

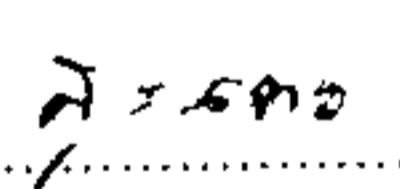
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของ
พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
หลังการปฏิรูปองค์การ พ.ศ. 2545

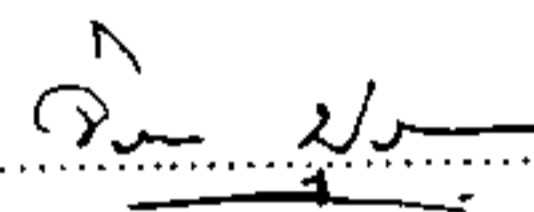
วราภรณ์ คล้ายประยงค์

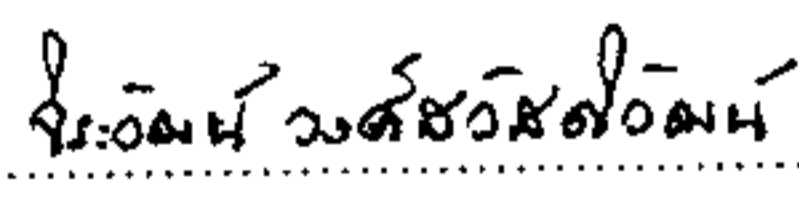
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. 2546

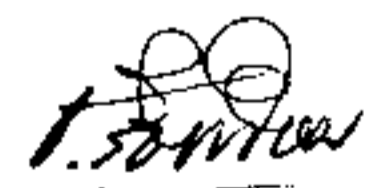
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของ
พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
หลังการปฏิรูปองค์การ พ.ศ. 2545
วราภรณ์ คล้ายประยงค์
คณะพัฒนาสังคม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........ประธานกรรมการ
(ดร.สุรสิทธิ์ วชิรจจร)

อาจารย์..........กรรมการ
(จิระพร บุรณสิน)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........กรรมการ
(ดร.จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์)

ศาสตราจารย์..........รองอธิการบดี รักษาราชการแทนคณบดี
(ดร.ชาติชาย ณ เชียงใหม่)

วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2546

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	:	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์การ พ.ศ.2545
ชื่อผู้เขียน	:	วราภรณ์ คล้ายประยงค์
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
ปีการศึกษา	:	2546

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง และความเครียดของบุคคลในองค์การบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) หลังการเปลี่ยนแปลงปฏิรูประบบโครงสร้างขององค์การ 2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความคาดหวังของบุคลากรในองค์การ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการวางแผนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังการปฏิรูปองค์การ รวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 168 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษานี้เป็นเพศชาย และเพศหญิงในจำนวนเท่ากัน คือจำนวน 84 คน และส่วนใหญ่มีสัดส่วนกลุ่มอายุงานที่ใกล้เคียงกัน โดยมีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปมากที่สุด และน้อยที่สุดคือในกลุ่มอายุงาน 14-19 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานแผนงานและการเงินมากที่สุด

ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ และระดับความคาดหวังของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง

ด้านความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด ส่วนตัวแปรความก้าวหน้า

ในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวัง ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความคาดหวัง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

- 1) ควรจัดให้มีการประเมินความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์กร เป็นระยะ ๆ เพื่อให้สามารถทราบถึงความเปลี่ยนแปลงด้านภาวะความเครียดในแต่ละช่วงของการทำงาน โดยคำนึงถึงลักษณะงานเป็นหลัก
- 2) ควรจัดให้มีกิจกรรมที่เสริมสร้างจิตลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความเชื่ออำนาจในตน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความเครียดให้แก่พนักงาน
- 3) ควรส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน และกับเพื่อนพนักงานด้วยกันเองในแต่ละหน่วยงาน รวมถึงสัมพันธ์กับสายงานอื่น ๆ ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีในระดับสูงต่อไป เพื่อความสอดคล้องในการประสานงานในแต่ละฝ่าย
- 4) ควรส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานอยู่เสมอเพื่อศักยภาพ และประสิทธิภาพที่ดีในปฏิบัติงาน
- 5) ควรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อพัฒนามาตรฐานในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กร โดยคำนึงถึงความเหมาะสมในสายงาน
- 6) ควรจัดให้มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กรให้เป็นที่ยอมรับของพนักงาน
- 7) ควรมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการสอบเลื่อนตำแหน่ง ตามความเหมาะสมตามผลงาน และความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างแท้จริง

ABSTRACT

Title of Thesis : Factors related to stress and expectations of employees of the Airports of Thailand Public Company Limited regarding privatization in 2002

Author : Varaporn Klayprayong

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2003

This study aims to:

1. Study the factors affecting stress and expectations of employees of the Airports of Thailand Public Company Limited regarding privatization in 2002.
2. Study the relationship between stress and the expectations of employees of the Airports of Thailand Public Company Limited after privatization in 2002.

Data was collected from 168 employees of the Airports of Thailand Public Company Limited. The subjects were selected using multi-stage sampling. A questionnaire was also used in the collection of data. The data was processed using frequency, percentage, Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis. Following, are the results :

Of the 168 subjects, 84 were males and 84 were females. The most of them group with the longest period of employment had over 20 years while the group with the smallest group was 14-19 years. Most of them were in the planning and finance line.

For most subjects, the level of stress was low whereas that of expectation was high.

In terms of the correlation of variables, motivation towards accomplishments, internal locus of control, social support from colleagues, job advancement, and job satisfaction were all negatively related to stress. On the other hand, job advancement and job satisfaction were positively related to expectation.

(6)

Suggestions based on the results of this study are as follows:

1. Continually assess employees' stress based on their job characteristics to detect changes in stress in each period of work.
2. Provide activities that help reduce stress such as motivation towards accomplishments and internal locus of control. These activities can increase work effectiveness and, in turn, decrease stress.
3. Promote relationships between supervisors and subordinates and among colleagues in their own and other departments.
4. Provide new technologies for the employees to enhance their potential and work effectiveness.
5. Check work effectiveness of the employees regularly to increase working standards.
6. Promote continuous employee involvement in the administration and management of the organization so that it is made more acceptable to the employees.
7. Consider job promotion or provide the employees with fair opportunities to take promotion tests through selection based on work performance, job knowledge and expertise.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน หลังการปฏิรูปองค์การ พ.ศ.2545 สำเร็จได้ เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาให้ความช่วยเหลือให้ข้อมูล เสนอความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษา และให้กำลังใจ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ จิระพร บุรณสิน ที่ได้ให้คำชี้แนะและตรวจสอบวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอนอย่างละเอียด พร้อมทั้งให้การดูแลอย่างอบอุ่น และขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร ที่กรุณาแนะนำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ขึ้น ดร.ตุจเดือน พันธมนาวิน ที่คอยให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจ รวมถึงคณาจารย์ในคณะพัฒนาสังคมทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการและประสบการณ์ในทุก ๆ ด้านให้กับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล คุณมนตรี มงคลดาว พิธีฎพร และพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย (จำกัด) มหาชน ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและร่วมมืออย่างเต็มที่ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และบุคคลที่เป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขบใจน้องสาวที่น่ารัก ที่ทำให้ทุกวันของผู้วิจัยมีครอบครัวที่อบอุ่น ขอขอบคุณพี่ ๆ (พี่ม่วย พี่ตึก พี่อุ พี่วิน พี่เล็ก) และเพื่อน ๆ (แนน ไร่ วาว กูก แก้ว ภู ม่วย) รุ่น 32 ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และให้รอยยิ้มกับผู้วิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณค่าที่เป็นประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แต่สังคมอันจะนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

วราภรณ์ คล้ายประยงค์

กันยายน 2546