-4 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (57.20%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (28.02%) อยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูงและอยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับในอัตราที่เท่ากัน (7.39%) ในกลุ่มผู้มีระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (55.93%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (33.05%) อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (5.93%) และอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (5.08%) และจากการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบกับผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 54

ตารางที่ 54 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิบัติงานสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

กลุ่ม	ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ			
	0-4 ปี		ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ	19	7.39	7	5.93
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก	147	57.20	66	55.93
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ	72	28.02	39	33.05
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง	19	7.39	6	5.08

$\chi^2 = 1.61, df = 3, p\text{-value} = 0.657$

4.2.7. การหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วย

จากการศึกษาพบว่า ในกลุ่มผู้ไม่เคยหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วย ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (55.37%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (27.68%) อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (90.4%) และอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (7.91%) ในกลุ่มผู้ที่เคยหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วย ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (59.20%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (29.35%) อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (6.47%) และอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (4.98%) และจากการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะการเจ็บป่วยกับผลปฏิบัติงานสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 55

ตารางที่ 55 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิบัติงานสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ การเจ็บป่วย

กลุ่ม	การเจ็บป่วย			
	ไม่เคยเจ็บป่วย		เคยเจ็บป่วย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ	16	9.04	13	6.47
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก	98	55.37	119	59.20
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ	49	27.68	59	29.35
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง	14	7.91	10	4.98

$\chi^2 = 3.03, df = 6, p\text{-value} = 0.806$

4.2.8. การมีโรคประจำตัว

จากการศึกษาพบว่า ในกลุ่มผู้ที่ไม่ได้มีโรคประจำตัว ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (56.31%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (29.23%) อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ (7.69%) และอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง (6.77%) ในกลุ่มผู้ที่มีโรคประจำตัว ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก (60.00%) รองลงมาอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ (26.67%) อยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับและอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูงในอัตราที่เท่ากัน (6.67%) และจากการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะการมีโรคประจำตัวกับผลปฏิบัติงานสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว รายละเอียดปรากฏดังแสดงในตารางที่ 56

ตารางที่ 56 ความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิบัติงานสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม กับ การมีโรคประจำตัว

กลุ่ม	การมีโรคประจำตัว			
	ไม่มีโรคประจำตัว		มีโรคประจำตัว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ	25	7.69	4	6.67
กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก	183	56.31	36	60.00
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานต่ำ	95	29.23	16	26.67
กลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง	22	6.77	4	6.67
$\chi^2 = 0.31, df = 3, p\text{-value} = 0.958$				

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยประยุกต์ ในแนวทางการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพทางจิตวิทยาสังคม ในกลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงานของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 432 คน โดยใช้เครื่องมือที่แปลมาจากแบบประเมินสภาพทางจิตวิทยาสังคมในการทำงาน (Psychosocial Working Condition Questionnaire: PWC) ของ วินเดอร์ซาล-เบซิด และคณะ ซึ่งมีองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม 3 ด้านคือ ข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจในการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม โดยได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือด้วยการแปลย้อนกลับ (Back translation) และได้ทำการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และทำการวัดซ้ำเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความคงที่ (Pearson's test-retest reliability) ได้ค่าความเที่ยงรายองค์ประกอบ ระหว่าง 0.52 – 0.93 และ 0.60 – 0.93 ตามลำดับ หลังจากเก็บข้อมูลแล้ว ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ในรูปของ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด และได้ทดสอบความแปรปรวนและความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคมทั้ง 3 ด้าน ตามตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานในสถานประกอบการปัจจุบัน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในตำแหน่ง การเจ็บป่วย และโรคประจำตัว และได้วิเคราะห์ระดับความเครียดจากงานโดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้คือ

1. ข้อมูลทั่วไป

พนักงานที่ทำงานในสำนักงาน มีอัตราส่วนเพศหญิงต่อเพศชาย เท่ากับ 1.2 : 1 มีอายุเฉลี่ย 29.17 ปี จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.9) โดยเฉลี่ยทำงานในสถานประกอบการปัจจุบันมาแล้ว 5.33 ปี มีตำแหน่งรับผิดชอบเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.8) โดยมีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบในปัจจุบันอยู่ระหว่าง 2-4 ปีเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.6)

พนักงานที่ทำงานในสำนักงานฯ ส่วนใหญ่ไม่มีภาวะการเจ็บป่วยที่ต้องหยุดงาน (ร้อยละ 46.4) สำหรับผู้ที่มีภาวะการเจ็บป่วยถึงขั้นต้องหยุดงานจะหยุดงานโดยเฉลี่ย 2.19 วัน และโดยส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 84.4) ส่วนกลุ่มพนักงานที่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 13.2) จะเป็นโรคที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความเครียด ได้แก่ ไมเกรน กระเพาะลำไส้ ความดันโลหิตสูง ปวดหลัง ภูมิแพ้ และหอบหืด

2. คะแนนเฉลี่ย ความแปรปรวนและความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบ กับตัวแปรอิสระต่างๆ

2.1 ด้านข้อเรียกร้องจากงาน

พนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ แสดงภาวะการรับรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านข้อเรียกร้องจากงานที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.14 จำแนกเป็นองค์ประกอบย่อยด้านข้อเรียกร้องทางสติปัญญา ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.17 องค์ประกอบย่อยด้านข้อเรียกร้องทางจิตตกายภาพ ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.43 และองค์ประกอบย่อยด้านข้อเรียกร้องจากบทบาทที่ขัดแย้งและปริมาณงานที่มากเกินไป ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.73 จากการทดสอบความแปรปรวนและความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ย กับตัวแปรอิสระต่างๆ และพบว่า เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมและรายองค์ประกอบย่อยทุกองค์ประกอบสูงกว่าเพศหญิง ($p < 0.001$) กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีข้อเรียกร้องด้านสติปัญญาและด้านบทบาทที่ขัดแย้งสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ($p < 0.05$) กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานในสถานประกอบการน้อยกว่า 1 ปี มีข้อเรียกร้องด้านบทบาทที่ขัดแย้งสูงกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานในสถานประกอบการมากกว่า 1 ปี ($p < 0.001$) ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงจะมีข้อเรียกร้องจากงานโดยรวมสูงกว่าตำแหน่งอื่นๆ ($p < 0.01$) ส่วนผู้บริหารระดับกลางจะมีข้อเรียกร้องด้านสติปัญญาและด้านจิตตกายภาพสูงกว่าตำแหน่งอื่นๆ ($p < 0.01$)

2.2 ด้านอำนาจการตัดสินใจในงาน

พนักงานผู้ทำงานในสำนักงานฯ แสดงภาวะการรับรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอำนาจการตัดสินใจในงานที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.37 จำแนกเป็นองค์ประกอบย่อยด้านพฤติกรรมกรรมการควบคุมที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.07 และองค์ประกอบย่อยด้านการรับรู้การควบคุมที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.68 จากการทดสอบความแปรปรวนและความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยกับตัวแปรอิสระต่างๆ พบว่า เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยในรายองค์ประกอบย่อยด้านการรับรู้การควบคุมสูงกว่าเพศหญิง ($p < 0.001$) กลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านอำนาจการตัดสินใจในงานโดยรวมและรายองค์ประกอบย่อยทุกองค์ประกอบสูงกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ($p < 0.001$) กลุ่มที่ทำงานมานานกว่า 5 ปีขึ้นไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านอำนาจการตัดสินใจในงานโดยรวมและราย

องค์ประกอบย่อยทุกองค์ประกอบสูงกว่ากลุ่มที่ทำงานมาน้อยกว่า 5 ปี ($p < 0.01$) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านอำนาจการตัดสินใจในงานโดยรวมและรายองค์ประกอบย่อยทุกองค์ประกอบสูงกว่ากลุ่มพนักงานอื่นๆ ($p < 0.01$)

2.3 ด้านการสนับสนุนทางสังคม

พนักงานผู้ทำงานในสำนักงาน แสดงภาวะการรับรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.14 จำแนกเป็นองค์ประกอบย่อยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.19 และองค์ประกอบย่อยด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.09 จากการทดสอบความแปรปรวนและความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยกับตัวแปรอิสระต่างๆ พบว่า เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและรายองค์ประกอบย่อยทุกองค์ประกอบสูงกว่าเพศหญิง ($p < 0.01$) ส่วนตัวแปรอิสระอื่นๆ นอกเหนือจากเพศแล้ว พบว่าไม่มีความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ย

3. ระดับความเครียดจากงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดจากงานโดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบหลักคือ ข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม พบว่าพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานส่วนใหญ่หรือ ร้อยละ 56.99 ทำงานในเชิงรุก รองลงมาคือ ร้อยละ 28.76 มีความเครียดจากการทำงานต่ำ ร้อยละ 7.51 ทำงานในเชิงรับ และ ร้อยละ 6.74 มีความเครียดจากการทำงานสูง

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ กับผลปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางจิตวิทยาสังคม เช่น ระดับความเครียดจากงานและลักษณะการทำงาน (เชิงรุกหรือ เชิงรับ) พบว่าเฉพาะเพศเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากงานและลักษณะการทำงาน ($p < 0.001$)

การอภิปรายผลการศึกษา

1. กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

จากการศึกษาพบว่า ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สาเหตุอาจเนื่องมาจากเพศหญิงมีระดับของค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงาน และอำนาจในการตัดสินใจในงานต่ำกว่าเพศชาย ซึ่งตามทฤษฎีของคาราเสค (Karasek 1998) กล่าวว่า ในกรณีที่ทั้งข้อเรียกร้องจากงานและการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานอยู่ในระดับต่ำ จะไม่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน แต่จะส่งผลให้เกิดความเฉื่อยชา งานมีการ

พัฒนาและสร้างสรรต่ำ เกิดภาวะจำยอมโดยไม่คิดแก้ไขอะไร (learned helplessness) และการไม่ร่วมมือทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในที่ทำงาน ในสังคม หรือทางการเมือง กลุ่มอาชีพที่เข้าข่ายลักษณะนี้ ได้แก่ ยาม คนเฝ้าของ และเสมียนเก็บเงิน

2. เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงานและอำนาจการตัดสินใจในงานสูงกว่าก่อให้เกิดการทำงานในเชิงรุก

จากการศึกษาพบว่า ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งในกลุ่มเพศชายมีระดับของค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงาน และอำนาจการตัดสินใจในงานสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของการเรียนรู้ในเชิงรุก (Karasek 1990) ซึ่งกล่าวว่า ถึงแม้งานจะมีความกดดันสูงแต่เมื่อบุคคลสามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้มากแล้วจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา การเรียนรู้ตามทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ใช้ความสามารถของตนทำงานอย่างเต็มที่ ได้ใช้ทางเลือกที่ดีที่สุดในการต่อสู้กับความกดดันที่เป็นผลมาจากข้อเรียกร้องจากงาน ทำให้เกิดเกิดการเรียนรู้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล

3. เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนทางสังคมสูงกว่าเพศหญิง จึงทำให้ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูงมีจำนวนเพศชายน้อยกว่าเพศหญิง

จากการศึกษาพบว่า เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนทางสังคมโดยรวม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนเพื่อร่วมงานสูงกว่าเพศหญิง ถึงแม้เพศชายจะมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงานสูงกว่าเพศหญิง แต่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูงกลับมีจำนวนเพศชายน้อยกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับที่ คอปป์ (Cobb 1976 อ้างใน Corneil 1998: 34.47 - 34.49) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่เพิ่มความสามารถในการเผชิญกับความเครียดหรือความกดดัน และช่วยให้เกิดการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกับทฤษฎีของ โคเฮน และ วิลล์ (Cohen and Wills 1985) ที่เชื่อว่า การสนับสนุนทางสังคมทำหน้าที่คล้ายกันชน (Buffer) ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดโดยทำให้บุคคลต่อสู้กับข้อเรียกร้องจากงานได้มากขึ้นหรือทำให้ความเครียดเกิดขึ้นน้อยลง การสนับสนุนจากสังคมอาจเกิดขึ้นในรูปของความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม หรือคำแนะนำที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวหรือตอบสนองต่อความกดดันในรูปแบบที่เหมาะสม ร่างกายหลังฮอริโมนที่เป็นผลมาจากความเครียดลดลง

4. ไม่พบความเครียดจากการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบในระดับสูง

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงานทางสติปัญญาและด้านอำนาจในการตัดสินใจในงานโดยรวมและรายองค์ประกอบย่อยสูงที่สุด และพบว่าในกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ไม่มีผู้ใดจัดอยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับความเครียดจากงานสูงเลย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คาราเสก และ ธอเรล (Karasek และ Theorell 1990 อ้างใน Stellman eds. 1998: 34.7) ที่พบว่าในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีอำนาจการตัดสินใจในงานสูง ปริมาณงานหรือข้อเรียกร้องจากงานที่มากกลับเป็นสิ่งที่ทำลาย ปัญหาจากงานจะได้รับการแก้ไขโดยทันทีและอย่างมีประสิทธิภาพ ความเครียดอาจเกิดขึ้นได้บ้างแต่น้อยมากจนไม่เป็นปัญหา

5. พนักงานผู้ทำงานฯ ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี หรือผู้ที่ดำรงตำแหน่งยังไม่ครบ 2 ปี มีความขัดแย้งด้านบทบาทหน้าที่สูงสุด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี หรือมีระยะเวลาในการทำงานในสถานประกอบการหรือระยะเวลาทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ 0-1 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านบทบาทที่ขัดแย้งสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับที่ บรอ และ โคลิฮาน (Breaugh and Colihan 1994 อ้างใน Jex 1998 : 34.27 - 34.28) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานส่วนใหญ่จะประสบปัญหาเกี่ยวกับความคลุมเครือหรือไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity) ซึ่งส่วนมากมักไม่แน่ใจหรือขาดความชัดเจนว่าควรจะทำอย่างไร หรือไม่ทราบว่าจะทำอะไรหรือเป็นที่พอใจขององค์กรหรือไม่ บางครั้งการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานใหม่หรือตำแหน่งใหม่ที่เพิ่งถูกกำหนดขึ้นในองค์กร นอกจากนี้งานหลายตำแหน่งยังไม่มีรูปแบบตายตัวว่าจะต้องทำงานอย่างไร โดยทั่วไปแล้วความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่มักเกิดจากการขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกันหรือระหว่างเจ้านายกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

6. พนักงานผู้ทำงานฯ ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป หรือผู้ที่มีระยะเวลาทำงานในสถานประกอบการมากกว่า 5 ปี หรือผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง มีอำนาจในการตัดสินใจสูง

จากการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมด้านอำนาจการตัดสินใจในงานของพนักงานผู้ทำงานฯ มีความแตกต่างกันในกลุ่มของพนักงานผู้ทำงานฯ ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป หรือผู้ที่มีระยะเวลาทำงานในสถานประกอบการมากกว่า 5 ปี อาจจะกล่าวได้ว่า การรับรู้ทางด้านอำนาจในการตัดสินใจของพนักงานผู้ทำงานฯ เกิดจากลักษณะของการจัดองค์การทั้งในภาคราชการและเอกชนยังเป็นไปในลักษณะของการอาศัยประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานฯ หรือระบบอาวุโสในแต่ละหน่วยงานเป็นหลักในการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ กล่าว

คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมานานจนเกิดความชำนาญระดับหนึ่งจะได้รับการมอบหมายให้เป็นหัวหน้างานหรือผู้ช่วยหัวหน้างาน ซึ่งเป็นลักษณะการทำงานของสังคมไทย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. พนักงานผู้ทำงานฯ กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ จะเกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชา งานมีการพัฒนาและสร้างสรรค์ เกิดภาวะจำยอมโดยไม่คิดแก้ไขอะไร (learned helplessness) และการไม่ร่วมมือทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในที่ทำงาน ในสังคม หรือทางการเมือง ดังนั้นจึงควรมีการเพิ่มปริมาณงานและหน้าที่ความรับผิดชอบให้มากขึ้น (Job enlargement) และเพิ่มคุณค่าของการทำงานให้มากขึ้น (Job enrichment) เช่น การมอบหมายงานใหม่ๆ ยากๆ ที่ท้าทายความสามารถให้ทำ หรือให้มีอำนาจในการตัดสินใจเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2. เนื่องจากพนักงานผู้ทำงานฯ ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และได้พบว่าเพศหญิงมีอำนาจในการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคมน้อยกว่าเพศชาย ดังนั้นองค์กรจึงควรแก้ไขปัญหานี้ 2 องค์ประกอบดังกล่าว กล่าวคือ ในส่วนของอำนาจในการตัดสินใจในงาน อาจเพิ่มด้วยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อตัวพนักงาน เช่น การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนวิธีการทำงาน การแต่งตั้งหัวหน้างาน การเลือกวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน หรือการเปิดโอกาสให้เลือกเพื่อนร่วมงานได้ เป็นต้น ส่วนด้านการสนับสนุนทางสังคมนั้น อาจแก้ไขด้วยการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการสื่อสารระหว่างกันและเรียนรู้ในการปรับตัวเข้าหากันมากขึ้น นอกจากนี้อาจจัดให้มีกิจกรรมเสริมนอกเวลาเช่นการแข่งขันกีฬา การประชุมหรือทัศนศึกษาออกสถานที่ เพื่อสร้างความสนิทสนมระหว่างเพื่อนร่วมงานและลดช่องว่างระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. พนักงานผู้ทำงานฯ ใหม่ มักประสบปัญหาด้านบทบาทที่คลุมเครือ หรือบทบาทที่ขัดแย้ง ซึ่งองค์กรสามารถแก้ไขได้ด้วย "เทคนิคการวิเคราะห์บทบาทและกำหนดบทบาทให้ชัดเจนขึ้น" (Role analysis and clarification) ซึ่งเสนอโดยอิวานเชวิชและแมททีสัน (Ivancevich and Matteson 1980 อ้างจาก Altmaier 1994: 92-93) โดยมีหลักว่า ผู้ที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานได้ดีที่สุดคือผู้ปฏิบัติงานนั้น วิธีการวิเคราะห์คือให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชาคอบคำถามต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชามีความคาดหวังในการทำงานจากผู้ปฏิบัติงานอย่างไร ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังอย่างไรจากผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานต้องการข้อมูลอะไรบ้างในการทำงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าอาจเกิดปัญหาอย่างไรบ้างหรือไม่เมื่อเริ่มปฏิบัติงาน เป็นต้น

ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น และช่วยกันหาแนวทางแก้ไขก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้น

4. ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องจากงานสูงสุด แต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านอำนาจในการตัดสินใจในงานต่ำกว่าผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเป็นสัญญาณเตือนให้สถานประกอบการพิจารณาเฝ้าระวังสภาพจิตวิทยาสังคมของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มนี้เป็นพิเศษ ผู้บริหารระดับกลางซึ่งประกอบด้วยผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ซุปเปอร์ไวเซอร์ และโฟร์แมน เป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบให้การดำเนินงานในแผนกบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของบริษัทฯ และในขณะเดียวกันก็ต้องดูแล และควบคุมกำกับให้พนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามหน้าที่ด้วย การควบคุมพฤติกรรมการทำงานและการควบคุมความสามารถในการใช้ทักษะในการทำงาน สามารถเพิ่มได้ด้วยการเพิ่มการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการสนับสนุนต่างๆ เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. เนื่องจากต้นฉบับของเครื่องมือเป็นภาษาโปแลนด์ ซึ่งผู้วิจัยแปลเป็นภาษาไทย จากฉบับภาษาอังกฤษ เท่าที่ทราบฉบับภาษาอังกฤษดังกล่าวยังไม่เคยมีการนำไปทดลองใช้ ดังนั้น ฉบับภาษาไทยนี้อาจมีความคลาดเคลื่อนจากต้นฉบับภาษาโปแลนด์ได้ นอกจากนี้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจมีผลต่อความเข้าใจข้อคำถาม ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทดสอบเฉพาะ ลักษณะความเที่ยงของเครื่องมือในฉบับภาษาไทย แต่ไม่ได้ศึกษาคุณลักษณะความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่าน่าจะมีการศึกษาในเรื่องนี้ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากๆ หรือในระดับประเทศ ในกลุ่มประชากรสาขาอาชีพต่างๆ เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายอาชีพขององค์ประกอบตามทฤษฎี ซึ่งจะสามารถนำไปใช้เป็นตัวเปรียบเทียบกับผลการประเมินอย่างหยาบ (ค่าเฉลี่ยรายบุคคล) ให้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบเครื่องมือนี้กับเครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้โครงสร้างทางทฤษฎีเดียวกัน (Demand-control and Support Model) เช่น Job Content Questionnaire (JCQ) ของ Karasek เกี่ยวกับอำนาจในการทำนาย (Prediction power) การเกิดโรคที่เกี่ยวกับความเครียด เช่น โรคความดันโลหิตสูง เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กุหลาบ รัตนัสจธรรม และวิไล สถิตย์เสถียร. (2542) "ตัวแปรทำนายการป้องกันโรคและการส่งเสริมสุขภาพคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมภาคตะวันออก" รายงานการวิจัย. ชลบุรี : กมลศิลป์การพิมพ์., 2542
- ชูชัย ศุภวงศ์. บรรณารักษ์. "สถานการณ์ด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย จากอดีตสู่ปัจจุบัน". โครงการตำรา กรมอนามัย. บริษัท ไชเบอร์ เพรส จำกัด., 2542
- สุภาพันท์ สุญสินภัย. (2539) "ความเครียดในงานของนักวิชาการส่งเสริมสุขภาพของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข" วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2539
- สร้อยตระกูล ดิทยานนท์. "พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์". กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541
- Baker DB. "The Study of Stress at Work". Annual Review of Public Health, 1985 ; 6 : 367 –81
- Baker DB. and Karasek RA. "Occupational Stress". In Levy BS. and Wegman DH. eds. Occupational Health. 3rd ed. Boston. Little, Brown and Company, 1994
- Beehr TA. "Psychological Stress in the Workplace". Routledge. London and New York, 1995 : 3 – 28
- Beehr TA. And Franz TM. "The Current Debate about the Meaning of Job Stress". In Ivancevich JM. and Ganster DC. Eds. Job Stress:From Theory to Suggestion. New York: Hawoth Press.1987 : 5-18
- Cooper CL. "Stress at Work". Chichester : Wiley. 1978
- Corneil DW. "Social Support". In Stellman JM. ed. Encyclopaedia of Occupational Health and Safety. 4th ed. Geneva. International Labour Office.1998 : 34.47 – 34.49
- Cohen, S. and Wills, TA. "Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis". Psychological Bulletin. 1985; 98 : 310 -57
- Frankenhaeuser M. and Johanssen G. "Stress at Work : Psychobiological and psychosocial aspects". International Review of Applied Psychology.1986, 35 : 287 –299

- Frankenhaeuser M. In Stellman JM. ed. "Encyclopaedia of Occupational Health and Safety". 4th ed. Geneva. International Labour Office.1998 : 34.17 – 34.18
- Ganster D. "Autonomy and Control". In Stellman JM. ed. Encyclopaedia of Occupational Health and Safety. 4th ed. Geneva. International Labour Office.1998 : 34.22 – 34.25
- Jex SM. "Role Clarity and Role Overload". In Stellman JM. ed. Encyclopaedia of Occupational Health and Safety. 4th ed. Geneva. International Labour Office.1998 : 34.27 – 34.28
- Karasek RA., Theorell T. 1990. "Healthy Work". New York. Basic Books.
- Johnson JV., Hall EM. "Job Strain, work place social support, and cardiovascular disease : A Cross Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population". American Journal of Public Health. 1988. 78 : 1336-42
- Karasek RA. et. al. "The Job Content Questionnaire (JCQ) : An Instrument for Internationally Caparative Assessment of Psychosocial Job Characteristics". Journal of Occupational Health Psychology. 1998 ; 3 : 4, 322 –355
- Karasek RA. In Stellman JM. ed. "Encyclopaedia of Occupational Health and Safety". 4th ed. Geneva. International Labour Office.1998 : 34.8
- Kasl SV. "Epidemiological Contributions to the Study of Work Stress". In Cooper CL and Payne R. eds. Stress at Work. Chichester : Wiley, 1978.
- Kristensen. "The Demand–Contro –Support Model : Methodological Challenges for Future Research". Stress Medicine. 1995 ; 11 : 17 – 26
- Lunberg O. "Causal Explanations for Class Inequality in Health: An Empirical Analysis". Social Science Medicine. 1991; 32 : 385-393
- McGrath JE. A "Conceptual Formulation for Research on Stress". In JE McGrath. Ed. Social and Psychological Factors in Stress. New York: Holt, Rineehart, @ Winston, 1970 : 22-40

- Monk TH. In Stellman JM. ed. "Encyclopaedia of Occupational Health and Safety".
4th ed. Geneva. International Labour Office.1998 : 34.18 – 34.19
- Netterstorm B., Nielsen FE., Kristensen TS., Bach E., Moller L. "Relation between Job Strain and Myocardial Infarction : A Case Control Study". Occupational and Environmental Medicine. 1999; 56 : 339-42
- Schnall PL, "A Brief Introduction of Job Strain". www.workhealth.org/briefintro.html, 1998
- Schnall PL., Landsbergis PA., Baker D. "Job Strain and Cardiovascular Disease". Annual Review of Public Health. 1994; 15 : 381-411
- Smith MJ. In Stellman JM. ed. "Encyclopaedia of Occupational Health and Safety".
4th ed. Geneva. International Labour Office.1998 : 34.22 – 34.25
- Winderszal-Bazyl M., Cieslak R. "Monitoring Psychosocial Stress at Work: Development of the Psychosocial Working Condition Questionnaire". International Journal of Occupational Safety and Ergonomics. 2000; special issue; 59-70

ภาคผนวก

เครื่องมือการวิจัย

ชุดที่

--	--	--

แบบประเมินสภาพทางจิตวิทยาสังคมในการทำงาน

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดสภาพทางจิตวิทยาสังคม ซึ่งหมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน โดยที่หน่วยงานต่างๆ ควรมีการประเมินสภาพทางจิตวิทยาสังคมเป็นระยะๆ เช่นเดียวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอื่นๆ หากสภาพทางจิตวิทยาสังคมได้รับการแก้ไขจะลดความเครียดจากการทำงานและลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจและโรคความดันโลหิตสูง

ในการตอบคำถามแต่ละข้อขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริง ทุกคำถามไม่มีคำตอบข้อใดผิด

การตอบแบบสอบถามชุดนี้ ไม่มีการระบุชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอให้ท่านมั่นใจได้ว่าจะไม่มีการเชื่อมโยงใดๆ มาถึงตัวท่าน

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงาน

ส่วนที่ 3 การควบคุมและอำนาจในการตัดสินใจในงาน

ส่วนที่ 4 การช่วยเหลือและสนับสนุน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

⌚ เริ่มทำแบบประเมิน เมื่อเวลาน.

1. อายุปี
2. เพศ ชาย หญิง
3. วุฒิการศึกษา
 - ประถม มัธยมต้น มัธยมปลาย
 - ปวช. ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. ปัจจุบันในสถานประกอบการที่ท่านทำงานอยู่มีลูกจ้างทั้งหมดกี่คน
 - น้อยกว่า 50 คน 50 - 199 คน 200 คน ขึ้นไป
5. ท่านทำงานที่นี่มาแล้ว.....ปี
6. ปัจจุบันท่านทำงานอยู่ในตำแหน่ง
7. ท่านทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมาแล้ว.....ปี
8. ตำแหน่งที่ท่านทำงานอยู่เป็นตำแหน่งระดับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ใช่หรือไม่
 - ใช่ ไม่ใช่
9. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านป่วยจนถึงกับต้องหยุดทำงานกี่วัน
 - ไม่ป่วย ป่วยวัน
10. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่
 - ไม่มี มี ระบุโรค.....

ส่วนที่ 2 ความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากการทำงาน

โปรดตอบคำถามทุกข้อโดยกาเครื่องหมาย ✓ ในช่อง
หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านประสบ

1. ท่านทำงานวันละกี่ชั่วโมง โดยไม่รวมเวลาพัก
 - น้อยกว่า 6 ชั่วโมง
 - 7-8 ชั่วโมง
 - 9-10 ชั่วโมง
 - 11-12 ชั่วโมง
 - มากกว่า 12 ชั่วโมง
2. ท่านต้องทำงานในวันหยุดประจำสัปดาห์ในขณะที่เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ หยุด บ้างหรือไม่
 - ต้องทำงานทุกวันหยุดประจำสัปดาห์
 - ทำบ้างประมาณ 2 วัน ในแต่ละเดือน
 - ทำบ้างประมาณ 1 วัน ในแต่ละเดือน
 - ทำบ้างประมาณ 1 วัน ในรอบ 4 เดือน
 - ไม่เคยต้องมาทำงานในวันหยุดประจำสัปดาห์เลย
3. ท่านต้องทำงานอย่างเร่งรีบบ่อยครั้งแค่ไหน
 - ตลอดเวลา
 - ค่อนข้างบ่อยมาก
 - บ่อยปานกลาง
 - นาน ๆ ครั้ง
 - ไม่เคยต้องทำงานอย่างเร่งรีบ
4. ท่านคิดว่าการทำงานในตำแหน่งที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันจำเป็นต้องมีสุขภาพของสายตา อย่างไร
 - สายตาที่ดีมากที่สุด
 - ต้องมีสายตาค่อนข้างดี
 - มีสายตาอย่างคนทั่วไปก็ทำได้
 - สายตาไม่ค่อยดีก็ทำได้
 - สายตาไม่ดีเลยก็ทำได้
5. ท่านคิดว่าการทำงานในตำแหน่งที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันต้องมีสภาพประสาทหู อย่างไร
 - ประสาทหูที่ดีจำเป็นมากที่สุด
 - ต้องมีประสาทหูค่อนข้างดี
 - ประสาทหูอย่างคนทั่วไปก็ทำได้
 - ประสาทหูไม่ค่อยดีก็ทำได้
 - ประสาทหูไม่ดีเลยก็ทำได้

6. ท่านต้องเสาะหาความรู้เพิ่มเติมมากน้อยเพียงใดเพื่อใช้ในการทำงานในหน้าที่ปัจจุบันของท่าน
 - ไม่จำเป็นต้องเสาะหาความรู้เพิ่มเติม
 - ต้องเสาะหาเพิ่มเติมบ้างเล็กน้อย
 - ต้องเสาะหาเพิ่มเติมบ้างปานกลาง
 - ต้องเสาะหาเพิ่มเติมค่อนข้างมาก
 - ต้องเสาะหาเพิ่มเติมอย่างมากที่สุด
7. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่ต้องการเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด
 - ตลอดเวลา
 - ค่อนข้างบ่อย
 - ปานกลาง
 - ค่อนข้างน้อย
 - น้อยที่สุด
8. ท่านต้องใช้ความจำในการทำงานมากน้อยแค่ไหน
 - ต้องใช้ความจำมากที่สุด
 - ต้องใช้ความจำค่อนข้างมาก
 - ต้องใช้ความจำปานกลาง
 - ต้องใช้ความจำค่อนข้างน้อย
 - ต้องใช้ความจำน้อยที่สุด
9. งานที่ท่านทำ ท่านมีปัญหาที่ต้องแก้ไขมากน้อยแค่ไหน
 - น้อยที่สุด
 - ค่อนข้างน้อย
 - ปานกลาง
 - ค่อนข้างมาก
 - มากที่สุด
10. ส่วนใหญ่งานที่ท่านต้องมีการวางแผนงานล่วงหน้านานแค่ไหน
 - ต้องวางแผนล่วงหน้าหลายปี
 - ต้องวางแผนล่วงหน้าหลายเดือน
 - ต้องวางแผนล่วงหน้าหลายสัปดาห์
 - ต้องวางแผนล่วงหน้าหลายวัน
 - ต้องวางแผนล่วงหน้าหลายชั่วโมง
11. การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันท่านต้องตัดสินใจเกี่ยวกับงบประมาณบ่อยครั้งแค่ไหน
 - บ่อยที่สุด
 - ค่อนข้างบ่อยมาก
 - ปานกลาง
 - นาน ๆ ครั้ง
 - ไม่ต้องตัดสินใจเกี่ยวกับงบประมาณ

12. การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันท่านต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการลงทุนของหน่วยงานมากน้อยแค่ไหน
- ไม่ต้องรับผิดชอบเลย
 - รับผิดชอบเล็กน้อย
 - รับผิดชอบปานกลาง
 - รับผิดชอบค่อนข้างมาก
 - รับผิดชอบมากที่สุด
13. การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันท่านต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้อื่นมากน้อยแค่ไหน
- ไม่ต้องรับผิดชอบเลย
 - รับผิดชอบเล็กน้อย
 - รับผิดชอบปานกลาง
 - รับผิดชอบมาก
 - รับผิดชอบมากที่สุด
14. จากลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ หากท่านไม่รอบคอบในการทำงานจะเกิดผลอย่างไร
- เกิดผลเสียมากที่สุด
 - เกิดผลเสียค่อนข้างมาก
 - เกิดผลเสียปานกลาง
 - เกิดผลเสียค่อนข้างน้อย
 - เกิดผลเสียน้อยที่สุด
15. งานที่ท่านทำท่านต้องใช้การตัดสินใจที่รวดเร็วและค่อนข้างเสี่ยงบ่อยครั้งแค่ไหน
- บ่อยมาก
 - ค่อนข้างมาก
 - ปานกลาง
 - ค่อนข้างน้อย
 - น้อยมาก
16. งานที่ท่านทำอยู่ มีลักษณะอย่างไร
- เป็นงานจำเจ
 - ค่อนข้างจำเจ
 - หลากหลายบ้างปานกลาง
 - หลากหลายมาก
 - หลากหลายมากที่สุด
17. ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถมากน้อยแค่ไหนในการทำงานเฉพาะด้าน
- ใช้ความรู้ความสามารถสูงมาก
 - ใช้ความรู้ความสามารถสูง
 - ใช้ความรู้ความสามารถปานกลาง
 - ใช้ความรู้ความสามารถค่อนข้างน้อย
 - ใช้ความรู้ความสามารถน้อยมาก
18. ท่านจำเป็นต้องมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในการทำงานอยู่ตลอดเวลาหรือไม่
- ไม่จำเป็นเลย
 - ไม่ค่อยจำเป็น
 - จำเป็นบ้างปานกลาง
 - จำเป็นมาก
 - จำเป็นมากที่สุด
19. ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานมากน้อยแค่ไหน
- ต้องใช้มากที่สุด
 - ต้องใช้มาก
 - ต้องใช้อย่างปานกลาง
 - ต้องใช้ค่อนข้างน้อย
 - ต้องใช้น้อยที่สุด
20. งานที่ท่านต้องติดต่อกับผู้อื่นมากน้อยแค่ไหน
- ไม่ต้องติดต่อกับใครเลย
 - ติดต่อบ้างเล็กน้อย
 - ติดต่อบ้างปานกลาง
 - ติดต่อบ่อยมาก
 - ติดต่ออยู่เกือบตลอดเวลา
21. งานที่ท่านต้องขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นบ่อยครั้งแค่ไหน
- เกือบตลอดเวลา
 - ค่อนข้างบ่อยมาก
 - บ่อยปานกลาง
 - นานๆ ครั้ง
 - ไม่เคยเลย

22. ท่านจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
เพื่อให้งานสำเร็จบ้างหรือไม่

จำเป็นมาก

ค่อนข้างจำเป็น

จำเป็นบ้างเป็นบางครั้ง

ไม่ค่อยจำเป็น

ไม่จำเป็นเลย

23. ท่านรู้สึกว่ามีคนสั่งงานท่านมากกว่า 1 คนหรือไม่

เกือบตลอดเวลา

บ่อยครั้ง

บางครั้ง

นานๆ ครั้ง

ไม่เคย

24. ในที่ทำงานของท่าน พนักงานมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน
มากน้อยเพียงใด

ตลอดเวลา

บ่อยมาก

ปานกลาง

ค่อนข้างน้อย

น้อยมาก

25. ท่านต้องเผชิญหน้ากับผู้อื่นในสถานการณ์ที่ตึงเครียดมาก
น้อยเพียงใด

เกือบตลอดเวลา

บ่อยครั้ง

บางครั้ง

นานๆ ครั้ง

ไม่เคย

ส่วนที่ 3 การควบคุมและอำนาจในการตัดสินใจในงาน

โปรดตอบคำถามทุกข้อโดยกาเครื่องหมาย ✓ ในช่อง
หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านประสบ

1. ในงานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถกำหนดได้ว่าเมื่อไหร่จะ
ทำงานอะไร

ไม่สามารถกำหนดได้เลย

กำหนดได้ค่อนข้างน้อย

กำหนดได้เป็นบางครั้ง

กำหนดได้เกือบทุกครั้ง

กำหนดได้ทุกๆ ครั้ง

2. ในงานที่ท่านทำอยู่ ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจว่า
จะทำงานโดยวิธีใด

ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจเลย

มีอำนาจในการตัดสินใจเล็กน้อย

มีอำนาจในการตัดสินใจปานกลาง

มีอำนาจในการตัดสินใจค่อนข้างมาก

มีอำนาจในการตัดสินใจมากที่สุด

3. ในงานที่ท่านทำอยู่ ท่านมีอำนาจในการวางแผนงาน
ที่ท่านทำได้

มีอำนาจในการวางแผนงานเองได้ทุกงาน

มีอำนาจในการวางแผนงานเองได้ค่อนข้างมาก

มีอำนาจในการวางแผนงานเองได้ในระดับปานกลาง

มีอำนาจในการวางแผนงานเองได้เล็กน้อย

ไม่มีอำนาจในการวางแผนงานเลย

4. ท่านตอบได้หรือไม่ว่างานที่ท่านทำมีคุณภาพอย่างไร

ตอบได้เสมอ ทุกครั้ง

ตอบได้เกือบทุกครั้ง

ตอบได้บางครั้ง

ตอบได้ยาก

ไม่สามารถตอบได้เลย

5. ท่านมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในที่
ทำงานของท่านบ้างหรือไม่

ไม่มีส่วนร่วมในเรื่องนี้เลย

มีส่วนร่วมบ้างเล็กน้อย

มีส่วนร่วมปานกลาง

มีส่วนร่วมค่อนข้างมาก

มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่

6. ท่านสามารถเลือกผู้ที่จะทำงานกับท่านได้หรือไม่

เลือกได้ตามความต้องการ

เลือกได้ค่อนข้างมาก

เลือกได้บ้างบางครั้ง

ไม่ค่อยได้มีโอกาสเลือก

ไม่สามารถเลือกได้เลย

7. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ เกี่ยวกับหน่วยงาน หรือองค์กรที่ท่านทำงานอยู่บ้างหรือไม่
- ได้รับทราบทุกๆ เรื่อง
 - ได้รับทราบเกือบทุกเรื่อง
 - ได้รับทราบในบางเรื่อง
 - ได้รับทราบค่อนข้างน้อย
 - ไม่ได้รับทราบเลย
8. การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบ มีการขอความเห็นจากท่านหรือไม่
- มีการขอความเห็นทุกๆ เรื่อง
 - มีการขอความเห็นเกือบทุกเรื่อง
 - มีการขอความเห็นในบางเรื่อง
 - มีการขอความเห็นเพียงไม่กี่เรื่อง
 - ไม่มีการขอความเห็นเลย
9. ท่านมีส่วนร่วมในขบวนการตัดสินใจขององค์กรหรือไม่
- มีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเต็มที่
 - มีส่วนร่วมในการตัดสินใจค่อนข้างมาก
 - มีส่วนร่วมในการตัดสินใจปานกลาง
 - มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเล็กน้อย
 - ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลย
10. ท่านพอใจกับอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานต่าง ๆ หรือไม่ อย่างไร
- ไม่พอใจเลย
 - ไม่ค่อยพอใจ
 - พอใจปานกลาง
 - พอใจมาก
 - พอใจมากที่สุด
11. ท่านได้งบประมาณสนับสนุนการทำงานมากน้อยอย่างไร
- ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่
 - ได้รับการสนับสนุนค่อนข้างมาก
 - ได้รับการสนับสนุนปานกลาง
 - ได้รับการสนับสนุนน้อย
 - ได้รับการสนับสนุนน้อยที่สุด
12. ท่านสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นในการทำงานได้เพียงใด
- ยากอย่างยิ่งที่จะเข้าถึงแหล่งข้อมูล
 - ค่อนข้างยากที่จะเข้าถึงแหล่งข้อมูล
 - สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ปานกลาง
 - สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่ายมาก
 - สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่ายมากที่สุด
13. ท่านมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบของท่านมากน้อยแค่ไหน
- เข้าใจอย่างชัดเจนที่สุด
 - เข้าใจอย่างชัดเจน
 - เข้าใจอย่างชัดเจนปานกลาง
 - ไม่ค่อยเข้าใจเท่าใดนัก
 - ไม่เข้าใจเลย
14. ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานที่ท่านทำอย่างไร
- เข้าใจอย่างชัดเจนที่สุด
 - เข้าใจอย่างชัดเจน
 - เข้าใจอย่างชัดเจนปานกลาง
 - ไม่ค่อยเข้าใจเท่าใดนัก
 - ไม่เข้าใจเลย
15. ท่านมีความชัดเจนเกี่ยวกับความคาดหวังขององค์กรต่อผลงานท่านแค่ไหน
- มีความชัดเจนที่สุด
 - ค่อนข้างชัดเจน
 - ชัดเจนปานกลาง
 - ค่อนข้างไม่ชัดเจน
 - ไม่ชัดเจนเลย
16. ท่านมีความมั่นใจเพียงใดในการวางแผนการทำงานแต่ละวัน
- มั่นใจมากที่สุด
 - มั่นใจมาก
 - มั่นใจปานกลาง
 - มั่นใจน้อย
 - ไม่มั่นใจเลย

17. ท่านมีความมั่นใจเพียงใดในการกำหนดวิธีการทำงานแต่ละขั้นให้เหมาะสม

มั่นใจมากที่สุด

มั่นใจมาก

มั่นใจปานกลาง

มั่นใจน้อย

ไม่มั่นใจเลย

18. ท่านทราบบ้างหรือไม่ว่าสิ่งที่ท่านทำจะเกิดผลอย่างไร

ไม่ทราบเลย

ไม่ทราบเท่าใดนัก

ทราบบ้างปานกลาง

ทราบเกือบทุกอย่าง

ทราบทุก ๆ อย่าง

19. กฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน

มีความชัดเจนและสมบูรณ์หรือไม่

ไม่ชัดเจนและคลุมเครือที่สุด

ไม่ค่อยชัดเจนและค่อนข้างคลุมเครือ

มีความชัดเจนพอสมควรแต่ยังคลุมเครืออยู่บ้าง

ค่อนข้างชัดเจนและสมบูรณ์

ชัดเจนและสมบูรณ์ที่สุด

20. ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านมีความมั่นคงแค่ไหน

ไม่มีความมั่นคงเลย

ค่อนข้างไม่มั่นคง

มั่นคงปานกลาง

ค่อนข้างมั่นคงมาก

มั่นคงมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การช่วยเหลือและสนับสนุน

โปรดตอบคำถามทุกข้อโดยกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านประสบ

1. ท่านวางใจว่าจะได้รับความช่วยเหลืออย่างเป็นทางการจากผู้บังคับบัญชาได้ขนาดไหน

ไม่สามารถวางใจได้เลย

วางใจได้เล็กน้อย

วางใจได้ในระดับปานกลาง

วางใจได้ค่อนข้างมาก

วางใจได้มากที่สุด

2. ท่านวางใจว่าจะได้รับความช่วยเหลืออย่างเป็นทางการจากรูปธรรมจากเพื่อนร่วมงานได้ขนาดไหน

ไม่สามารถวางใจได้เลย

วางใจได้เล็กน้อย

วางใจได้ในระดับปานกลาง

วางใจได้ค่อนข้างมาก

วางใจได้มากที่สุด

3. ท่านวางใจหรือมั่นใจได้ขนาดไหนว่าผู้บังคับบัญชาจะช่วยแนะวิธีแก้ปัญหาที่ยาก ๆ

ไม่สามารถมั่นใจได้เลย

มั่นใจได้เล็กน้อย

มั่นใจได้ในระดับปานกลาง

มั่นใจได้ค่อนข้างมาก

มั่นใจได้มากที่สุด

4. ท่านวางใจหรือมั่นใจได้ขนาดไหนว่าเพื่อนร่วมงานจะช่วยแนะวิธีแก้ปัญหาที่ยาก ๆ

ไม่สามารถมั่นใจได้เลย

มั่นใจได้เล็กน้อย

มั่นใจได้ในระดับปานกลาง

มั่นใจได้ค่อนข้างมาก

มั่นใจได้มากที่สุด

5. ท่านมั่นใจหรือรู้สึกปลอดภัยในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้ขนาดไหน

น้อยที่สุด

น้อย

ปานกลาง

ค่อนข้างมาก

มากที่สุด

6. ท่านมั่นใจหรือรู้สึกปลอดภัยในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ขนาดไหน

น้อยที่สุด

น้อย

ปานกลาง

ค่อนข้างมาก

มากที่สุด

7. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาชื่นชมในความสามารถของท่านอย่างไร
- ไม่ชื่นชมเลย
ชื่นชมเล็กน้อย
ชื่นชมปานกลาง
ชื่นชมมาก
ชื่นชมมากที่สุด
8. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานชื่นชมในความสามารถของท่านอย่างไร
- ไม่ชื่นชมเลย
ชื่นชมเล็กน้อย
ชื่นชมปานกลาง
ชื่นชมมาก
ชื่นชมมากที่สุด
9. ท่านมั่นใจเพียงใดว่าจะได้รับความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมจากผู้บังคับบัญชาถ้าต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ยุ่งยาก
- ไม่มั่นใจเลย
มั่นใจเล็กน้อย
มั่นใจปานกลาง
ค่อนข้างมั่นใจ
มั่นใจมากที่สุด
10. ท่านมั่นใจเพียงใดว่าจะได้รับความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมจากเพื่อนร่วมงานถ้าต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ยุ่งยาก
- ไม่มั่นใจเลย
มั่นใจเล็กน้อย
มั่นใจปานกลาง
ค่อนข้างมั่นใจ
มั่นใจมากที่สุด
11. ท่านวางใจได้เพียงใดว่าได้รับคำแนะนำที่มีประโยชน์และจำเป็นสำหรับชีวิตประจำวันจากผู้บังคับบัญชา
- ไม่วางใจเลย
วางใจเล็กน้อย
วางใจในระดับปานกลาง
วางใจค่อนข้างมาก
วางใจมากที่สุด
12. ท่านวางใจได้เพียงใดว่าได้รับคำแนะนำที่มีประโยชน์และจำเป็นสำหรับชีวิตประจำวันจากเพื่อนร่วมงาน
- ไม่วางใจเลย
วางใจเล็กน้อย
วางใจในระดับปานกลาง
วางใจค่อนข้างมาก
วางใจมากที่สุด
13. ท่านมั่นใจได้ขนาดไหนว่า ยามเกิดความยุ่งยากในชีวิต ผู้บังคับบัญชาจะเข้าใจและให้กำลังใจ
- ไม่มั่นใจเลย
มั่นใจเล็กน้อย
มั่นใจปานกลาง
ค่อนข้างมั่นใจ
มั่นใจมากที่สุด
14. ท่านมั่นใจได้ขนาดไหนว่า ยามเกิดความยุ่งยากในชีวิต เพื่อนร่วมงานจะเข้าใจและให้กำลังใจ
- ไม่มั่นใจเลย
มั่นใจเล็กน้อย
มั่นใจปานกลาง
ค่อนข้างมั่นใจ
มั่นใจมากที่สุด
15. ท่านมั่นใจได้ขนาดไหนว่าผู้บังคับบัญชาจะทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและมีคุณค่า
- มั่นใจน้อยที่สุด
มั่นใจน้อย
มั่นใจปานกลาง
มั่นใจค่อนข้างมาก
มั่นใจมากที่สุด
16. ท่านมั่นใจได้ขนาดไหนว่าเพื่อนร่วมงานจะทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและมีคุณค่า
- มั่นใจน้อยที่สุด
มั่นใจน้อย
มั่นใจปานกลาง
มั่นใจค่อนข้างมาก
มั่นใจมากที่สุด



ทำแบบประเมินเสร็จ เมื่อเวลาน.