ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ
กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

FACTORS AFFECTING OPERATORS' STRESS
: A CASE STUDY OF THAI FIRST ENAMEL CO., LTD.

T 049326

พัชนีย์ สุวรรณชมพู

PATCHANI SUWANCHOMPOO

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 49326
วัน, เดือน, ปี 19 ก.พ. 2547

.b.....
.i.....

สาระนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2546

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

FACTORS AFFECTING OPERATORS' STRESS
: A CASE STUDY OF THAI FIRST ENAMEL CO., LTD.

PATCHANI SWANCHOMPOO

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF

MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2003

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2003

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสาระนิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด
นักศึกษา	นางสาวพัชนีย์ สุวรรณชมพู
รหัสประจำตัว	43064411
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2546
อาจารย์ผู้ควบคุมสาระนิพนธ์	รศ. อตินุช กาญจนพิบูลย์

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการตามปัจจัยในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานในแผนกผลิต และควบคุมคุณภาพ จำนวน 176 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล แบบวัดความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงาน แบบประเมินความเครียด และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในองค์กร ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 11.0 ในการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ T-test และ One-way ANOVA ในกรณีที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01 ใช้วิธี LSD. ในการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ ผลการศึกษาพบว่า

1. โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

2. พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนนาเมล จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนนาเมล จำกัด ที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thematic Title	Factors Affecting Operators' Stress : A Case Study Of Thai First Enamel Co., Ltd.
Student	Miss Patchani Suwanchompoo
Student ID.	43064411
Degree	Master of Science
Program	Industrial Management
Year	2003
Thematic paper Advisor	Assoc. Prof. Atinuch Kanchanapiboon

ABSTRACT

The research study of factors affecting emotional stress in operation-level employees within Thai First Enamel Co., Ltd. Objectives of the study are : 1) To study various levels of the stress. 2) To compare individual stress according to personal effective factors. 3) To compare individual stress according to work-related effective factors.

Studied samples are 176 operation-level employees of Thai First Enamel Co., Ltd. which operate in Production Department and Quality Control Department. Collecting individual data method is conducted by distributed questionnaires consisting of Personal Information factors, Work-related factors, Stress Evaluation and Organization Stress Management Suggestion. The software SPSS Version 11.0 is used to process and analyze collected data and represents it in Percentage, Mean Value, Standard Deviation Value and differentiates the data via "T-test" and "One-way ANOVA" procedures. Alternately, in the case of a significant differentiation of 0.05 and 0.01, LSD method is being used in Pair Differentiation and the results of the study are:

1. Generally, Thai First Enamel Co., Ltd. operation-level employees hold the level of emotional stress in Low.

2. The employees' various personal factors such as Gender, Age, Marital Status, Educational Background, Company joining duration and Income do NOT affect individual stress.

3. The employees that have opinions on Job Characteristics; Workplace Environment; Role, Duty and Responsibility; Company Policies and Management and Job Interoperability lead to a statistically significant stress of 0.01. However, towards Job Promotion Opportunity and Welfare/Income do not deviate employees' stress.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

สาระนิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ ได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก รศ. อตินุช กาญจนพิบูลย์ อาจารย์ผู้ควบคุมสาระนิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำสาระนิพนธ์ฉบับนี้ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร. วรนารถ แสงมณี ประธานสาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม และ ผศ.ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ กรรมการสอบสาระนิพนธ์ ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำในการทำสาระนิพนธ์มาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ คุณสิรินพร สมบัติศิริ รองผู้จัดการฝ่ายบริหาร บริษัทไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และให้ข้อมูลด้านต่างๆกับผู้วิจัย ซึ่งทำให้สาระนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ธุรการ ภาควิชาภาษาและสังคม ตลอดจนบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำสาระนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ คุณเกวลิน ธัญญาวาส ที่มีส่วนช่วยเหลือผู้วิจัยในการประมวลผลข้อมูลให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกท่านที่ให้กำลังใจ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ มาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่สาว ที่ให้การช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจอันสูงสุดแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการจัดทำสาระนิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสาระนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

พัชนีย์ สุวรรณชมพู

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ III

กิตติกรรมประกาศ IV

สารบัญ V

สารบัญตาราง VIII

สารบัญภาพ XI

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 5

1.3 สมมติฐานของการวิจัย 5

1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย 6

1.5 ขอบเขตในการวิจัย 8

1.6 ขั้นตอนการศึกษาวิจัย 9

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 10

1.8 นิยามศัพท์ 10

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 13

2.1 ความหมายของความเครียด 13

2.2 ประเภทของความเครียด 15

2.3 ระดับของความเครียด 17

2.4 สาเหตุการเกิดความเครียด 19

2.5 ผลกระทบของความเครียด 31

2.6 ทฤษฎีความเครียด 36

2.7 บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด 41

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 42

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล 50

3.1 วิธีการศึกษา 50

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 50

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 51

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 53

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 54

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 54

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 54

บทที่ 4 ผลการศึกษา 62

4.1 การศึกษาเชิงพรรณนา 62

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล 62

4.1.2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงาน 65

4.1.3 ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ 73

4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ.. 74

4.2.1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 74

4.2.2 จำแนกตามปัจจัยในการทำงาน 78

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ 87

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 91

5.1 สรุปผลการศึกษา 92

5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 92

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน 93

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียด 95

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.... 95

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดโดยจำแนกตามปัจจัยในการทำงาน 96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

5.1.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด..... 98

5.2 อภิปรายผล..... 99

5.2.1 ระดับความเครียด..... 99

5.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด..... 100

5.3 ข้อเสนอแนะ..... 107

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป..... 110

บรรณานุกรม 111

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ประวัติผู้เขียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำแนกตามเพศ.....	62
4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำแนกตามอายุ.....	63
4.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	63
4.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
4.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำแนกตามอายุงาน.....	64
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	65
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด.....	65
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด.....	66
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด.....	67
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด.....	68
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด.....	69
4.12	แสดงรค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด.....	70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด	71
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานในภาพรวมของพนักงาน บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด	72
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด	73
4.16	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างเพศ โดยใช้ t - test	74
4.17	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัดระหว่างช่วงอายุต่างๆ โดยใช้ One-way ANOVA	75
4.18	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างสถานภาพการสมรส โดยใช้ One-way ANOVA	76
4.19	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับการศึกษา โดยใช้ One-way ANOVA	76
4.20	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างช่วงอายุงานต่างๆ โดยใช้ One-way ANOVA	77
4.21	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างช่วงรายได้ต่อเดือน โดยใช้ One-way ANOVA	78
4.22	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยใช้ One-way ANOVA	79

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.23	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยใช้ One-way ANOVA.....	80
4.24	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยใช้ One-way ANOVA	81
4.25	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า โดยใช้ One-way ANOVA	82
4.26	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยใช้ One-way ANOVA.....	83
4.27	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ โดยใช้ One-way ANOVA	84
4.28	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้าน สัมพันธภาพในการทำงาน โดยใช้ One-way ANOVA.....	85
4.29	แสดง p – value ของผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD.....	86

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	8
2.1	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	35

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรมในสังคมไทยยุคโลกาภิวัฒน์ มีผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่และวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนทั้งที่อยู่ในเขตเมืองและชนบทเป็นอย่างมาก(สมชาย จักรพันธุ์ และคณะ. 2542) การอยู่ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ไม่มีที่สิ้นสุด และยังไม่มีสัญญาณของการเข้าสู่จุดอิ่มตัวนั้นทำให้คนถูกบังคับให้ต้องปรับตัว ซึ่งมีผลทำให้สุขภาพจิตและสุขภาพร่างกายเปลี่ยนไป (อรุณ รักธรรม. 2538:1) โดยก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อตัวบุคคลทั้งยังส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม กล่าวคือ ส่งผลกระทบต่อบุคคลรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นบุคคลในครอบครัว ที่ทำงานและในสังคม ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัญหาเรื่องความเครียดเป็นปัญหาที่ค่อนข้างรุนแรงและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวัตถุที่มีผลต่อชีวิตของคน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความเครียดแก่คนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งความเครียดก่อให้เกิดทั้งประโยชน์และโทษ Wallace (อ้างใน ธนินทร์ กล่อมฤกษ์. 2544 : 1) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเจริญเติบโต และการพัฒนาทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่ขณะเดียวกันความเครียดที่มากเกินไปจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยได้

คนที่มีความเครียดเรื้อรัง จะมีพฤติกรรมในทางที่จะหลีกเลี่ยงความรู้สึกไม่สบายกายทั้งหมด พฤติกรรมหลีกเลี่ยงความเครียดส่วนใหญ่เกิดจากจิตใต้สำนึกที่พบมาก ได้แก่

1. การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
2. การรับประทานอาหารมากและบ่อย โดยเฉพาะของหวาน
3. การสูบบุหรี่
4. การดื่มกาแฟ โคลา หรือเครื่องดื่มอื่นๆที่มีคาเฟอีนสูง
5. การใช้ยาเสพติด เช่น กัญชา หรือยาเสพติดชนิดอื่นๆ ที่มีผลร้ายแรง
6. การใช้ยากล่อมประสาท และยาแก้ปวด
7. การใช้ยาเพื่อระงับอาการต่างๆ
8. การใช้ยานอนหลับ
9. มีพฤติกรรมแบบเครื่องจักร หรือมีพฤติกรรมที่ทำร้ายตัวเอง
10. ทำร้ายหรือว่ากล่าวผู้อื่น พยายามโยนความกังวลและความโกรธไปที่ผู้อื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้บริหารในทุกองค์กร เริ่มพิจารณาถึงต้นทุนของทรัพยากรมนุษย์ในการทำธุรกิจซึ่งส่วนใหญ่ยอมรับว่า เป็นต้นทุนที่สูงที่สุดในองค์กร และจะเพิ่มขึ้นอีกเนื่องจากความล้มเหลวของคนในองค์กร ผู้บริหารเริ่มกังวลถึงความกดดันที่เป็นสาเหตุของการขาดงานสูง การลาออกเพิ่มขึ้น คนงานมีปัญหาด้านสุขภาพมากขึ้น ทำให้มีผลกระทบต่อผลงาน ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานและฝ่ายจัดการเสื่อมลง เป็นต้น ดังนั้น ความเครียดจึงเป็นสาเหตุทั้งทางตรงและทางอ้อมของการเพิ่มต้นทุนในการทำธุรกิจและทำให้คุณภาพของชีวิตการทำงานเสียไป (อรุณ รักธรรม. 2538 : 41-42)

นอกจากความเครียดจากการทำงาน คนยังมีความเครียดจากชีวิตส่วนตัว และความยากลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งนอกจากทำให้บุคคลไม่มีความสุขแล้วยังนำไปสู่โรคต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคลำไส้อักเสบ โรคภูมิแพ้ และโรคมะเร็ง เป็นต้น (ประเวศ วะสี. 2535 : 35) คนที่ประสบกับภาวะความเครียดบางคน ปรับตัวไปในทางที่ผิด โดยการหาทางระบายความเครียดด้วยการใช้สุราและสิ่งเสพติดเพิ่มขึ้น บางคนหมกมุ่นอยู่กับการพนัน และมีจำนวนไม่น้อยที่ฆ่าตัวตาย (วีระ ไชยศรีสุขา. 2533 :177 ; สวัสดิ์ พุ้มพวง. 2541 : 4-5) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัญหาที่ร้ายแรงมากขึ้นและทำให้องค์กรมีต้นทุนสูงขึ้น

Michael Smith (1997 อ้างในอรุณ รักธรรม. 2538 : 49-50) หัวหน้างานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดและแรงจูงใจของ NIOSH ใน Cincinnati เชื่อว่าองค์กรส่วนใหญ่จ่ายมากกว่าที่ผู้บริหารส่วนใหญ่คาดคิด สำหรับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ คนงานที่ทำงานเหมือนเครื่องจักรจะมีสถิติของการล้มเหลวของสุขภาพกายและสุขภาพจิตสูง ซึ่งความเครียดมีผลกระทบต่อคนงานในระดับหนึ่ง ซึ่งไม่เท่ากันทุกคน และงานก็เป็นสิ่งที่มีผลให้เกิดความเครียดในระดับต่างๆ ดังนั้นเมื่อคนที่ถูกผลักดันให้ก้าวไปมากกว่าที่สามารถปรับตัวได้ก็จะเกิดความล้มเหลว

James W. Schreier (อ้างในอรุณ รักธรรม. 2538 : 51) สรุปถึงปัญหาการติดสิ่งเสพติดในสหรัฐอเมริกาจากการสำรวจคนงานใน 89 บริษัท ว่า ปัญหาร้ายแรงมากขึ้น ทั้งๆที่มีการแก้ไขในองค์กรแล้ว เขาคาดว่าการเป็นพิษสุราเรื้อรังอย่างเดียว ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในสังคมอเมริกันถึง 15,000 ล้านเหรียญสหรัฐต่อปี โดย 10,000 ล้านเหรียญ เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสิ่งของเสียหาย เงินทดแทนการว่างงาน ค่ายาและประกันภัย เขาเชื่อว่าค่าใช้จ่ายจากการติดสิ่งเสพติดอื่นๆ ก็มีประมาณ 15,000 ล้านเหรียญ รวมเป็นต้นทุนของสังคมถึง 30,000 ล้านเหรียญ สำหรับการติดสิ่งเสพติด นี่คือผลของความเครียด ต่อสุขภาพของคนและต่อประสิทธิภาพขององค์กร

จากรายงานของสมาคมจิตวิทยาของอเมริกัน พบว่า ประมาณ 43 เปอร์เซ็นต์ จะมีภาวะสุขภาพจิตที่ไม่ดี ซึ่งเกิดจากผลของความเครียด และประมาณ 75-90 เปอร์เซ็นต์ ของผู้ที่ไปพบแพทย์ตามโรงพยาบาล มีอาการเกี่ยวข้องกับความเครียด (Stress-related complains) ซึ่งถ้านับเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ เช่น การเสียชั่วโมงการทำงาน การขาดงาน ผลผลิตที่ได้ลดลงแล้ว ความเครียดก่อให้เกิดการสูญเสียมากกว่า 300 ล้านเหรียญต่อปี

สำหรับประเทศไทยนั้น เท่าที่มีการศึกษาเรื่องปัญหาสุขภาพจิต พบว่าในภาวะปกติคนทั่วๆไป จะมีความรู้สึกเครียดหรือมีอาการในระดับปานกลางและมาก ประมาณ 20-30 เปอร์เซ็นต์ ของประชากร แต่หลังจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ (ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2540 ซึ่งประกาศลอยตัวค่าเงินบาท) เป็นต้นมา การสอบถามโดยใช้แบบสอบถามประชาชนทั่วไป จะรู้สึกเครียดมากขึ้นเป็น 40-60 เปอร์เซ็นต์ (สมชาย จักรพันธุ์ และคณะ. 2542) และจากการสำรวจภาวะสุขภาพจิตของประชาชนในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจทางโทรศัพท์ ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างจากสมุดโทรศัพท์ จำนวนทั้งสิ้น 1,677 คน ในกรุงเทพฯปริมณฑลและในจังหวัดที่มีหน่วยงานของกรมสุขภาพจิตตั้งอยู่ ในระหว่างวันที่ 6 – 10 กันยายน 2542 พบว่า ผลสำรวจด้านสุขภาพจิตของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 58.2 มีความเครียด โดยเมื่อพิจารณาสาเหตุสำคัญของการเกิดความเครียด พบว่า เกิดจากปัญหาด้านเศรษฐกิจ ครอบครัว และการงาน (พิทักษ์พล บุณยมาลิก และคณะ . 2542 : 1-5)

ความเครียดโดยส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากเรื่องของการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่หนักเกินไป งานน้อยเกินไป เร่งรัดงาน ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ ความขัดแย้งในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น ภาระที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว บรรยากาศของงานที่มีการแก่งแย่งชิงดี มีกฎระเบียบเคร่งครัด มีการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม และขาดความมั่นคงของงาน เป็นต้น (จรวยพร ธรณินทร์. 2538 : 240)

แม้ว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตประจำวัน แต่การที่ต้องอยู่ในภาวะเครียดอาจทำให้เกิดผลกระทบในหลายๆด้าน ผลของความเครียดสามารถแสดงออกได้ทั้งทางด้านจิตใจ ร่างกาย และพฤติกรรม (Robbin. 1989 : 511-514) ซึ่งเครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน เช่น ผลผลิตของงาน ความผิดพลาดในงาน อัตราการลาออกและการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุของแต่ละองค์กร สิ่งที่เป็นผลกระทบที่เกิดจากความเครียดเหล่านี้ ไม่เพียงแต่เกิดผลเสียต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย

สาเหตุความเครียดเนื่องจากการทำงานที่สำคัญประการหนึ่งมาจากความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ความเครียด ความกังวลเหล่านี้หรือที่เรียกว่า ความกดดันในองค์กร เกิดจากสาเหตุต่างๆหลายประการ เช่น

- ความไม่แน่ใจในบทบาทที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- การรับผิดชอบงานมากเกินกว่าจะทำให้เสร็จได้ภายในกำหนด
- การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- การรับผิดชอบงานที่เกินขอบเขตความสามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ความไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่องานในความรับผิดชอบ

สาเหตุเหล่านี้นำมาซึ่งพฤติกรรมถดถอยของคนทำงาน โดยความเครียดในการทำงานก่อให้เกิด การลางาน การขาดงาน การมาทำงานสายบ่อยๆ ขอโยกย้ายเปลี่ยนงาน ปฏิบัติงานผิดพลาด เกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากทำงาน ไม่อยากคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆขึ้นมา ผลงานตกต่ำ ขาดการปรับตัวที่ดี (อมรากุล อินโอชานนท์. 2532: 33) การขาดงานบ่อยทำให้การทำงานปกติเสียไป ทำให้เกิดการล่าช้า การเข้าออกจากงานก็ทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก และทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานใหม่ ฉะนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรควรให้ความสนใจ หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา เพราะการที่พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน มีความเครียดในปริมาณที่น้อย จะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรโดยรวม

จากการศึกษาของ NIOSH จากงาน 130 ชนิด พบว่า คนงานใช้แรงงาน เป็นงานที่มีความเครียดในระดับที่สูงสุด (อ้างใน รักษยา ชัยประสาธน์. 2537) และงานตรวจสอบสินค้าในสายการผลิตจัดเป็นงานที่ลักษณะมีความสัมพันธ์กับความเครียดสูง และจากการศึกษาอื่นๆ พบว่าคนงานที่ทำงานเป็นกะ มีปัญหาสุขภาพมากและไม่พอใจในคุณภาพชีวิตของพวกเขาเอง โดย Dr. Donald Tasto จาก Stanford Research Institute ใน Palo Alto.California (อ้างใน อรุณ รักธรรม. 2538 :51) พบว่าคนที่ทำงานเป็นกะจะมีอาการผิดปกติของระบบทางเดินอาหาร และมีการนอนไม่หลับเพิ่มขึ้น จากการที่บริษัทผู้ผลิตที่ใช้แรงงานเข้มข้น เปลี่ยนเวลาทำงานเป็นกะกลางคืนมากเนื่องจากเสียค่าไฟฟ้าในอัตราที่ถูกกว่า จึงกล่าวได้ว่าบุคคลที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมกำลังเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการประสบกับปัญหาการเกิดสภาวะเครียดได้มาก เนื่องจากสภาพการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีลักษณะการทำงานที่มีความซ้ำซาก จำเจ และขาดความท้าทายในงาน ต้องทำงานอยู่ภายใต้เสียงดังของเครื่องจักร ความร้อน ถูกควบคุมและขาดสวัสดิการในการทำงาน จึงเป็นสาเหตุสำคัญให้เกิดความเครียด (ชินโอสถ หัสบำเรอ. 2529)

นอกจากนี้ สุปราณี ผลชีวิน (2530 อ้างใน กิติกร มีทรัพย์. 2541) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การทำงานแบบเป็นกะที่มีการทำงานไม่เป็นเวลา จะทำให้เกิดการรบกวนต่อจังหวะการทำงานและการหลั่งฮอร์โมนภายในร่างกายที่ปกติจะมีช่วงจังหวะการทำงานที่แน่นอน ดังนั้นการทำงานเป็นกะจึงเป็นตัวรุกเร้าให้เกิดความเครียดแก่คนงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้

การอพยพย้ายถิ่นของคนงานในภาคอุตสาหกรรม การขาดทักษะในการปรับตัวในวิถีชีวิตของคนในเขตเมือง ประกอบกับสภาพขององค์กรและกระบวนการผลิตที่ต้องการกำไรและประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดในขณะที่ได้รับค่าจ้างแค่พอยังชีพ ล้วนเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดในผู้ใช้แรงงานที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรม(สุธีกาญจน์ ไชยลาภ. 2543)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ ความแตกต่างในลักษณะส่วนบุคคล ยังเป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอีกด้วย (ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2539 ; บุญวดี เพชรรัตน์. 2532; Brown and Moberg. 1980)

ด้วยเหตุดังกล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในกระบวนการผลิตและตรวจสอบควบคุมคุณภาพ ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตที่มีการทำงานเป็นกะ โดยมีขอบเขตในการศึกษาเฉพาะบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ซึ่งประกอบกิจการผลิตเครื่องใช้หุงต้มชนิดเคลือบ โดยสินค้าส่วนใหญ่ส่งออกไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งขั้นตอนการผลิตจะเริ่มต้นตั้งแต่การขึ้นรูปเหล็กแผ่นเป็นเครื่องใช้หุงต้ม ซึ่งต้องใช้เครื่องจักรช่วยในการผลิต จนมาถึง ขั้นตอนการชุบสี ทำลวดลาย และเคลือบ เหล่านี้จะมีสารเคมี กลิ่น และความร้อนเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งล้วนเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น และเนื่องจากเป็นการผลิตเพื่อส่งออก จึงต้องมีการตรวจสอบคุณภาพอย่างเข้มงวด ฉะนั้นพนักงานที่ตรวจสอบคุณภาพด้วยสายตาจึงมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้มาก

ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยคำนึงถึงความพึงพอใจในการทำงานที่นำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีและการทำงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศให้ก้าวหน้ายิ่งๆขึ้นไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และสัมพันธภาพในการทำงาน

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 สมมติฐานที่ 1 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน มีสมมติฐานย่อยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

1.3.2 **สมมติฐานที่ 2** : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดที่แตกต่างกัน มีสมมติฐานย่อยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2.1 : ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียด

สมมติฐานที่ 2.4 : ความคิดเห็นที่มีต่อโอกาสก้าวหน้าของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : ความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายและการบริหารงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 : ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

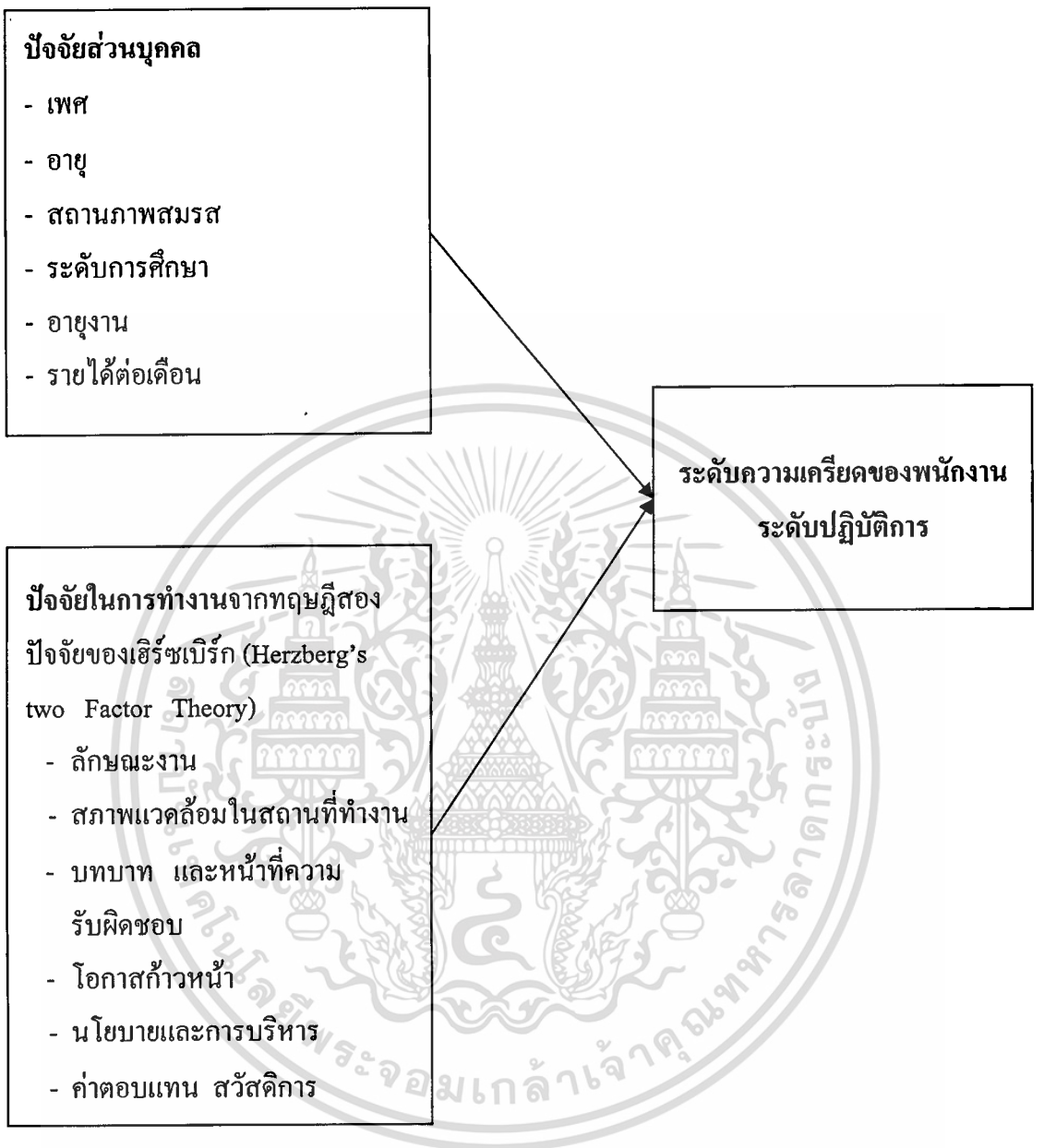
การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้หุงต้มชนิดเคลือบ กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ความเครียดมีสาเหตุมาจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยหลายประการ อาทิเช่น ความแตกต่างในลักษณะส่วนบุคคล(ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2539 ; บุญวดี เพชรรัตน์. 2532; Brown and Moberg. 1980) ปัญหาจากอาชีพการงานเป็นสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องต่อการเกิดความเครียดของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Shigemi (1997 อ้างถึงใน ธงชัย ทวิชาชาติ และคณะ. 2541) พบว่าความเครียดในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตส่วนบุคคล และผลการวิจัยของ สุธีกาญจน์ ไชยลาภ (2543) พบว่า ลักษณะการทำงานที่มีโอกาสในการเกิดความเครียดเป็นอย่างมาก คือ การทำงานในภาคอุตสาหกรรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้หุงต้มชนิดเคลือบ ซึ่งพนักงานในฝ่ายผลิตและควบคุมคุณภาพต้องทำงานภายใต้สภาวะแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น การต้องทำงานเกี่ยวข้องกับเครื่องจักร ความร้อน สี และการใช้สายตาในการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการทำงาน ซึ่งการวัดปัจจัยในการทำงานของพนักงานผู้วิจัยยึดหลักตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two Factor Theory) ซึ่งเน้นถึงเงื่อนไขของงานที่มีต่อความต้องการของมนุษย์ ซึ่งหากความต้องการเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีพอก็จะนำมาสู่การเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดความเครียดของพนักงานอันเป็นตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้ โดยสามารถนำเสนอกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 1.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการเฉพาะในสายการผลิตและควบคุมคุณภาพ ของบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำนวน 350 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2 ตัวแปรของการวิจัย

1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการทำงาน ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1) เพศ
2) อายุ
3) สถานภาพสมรส
4) ระดับการศึกษา
5) อายุงาน
6) รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่

1) ลักษณะงาน
2) สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
3) บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบ
4) โอกาสก้าวหน้า
5) โยบายและการบริหาร
6) ค่าตอบแทน สวัสดิการ
7) สัมพันธภาพในการทำงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.5.3 ระยะวลาในการเก็บข้อมูล การศึกษาในครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 2 สัปดาห์ คือ ในช่วงวันที่ 27 มกราคม 2546 - 7 กุมภาพันธ์ 2546

1.6 ขั้นตอนการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยมี 5 ขั้นตอนดังนี้ คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเครียด เพื่อกำหนดปัจจัยสำหรับเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถาม(Questionnaire) เพื่อใช้เก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย และตรวจสอบคุณภาพโดยวิธีพิจารณาความเหมาะสม (Rational Approach)จากผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ ก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลจริง

ขั้นตอนที่ 3 เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกผลิตและควบคุมคุณภาพ จำนวนทั้งสิ้น 350 คน กำหนดขนาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Yamane จำนวน 187 คน โดยใช้ระยะเวลาการเก็บข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการวิจัยและเสนอแนะ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.7.2 ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรต่อการตระหนักถึงภาวะความเครียดของพนักงาน และเป็นแนวทางในการจัดการกับระดับความเครียดของพนักงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับการทำงาน

1.7.3 ทำให้ทราบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลตัวใดที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อองค์กรสามารถหาแนวทางในการแก้ไขความเครียดของพนักงานได้ตรงตามสภาพส่วนบุคคล

1.7.4 ทำให้ทราบว่าปัจจัยในการทำงานด้านใดที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อองค์กรสามารถหาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและป้องกันมิให้ปัจจัยอื่นส่งผลให้เกิดความเครียดแก่พนักงานได้

1.7.5 เพื่อให้องค์กรตลอดจนหน่วยงานอื่นๆที่ประกอบธุรกิจคล้ายคลึงกันสามารถนำข้อมูลและข้อเสนอแนะจากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการกับระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.8 นิยามศัพท์

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตและการตรวจสอบคุณภาพ ของบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมาคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโตและความต้องการ เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีต่อสิ่งเร้านั้น ซึ่งมักจะปรากฏออกมาในลักษณะของความไม่สบายใจ วิตกกังวล คับข้องใจ ปวดศีรษะ มือสั่น ใจสั่น หงุดหงิด นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ซึ่งแต่ละคนจะแสดงออกแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด หมายถึง ภาวะใดๆที่รบกวน กดดัน หรือคุกคาม จนก่อให้เกิดความเครียดขึ้นแก่พนักงาน ซึ่งมีองค์ประกอบในการศึกษา คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะต่างๆของบุคคลที่เป็นตัวก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ ภาระรับผิดชอบในครอบครัว

1.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน แบ่งเป็นสองกลุ่ม คือ เพศหญิงกับเพศชาย

1.2 อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของพนักงานแสดงด้วยตัวเลขที่เป็นจำนวนเต็ม หน่วยเป็นปี

1.3 สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานะเกี่ยวกับบุคคลในการสมรสทางนิตินัย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และม่าย หย่าร้าง แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

1.5 อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานในสายการผลิตและควบคุมคุณภาพจนถึงปัจจุบัน

1.6 รายได้ หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าทำงานล่วงเวลา และรายได้พิเศษอื่นๆที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน

2. ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่องานที่รับผิดชอบในแต่ละวัน ว่ามากหรือน้อยเกินไป ยากหรือง่าย น่าสนใจหรือน่าเบื่อ ความสำคัญของงาน งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่เสี่ยงอันตราย

2.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของงาน ได้แก่ สถานที่ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความปลอดภัยในการทำงาน

2.3 ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่องานที่ได้รับมอบหมายว่า มีอิสระ มีอำนาจการตัดสินใจ และมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น หรือตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงกว่า รวมทั้งการได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงาน ฝึกบรมและดูงานตลอดจนการได้รับโอกาสในการศึกษาต่อ

2.5 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ลักษณะและความชัดเจนของนโยบายในการบริหารสายงาน ได้แก่ วิธีปกครองและการบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สวัสดิการ การมอบหมายงานและกระจายงานที่เหมาะสม การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้อำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

2.6 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง และผลตอบแทนจากการทำงานอื่นๆที่อยู่ในรูปของการให้ความสะดวกการช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น รถรับส่ง อาหาร บริการด้านสุขภาพ ที่พนักงานได้รับจากบริษัท

2.7 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการอยู่ร่วมกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด " ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายของความเครียด

2.2 ประเภทของความเครียด

2.3 ระดับของความเครียด

2.4 สาเหตุการเกิดความเครียด

2.5 ผลกระทบของความเครียด

2.6 ทฤษฎีความเครียด

2.7 ข้อมูลบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) ตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 525) หมายถึง อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะเคร่งเครียดอยู่กับงานมากเกินไป

อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าความเครียดในมุมมองที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

Robert S.L. (อ้างใน อัมพร โอตระกูล. 2539 : 25 – 26) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจ มีความโกรธ ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ

Michael (1991 อ้างใน ธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544 : 11) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการปรับตัวต่อสิ่งที่เป็นความกดดันทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ สถานการณ์ บุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่บุคคลนั้นรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เครียด

ชูทิตย์ ปานปรีชา (2534 อ้างใน เจษฎา สีหะเนิน. 2545 : 10) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือปัญหานอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ ความเครียดเป็นความรู้สึกไม่สบายใจ ไม่พอใจ เหมือนจิตใจถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Luckman และ Sorensen (1976 อ้างใน ธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544 : 10) กล่าวว่า ความเครียดมีอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมภายในหรือภายนอกตัวบุคคล ซึ่งรบกวนความต้องการพื้นฐานหรือรบกวนภาวะสมดุลของบุคคล ซึ่งสามารถสรุปความเครียด ได้ดังนี้

1. สิ่งใดก็ตามที่คุกคามหรือก่อให้เกิดอันตรายกับบุคคล
2. สิ่งใดก็ตามที่ทำให้บุคคลไม่ได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่เป็นความต้องการพื้นฐาน
3. สิ่งที่รบกวนพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล
4. สิ่งนั้นมีผลทำให้ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

มีนา โอวรารินท์ (2530 อ้างใน เย็นตา กรวิจิตรกุล.2543 : 5) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียด คือ พฤติกรรมของความรู้สึกนึกคิดของอารมณ์และจิตใจที่แสดงออกในหลายรูปแบบ เช่น ความโกรธ ความเสียใจ ความเจ็บปวดทั้งหลายที่เกิดจากความขัดแย้งที่ต้องเผชิญ สภาพแวดล้อมรอบข้าง รวมทั้งปัญหาที่เกิดจากความเจ็บปวดของร่างกาย

กรมสุขภาพจิต (2543 : 5) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียด เป็นอาการที่ร่างกายและจิตใจเกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งบุคคลคิดว่าไม่น่าพอใจ หรือเป็นเรื่องที่เกินกำลังความสามารถและทรัพยากรที่จะแก้ไขได้ ทำให้เกิดความหนักใจเป็นทุกข์ และอาจทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย

ธงชัย ทวิชาชาติ และคณะ (2541 : 77) ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งคุกคามทางจิตใจ หรือ ก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่าง เป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตนเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ความรู้สึก เพื่อทำให้ความรู้สึกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นลดลงและกลับเข้าสู่สภาวะสมดุลอีกครั้ง

อรุณ รักธรรม (2534 อ้างใน สวัสดิ์ พุ้มพวง. 2541 : 10) ได้สรุปว่า ความเครียดคือ ภาวะการหดตัวตามปกติของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย ซึ่งต้องมีอยู่ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน เมื่อคนเหล่านั้นมีปัญหามากระทบทางอารมณ์หรือจิตใจ เช่น เมื่อต้องอยู่ในสภาวะอันตราย ร่างกายจะเครียด สมองจะทำงานหนักเพื่อจะเอาตัวรอด หัวใจเต้นเร็ว มีการสูบฉีดโลหิตที่รุนแรง เพื่อให้ร่างกายตื่นตัว แต่การหดตัวก็มีโทษต่อร่างกาย เนื่องจากการหดตัวนั้นถ้ามีมากเกินความจำเป็น หรือนานเกินไปจนเกิดเป็นนิสัย จะทำให้ร่างกายอ่อนแอ ขาดภูมิต้านทานโรค เพราะร่างกายทำงานหนักเกินไปโดยไม่จำเป็น

ฉะนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าความเครียด หมายถึง ความรู้สึกทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล ที่เกิดจากปฏิกิริยาการตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก โดยจะรับรู้ในลักษณะของภาวะคุกคามหรือกดดันหรือบีบคั้น หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรับตัวให้ต่อสู้กับภาวะกดดันหรือบีบคั้นที่เกิดขึ้นได้ จะทำให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียสมดุลในการดำเนินชีวิตและการทำงานได้

2.2 ประเภทของความเครียด

ความเครียดสามารถจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้หลายประเภท ดังต่อไปนี้

2.2.1 แบ่งตามที่เกิดอาการ

นิภา แก้วศรีงาม (2541 อ้างใน ธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544 : 12) ทำการศึกษาเรื่องความเครียดซึ่งสอดคล้องกับ Miller and Keane (1972) และสามารถจำแนกประเภทของความเครียดตามที่เกิดอาการได้ 2 ประเภท ดังนี้

2.2.1.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากอวัยวะและระบบของร่างกายเมื่อได้รับการเร้าทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น อุณหภูมิ แสง สี เสียง กลิ่น รส สัมผัสต่าง ๆ หรือถูกกระตุ้นจากสภาพแวดล้อมภายในร่างกายเอง เช่น ความหิวกระหาย ความต้องการทางเพศ หรือการเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนและระดับสารต่าง ๆ ในเลือด สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลไปกระตุ้นระบบประสาทและสมองส่วนไฮโปธาลามัส เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานของกล้ามเนื้อ ระบบหายใจ ระบบทางเดินอาหาร และอื่น ๆ ในร่างกายของบุคคลได้

2.2.1.2 ความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ (Emotional & Psychological Stress) เป็นกระบวนการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยตอบสนองในรูปของการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และจิตใจ สำหรับสิ่งเร้าต่าง ๆ อาจเกิดจากภายนอกร่างกายหรือภายในร่างกายก็ได้ โดยส่วนใหญ่มักจะมาจากความขัดแย้งภายในใจ (Conflict) อันเป็นสภาวะที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกหรือมาจากสภาวะจิตใจหวั่นวิตกต่อความล้มเหลว กลัวไม่สมหวัง หรือต้องเผชิญกับความผิดหวัง ทำให้เกิดความคับข้องใจ (Frustration) มีอารมณ์หวาดกลัว หวั่นไหว วิตกกังวล (Anxiety) หรือบางครั้งได้รับสิ่งกระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง (Psychic Trauma) ส่งผลให้ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลัน

2.2.2 แบ่งตามผลที่เกิดขึ้น

Gallagher James J (1976 อ้างใน เย็นตา กรวิจิตรกุล. 2543 : 8) และ DuBrin (1982) ได้แบ่งประเภทของความเครียดในมุมมองที่สอดคล้องกัน โดยแบ่งตามผลที่เกิด ได้แก่

2.2.2.1 ความเครียดที่ดี (Positive Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดีเรียกว่า Eustress ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความสุข มีอารมณ์สนุกสนาน เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ เช่น ความสำเร็จในการเรียนและการทำงาน การได้แต่งงาน การถูกรางวัล เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.2.2 ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งไม่ดี หรือเกิดจากการที่บุคคลมีความทุกข์ (Distress) ซึ่งทำให้บุคคลไม่สบายใจและต้องการหลีกเลี่ยง ได้แก่ การพลัดพราก การผิดหวัง การหย่าร้าง เป็นต้น

2.2.3 แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง

จตุพร ขยันควร (2540 อ้างใน ธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544 : 13) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนองเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.3.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Acute of Emergency Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการที่ร่างกายถูกคุกคามในทันทีทันใด เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ และเห็นผลจากสิ่งที่คุกคามได้ชัดเจนและในทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ การได้รับโชคอย่างไม่รู้ตัวเป็นต้น

2.2.3.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) หรืออาจเรียกว่าความเครียดแฝง ซึ่งเป็นความเครียดที่บุคคลถูกคุกคามจากสิ่งเร้าอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน โดยมีผลกระทบจากการถูกคุกคามที่อาจไม่มีผลแสดงอย่างเด่นชัด แต่จะสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการไปตามวัย การได้รับบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งที่มีภารกิจต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2.2.4 แบ่งตามลักษณะที่เกิดจากการทำงาน

นฤมล กิตตะยานนท์ (2539 : 70) แบ่งความเครียดตามลักษณะที่เกิดจากการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.4.1 ความเครียดที่ไม่ได้เกิดจากงาน (Non Job Stress) เป็นความเครียดในชีวิตประจำวันของคนเรา เช่น สามีภรรยาทะเลาะกัน ภาวะการณ์เจ็บป่วยของคนในครอบครัว

2.1.4.2 ความเครียดที่เกิดจากงาน (Job Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น บทบาทหน้าที่ในงาน ปัญหาต่างๆที่พบในที่ทำงาน ความกลัวที่จะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง

จากทัศนะของนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวข้างต้น จึงสามารถจำแนกประเภทของความเครียดที่สำคัญได้ 4 ประเภท อาทิ 1) แบ่งตามที่เกิดอาการ 2) แบ่งตามทิศทางของเหตุและผลหรือแบ่งตามผลที่เกิด 3) แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง 4) แบ่งตามลักษณะที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งความเครียดในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจมากน้อยเพียงไรนั้น ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียดที่เกิดขึ้น (อรุณ รักธรรม. 2532 : 32)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลจะมีระดับของความเครียดที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับการรับรู้ การเรียนรู้ ประสบการณ์ และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล ซึ่งได้มีผู้แบ่งระดับความเครียดไว้ ดังต่อไปนี้

Janis L.L. (อ้างใน สวัสดิ์ พุ้มพวง. 2541 : 12) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดในระยะเวลาอันสั้น นานแค่นาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น ความเครียดระดับนี้มักเกี่ยวข้องอยู่กับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัด ขณะไปทำงาน การพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดชนิดรุนแรงกว่าชนิดแรก อาจใช้เวลานานเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง จนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานมากหรือทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานเกินไป การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงมากนัก ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่เป็นเวลานาน เป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน เป็นปี สาเหตุของความเครียดจะรุนแรงหรือมีหลายสาเหตุ เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะทางร่างกาย หรือสิ่งของ หรือบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นต้น

ชูทิตย์ ปานปรีชา (2534 : 34) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ประการ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติของทุกคนขณะเผชิญปัญหาต่างๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตน

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่แสดงออกให้เห็นโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือความเครียดมาก ร่างกายจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่เห็นได้ชัด มีพยาธิหรือป่วยเป็นโรค ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป

Frain Marita และ Valiga Theresa M. (อ้างใน ฐานา ธรรมคุณ.2532 : 25) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดที่เกิดปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การต้องใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ การแข่งขัน การใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานในสภาพการจราจรที่สับสน การปรับตัวต่อภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

49326

ในระดับนี้บุคคลจะรับรู้ถึงความสามารถในการตอบสนองต่อการปรับตัวได้อย่างดี ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น

2. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน หรือพบกับเหตุการณ์สำคัญๆในสังคม ระดับนี้ทำให้บุคคลมีความตื่นตัว โดยร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น

3. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้พบกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นระยะเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว เช่น การเปลี่ยนงาน การได้รับการผ่าตัด ภาวการณ์เช่นนี้ จะทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคามเนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งถือว่าเป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิต บุคคลอาจไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้และมีอาการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อพยายามลดความเครียด ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้ จะเกิดขึ้นเป็นชั่วโมง หรือหลายๆชั่วโมง หรือกระทั่งเป็นวันก็ได้

4. ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe Stress) ถ้าสถานการณ์ความเครียดในระดับปานกลางยังคุกคามอยู่อย่างต่อเนื่องก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้นอีก ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวและแสดงออกในลักษณะต่างๆ เช่น สมาธิในการทำงานลดลง การขาดงาน มาสนใจดูแลครอบครัว ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนเป็นปีก็ได้

กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (2533 อ้างใน เย็นตา กรวิจิตรกุล. 2543 : 12) ระบุว่าระดับความเครียดที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ที่แตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ

1. ความเครียดระดับต่ำ จะเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน นิ่งดูดาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการทำงานของร่างกาย เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ ติดเหล้า ติดยา เป็นต้น

3. ความเครียดระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำก้าวร้าวถึงบ้าดีเดือด หรือซึมเศร้า หรือถึงกับวิกลจริตไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้นด้วย

สรุปได้ว่า โดยทั่วไปความเครียดมักจะถูกแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง ซึ่งการแบ่งจะถือเอาระยะเวลาและความรุนแรงของการเกิดความเครียดเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง โดยความเครียดระดับต่ำจะมีความเครียดเล็กน้อยและเกิดขึ้นในช่วงสั้นๆ มักเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับปานกลางมีความรุนแรงและระยะเวลาการเกิดมากกว่าความเครียด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับต่ำ ความเครียดระดับสูงจะเกิดขึ้นเป็นเวลานานและมีความรุนแรงมากส่งผลให้เกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ

2.4 สาเหตุการเกิดความเครียด

มีปัจจัยหลายประการที่เป็นสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียด(ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534 : 35) สำหรับการศึกษาในครั้งนี้จึงอาจจำแนกสาเหตุหรือปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในบุคคลอย่างกว้างๆ เป็น 2 สาเหตุ คือ สาเหตุจากภายในตัวบุคคล และสาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล

2.4.1 สาเหตุจากภายในตัวบุคคล

บุญวดี เพชรรัตน์ (2532) กล่าวว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลให้ความสำคัญกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น อีกทั้งยังขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลด้วย และได้มีนักวิชาการกล่าวถึงความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคลไว้หลากหลายประการ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

2.4.1.1 สาเหตุทางกาย ซึ่งปัจจัยทางกายที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่

1) คุณลักษณะทางพันธุกรรม เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานแตกต่างกัน เช่น เพศ สีผิว ความเข้มแข็งหรือความอ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกาย ตลอดจนความพิการบางประเภท (กรมสุขภาพจิต. 2543)

2) โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีรวิทยา ในบุคคลที่มีโครงสร้างทางร่างกายที่สมบูรณ์และมีสุขภาพดีจะเป็นตัวส่งเสริมให้ทำการแก้ปัญหาและมีความทนทานต่อสภาวะเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่ร่างกายไม่สมบูรณ์ เกิดโรคต่าง ๆ ง่าย (ช่อลดา พันธุเสนา. 2536)

3) ระดับพัฒนาการ การมีร่างกายที่พัฒนาการไม่ปกติ และมีจิตใจที่พัฒนาการไม่ดีหรือมีพัฒนาการไม่สมวัย มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความเครียดง่าย เพราะระดับการพัฒนาการของจิตใจ อารมณ์ มีผลต่อการรับรู้และแปลเหตุการณ์ ระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้การรับรู้เหตุการณ์แบบเด็ก ๆ ทำให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขก่อให้เกิดความเครียดตามมา (ช่อลดา พันธุเสนา. 2536 ; Murray and Huelskoetter. 1987)

4) ลักษณะท่าทางที่ปรากฏ เกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนังและการทรงตัว เช่น การเดิน วิ่ง ยืน นอน นั่ง หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสมย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ (กรมสุขภาพจิต. 2543)

5) การเจ็บป่วยทางร่างกาย และปัญหาทางสุขภาพอื่น ๆ ทั้งการเจ็บป่วยอย่างเฉียบพลัน หรือการเจ็บป่วยอย่างเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น ล้วนเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดความเครียดแก่บุคคลได้ (กรมสุขภาพจิต. 2543; Farmer, et al. 1984)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6) ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย เกิดจากสภาพร่างกาย ที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและติดต่อกันเป็นเวลานาน ทำให้แต่ละคนพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกัน (ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534; กรมสุขภาพจิต. 2543)

7) คุณลักษณะทางโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับประทานอาหารไม่ครบถูกส่วน ไม่ถูกสุขลักษณะ การรับประทานอาหารไม่เพียงพอหรือมากเกินไป ส่งผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย รวมทั้งการใช้หรือบริโภคสารอาหารบางประเภท อาทิ สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ ตลอดจนสารเสพติดต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้ (ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534, กรมสุขภาพจิต. 2543)

8) การพักผ่อนไม่เพียงพอทำให้ร่างกายอยู่ในภาวะอ่อนเพลียติดต่อกันเป็นเวลานาน (ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534; กรมสุขภาพจิต. 2543; Darley,et al.. 1986)

9) ลักษณะทางประชากร เป็นลักษณะเฉพาะในแต่ละปัจเจกบุคคล ซึ่ง ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2541) กล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไป มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม ตลอดจนการตอบสนองต่อสภาวะกดดันที่แตกต่างกันไป ด้วยสอดคล้องกับ Selye (1983) ที่กล่าวว่า การตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคลแตกต่างกันตามปัจจัยเงื่อนไขภายนอกและภายในบุคคล โดยปัจจัยภายในบุคคลที่กล่าวถึงได้แก่ อายุ เพศ หรือกรรมพันธุ์ และจากการศึกษาของ Cooper and Davidson (1987) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นสาเหตุในการเกิดความเครียด ได้แก่ อายุ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา และความสามารถในการปรับตัว เช่นเดียวกับ กิติกร มีทรัพย์ (2541) ได้กล่าวว่าประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ

ดังนั้นจึงสามารถสรุปการจำแนกปัจจัยในด้านลักษณะทางประชากรจากนักวิชาการต่าง ๆ ได้ดังนี้

- เพศ เป็นสาเหตุหนึ่งที่นำไปสู่ความเครียดแก่บุคคลได้ ดังที่ พีระ ครึกครื้นจิต (2529) กล่าวว่าความเครียดเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับทุกคนและทุกเพศ หรือกล่าวได้ว่าคนทุกคนได้เผชิญกับความเครียดมาแล้วทั้งสิ้น และยังกล่าวได้ว่าเพศเป็นปัจจัยสนับสนุนอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างในการเผชิญกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดได้แตกต่างกัน

- อายุ นับเป็นเงื่อนไขภายในของบุคคลที่มีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดและจะเกิดขึ้นกับบุคคลในทุกวัย ซึ่งในแต่ละช่วงอายุจะมีโอกาสเผชิญกับความเครียดที่แตกต่างกัน เนื่องจากจะมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกันไป (พีระ ครึกครื้นจิต. 2529 ; บุญวดี เพชรรัตน์. 2532 ; สมจิตร หนุเจริญกุล. 2536 ; กิติกร มีทรัพย์. 2541)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สถานภาพสมรส ครอบครัวเป็นแหล่งของความรักความเข้าใจและในขณะเดียวกันอาจจะกลายเป็นแหล่งปัญหาที่สำคัญได้ Maslach and Jackson (1986) กล่าวว่าในผู้ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันพบว่า ผู้ที่สมรสแล้วมีความเครียดหรือความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าคนโสด เป็นเพราะครอบครัวเป็นสถาบันที่สำคัญ คู่สมรสที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจะมีความรักความเข้าใจ ความเห็นใจซึ่งกันและกัน รู้จักให้อภัยและยังมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือและร่วมกันแก้ปัญหา คนที่มีครอบครัวและคนโสดจะให้ความสำคัญในงานแตกต่างกัน โดยคนโสดจะทุ่มเทให้กับงาน และยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิต ในขณะที่ผู้มีครอบครัวจะมีลักษณะที่ตรงข้าม แต่ยังคงมีความต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัว จึงมีความทะเยอทะยานแข่งขัน ซึ่งเสี่ยงต่อการผิดหวังและล้มเหลวเช่นกันแต่น้อยกว่าคนโสด โดย Robbin (1991) พบว่า สถานภาพสมรสสามารถเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดและนำปัญหานี้ไปเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้

- สถานภาพทางเศรษฐกิจ เงินเป็นสิ่งที่ใช้แลกเปลี่ยนสิ่งของต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เครื่องอุปโภคบริโภค เป็นต้น ดังนั้นบุคคลจึงต้องทำงานเพื่อนำมาซึ่งเงินรายได้ นอกจากนี้ กิติกร มีทรัพย์ (2541) ได้กล่าวว่าบุคคลที่ต้องเผชิญกับปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายจะเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดได้

- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่าเป็นประสบการณ์ที่มีผลต่อการรับรู้และการประเมินค่าของแต่ละบุคคล ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2541) กล่าวว่าประสบการณ์มาจากสิ่งที่บุคคลได้พบเห็นแตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งแต่อาจมีผลต่อการรับรู้และความเชื่อถือของบุคคลนั้นที่จะใช้เป็นเกณฑ์การตัดสินเรื่องอื่นๆ อาจกล่าวได้ว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความเครียดของบุคคล โดยนักวิชาการได้กล่าวถึงในหลายประเด็นดังนี้ ฟาริดา อิบราฮิม (2523) กล่าวว่าช่วงแรกของการทำงานเป็นช่วงที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดสูง เนื่องจากจะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความคาดหวังในการทำงานสูง และเมื่อไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามที่หวังจะรู้สึก ท้อแท้ ผิดหวัง และเกิดความเครียด

2.4.1.2 สาเหตุทางจิตใจ เป็นสาเหตุความเครียดที่กรมสุขภาพจิต (2543) กล่าวว่ามีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย

1) ความขัดแย้งในใจ (Conflict) เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกตั้งแต่สองทางเลือกขึ้นไป แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือในการเลือกกระทำในสิ่งที่ไม่ต้องการหรือไม่อยากได้ ไม่อยากทำทั้งสองอย่างแต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง (กรมสุขภาพจิต. 2543 ; Darley, et al. 1986)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) ความคับข้องใจ (Frustration) เป็นภาวะของจิตใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลถูกขัดขวาง ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ ซึ่งสามารถจำแนกสาเหตุที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจได้ดังนี้

- ความรู้สึกสูญเสีย ซึ่งอาจเป็นการสูญเสียคนรัก เกียรติยศ ชื่อเสียง และความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งความสูญเสียจะนำมาซึ่งความโศกเศร้าและความคับข้องใจร่วมด้วย เพราะทำให้รู้สึกหมดหวังและเตือนว่ามนุษย์ไม่สามารถควบคุมอะไรหลาย ๆ อย่างที่มีผลต่อชีวิตของตน (Darley,et al. 1986)
- ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิตหรือในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง การขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในชีวิต และความรู้สึกเหล่านั้นทำให้บุคคลรู้สึกหมดหวัง (กรมสุขภาพจิต , 2543) ซึ่งสอดคล้องกับ Darley,et al.. (1986) กล่าวว่า มนุษย์จะคับข้องใจมากถ้ารู้สึกว่าตนมีส่วนรับผิดชอบต่อความล้มเหลวนั้น โดยคิดว่าถ้าเพียงได้ทำอย่างนี้แทนอย่างนั้น ความล้มเหลวคงไม่เกิดขึ้น
- ความล่าช้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการตรงต่อเวลา (Darley, et al. 1986)
- การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล ซึ่งเชื่อว่ามีความจำเป็นต่อสถานะและความรู้สึกมีคุณค่าของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น (กรมสุขภาพจิต. 2543; Darley, et al. 1986)
- อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความทุกข์ใจ ไม่สบาย ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้เกิดอารมณ์เครียดได้ (กรมสุขภาพจิต, 2543) ซึ่งสอดคล้องกับ ชูทิตย์ ปานปรีชา (2534) กล่าวว่าอารมณ์ไม่ดีทุกชนิดเป็นสาเหตุที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคล โดยเฉพาะความเศร้าจะทำให้บุคคลรู้สึกสิ้นหวังไม่คิดต่อสู้ ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดความเครียดได้ เช่นเดียวกับ Lazarus and Folkman (1984) กล่าวว่า การมีความรู้สึกทางลบ เช่น รู้สึกปวดร้าวใจ ความคับข้องใจ ความขัดแย้งในใจ ความวิตกกังวลความรู้สึกผิด ความไม่สมหวังต่าง ๆ การมีอารมณ์รุนแรงและความรู้สึกไม่เป็นสุข ล้วนเป็นตัวการที่จะทำให้รู้สึกเครียดมากยิ่งขึ้น
- ความไม่มีความหมายของชีวิตไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะค้นพบความหมายของชีวิตในทุก ๆ ด้าน ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Darley, et al. 1986)

3) บุคลิกภาพประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย (ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534; กรมสุขภาพจิต. 2543; Freedman and Roseman. 1970 อ้างถึงใน ธงชัย ทวิชาชาติ และคณะ. 2541 ;Cooper and Davidson. 1987;Farmer, et al. 1984) คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังในชีวิต (Perfectionist) ได้แก่ คนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิต มีมาตรการในการดำรงชีวิตสูงหรือเป็นคนยึดมั่นต่อกฎเกณฑ์ข้อบังคับ เจ้าระเบียบ ขยัน บุคลิกแบบนี้ทำให้ผู้นั้นต้องทำงานหนักและต้องทำทุกอย่างด้วยตนเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย
- บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น (Dependence) ได้แก่ บุคคลที่มีลักษณะขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่เข้มแข็ง รู้สึกว่าตนไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ บุคลิกภาพแบบนี้จะทำให้เป็นคนวิตกกังวลง่าย จะทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่นมีความวิตกหวาดหวั่นกับอนาคตเสมอ
- บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น (Impulsive) เป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงสภาวะสมดุลของร่างกาย
- คนที่เร่งรีบอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมักจะรีบร้อนอยู่เสมอ และพยายามทำภารกิจต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุด ในเวลาที่น้อยที่สุด
- คนที่มีลักษณะแข่งขันสูงเป็นผู้ที่รู้สึกผ่อนคลายได้ยากและรู้สึกเป็นศัตรูกับผู้อื่นได้ง่าย
- คนที่มักทำสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันคนที่อยากบรรลุเป้าหมายโดยที่ไม่มีการวางแผนที่เหมาะสม
- คนที่ไม่กล้าแสดงออก
- คนมีความคาดหวังที่สูงเกินไป

4) เหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต (Life Event) หมายถึง สถานะการณ์หนึ่งที่บุคคลประสบ อันจะเป็นเงื่อนไขต่อระบบจิตใจให้เกิดปฏิกิริยาขึ้นกับบุคคล (อรุณ รักธรรม. 2532 : 25) นอกจากนี้กรมสุขภาพจิต (2543) Cooper and Davidson (1987) ตลอดจน Murray and Huelskoetter (1987) ได้กล่าวถึงการที่บุคคลจะต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตที่มีการเปลี่ยนแปลง ย่อมส่งผลกระทบต่อกิจกรรมตามปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบได้ สำหรับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลทางลบจะทำให้เกิดความยากลำบากในการดำเนินชีวิตซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการปรับตัวและเกิดความเครียด ได้แก่การเสียชีวิตของคู่รัก การหย่าร้าง การติดคุก การได้รับบาดเจ็บ เป็นต้น ในขณะที่เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลทางบวก ได้แก่ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การแต่งงาน เป็นต้น

ชูทิตย์ ปานปรีชา (2534 : 38) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่สำคัญคือในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต เนื่องจากทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากก็น้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ ๆ มีบุตรคนแรก วัยหมดประจำเดือน ปลดเกษียณอายุใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทำให้ต้องปรับตัวก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างกระทันหันโดยไม่ได้คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน การย้ายถิ่นที่อยู่ หรือการอพยพย้ายถิ่น

5) ประสบการณ์ในอดีต เป็นความทรงจำเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมาในชีวิต การเรียนรู้จากเหตุการณ์ในอดีต ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจริง หรือที่เกิดจากการรับรู้เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุแห่งการรับรู้และการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาว่าเป็นสิ่งคุกคามอันจะนำไปสู่ภาวะเครียด (Lazarus and Folkman. 1984)

6) ความลำบากเรื้อรัง ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตความลำบากเรื้อรังเป็นปัญหาที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัวมากขึ้นในชีวิตประจำวัน· ได้แก่ ความยากจน ความเดือดร้อนในชีวิตสมรส ความเป็นอยู่อย่างแออัด เสียงดังในชุมชนเมือง ความกดดันจากงาน และสุขภาพที่เจ็บป่วยอยู่เรื่อย ๆ สิ่งเหล่านี้ทำให้เป็นปัญหาที่ต้องปรับตัว (Darley, et al. 1986)

ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าปัจจัยจากภายในตัวบุคคล เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยสามารถจำแนกสาเหตุของความเครียดจากปัจจัยภายในได้เป็น 2 สาเหตุ ดังนี้

1. สาเหตุทางกาย ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะทางพันธุกรรม โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีรวิทยา ระดับการพัฒนาการ ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง และการทรงตัว การเจ็บป่วยทางร่างกายและปัญหาทางสุขภาพอื่น ๆ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย คุณลักษณะทางโภชนาการ การพักผ่อนไม่เพียงพอทำให้ร่างกายอยู่ในภาวะอ่อนเพลียติดต่อกันเป็นเวลายาวนาน และลักษณะทางประชากรซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะในแต่ละปัจเจกบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส สถานภาพทางเศรษฐกิจ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. สาเหตุทางจิตใจ ซึ่งประกอบด้วย ความขัดแย้งในใจ ความคับข้องใจซึ่งมักเกิดจากมูลเหตุหลายประการ อาทิ ความรู้สึกสูญเสีย ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิตหรือในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ความล่าช้า การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ความไม่มีความหมายของชีวิต นอกจากนี้ลักษณะทางบุคลิกภาพบางประเภทยังเป็นสาเหตุทางจิตใจที่สำคัญในการเกิดความเครียด เช่น บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังในชีวิต แบบพึ่งพิงผู้อื่น แบบหุนหันพลันแล่น เร่งรีบอยู่ตลอดเวลา มีลักษณะแข่งขันสูง กระทำสิ่งต่าง ๆ หลายอย่างในเวลาเดียวกัน ไม่กล้าแสดงออก มีความคาดหวังที่สูงเกินไป อีกทั้งเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต ซึ่งได้แก่ เหตุการณ์ที่ทำลายหรือคุกคามต่อกิจกรรมปกติของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นความสุขหรือความทุกข์ การเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่สำคัญคือในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ประสบการณ์ในอดีต และความลำบากเรื้อรัง ล้วนเป็นสาเหตุในการเกิดภาวะเครียดได้เนื่องจากเหตุการณ์เหล่านี้เป็นเงื่อนไขสำคัญที่มีผลกระทบต่อสภาพทางจิตใจของบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.2 สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล

นักวิชาการได้กล่าวถึงสิ่งต่างๆ ภายนอกตัวบุคคล ซึ่งสามารถเป็นสิ่งกระตุ้นหรือรุกเร้าให้บุคคลเกิดการตอบสนอง อันจะนำไปสู่การเกิดความเครียดแก่บุคคลได้ ซึ่งสามารถจำแนกสาเหตุในการเกิดความเครียดจากภายนอกตัวบุคคลได้ดังนี้

2.4.2.1 สาเหตุจากการทำงานภายในองค์กร

การทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งในชีวิตมนุษย์ เนื่องจากชีวิตมนุษย์ต้องการความสำเร็จหลายประการ เช่น ต้องการสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต (เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม) การยอมรับจากสังคม การมีส่วนช่วยในสังคม ได้รับการยกย่อง เป็นต้น ซึ่งความต้องการเหล่านี้สามารถตอบสนองได้ด้วยการทำงาน

Cooper L. Cary (1979 อ้างในสวัสดิ์ พุ้มพวง. 2541 : 21) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังต่อไปนี้

1) เนื้องานหรือลักษณะงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการเกิดความเครียดในบุคคลได้ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงเนื้องานหรือลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความเครียดประกอบด้วยลักษณะสำคัญดังนี้

- ด้านปริมาณงาน เป็นสาเหตุที่มีผลต่อการเกิดความเครียดโดยเฉพาะปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป เช่นเดียวกับธนดล หาญอมรเศรษฐ(2539) และอัมพร โอตระกูล (2539) กล่าวว่าการทำงานหนักเชิงปริมาณ คือการที่ทำงานมากแต่มีเวลาจำกัด หรือต้องทำให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และการมีชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน ย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้ DuBrin (1988) ได้กล่าวถึงผลของการทำงานมากหรือน้อยเกินไปซึ่งสามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน โดยทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและโกรธง่าย รวมทั้งทำให้เป็นคนทำงานล่าช้า ตลอดจนทำให้เกิดโรคที่มีความเกี่ยวเนื่องกับความเครียดได้ นอกจากนี้ในการทำงานหนักเชิงคุณภาพ คือ การที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เกินกว่าทักษะ ความสามารถและความรู้ของตนเอง ย่อมเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน อันจะก่อให้เกิดความเครียด (Cooper and Straw, 1993)
- ความยากง่ายของงาน เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด โดยพิจารณาจากการทำงานลำบากเกินไป ตลอดจนการต้องใช้สมาธิในการทำงานสูงหรือใช้ความพยายามสูง (Cooper and Marshall. 1976; Brown and Moberg. 1980) งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือท้าทายให้ลงมือทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลก่อให้เกิดความเครียด
- งานที่ต้องแข่งกับเวลา โดยเป็นงานที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็วรวมทั้งงานที่มีลักษณะเร่งด่วน และการทำงานมากเกินไปภายใต้เวลาอันจำกัด (อมราภูล อินโอชานนท์ , 2534; Cooper and Marshall. 1976; Brown and Moberg. 1980; Cooper and Davidson. 1987)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- งานที่ต้องปฏิบัติเป็นผลัด จะส่งผลรบกวนขบวนการทำงานที่เป็นระบบทางสรีรวิทยาของผู้ปฏิบัติงาน อันจะทำให้เกิดการกระตุ้นให้เกิดความเครียดแก่ร่างกายได้ (Cooper and Marshall. 1976; Taylor. 1991)
- งานที่ต้องรับผิดชอบสูง ได้แก่ งานที่มีความสำคัญมาก หรืองานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็ว หรืองานที่เมื่อทำหรือตัดสินใจแล้วก่อให้เกิดผลที่สำคัญตามมาจะเกิดความเครียดได้ง่าย (พสุ เดชะรินทร์. 2536 ; Cooper and Marshall. 1976; Taylor. 1991)
- งานที่น่าเบื่อ งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่ (ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534 : 41 ; Cooper and Marshall. 1976)

2) สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ซึ่งบุญวดี เพชรรัตน์ (2532) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (The External Physical Environment) เป็นสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดตามธรรมชาติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยสิ่งนั้นมีความรุนแรงเพียงพอที่จะทำให้บุคคลรู้สึกไม่สุขสบายหรือมีภาวะเสียสมดุลเกิดขึ้น เช่น ความร้อน ความเย็น แสงสว่าง และบรรยากาศทั่ว ๆ ไป นอกจากนี้ อัมพร โอตระกูล (2539) ได้กล่าวว่า การทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นสาเหตุสำคัญในการเกิดความเครียด เนื่องจากบรรยากาศของโรงงานมักจะมีเครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งไม่ค่อยเป็นระเบียบและสายงานมากนัก ประกอบกับมีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่ดี อาทิ อากาศร้อน อบอ้าว มีเสียงรบกวนหรือเสียงดัง ฝุ่นหรือควันในอากาศทำให้เกิดความระคายเคือง บางแห่งมีกลิ่นไม่สะอาด เป็นต้น ซึ่งสิ่งรบกวนประสาทสัมผัสดังกล่าว เป็นสิ่งที่บุคคลต้องเผชิญอยู่เป็นเวลานาน จะก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลได้ อีกทั้ง ชินโอสถ หัสบำเรอ (2529) ได้กล่าวเสริมว่า ในสภาพแวดล้อมการทำงานหากมีเครื่องมือต่างๆ ไม่เพียงพอ หรือชำรุด สภาพการทำงานที่ไม่ดีขาดความปลอดภัยในที่ทำงานหรือเป็นงานเสี่ยงอันตรายหรือมีอันตรายต่อสุขภาพ (ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534 ; Cooper and Marshall. 1976; Taylor. 1991)ในบรรยากาศการทำงานที่อากาศถ่ายเทไม่ดี หน่วยงานมีคนพลุกพล่านเสียงดัง ย่อมส่งผลต่อสภาวะทางร่างกายและจิตใจได้

3) บทบาทความรับผิดชอบภายในองค์กร โดย John A. Wagner และ John R. Hollenbeck (1992 อ้างใน สวัสดิ์ พุ้มพวง. 2541 : 19) ได้ระบุถึงบทบาทที่ก่อให้เกิดความเครียดมี 3 ชนิด คือ

- บทบาทที่สับสน (Role Ambiguity) คือ ระดับความไม่แน่นอนหรือไม่ชัดเจนของการคาดหวังของบทบาทของบุคคล หมายถึงว่าบุคคลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจ หน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติไม่ชัดเจน ไม่แน่ชัดว่าจะต้องทำอะไรอย่างไร และเมื่อใด เช่น การที่ไม่ทราบว่า จะปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะเกิดผลดี การทำงานมักจะไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ไม่ได้รับทรัพยากรหรือวัตถุดิบที่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งบทบาทที่สับสนนี้ก่อให้เกิดความเครียดได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) เป็นความขัดแย้งหรือความไม่สอดคล้องกัน ระหว่างพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กรกับความคาดหวังหรืองานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งตัวอย่างของบทบาทที่ขัดแย้ง ได้แก่ การที่ต้องทำงานที่ถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่มหรือมากกว่านั้น ซึ่งต้องการหรือคาดหวังพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ความไม่แน่ใจในอำนาจและขอบเขตความรับผิดชอบของตนเองซึ่งสภาพการณ์ต่างๆดังกล่าวนี้ก่อให้เกิดความเครียด ท้อแท้และเบื่อหน่ายในการทำงาน
- ขอบข่ายของบทบาท (Role Scope) หมายถึงการได้รับมอบหมายงานหรือรับผิดชอบภารกิจที่มากเกินไป (Role Overload) หรือน้อยเกินไป (Role Underload) ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความชำนาญของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีส่วนให้บุคคลเกิดความเครียดได้ โดยตัวอย่างของภารกิจที่น้อย ได้แก่ การได้รับมอบหมายงานที่ซ้ำซากจำเจ งานที่ไม่มีความจำเป็นหรือไม่มีประโยชน์ และตัวอย่างของภารกิจที่มาก ได้แก่ การได้รับมอบหมายให้ทำงานภายใต้ข้อจำกัดของเวลา เป็นต้น

4) ความก้าวหน้าในงาน ซึ่งอมรากุล อินโอชานนท์ (2534) กล่าวถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานและการพัฒนาทางด้านอาชีพ เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแก่บุคคลได้ โดยเฉพาะในแง่ การขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้นทำให้เกิดการขาดงาน ขาดขวัญและกำลังใจ นอกจากนี้ Cooper and Marshall (1976) ได้กล่าวว่า นอกเหนือจากการพัฒนาสายอาชีพจะพิจารณาจากมุมมอง การไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควรหรือไม่ทราบแนวทางความก้าวหน้าและการขาดความมั่นคงในการงานแล้วยังพบว่าการได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไปจะก่อให้เกิดความเครียดเช่นกัน และจากการศึกษาของ ธนดล หาญอมรเศรษฐ (2539) พบว่า ระบบการประเมินผลในวิชาชีพไม่ชัดเจน และการเมืองในบริษัท ทำให้พนักงานรู้สึกถูกปิดกั้นความก้าวหน้าและมองเห็นโอกาสอันจำกัด ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานจำต้องปรับความหวังของตนให้ต่ำลง เพื่อสอดคล้องกับสายอาชีพหรืองานที่เหมาะสมกับตน ซึ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่กระทบกับขวัญและกำลังใจของพนักงาน และกลายเป็นปัญหาความเครียดในการทำงานได้ อีกทั้งการไม่ได้รับการพัฒนาเนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ อาจนำไปสู่การมองตนเองว่าด้อยคุณค่า ก่อให้เกิดความคับข้องใจและความเครียด เป็นผลให้พนักงานกระตือรือร้นแสวงหางานใหม่ ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่า และนำไปสู่การมีผลผลิตที่ต่ำลงได้

5) สวัสดิการและค่าตอบแทน ซึ่ง Gilmer (1976 อ้างถึงใน ดุษณี ทัศนาจันทธานี. 2539 : 24) กล่าวว่าปัจจัยด้าน ค่าจ้าง และค่าตอบแทนซึ่งหมายรวมถึงสวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล การลางาน การพักร้อน และวันหยุดต่าง ๆ ล้วนเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการจากการทำงาน ดังนั้นการไม่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเครียดได้ นอกจากนี้ Brown and Moberg (1980) กล่าวว่า ระบบรางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นตัวก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร โดย Taylor (1991 อ้างถึงใน ธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544 : 35) กล่าวว่านโยบายและการบริหารงานในองค์กรที่เป็นสาเหตุในการเกิดความเครียด ได้แก่ นโยบายด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ขาดการให้คำปรึกษาหารือ ความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมาก จะมีประสิทธิภาพในการทำงานดี ปัญหาด้านสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจลดลง ทำให้อัตราการลาออกโยกย้ายของบุคลากรลดลงด้วย นอกจากนี้โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงานในด้านอื่น ๆ ที่เป็นสาเหตุในการเกิดความเครียด ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ขาดการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันทำงาน แผนการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน ตลอดจนนโยบายกฎระเบียบของหน่วยงานกฎระเบียบเข้มงวดเกินไป (Seuntjens. 1982 อ้างถึงในศิริพร วลัยเพ็ชร. 2543 ; Maslach and Jackson. 1986; Cooper and Davidson. 1987)

7) สัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่ง Cooper and Davidson (1987) และ อัมพร โอตระกูล (2539) กล่าวว่า สัมพันธภาพในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การประสานงานและร่วมมือกันทำงาน นอกจากนี้ Cooper and Straw (1993) ได้กล่าวว่า สัมพันธภาพภายในองค์กร เกิดจากการมีลักษณะร่วมกันในแต่ละบุคคล เช่น ความชอบ ความสนใจ เป้าหมาย และค่านิยม แต่ในทางกลับกันหากเนื้อหาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อฝ่ายหนึ่งนั้นไม่ค่อยดี ก็อาจกลับกลายเป็นบ่อเกิดแห่งความตึงเครียดได้ โดย Taylor (1991 อ้างใน ธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544 : 31) ได้กล่าวว่า สัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาท และความเครียดของบุคคล ซึ่งแสดงออกในรูปความไม่พึงพอใจงาน ส่งผลต่อเนื่องไปยังการทำงานที่ขาดคุณภาพ ขาดการประสานงานและความร่วมมือในการทำงาน ขาดสำนึกในหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบ อันจะมีผลต่อผู้ที่มาติดต่อและมาใช้บริการ ถ้าหากถึงขั้นวิกฤต จะแสดงพฤติกรรม คือ การลางานบ่อย ๆ ลาป่วย ลากิจ ขาดงาน ทำงานผิดพลาดบ่อย ๆ ขาดการแนะนำช่วยเหลือจากที่ปรึกษาหรือผู้ดูแลควบคุม

นอกจากนี้ Alan A Mclean (1988 อ้างในเย็นตา กรวิจิตรกุล. 2543 : 10) ได้ให้ความเห็นว่า ตัวการสำคัญที่นำมาซึ่งความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขตของตนเอง และความรับผิดชอบในการควบคุมบังคับบัญชาผู้อื่น โดย Mclean ได้ชี้ให้เห็นว่า สภาพความเครียดทางบ้านสามารถที่จะทำให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงานเท่าๆกับความเครียดที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน และจะเป็นตัวช่วยเสริมให้ความเครียดในงานมีมากขึ้น โดยแท้จริงแล้วสิ่งใดก็ตามที่สามารถมีผลให้บุคคลต้องอยู่ในสภาพที่อ่อนแอ และไม่สามารถจะขอความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนจากคนอื่นได้ ถือว่าเป็นตัวการที่นำมาซึ่งความเครียดทั้งสิ้น การเปลี่ยนแปลงในงานที่ปฏิบัติสามารถทำให้เกิดความเครียดได้เท่าๆ กับงานที่ซ้ำซาก จำเจ งานที่กำกวม หาขอบเขตแน่นอนไม่ได้ งานที่มักจะมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาข้อขัดแย้งบ่อยๆ มักนำมาซึ่งความเครียด สถานการณ์ที่นำมาซึ่งความเครียดมากๆ มักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับบุคคลและองค์กร

2.4.2.2 สาเหตุจากปัจจัยภายนอกองค์กร

1) สัมพันธภาพในครอบครัว ครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่เล็กที่สุดและมีความสำคัญที่สุด เนื่องจากครอบครัวเป็นหน่วยที่อบรมสั่งสอนพฤติกรรมสังคมให้แก่บุคคล ดังนั้นจึงเป็นหน่วยแรกที่มีอิทธิพลในการสร้างค่านิยมให้แก่บุคคล (กิติกร มีทรัพย์. 2541)ในขณะเดียวกันได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ครอบครัวในการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงาน หากเกิดปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวมากเกินไป เช่นปัญหาการหย่าร้าง ปัญหาเรื่องบุตรธิดา อาจนำไปสู่การเกิดผลกระทบกับการทำงานได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541) นอกจากนี้ Cooper and Davidson (1987) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในบ้านในด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเกิดความเครียด ซึ่งประกอบด้วย การได้รับแรงสนับสนุนจากคู่สมรส ความปลอดภัยของครอบครัว ตลอดจนความสัมพันธ์ในครอบครัวซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ อรุณ รักธรรม (2538) สนับสนุนว่าปัจจัยสัมพันธภาพและพฤติกรรมเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดได้ โดยเฉพาะลักษณะสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่นและพฤติกรรมการแสดงออกมีผลกระทบต่อคนเราจนทำให้เครียดได้

2) สภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัย เป็นสาเหตุของการเกิดความเครียด ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ บุคคล ซึ่งมีผลทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมที่จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นกับบุคคล ได้แก่ ความร้อน ความเย็น แสงสว่าง เสียง แสง การเคลื่อนไหว รังสีหรือคลื่นต่าง ๆ และเกิดภัยธรรมชาติ จะเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความเครียดแก่บุคคลแล้วนั้น ยังได้รวมถึงมลภาวะซึ่งเกิดจากการกระทำของมนุษย์ ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์ได้สร้างขึ้น (The Artificial Physical Environment) เช่น เสียงรบกวน สารพิษ น้ำเสียจากโรงงานอุตสาหกรรม (บุญวดี เพชรรัตน์. 2532; อรุณ รักธรรม.2532 ; Murray and Huelskoetter. 1987)

นอกจากนี้ยังประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางชีวภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่จัดเป็นพวกสิ่งมีชีวิตที่สามารถทำอันตรายเราได้ ได้แก่ สัตว์ร้าย แมลง หรือเชื้อโรคชนิดต่าง ๆ จำพวกไวรัส แบคทีเรีย พยาธิ หรือเชื้อโรคอื่น ๆ (อรุณ รักธรรม. 2532; กรมสุขภาพจิต.2543; Murray and Huelskoetter. 1987) ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปะทะสังสรรค์ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อาจจะเป็นระดับกลุ่ม ระดับสังคม องค์กร หรือการทำงานที่พบปะผู้คนน้อยคน อาจระยะสั้นหรือระยะยาว นับเป็นสาเหตุการเกิดความเครียดทางจิตวิทยา (อรุณ รักธรรม. 2532) เช่นเดียวกับ Freedman (1971) ได้กล่าวว่าความหนาแน่นของชุมชนหรือแหล่งที่มีประชากรหนาแน่น ยังเป็นสิ่งกระตุ้นสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดโดยทำให้ความสามารถในการปรับตัวของบุคคลไม่เหมาะสม และทำให้การทำงานของระบบต่างๆ ของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร่างกายเสื่อมลง เท่ากับว่าความสามารถในการปรับตัวในการปฏิสัมพันธ์กับคนจำนวนมากจะมีผลต่อสุขภาพทั้งกายและจิตใจ จึงกล่าวได้ว่าหากที่พักอาศัยและชุมชนอยู่ภายใต้ใกล้สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมหรือมีสภาพที่ไม่เหมาะสม อาจจะนำไปสู่ความการเกิดความเครียดได้

3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งภัยอันตรายต่าง ๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วมและไฟไหม้ ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรงและเกิดเป็นความเครียดได้ (ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534) เช่นเดียวกับ Cooper and Davidson (1987) ซึ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยความปลอดภัยของครอบครัว เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

4) การเดินทาง ซึ่ง Cooper and Straw (1993) กล่าวว่าการเดินทางสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ การเดินทางไปทำงานหรือกลับจากที่ทำงาน (การเดินทางไปกลับระหว่างที่บ้านกับที่ทำงาน) และเดินทางเพื่อทำงาน การเดินทางประเภทแรกมักเป็นสาเหตุใหญ่อย่างชัดเจนในการก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งปัญหาที่พบบ่อย คือ การมาสาย ความยากลำบากในการเดินทาง สภาพจราจร สภาพอากาศ สภาพถนน การคิดหาเส้นทางเพื่อไปสู่ปลายทาง ความเหนื่อยล้า เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญในการเกิดความเครียดได้

นอกจากนี้ ชูทิตย์ ปานปรีชา (2534 : 36-37) ได้จำแนกสาเหตุการเกิดความเครียดจากภายนอกไว้ดังนี้

1. การสูญเสียสิ่งที่รัก เช่น การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน ที่พบบ่อย ได้แก่ พ่อแม่ ลูก คู่สมรส และเพื่อนสนิทเสียชีวิตหรือพลัดพรากจากกัน

2. การเปลี่ยนแปลงในชีวิตในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อ การอพยพย้ายถิ่น เปลี่ยนงาน เป็นต้น

3. ภัยอันตรายต่างๆไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ผู้ร้ายชุกชุม

4. ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น งานที่ต้องรับผิดชอบมาก งานที่มีปัญหา งานใหญ่ที่ใช้เงินมหาศาล ทำงานหลายหน้าที่หรือหลายตำแห่ง สภาพความเป็นอยู่ในที่ทำงานไม่ดี ขาดความปลอดภัยในการทำงาน งานที่เสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ งานที่ไม่มั่นคงแน่นอน ขาดโอกาสก้าวหน้า หน้าที่การงานบางประเภท และบางอาชีพ ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย ดังเคยมีรายงานไว้ว่า อาชีพ แพทย์ ตำรวจ นักบินอวกาศ มีอัตราการเจ็บป่วยสูงโดยมีสาเหตุมาจากความเครียด

5. ทำงานที่ต้องรับผิดชอบในระดับสูง ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างาน หรือผู้บริหาร ต้องรับผิดชอบด้านการวิจัยสั่งการ วางแผน ควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมาก มีปัญหาต้องแก้ไขอยู่เสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน อยู่ในชุมชนแออัด สภาพแวดล้อมเสื่อมโทรม

7. สภาพสังคมเมือง มีความเป็นอยู่แออัดยัดเยียด ชีวิตต่อสู้แข่งขัน การเดินทางไม่สะดวก การจราจรติดขัด ขาดอากาศบริสุทธิ์

จึงสามารถสรุปปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ที่เป็นมูลเหตุสำคัญในการก่อให้เกิดความเครียดได้ โดยจำแนกเป็น 2 สาเหตุสำคัญดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยในการทำงานภายในองค์กร สามารถก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลได้ ซึ่งประกอบด้วยสาเหตุที่สำคัญหลายประการ อาทิ ลักษณะงานหรือตัวงาน ซึ่งประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน งานที่ต้องแข่งกับเวลา งานที่ต้องปฏิบัติเป็นผลัด งานที่ต้องรับผิดชอบสูง งานที่น่าเบื่อ งานที่ไม่พึงพอใจ สภาพการออกแบบงานไม่เหมาะสมทั้งในด้านสถานที่ทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และการขาดความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากนี้ยังเกิดจากสาเหตุในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน ตลอดจนบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในองค์กร

2. ปัจจัยที่เป็นสาเหตุในการเกิดความเครียดจากปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งประกอบด้วย สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม และการเดินทาง

2.5 ผลกระทบของความเครียด

ความเครียดเป็นกระบวนการหนึ่งของชีวิตที่เกิดขึ้นเสมอ เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภาวะเครียดจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม (บุญวดี เพชรรัตน์. 2532) อันจะก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านคุณประโยชน์และโทษได้

ความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะเวลาไม่นานเกินไปนัก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งต่างๆอย่างกระตือรือร้นซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตัวเองมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นกลไกสำหรับการป้องกันตัวเองและการปรับตัว ตลอดจนรักษาดุลยภาพของร่างกายและจิตใจได้อย่างสมดุล แต่หากความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับสูงหรือรุนแรง และคงอยู่เป็นเวลานานจะนำไปสู่การเกิดผลเสียแก่บุคคลได้ (บุญชัย นวมงคลพัฒนา และคณะ. 2541; ธงชัย ทวิชาชาติ และคณะ. 2541) โดยจะก่อให้เกิดผลกระทบแก่บุคคลในหลาย ๆ ด้าน อาทิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5.1 ผลกระทบทางด้านสรีระ

ความเครียดในระดับสูง ก่อให้เกิดการตอบสนองและการเปลี่ยนแปลงทางชีวเคมีที่ต่อเนื่องซับซ้อน เกี่ยวข้องกับสมอง ระบบประสาท และฮอร์โมนหลายประเภท กล่าวคือ เมื่อบุคคลเกิดความเครียดมีผลในการกระตุ้นสมองส่วนอะมิกดาลา (Amygdala) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบข้อมูลด้านอารมณ์ในสมองส่งสัญญาณอันตรายไปยังไฮโปทาลามัน (Hypothalamus) ให้หลั่งฮอร์โมนออกมา คือ ฮอร์โมนคอร์ติโคโทรปินรีลีสซิงแฟคเตอร์ (Corticotropin Releasing Factor) ซึ่งไปกระตุ้นต่อมพิทูอิตารี (Pituitary) ให้หลั่งฮอร์โมนอีกตัวหนึ่ง คือ อะดรีโนคอร์ติโคโทรปิกฮอร์โมน (Adrenocortropic Hormone หรือ ACTH) เข้าสู่กระแสเลือด หลังจากนั้นฮอร์โมนตัวนี้จะไปกระตุ้นต่อมอะดรีนัล (Adrenals Glands) ซึ่งเป็นต่อมเล็ก ๆ อยู่ที่ส่วนยอดของไต 2 ข้าง

ต่อมอะดรีนัลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนในหรือเมดัลลา (Adrenal Medulla) ซึ่งหลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลิน (Adrenaline) และนอร์อะดรีนาลิน (Noradrenaline) สำหรับส่วนที่สองคือส่วนเปลือกของต่อมหรือคอร์เท็กซ์ (Adrenal Cortex) ทำหน้าที่หลั่งฮอร์โมนมิเนอรัลคอริโคสเตอรอยด์ หรือแอนโดสเตอโรน (Aldosterone) และกลูโคคอร์ติคอยด์ หรือคอติซอล (Cortisol) และในขณะเดียวกันต่อมไฮโปธาลามัส (Hypothalamus) ก็มีผลกระตุ้นโดยตรงต่อระบบประสาทอัตโนมัติส่วนที่เรียกว่าระบบประสาทซิมแพทาติค (Sympathetic Nervous System) ทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกายอย่างทันทีทันใดต่อภาวะเครียด (Micheal. 1991)

เมื่อร่างกายถูกกระตุ้นจากความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ ส่งผลกระทบต่อการทำงานของต่อมไฮโปธาลามัสซึ่งมีผลโดยตรงต่อการกระตุ้นระบบประสาทอันโนมัติซิมแพทาติค (Sympathetic Nervous System) ทำให้เกิดการตอบสนองและการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ร่างกายเตรียมพร้อมที่จะสู้หรือถอยหนีต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มากุกคามให้เกิดอาการเครียด อาทิ ในระบบการทำงานของหัวใจและเส้นโลหิตจะเกิดการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากฮอร์โมนอะดรีนาลิน (Adrenaline) และนอร์อะดรีนาลิน(Noradrenaline) ที่สร้างขึ้นจะถูกปล่อยโดยตรงเข้าไปในกระแสโลหิตเพื่อที่จะเพิ่มพลังงานแก่ร่างกายอย่างรวดเร็ว อีกทั้งก่อให้เกิดระดับการเต้นของหัวใจจะเพิ่มขึ้น เส้นเลือดจะขยายตัว และความดันเลือดจะเพิ่มขึ้น (นันทวรรณ นาวี. 2533 : 32)

นอกจากนี้กนกรัตน์ สุขะตุงคะ (2537) กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดที่คงอยู่เป็นเวลานานจะมีผลต่อการทำงานของต่อมอะดรีนอล(Adrenal) โดยจะหลั่งคอติคอยด์ (Corticoids) มายังระบบต่าง ๆ ทั่วทั้งร่างกาย เช่น ระบบการย่อยอาหาร การสืบพันธุ์ การเจริญเติบโต การซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอของร่างกาย รวมทั้งระบบภูมิคุ้มกันด้วย กล่าวคือ ความเครียดจะมีผลกระทบต่อระบบต่างๆ ทำให้เกิดอาการต่างๆ ตามมา เช่น ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย ทำให้กล้ามเนื้ออ่อนแรง ความดันโลหิตสูง หัวใจและหลอดเลือดผิดปกติเป็นโรคกระเพาะอาหาร ลำไส้อักเสบ ท้องเสียเรื้อรังเพราะความเครียดไประงับระบบการย่อยอาหาร ระบบการสืบพันธุ์ถูกกดทำให้ไม่มีประจำเดือนและไม่ตกไข่ในผู้หญิงหรือการเสื่อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถภาพทางเพศในผู้ชาย รวมทั้งไม่มีอารมณ์ทางเพศทั้งสองกลุ่ม เปิดความเปลี่ยนแปลงภายในปอดทำให้มีอาการหอบหืด หลอดลมอักเสบ และระบบหายใจผิดปกติ การขาดอินซูลินขณะมีความเครียดอาจทำให้เกิดโรคเบาหวาน นอกจากนี้ความเครียดยังหยุดยั้งการซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอทางร่างกายทำให้เนื้อเยื่อและกระดูกผิดปกติได้ ทำให้เกิดอาการข้อเสื่อม กระดูกเปราะ ทำให้ภูมิคุ้มกันในตัวต่ำลง มีโอกาสติดเชื้อโรคหรือทำให้เจ็บป่วยได้ง่าย

ผลกระทบจากความเครียดในระดับสูงและคงอยู่เป็นระยะเวลานาน จะส่งผลกระทบเกี่ยวข้องกับอาการต่างๆ ตลอดจนมีผลเสียต่อสุขภาพในระยะยาวได้ อาทิ มีอาการอ่อนเพลียง่าย กล้ามเนื้อตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ เช่น ปวดต้นคอและปวดหลังเนื่องจากความตึงตัวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ตลอดจนมีอาการท้องเสีย ท้องผูกใจสั่น ปากและคอแห้ง นอนไม่หลับ ปวดศีรษะจากความเครียด ไมเกรน ปวดหลัง ไขข้ออักเสบ โรคซึมเศร้า ความจำเสื่อม แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ส่วนต้น ตลอดจนเป็นโรคที่เกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร นอกจากนี้ความเครียดอาจก่อให้เกิด โรคมะเร็ง ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจที่เกิดจากเส้นโลหิตหล่อเลี้ยงหัวใจตีบตัน เป็นต้น (ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534 ; กนกรัตน์ สุขะตุงคะ. 2537 ; อัมพร โอตระกูล.2539 ; นิภา แก้วศรีงาม. 2541; บุญชัย นวมงคลพัฒนา และคณะ. 2541; ปัทมา จารุวัต. 2543 และ Mescon. 1985)

2.5.2 ผลกระทบทางด้าน จิตใจ อารมณ์ ความคิด

ความเครียดทำให้ชีวิตไม่มีความสุข เนื่องจากความเครียดทำให้จิตใจไม่เบิกบานและเสมือนถูกบีบคั้นทางจิตใจ อันจะมีผลกระทบทั้งด้านจิตใจ อารมณ์ และความคิดให้มีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะนำไปสู่แสดงออกทางอารมณ์ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม อาทิ หดหู่ เศร้าซึม รู้สึกเหนื่อยเพลีย อีกทั้งมีอาการหงุดหงิด รำคาญกระวนกระวาย ฉุนเฉียว กลายเป็นคนโกรธง่าย น้อยใจ เหนื่อยหน่าย เบื่อ ไม่มีการปะทะสังสรรค์กับคนอื่น รวมทั้งมักจะหมกมุ่นครุ่นคิดอยู่ตลอดเวลา กระบวนการทางความคิดถูกรบกวน มีความคิดสับสน ลังเล ตัดสินใจไม่ได้ จิตใจไม่สงบและขาดสมาธิ ว้าวุ่น ฟุ้งซ่าน ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความวิตกกังวลสูงหรือวิตกกังวลเรื้อรัง อาจถึงขั้นมีประสาทหลอน กลัวหรือหวาดระแวงโดยไม่มีเหตุผล นอกจากนี้พบว่า ระดับความรู้สึก ความจำ ความสนใจหรือสมาธิเสียไป การระลึกได้อาจไม่เหมาะสมหรือไม่แน่นอน ไม่ยินดียินร้ายต่อสิ่งเร้าที่เคยให้ความสุข หรืออาจมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าน้อยแม้ว่าจะไม่มีการเจ็บป่วย เกี่ยวข้องกับระดับการรู้สติอาจแสดงออกโดยการโกรธ ร้องไห้ หรือหัวเราะโดยไม่มีเหตุผล จนถึงขั้นขาดสติยั้งคิด ขาดการควบคุมอารมณ์ ความคิดและจิตใจ หากไม่สามารถปรับตัวได้อาจนำไปสู่การเกิดเป็นปัญหาสุขภาพจิต โรคจิต และโรคประสาท (ชินโอสถ หัสบำเรอ. 2529; ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534 ; อัมพร โอตระกูล. 2539; ธงชัย ทวิชาชาติ และคณะ. 2541 ; นิภา แก้วศรีงาม. 2541; กรมสุขภาพจิต. 2543 ; Murray. 1975 และ Mescon. 1985)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5.3 ผลกระทบทางด้านพฤติกรรม

บุคคลมีความเครียดก่อให้เกิดการตอบสนองต่อความเครียดในลักษณะการใช้กลไกป้องกันตนเองโดยไม่รู้สึกตัว เช่นมีพฤติกรรมถดถอยใช้เหตุผลเข้าข้างตนเอง ปฏิเสธ โทษผู้อื่น เป็นต้น เพื่อบิดเบือนหรือหลีกเลี่ยงภาวะเครียดที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ Murray (1975) กล่าวถึงผลของความเครียดที่มีผลต่อกระบวนการรับรู้ เนื่องจากกระบวนการรับรู้จะถูกรบกวน อาจมีอาการประสาทหลอน อาการหลงผิดทางสายตาและการได้ยินเสียง (Illusions and Hallucination) อีกทั้งส่งผลต่อกระบวนการรับรู้ทางประสาทสัมผัสเสียไป ทำให้สูญเสียความสนใจ หรือขาดความสนใจต่อการพูดคุย แต่จะเบี่ยงเบนความสนใจไปยังสิ่งแวดล้อม และมีความรู้สึกไวต่อเสียงรบกวน

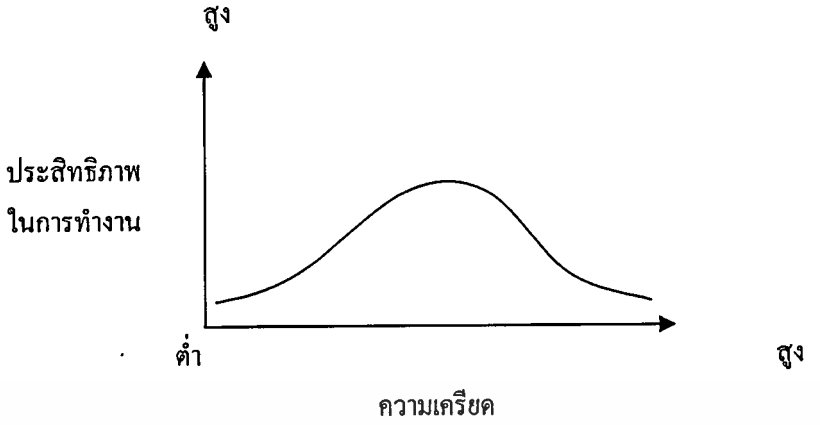
ความเครียดยังมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจากปกติ เช่น ในการติดต่อสื่อสารจะมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของคำพูด ได้แก่ การพูดซ้ำ ๆ และคำพูดอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในขณะที่พูด มีการเปลี่ยนแปลงของระดับน้ำเสียงและความเร็วของการพูด อีกทั้งมีผลต่อเนื่องยังปฏิกิริยาทางสังคมเนื่องจากบุคคลเกิดภาวะเครียดจะส่งผลให้ขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่รับผิดชอบ ไม่เข้าใจ หรือไม่คบหาสมาคมกับผู้อื่น ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ส่งผลให้บทบาทในครอบครัวและในสังคมต้องเสียไป

นอกจากนี้ความเครียดยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม หรือบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น เบื่ออาหาร นอนหลับยาก มีพฤติกรรมก้าวร้าว ไม่อดทน และพร้อมจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น แยกตัว เฉื่อยชา ไม่ให้ความร่วมมือ มีอารมณ์แปรปรวน อาจพูดถึงความตายบ่อย ๆทำงานได้น้อยลง ตลอดจนความเครียดทำให้นิสัยหรือการดำเนินชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลง หากผู้ที่มีความเครียดและไม่รู้จักระบายหรือขจัดความเครียดอย่างถูกต้อง อาจมีพฤติกรรมหันไปพึ่งพาสิ่งเสพติดมากขึ้น ได้แก่ บุหรี่ สุรา และยาเสพติดต่าง ๆ ซึ่งการกระทำต่าง ๆ เหล่านี้จะก่อให้เกิดผลร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ (ชินโอสถ หัสบำเรอ. 2529; ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534; อัมพร โอตระกูล. 2539 ; ธงชัย ทวิชาชาติ และคณะ . 2541 ; นิภา แก้วศรีงาม. 2541 และกรมสุขภาพจิต. 2543)

2.5.4 ผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

Robbin (1991 อ้างในธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544 : 43) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานว่ามีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted-U Relationship) กล่าวคือ ภายใต้ความเครียดระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลาง จะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง ดังภาพที่ 2.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน
แหล่งที่มา : ดัดแปลงจาก Robbin. 1991 : 615

นอกจากนี้ความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted-U Relationship) ยังสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเกิดความเครียดกับประสิทธิภาพของงานได้ กล่าวคือ หากมีความเครียดระดับปานกลางแต่ดำรงอยู่เป็นเวลานานเกินไป จะมีผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ Baron and Greenberg (1990) และ Baron and Paulus (1991) ซึ่งกล่าวถึงผลกระทบของความเครียดต่อการทำงาน กล่าวคือ ความรู้สึกทุกข์และอารมณ์เครียดจะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยความเครียดในระดับที่เหมาะสมและคงอยู่ในระยะเวลาที่พอเหมาะ จะกระตุ้นให้สัมฤทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น แต่การกระตุ้นที่ยาวนานจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความเครียดนานๆ ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ และอารมณ์ ในที่สุดจะก่อให้เกิดความท้อแท้ในการทำงาน ผลสุดท้ายทำให้สัมฤทธิผลการทำงานลดลง

ความเครียดในระดับที่เป็นโทษ (Distress) เป็นปัญหาสำคัญต่อชีวิตการทำงานทั้งในระดับบุคคลและองค์กร ซึ่งความเครียดจะส่งผลกระทบต่อการทำงานซึ่งจะแสดงออกในด้านต่าง ๆ อาทิ การมาทำงานสายมาก การทำงานประมาทเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ การทำงานไม่ทันตามกำหนด ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น การขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน มีอารมณ์ที่แปรเปลี่ยนง่ายและไม่สามารถควบคุมได้ และมีการใช้วิจารณญาณที่มีประสิทธิภาพลดลง ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลงานตกต่ำ ขาดการปรับตัวที่ดี นอกจากนี้พบว่าเครื่องบ่งชี้สำคัญที่แสดงถึงการเกิดความเครียดในการทำงานของบุคคล คือ อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ การขาดงานหรือลางาน การลาออก ขอโยกย้ายเปลี่ยนงาน และไม่มีความพึงพอใจในงาน ซึ่งผลกระทบจากการทำงานเหล่านี้ก่อให้เกิดต้นทุนทางตรงและทางอ้อมในการทำธุรกิจให้สูงขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5.5 ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ

ความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจโดยตรงในระดับบุคคล กล่าวคือ จากผลกระทบจากความเครียดที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ สรีระ จิตใจ อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม ก่อให้เกิดการถดถอยของความมีคุณภาพชีวิตของบุคคลซึ่งอาจแสดงออกในรูปของความเจ็บป่วยต่าง ๆ เป็นผลให้บุคคลต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่เป็นผลกระทบทางเศรษฐกิจโดยตรงที่บุคคลจะต้องเผชิญ (ธงชัย ทวิชาชาติ และคณะ. 2541)

นอกจากนี้ความเครียดก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจในระดับอื่นๆ อาทิ ในการประกอบการโดยเฉพาะวงการอุตสาหกรรมอเมริกาต้องจ่ายเงินในเรื่องของการ ขาดงาน การเจ็บป่วย การประกันภัย และผลผลิตที่ลดน้อยลง โดยคิดเป็นมูลค่าเฉลี่ยรายปีว่าใกล้เคียง 7 พันล้านเหรียญ นอกจากนี้พบว่าในอังกฤษปีหนึ่งๆ ต้องสูญเสียวันทำงานอย่างน้อย 40 ล้านวัน เพราะผลของความเครียด และประมาณกันว่าความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากความเครียดนั้นมีมูลค่าทางการบริหารทางสังคมและทางการแพทย์ ถึงประมาณ 5 ล้านเหรียญต่อปี คิดเป็นร้อยละ 2 - 3 ของยอดมูลค่าผลผลิตของชาติซึ่งนับว่าเป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจที่สูงมาก

กล่าวได้ว่าผลจากการที่บุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับสูง หรือรุนแรงและไม่สามารถขจัดความเครียดเหล่านั้นให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมได้ ย่อมนำไปสู่ผลเสียและผลกระทบในด้านต่างๆมากมาย อาทิเช่น ผลกระทบด้านสรีระ ผลกระทบด้านจิตใจ อารมณ์ และความคิด ผลกระทบทางด้านพฤติกรรม ผลกระทบต่อการทำงาน ตลอดจนผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งผลเสียในแต่ละด้านเหล่านี้ของบุคคล จะส่งผลกระทบเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่องไปยังบุคคลรอบข้าง ตลอดจน สังคมโดยส่วนรวมด้วย

2.6 ทฤษฎีความเครียด

นักวิชาการและนักทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความเครียด ได้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในมุมมองที่แตกต่างกัน ดังนี้

2.6.1 ทฤษฎีความเครียดของ Selye

Selye (1976 : 33 - 35) แพทย์ผู้เชี่ยวชาญทางโรคต่อมไร้ท่อ กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนอง (Response) ของบุคคลต่อตัวกระตุ้น โดยได้ตั้งข้อสังเกตว่า ไม่ว่าผู้ป่วยจะเป็นโรคอะไรก็ตาม จะมีกลุ่มอาการอย่างหนึ่งที่ต้องประสบเหมือนกัน คือ อ่อนเพลีย เบื่ออาหาร น้ำหนักลด และจากการศึกษาวิจัยพบว่าไม่ว่าเขาจะฉีดฮอร์โมนหรือสารตัวใดเข้าไปในสัตว์ทดลอง สัตว์ทดลองนั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้ คือ ต่อมหมวกไตจะโตและเพิ่มการทำหน้าที่ ต่อมไทมัสและต่อมน้ำเหลืองจะเหี่ยวลีบ และเกิดมีแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ ผลจากการวิจัยในระยะต่อมาได้สนับสนุนถึงการเปลี่ยนแปลงในอวัยวะทั้ง 3 ดังกล่าว เมื่อสัตว์ทดลองต้องเผชิญกับ ความร้อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเย็น การติดเชื้อ การบาดเจ็บ ตกเลือก การระคายเคืองต่อระบบประสาทและตัวกระตุ้นอื่น ๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของอวัยวะเหล่านี้ Selye เชื่อว่ามีความสัมพันธ์กับกลุ่มอาการอ่อนเพลีย เบื่ออาหาร และน้ำหนักลดที่พบในผู้ป่วย และให้ชื่อกลุ่มอาการนี้ว่า "กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป" (General Adaptation Syndrome : GAS)

ดังนั้น Selye (1976) จึงมีมุมมองว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น (Stressor) ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกในลักษณะของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (Nonspecific) ที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเพื่อช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตต่อไปได้ โดยกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ระยะ คือ

2.6.1.1 ระยะเตือน (Alarm Reaction)

เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า หรือตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในระยะแรกปฏิกิริยาในระยะนี้จะเกิดขึ้นเพียงระยะเวลาสั้นๆ ตั้งแต่เพียงไม่กี่นาที ถึง 48 ชั่วโมง ซึ่งขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น อาการที่แสดงออกนั้นเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติคและต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ระยะเตือนนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

1) ระยะช็อค (Shock Phase) เป็นระยะแรกของการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งบุคคลที่ถูกรบกวนจะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลของร่างกาย ทำให้การตึงตัวของกล้ามเนื้อ หัวใจลดลง หลอดเลือดไปเลี้ยงกล้ามเนื้อขยายตัว ในขณะที่หลอดเลือดฝอยส่วนปลายตามผิวหนังและช่องท้องหดรัดตัว ถ้าปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นรุนแรงมาก ความดันโลหิตจะลดต่ำลง อาจมีอาการช็อคหรือหัวใจหยุดเต้นได้ การเปลี่ยนแปลงในระยะนี้ร่างกายยังไม่พร้อมที่จะมีการปรับตัวและถ้ายังดำเนินต่อไป ร่างกายจะถูกใช้พลังงานจนหมด ภายใน 24 – 48 ชั่วโมง นอกจากนี้จะมีกลไกการป้องกันตัวเองซึ่งจะเข้าสู่ระยะต้านช็อค

2) ระยะต้านช็อค (Countershock Phase) เป็นระยะถัดจากระยะช็อค ซึ่งร่างกายเริ่มปรับตัวกลับเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยจะมีการดึงเอากลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมาช่วยเหลือ ระบบต่างๆของร่างกายเริ่มประสานกันอย่างมีระเบียบ อาการแสดงที่ตรวจพบคือ อัตราการเต้นของหัวใจจะแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูง หายใจเร็ว มีอาการคลื่นไส้ หรือ อาเจียน ม่านตาขยาย และเหงื่อออกมากผิดปกติ

2.6.1.2 ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance)

สิ่งมีชีวิตจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัวกระตุ้นที่เกิดความเครียดและผลที่ตามมา คือ อาการจะดีขึ้นหรือหายไป โดยการต่อสู้หรือถอยหนีจากตัวกระตุ้น แต่ถ้าสิ่งมีชีวิตนั้นยังได้รับการกระตุ้นจากสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ สิ่งมีชีวิตนั้นจะสูญเสียการปรับตัวอีก และเข้าสู่ระยะที่ 3 คือ ระยะหมดกำลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6.1.3 ระยะหมดกำลัง (The Stage of Exhaustion)

เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตต้องมีจุดจบ ถ้าตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดรุนแรงและไม่สามารถจะขจัดออกไปได้ สิ่งมีชีวิตนั้นจะเกิดการหมดกำลัง และหากไม่ได้รับการช่วยเหลือ หรือประคับประคองจากภายนอกอย่างเพียงพอ กลไกการปรับตัวจะล้มเหลว เกิดโรค และเสียชีวิตได้ในที่สุด

จากแนวคิดของ Selye (1976) พบว่า เป็นการศึกษาซึ่งมุ่งศึกษาความเครียดในลักษณะการตอบสนองทางด้านสรีรวิทยาและพบว่าการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคลแตกต่างกันตามเงื่อนไขทั้งภายในและภายนอกของแต่ละบุคคล โดยปัจจัยภายในบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ หรือกรรมพันธุ์ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ การรักษาด้วยฮอร์โมนส์ ยา และอาหาร เป็นต้น อีกทั้งยังได้ชี้ให้เห็นว่าตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดนั้นไม่ได้จำกัดเพียงตัวกระตุ้นทางกายภาพหรือสารเคมีเท่านั้น แต่ความเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์และสิ่งแวดล้อม สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีรวิทยาและมีผลกระทบต่อสุขภาพได้เช่นกัน

2.6.2 ความเครียดเป็นตัวกระตุ้น (Stimulation)

เป็นมุมมองที่อธิบายว่าความเครียดเป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดการตอบสนองและสิ่งเร้าเหล่านี้เป็นบ่อเกิดของความเครียด นักวิชาการที่มีมุมมองดังกล่าวคือ Homes and Rahe (1967) ซึ่งเป็นผู้สร้างทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับการเจ็บป่วย ซึ่งเชื่อว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ถือว่าเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว ดังนั้น บุคคลที่มีเหตุการณ์ที่ทำให้ชีวิตต้องเปลี่ยนแปลงมาก จะมีโอกาสเกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ สูง ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าว ได้แก่ การตายของคู่ชีวิต การหย่าร้าง แยกกันอยู่ของคู่สมรส ถูกจำคุก การตายของสมาชิกที่ใกล้ชิดในครอบครัว เป็นต้น

ในการศึกษาระยะหลังกลับพบความไม่สอดคล้องกับแนวคิดในอดีต เนื่องจากแม้การเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ในชีวิตสูงขึ้นแต่กลับไม่เกิดการเจ็บป่วย ดังนั้น Rahe and Arthur (1978) จึงได้ศึกษาพบว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในชีวิต ทั้งด้านดีและด้านที่ไม่ดี ซึ่งมีความรุนแรงแตกต่างกันและจะเข้ามากระทบบุคคลโดยผ่านการรับรู้ (Perception) ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวกลั่นกรองหรือเปลี่ยนแปลงความรุนแรงของเหตุการณ์นั้น ๆ ต่อตนเอง ซึ่งบุคคลจะรับรู้ว่าเหตุการณ์นั้นรุนแรงเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ

2.6.2.1 ประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมา ถ้าบุคคลมีประสบการณ์ที่ดีจะกลายเป็นข้อดีที่จะช่วยให้บุคคลรับรู้เหตุการณ์ไม่รุนแรงเกินไป แต่ในทางตรงข้ามถ้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดีอาจทำให้บุคคลรับรู้เหตุการณ์นั้นเลวร้ายกว่าที่ควรจะเป็น

2.6.2.2 แรงสนับสนุนทางสังคม เมื่อมีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต บุคคลที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมากย่อมรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลวร้ายน้อยกว่าบุคคลที่ขาดแรงสนับสนุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6.2.3 ความแข็งแรงของบุคคล ซึ่งอาจได้มาจากกรรมพันธุ์

2.6.3 ความเครียดเป็นผลจากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ของบุคคลและสภาพแวดล้อม

Lazarus and Folkman (1984) มีมุมมองเกี่ยวกับความเครียดว่าไม่ได้ขึ้นกับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่บุคคลและสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ซึ่งมุมมองดังกล่าวมีพื้นฐานแนวคิดจาก 2 มุมมองแรกรวมกัน โดยกล่าวว่า ความเครียดสามารถก่อให้เกิดปัญหาทางร่างกายและจิตใจได้ ดังนั้นบุคคลต้องมีการรับรู้และการประเมินในความต้องการในสถานการณ์นั้น ๆ เพื่อที่จะปรับตัวและจัดการภายใต้ความสามารถของบุคคลนั้น โดยพบว่าถ้าบุคคลมีแรงจูงใจสูงมีความสมดุลระหว่างความต้องการและการตอบสนอง บุคคลนั้นจะปลอดภัยจากความเครียด แต่หากเกิดความไม่สมดุลระหว่างความต้องการจะไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้

นอกจากนี้สมจิตร หนุเจริญกุล (2536) ได้กล่าวว่าความเครียด (Stress) หมายถึงเหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่ามีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง และต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลังโดยผ่านการประเมินตัดสิน (Cognitive Appraisal) เพื่อพิจารณาตัดสินความสำคัญและความหมายของเหตุการณ์นั้น ๆ ต่อสวัสดิภาพของตนเองได้

2.6.4 ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The Person – Environment Fit Theory)

เป็นแนวคิดของ French และ Caplan (1982 อ้างใน เย็นตา กรวิจิตรกุล.2543 : 16) ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์กร และความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพของบุคคล โดยความบีบคั้นขององค์กร หมายถึงเงื่อนไขต่างๆในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม และความเครียดของบุคคล หมายถึงการตอบสนองที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นเพราะมีการบีบคั้นขององค์กร การตอบสนองนี้เป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ทำนายว่า เมื่อใดที่สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ไม่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลจะเกิดความเครียด และจะนำไปสู่การเจ็บป่วยในที่สุด นั่นคือ ถ้าความต้องการของบุคคลได้รับการตบสนองจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน บุคคลก็จะไม่เครียด หรือถ้าบุคคลมีความรู้ ความสามารถพอที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ บุคคลก็จะไม่เครียด หากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล หรืองานที่ต้องปฏิบัติมีมากกว่าทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่บุคคลมีอยู่และเป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานนั้นๆ ให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดได้ บุคคลก็จะเกิดความเครียด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6.5 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

Herzberg, et al. (1959 : 345 – 352) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยนี้จะมีลักษณะนามธรรม อาทิ การได้ทำงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ (The Challenge of the Work Itself) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) การประสบความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับในความสำเร็จ (Recognition) ตลอดจนการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือความเติบโต (Advancement and Growth) อาทิ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขั้นสูงขึ้นไป โอกาสในการเจริญก้าวหน้า การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นต้น

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายนอกเพื่อเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่หลีกเลี่ยงหรือป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์การ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ อัตราค่าจ้างเงินเดือน สถานภาพและความมั่นคง เป็นต้น ปัจจัยอนามัยจะมีลักษณะเป็นรูปธรรมและเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการทางกายภาพ เป็นปัจจัยภายนอกงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวงานแต่เป็นปัจจัยที่สนับสนุนการทำงาน

Herzberg, et al. (1959) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) จะเป็นที่มาของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) เป็นที่มาของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากองค์กรจะพยายามตอบสนองหรือให้ความสำคัญกับปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) เช่น เมื่อเกิดปัญหาว่าผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน มักแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพในการทำงาน หรือปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น ก็เป็นเพียงการลดภาวะความไม่พึงพอใจเท่านั้น แต่มิได้นำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือเพิ่มพูนประสิทธิภาพการงาน ดังนั้นการจะจูงใจพนักงานจึงต้องให้ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เช่น มอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น หรือส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน จะเป็นการกระตุ้นพนักงานได้ดีกว่าที่จะให้ทำงานในตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่สิ่งที่องค์กรต้องตระหนักคือ ต้องพยายามรักษาปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) ให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่ระดับขวัญกำลังใจที่ตกต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7 บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

2.7.1 ประวัติความเป็นมา

ก่อตั้ง	เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2531
ทุนจดทะเบียน	30,000,000 บาท (สามสิบล้านบาท)
กรรมการผู้จัดการ	นายลิ่ว ซู่เทียน (ชาวไต้หวัน)
สถานประกอบการ	สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 42/1 หมู่ที่ 9 แขวงลำผักชี เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร สาขาที่ 1 ตั้งอยู่เลขที่ 48/2 หมู่ที่ 9 แขวงลำผักชี เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร เป็นโรงงานผลิตสินค้า
จำนวนพนักงาน	ประมาณ 390 คน
การปฏิบัติงาน	แบ่งเป็น 2 กะ คือ - 08.00 – 17.00 น. - 20.00 – 05.00 น.

2.7.2 ประเภทกิจการ

ผลิตเครื่องใช้หุงต้มชนิดเคลือบ ประเภทกาน้ำและหม้อเคลือบเอ็นนาเมล ส่งออกไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และไต้หวัน ประมาณร้อยละ 95 ของยอดขาย และขายในประเทศประมาณร้อยละ 5 โดยวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตคือ เหล็กม้วนสแตนเลส นำเข้าจากประเทศญี่ปุ่น ซึ่งมีขั้นตอนการผลิตดังนี้

1. ส่งเหล็กม้วนขนาดใหญ่ไปตัดที่ บริษัท แปซิฟิคสตีล จำกัด ตามขนาดความกว้างที่ต้องการ แล้วส่งกลับมายังบริษัทฯ เพื่อทำการยืดให้ตรง แล้วตัดเป็นสี่เหลี่ยมขนาดประมาณ 1 กิโลกรัม/ชิ้น

2. นำเหล็กที่ตัดเป็นสี่เหลี่ยมแล้ว มาปั๊มขึ้นรูปเป็นวงกลม แล้วนำมารีดให้เป็นกาน้ำหรือหม้อ

3. นำกาน้ำ, หม้อ ที่ขึ้นรูปแล้วมาชุบสารเอ็นนาเมลรองพื้นแล้วนำเข้าเตาเผาความร้อนประมาณ 700 - 800 องศา ครั้งที่สองนำมาชุบสารเอ็นนาเมลสีแล้วนำเข้าเตาเผาอีกครั้ง หากเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีลวดลาย ก็จะติดลวดลายเข้ากับตัวผลิตภัณฑ์ แล้วนำเข้าเตาเผาอีกครั้ง แล้วจึงนำมาประกอบ ด้าม, ฝา

4. ตรวจสอบคุณภาพแล้วทำการบรรจุกล่องรอการส่งออก

2.7.3 การบริหารงาน

กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท มี 1 คน คือ นายลิ่ว ซู่เทียน และผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่เป็นชาวไต้หวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัมพร โอตระกูล และเจตน์สันต์ แตงสุวรรณ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียดของตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการหาค่าความเครียดโดยใช้แบบสอบถาม HOS ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจที่ทำงานในหน่วยงานทะเบียน และกองรักษาความปลอดภัยวังปารุส มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนตำรวจที่ทำหน้าที่ธุรการ การทะเบียนงานบัญชี หรืองานสารบัญมีความเครียดอยู่ในระดับสูงที่สุด ตำรวจที่มีตำแหน่งยศชั้นนายพันขึ้นไปจะมีคะแนนความเครียดต่ำสุด และพลตำรวจมีคะแนนความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ตำรวจที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันเล็กน้อย กลุ่มอายุ 20 – 29 ปี เป็นกลุ่มที่มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งอธิบายได้ว่าช่วงอายุนี้เป็นระยะที่เริ่มปฏิบัติงานยังขาดแคลนปัจจัย 4 ของการดำรงชีวิต และยังไม่เคยชินต่อลักษณะงานยังไม่มีความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การงาน อีกทั้งยังต้องปรับตัวมากกับบุคคลที่ตนเองร่วมงานอยู่ด้วย ทำให้ตำรวจในช่วงอายุนี้มีความเครียดสูง

พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527 อ้างใน เย็นตา กรวิจิตรกุล. 2543 : 20) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางด้านหน้าที่การงานอันได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ สิ่งแวดล้อมของการทำงาน ตลอดจนภาระครอบครัว เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อระดับความเครียดของพยาบาล

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534 อ้างใน เย็นตา กรวิจิตรกุล. 2543 : 21) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณ์ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสายควบคุมและรักษาการณ์ ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง ที่ตั้งของเรือนจำ และทัณฑสถาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา การถูกลงโทษทางวินัย ภาระครอบครัว ปริมาณงาน สภาพการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงแข็งแรงของอาคารสถานที่ บรรยากาศในเรือนจำ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณ์

จันทร์จิรา ภู่ทองเกษ (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยในการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดได้ ร้อยละ 13.54 อย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานและด้านลักษณะงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ที่แตกต่างกันทำให้พนักงานมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทงานแตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นิตินันท์ พันทวี (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะบทบาททางเพศ และการสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดในบทบาทของนักศึกษาพยาบาลชายวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนระดับความเครียดในบทบาท ด้านความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป และความไม่เหมาะสมในบทบาทอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่า หลักสูตร สถานภาพทางการเงิน และตำแหน่งที่ตั้งของหอพัก ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาท

พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัญหาชีวิตประจำวัน และภาระทางครอบครัว เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน

ลักษณา แกล้วกล้าหาญ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผู้ปฏิบัติงานคลังส่วนมากมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ปฏิบัติงานคลังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ปฏิบัติงานคลังที่มีการรับรู้ปัจจัยด้านการงานที่ต่างกันจะมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรรณพ ถนอมวงษ์ (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อพนักงานบริษัทน้ำอัดลม พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความเครียด ยกเว้นปัจจัยด้านตำแหน่งหน้าที่ โดยพบว่า พนักงานระดับผู้จัดการหรือสูงกว่าจะมีความเครียดต่ำกว่าระดับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญ พนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ A (กระตือรือร้น) จะมีความเครียดสูงกว่าบุคลิกภาพแบบ B (เฉื่อยชา) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านร่างกาย ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านอารมณ์ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านความคิดอย่างมีนัยสำคัญ

ศุภชัย แสวงสุทธิ์ (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และที่พักอาศัย ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

จิระพร อุดมกิจ (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพสมรสและประเภทองค์กรต่างกันมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน แต่อายุและประสบการณ์ในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญ

วสันต์ พันธุ์มณี (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน พบว่า ความแตกต่างในเรื่องอายุ ความยากง่ายของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์ ความเข้าใจและความสนับสนุนจากครอบครัว และความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน ทำให้ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของตำรวจสืบสวนแตกต่างกัน ส่วนความแตกต่างในเรื่องการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ในด้านการสืบสวน ปริมาณงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความพร้อมในด้านงบประมาณ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ไม่ทำให้ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจสืบสวนแตกต่างกัน

สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดด้านการย้ายงานของข้าราชการกรมศุลกากร โดยศึกษาความเครียด 3 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านครอบครัว และด้านส่วนตัว โดยในด้านปฏิบัติงาน พบว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน แต่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ภาระครอบครัว ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด จำนวนครั้งของการย้ายงาน ต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดแตกต่างกัน ในด้านครอบครัว พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ภาระครอบครัว หน่วยงานที่สังกัด ต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ระดับตำแหน่ง จำนวนครั้งของการย้ายงานต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดแตกต่างกัน ในด้านชีวิตส่วนตัว พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง ต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ เพศ วุฒิการศึกษา ภาระครอบครัว หน่วยงานที่สังกัด และจำนวนครั้งของการย้ายงาน ต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดแตกต่างกัน

อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด โดยใช้ SCL-90 เป็นตัวทดสอบความเครียด พบว่า เพศต่างกัน จะมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ปัญหาส่วนตัวและผลกระทบ ประสบการณ์(อายุงาน) อายุ สถานภาพ ภาระครอบครัว ที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับระดับความเครียดเป็นไปในทางลบ กล่าวคือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว จะมีระดับความเครียดต่ำ

จตุพร ขยันควร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในเขตอุตสาหกรรมสาธุประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน ใช้แบบสอบถามและแบบประเมินผลความเครียด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานหญิงในโรงงานส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปกติ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน และปัจจัยทางครอบครัว ด้านการอยู่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความเครียด 3) พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอายุ และอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพสมรสและรายได้แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน 4) พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีปัจจัยทางครอบครัวต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน 5) พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความเครียดต่างกัน มีผลของความเครียดทางด้าน ร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .001 และ .05 ตามลำดับ

ดารณี เส็งเมือง (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิ้ล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความรู้สึกต่อการทำงานเป็นกะ สามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 24.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สวัสดิ์ พุ้มพวง (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร พบว่า พนักงานสายการผลิตเกือบร้อยละ 80 มีความเครียดในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุตัว อายุงาน สายงาน และภาระรับผิดชอบในครอบครัวที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน และรายได้แตกต่างกันไม่พบว่ามีความเครียดแตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยในงาน(Motivator Factors) และปัจจัยภายนอกงาน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ

วันเพ็ญ ว่องไวกิตติสิน (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ ศึกษาเฉพาะกรณี เรือนจำและทัณฑสถานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปกติ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปอันได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และภาระครอบครัว กับความเครียด ส่วนปัจจัยด้านองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานที่รับรู้ว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานหนัก จะมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่รับรู้ในเรื่องปริมาณงานว่าไม่หนักในด้านต่างๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีความคลุมเครือในบทบาทจะมีความเครียดด้านต่างๆมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความคลุมเครือในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาท จะมีความเครียดในด้านต่างๆมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความขัดแย้งในบทบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุมากว่า 24 ปี มีคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีการศึกษาเทียบเท่าหรือสูงกว่าอนุปริญญามีคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทจะมีคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ด้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีความขัดแย้งในบทบาท และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ในด้านต่างๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทรงวุฒิ ไสยบุญ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจในเขตตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์ โดยศึกษาจากปัจจัย 4 ด้าน คือ ด้านฐานะทางเศรษฐกิจ ด้านหน้าที่การงาน ด้านครอบครัว และด้านขวัญและกำลังใจ พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานสอบสวนที่มีอายุ อายุราชการ และสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานสอบสวนที่มีเงินเดือน ที่พักอาศัยและการเดินทางแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อุราภรณ์ บุญเรือง (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง พบว่า พนักงานที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่สถานภาพสมรสและตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน ปัจจัยในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุบลพรรณ เอี่ยมโภคลาภ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิ้ง จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ และจำนวนบุตร ส่วนระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยภายในองค์การ ได้แก่ ลักษณะของงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน อายุ นโยบายและเป้าหมายของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การ มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิ้ง จำกัด

เย็นตา กรวิจิตรกุล (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานตรวจสอบด้านสังคมและความมั่นคง ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยพื้นฐานบุคคล ได้แก่ ระดับระยะเวลาในการตรวจสอบ รายได้ และภาระครอบครัว ส่งผลกดดันให้ความเครียดแสดงออกมา ส่วนปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ พื้นฐานการศึกษา ลักษณะงานตรวจสอบ ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด แต่เมื่อพิจารณาความเครียดรายด้าน ปรากฏว่า อายุระหว่าง 41-50 ปี มีความเครียดทางด้านร่างกาย และพื้นฐานการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีมีความเครียดทางด้านจิตใจ ส่วนปัจจัยด้านการงานโดยรวมไม่มีผลต่อความเครียด

ธันยวีร์ วงศ์รัตน์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน ศึกษาเฉพาะกรณีของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองกำกับการสืบสวนตำรวจนครบาล 1 – 9 ผลการวิจัย พบว่า ความแตกต่างในเรื่องชั้นยศ ปริมาณงาน การได้รับความเข้าใจและการสนับสนุนจากครอบครัว และการได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ก่อให้เกิดความแตกต่างของความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนความแตกต่างของอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ผ่านงานสืบสวน รายได้ ความยากง่ายของงาน ความเสี่ยงของงาน ระยะเวลาในการทำงาน ระดับความขัดแย้งของงาน ตลอดจนการได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ธีรพร ศรประสิทธิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ กรณีศึกษา บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพทางเศรษฐกิจด้านความพอใช้ของรายได้ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ เพศ อายุ ภาระพึ่งพิง สถานภาพทางเศรษฐกิจด้านรายได้ ที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยภายในองค์กรด้านเนื้องานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยภายนอกองค์กรด้านสภาพแวดล้อมของที่พักอาศัยเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธนินทร์ กล่อมฤกษ์ (2544 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายเคมี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า พนักงานฝ่ายเคมีที่มี อายุ สัมพันธภาพในครอบครัว และสถานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายเคมีไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นัยสำคัญทางสถิติ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาวะแวดล้อมระหว่างการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจษฎา สีหะเนิน (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยบริดจสโตน จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ คือ ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสวัสดิการ โดยเป็นตัวแปรสำคัญในการพยากรณ์ความเครียดของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ไทยบริดจสโตน จำกัด

Elo, Anna-Liisa Marjatta (1989 อ้างใน สวัสดิ์ พุ้มพวง. 2541: 48) ศึกษาความเครียดทางจิตใจในงานอุตสาหกรรม โดยใช้การศึกษาแบบสังเกต จากคนงานในอุตสาหกรรมรวม 55 ชนิด ในฟินแลนด์ พบว่า ปัจจัยโดยทั่วไปที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ โครงสร้างของงานที่จำกัด งานที่ซ้ำซากจำเจ และงานที่เร่งรัด คุณลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการรับรู้สาเหตุของความเครียด แต่มีผลต่อความตึงเครียดของเขาเอง

Strauss, Gerald Joseph (1990) ศึกษาผลกระทบของความเครียดในการทำงาน และความเครียดระดับกลางในการทำงาน ต่อตัวบ่งชี้ทางจิตวิทยาและชีววิทยา พบว่า บทบาทที่มีความชัดเจนต่ำมีผลกระทบโดยตรงต่อความตึงเครียดทางจิต อารมณ์โกรธมักมีความสัมพันธ์กับความดันเลือดสูง กลุ่มตัวอย่างที่มีอารมณ์โกรธขณะทำงานกับการนิเทศงานแบบควบคุมจะมีอัตราการเต้นของหัวใจสูงกว่าการนิเทศงานแบบไม่ควบคุม บุคลิกภาพแบบ B (เฉื่อยชา) ถูกรายงานว่ามีความตึงเครียดทางจิตสูงกว่าบุคลิกภาพแบบ A (กระตือรือร้น) โดย Strauss อธิบายว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ A อาจมองว่าสถานการณ์ความเครียดในการทำงานบางอย่างเป็นสิ่งที่ท้าทาย นอกจากนี้เขายังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นอิสระสูง มีอัตราการเต้นของหัวใจสูงที่สุด

Palmer, Dale Robert (1990) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ไม่มั่นคงต่อการสนับสนุนทางสังคมและสุขภาพของคนงาน จากพนักงานของโรงพยาบาลท้องถิ่นทางตอนใต้ของสหรัฐอเมริกา พบว่า งานที่ไม่มั่นคงทำให้ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองต่ำ แต่งานวิจัยครั้งนี้ก็ยอมรับว่า ถึงแม้ว่าจะมีความสนับสนุนทางสังคมสูงแต่ก็ยังทำให้เกิดความเครียดสูงด้วย

Boswell, Carol Ann (1991 อ้างใน สวัสดิ์ พุ้มพวง. 2541: 49) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลดูแลสุขภาพในชุมชน จากการหาค่าสหสัมพันธ์ พบว่า ความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อกัน

Deitz, Daiane Kay (1993) ศึกษาผลกระทบจากความเครียดในการทำงานต่อพฤติกรรมสุขภาพ ของคนงานอายุระหว่าง 30 – 60 ปี ทั้งชายและหญิง จากสถานประกอบการ 9 แห่ง ในเมืองนิวยอร์ค พบว่า ความแตกต่างทางวัยและเพศ มีผลต่อระดับความเครียดในงาน และรูปแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมสุขภาพ เพศหญิงมีคะแนนความเครียดสูงกว่าชายและมีแนวโน้มที่จะสูบบุหรี่มากกว่าด้วย แต่ชายมีแนวโน้มที่จะดื่มเหล้าในปริมาณมากกว่าหญิง

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ข้างต้น พบว่า ปัญหาความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญ ซึ่งนอกจากจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและผลการทำงานของบุคคลแล้ว ยังส่งผลถึงสังคมรอบข้างด้วย จึงมีผู้ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยกันมากทั้งในและต่างประเทศ โดยมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลและมีความสัมพันธ์กับความเครียดในหลายสาขาอาชีพ รวมทั้งการศึกษาในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตต่างๆ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้หุงต้มชนิดเคลือบ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) มาใช้ในการศึกษา เนื่องจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เป็นการอธิบายถึงความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งจากการศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคคล โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย ในลักษณะของปัจจัยในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจและมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่แนวทางการป้องกันและจัดการความเครียดให้สอดคล้องกับความต้องการส่วนบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความเครียด และศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

3.1 วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมลจำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 350 คน (ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2545)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 6)

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^{2}}$$

โดยกำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างซึ่ง กำหนดเท่ากับร้อยละ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แทนสูตร

$$n = \frac{350}{1 + (350)(0.05)^2}$$

$$n = 186.67$$

$\therefore$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 186.67 คน

จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่าง = 187 คน

ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการทั้งหมด ตามจำนวนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลที่จะศึกษาทั้งหมด 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงานซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ข้อคำถามในตอนนี้มี 40 ข้อ แบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1.	ด้านลักษณะงาน	จำนวน 6 ข้อ
2.	ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	จำนวน 7 ข้อ
3.	ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวน 5 ข้อ
4.	ด้านโอกาสก้าวหน้า	จำนวน 5 ข้อ
5.	ด้านนโยบายและการบริหารงาน	จำนวน 7 ข้อ
6.	ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ	จำนวน 5 ข้อ
7.	ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะของข้อคำถามในตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อความที่เป็นเชิงบวกทั้งหมด ซึ่งในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วย เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งในแต่ละระดับได้กำหนดคะแนนดังนี้

ระดับความเห็น	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	1
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยมากที่สุด	5

สำหรับการวิเคราะห์และการแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยดังกล่าว โดยคำนวณค่าพิสัย (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 29) ดังนี้

$$\text{พิสัย (Range)} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{พิสัย(Range)} = 0.8$$

ดังนั้น สามารถจำแนกออกเป็นระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงาน 5 ช่วงเท่ากัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.000 – 1.800	เห็นด้วยในระดับต่ำมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.801 – 2.600	เห็นด้วยในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.601 – 3.400	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.401 – 4.200	เห็นด้วยในระดับสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.201 – 5.000	เห็นด้วยในระดับสูงมาก

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความเครียด เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอาการหรือความรู้สึกต่างๆ ของพนักงานในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ไม่เคยมี นานๆครั้ง บ่อย บ่อยมาก เป็นประจำ มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความบ่อยครั้งของความเครียด	ระดับคะแนน
ไม่เคยมี	1
นานๆครั้ง	2
บ่อย	3
บ่อยมาก	4
เป็นประจำ	5

สำหรับการวิเคราะห์และการแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มความเครียดออกเป็น 3 ระดับ โดยคำนวณค่าพิสัย (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542 : 29) ดังนี้

$$\text{พิสัย (Range)} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{3}$$

$$\text{พิสัย(Range)} = 1.33$$

ดังนั้น สามารถจำแนกออกเป็นระดับความเครียดเป็น 3 ช่วงเท่ากัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.000 – 2.333	มีความเครียดต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.334 – 3.667	มีความเครียดปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.668 – 5.000	มีความเครียดสูง

ส่วนที่ 4 แนวทางในการแก้ไขและเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดด้านต่างๆที่ต้องการให้มีการแก้ไขปรับปรุง ตลอดจนแนวทางการแก้ไขและความช่วยเหลือที่อยากได้รับ

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ทั้งทางด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และด้านความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) โดยนำแบบสอบถาม (Questionnaire)ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รอบรู้เฉพาะเรื่อง ซึ่งได้แก่ อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิอีก 1 ท่าน ทำการตรวจสอบและแก้ไข เพื่อให้มีความเหมาะสมทั้งทางด้านเนื้อหา ภาษา และการสื่อความหมาย ก่อนที่จะทำการนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป โดยผู้ทรงคุณวุฒิ คือ คุณสิรินพร สมบัติศิริ ตำแหน่งรองผู้จัดการฝ่ายบริหาร บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้แบ่งออกเป็นข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด และข้อมูลประเมินระดับความเครียด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random sampling) โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 187 คน

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. เสนองานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก บริษัทไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

2. นำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล เสนอต่อผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัทไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในบริษัท

3. ดำเนินการส่งแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว จำนวน 187 ชุด ไปยังบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด เพื่อเก็บข้อมูล ใช้เวลาการเก็บข้อมูล 2 สัปดาห์ บริษัทส่งแบบสอบถามกลับมา จำนวน 176 ชุด

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้ว นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.0 (Statistical Package for the Social Sciences 11.0) และในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความแตกต่างทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 2 ระดับ คือ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และระดับนัยสำคัญที่ 0.01 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

3.7.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน ระดับความเครียด และ แนวทางแก้ไขเสนอแนะ โดยเป็นการสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และสรุปลักษณะของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 137) ดังสถิติต่อไปนี้

3.7.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลของแต่ละข้อ}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \times 100$$

3.7.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายเกี่ยวกับคุณสมบัติต่างๆของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สำหรับแบบสอบถามการรับรู้ปัจจัยในการทำงาน และแบบประเมินความเครียด ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร

$$\overline{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

X_i คือ คะแนนแต่ละตัวอย่าง

n คือ จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.7.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์การกระจายของข้อมูล สามารถคำนวณได้จากสูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2}{n\left(n-1\right)}}$$

เมื่อ S.D. คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X คือ คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n คือ จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:74)ใช้เกณฑ์ดังนี้

- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0 – 0.99 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน

- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป หมายถึง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.7.2 สถิติอนุมาน หรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

เป็นสถิติที่มุ่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วสรุปอ้างอิงไปยังกลุ่มประชากร โดยใช้วิธีการทดสอบสมมุติฐาน (Hypothesis Testing) ซึ่งประกอบด้วยสถิติดังต่อไปนี้

3.7.2.1 การวิเคราะห์โดยวิธี t – test

ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ใช้ทดสอบสมมติฐานทางวิจัยในข้อต่อไปนี้

สมมติฐานวิจัยที่ 1.1 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

- สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

  $H_0 : \mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

  $H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

- สถิติที่ใช้ทดสอบ คำนวณได้จากสูตร ต่อไปนี้

  กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p\sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

เมื่อ

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$S_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n - 1}$$

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยมี $$df,\nu = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}+\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1-1}+\frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2-1}}$$

- การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

- ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ ν แล้วแต่กรณี หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่ามากกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

- ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จาก ตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ ν แล้วแต่กรณี หรือถ้ามีค่า p-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ ทำการทดสอบโดยใช้ F-test ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$F = \frac{S_1^2}{S_2^2}$ เมื่อ $S_1 > S_2$, $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$

หรือ $F = \frac{S_2^2}{S_1^2}$ เมื่อ $S_2 > S_1$, $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1),(n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1),(n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1),(n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1),(n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.7.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานทางวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานวิจัยที่ 1.2 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 1.3 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 1.4 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 1.5 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 1.6 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 2.1 : ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 2.2 : ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 2.3 : ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 2.4 : ความคิดเห็นที่มีต่อโอกาสก้าวหน้าของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 2.5 : ความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายและการบริหารงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานวิจัยที่ 2.6 : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 2.7 : ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

- สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

  H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

  H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ $H_0 : \mu_1 = \mu_2 = ... = \mu_k$

$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$ เมื่อ $i \neq j$ โดยที่ $i, j = 1,2,..., k$

- สถิติที่ใช้ทดสอบ คำนวณหาค่า F จากสูตรต่อไปนี้(พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 170)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

การหาค่า F ratio ต้องหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

$$MS_T = \frac{SS_T}{df_T} = \frac{\Sigma\Sigma X^2 - C}{df_T}$$

$$MS_b = \frac{SS_b}{df_b} = \frac{T_j^2/n_j - C}{df_b}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{df_w} = \frac{SS_T - SS_b}{SS_w}$$

เมื่อค่า $C = T^2 / N$ เรียก Correction term หาได้โดยนำคะแนนแต่ละตัวมารวมกันแล้ว ยกกำลังสองแล้วหารด้วยจำนวนคะแนนทั้งหมด

MS	หมายถึง	Mean square
MS_T	หมายถึง	Mean square total
MS_b	หมายถึง	Mean square between group
MS_w	หมายถึง	Mean square within groups
S.S.	หมายถึง	Sum of square
SS_T	หมายถึง	Sum of square total

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SS_b	หมายถึง	Sum of square between group
SS_w	หมายถึง	Sum of square within group
$\sum\sum X^2$	หมายถึง	ผลรวมของกำลังสองคะแนนแต่ละตัว
T_j^2	หมายถึง	กำลังสองของผลรวมของคะแนนแต่ละกลุ่มในแนวสดมภ์
n_j	หมายถึง	จำนวนสมาชิกในกลุ่ม
df	หมายถึง	องศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
df_T	หมายถึง	องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนน N จำนวนซึ่งมีค่า=N-1
df_b	หมายถึง	องศาแห่งความเป็นอิสระของจำนวนกลุ่มซึ่งมีค่า = k-1
df_w	หมายถึง	องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนนภายในกลุ่มซึ่งมีค่า=N-k

ค่า df ที่ใช้ในการอ่านค่าจากตาราง = (k-1)(N-k) โดย

N	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
k	หมายถึง	จำนวนกลุ่ม

- การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1),(N-1)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่ามากกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1),(N-1)$ หรือ ถ้ามีค่า p-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

3.7.2.3 การวิเคราะห์ Least-Significant Different (LSD)

ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ กรณีที่ F-test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญโดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2540 : 269)

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$
2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2},n-k}\sqrt{MSE\left(\frac{1}{n_i}-\frac{1}{n_j}\right)}$$

3. คำนวณหาค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ เมื่อ $i \neq j$ โดยที่ $i, j = 1,2,..., k$

4. ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า ค่า LSD หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้ มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ" กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 187 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 176 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.12 ซึ่งมีจำนวนมากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จากนั้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 การนำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนา เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงาน และระดับความเครียด โดยการนำเสนอค่าสถิติเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการทำงาน

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งจะนำเสนอโดยใช้วิธีบรรยาย

4.1 การศึกษาเชิงพรรณนา

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.1 – 4.6

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	71	40.3
หญิง	105	59.7
รวม	176	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง ร้อยละ 59.70 และเพศชายร้อยละ 40.30

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.3
20 - ต่ำกว่า 24 ปี	20	11.4
24 - ต่ำกว่า 28 ปี	42	23.8
28 ปีขึ้นไป	110	62.5
รวม	176	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 28 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ อายุ 24 – ต่ำกว่า 28 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8 และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี เป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	54	30.7
สมรส (ยังอยู่ด้วยกัน)	108	61.3
ม่าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	14	8.0
รวม	176	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส(ยังอยู่ด้วยกัน) คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมา คือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.7 และลำดับสุดท้าย คือ สถานภาพม่าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 8.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนามล จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	134	76.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	29	16.5
อนุปริญญา/ปวส.	6	3.4
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	7	4.0
รวม	176	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 76.1 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16.5 และอันดับสุดท้าย คือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 3.4

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนามล จำกัด จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	53	30.1
2 – 5 ปี	42	23.9
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	81	46.0
รวม	176	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ อายุงานต่ำกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.1 และอันดับสุดท้าย คือ อายุงาน 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 6,000 บาท	152	86.4
6,001 – 8,000 บาท	15	8.5
8,001 – 10,000 บาท	4	2.3
10,001 บาทขึ้นไป	5	2.8
รวม	176	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 86.4 รองลงมาคือ รายได้ 6,001 – 8,000 บาท ร้อยละ 8.5 ส่วนรายได้ 10,001 บาทขึ้นไปและ 8,001 – 10,000 บาท มีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 2.8 และ 2.3 ตามลำดับ

4.1.2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งแปลความหมายเป็นระดับความเห็นด้วย ดังแสดงในตาราง ที่ 4.7 – 4.13

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

ข้อที่	ลักษณะงาน	n = 176		เห็นด้วยในระดับ	ลำดับที่
		$\overline{X}$	S.D		
1	งานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัดของท่าน	3.19	0.85	ปานกลาง	1
2	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านรักหรือเป็นงานที่ท่านอยากทำ	3.02	0.94	ปานกลาง	2
3	งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจไม่ซ้ำซากจำเจ	2.57	0.94	ต่ำ	3
4	ท่านสามารถปรับตัวกับการทำงานเป็นกะได้ดี	2.51	1.18	ต่ำ	4
5	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคง	2.42	1.14	ต่ำ	6
6	งานที่ท่านทำไม่ต้องเสี่ยงอันตราย	2.50	1.23	ต่ำ	5
	ค่าเฉลี่ยรวม	**2.70**	**0.69**	**ปานกลาง**	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานโดยภาพรวมแล้ว มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.70 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.69

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ และระดับต่ำ จำนวน 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน รองลงมา ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านรักหรือเป็นงานที่ท่านอยากทำ งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ท่านสนใจ ไม่ซ้ำซาก จำเจ ท่านสามารถปรับตัวกับการทำงานเป็นกะได้ดี งานที่ท่านทำไม่ต้องเสี่ยงอันตราย และท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 3.19 3.02 2.57 2.51 2.50 และ 2.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	n = 176		เห็นด้วยในระดับ	ลำดับที่
		$\overline{X}$	S.D		
7	เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่านมีเพียงพอและสะดวกในการใช้	2.24	1.03	ต่ำ	6
8	บริเวณที่ปฏิบัติงานของท่านมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี	2.38	1.15	ต่ำ	3
9	สถานที่ทำงานมีขนาดเหมาะสม ไม่แออัด	2.52	1.10	ต่ำ	2
10	สถานที่ทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกทำให้รู้สึกสบาย ไม่อึดอัด	2.27	1.14	ต่ำ	5
11	อุณหภูมิขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	2.31	1.03	ต่ำ	4
12	แสงสว่างขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	2.76	1.16	ปานกลาง	1
13	ขณะปฏิบัติงานไม่มีเสียงและกลิ่นรบกวนจากภายในและภายนอก	2.06	1.13	ต่ำ	7
	ค่าเฉลี่ยรวม	**2.36**	**0.85**	**ต่ำ**	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยภาพรวมแล้ว มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 2.36 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.85

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ และระดับต่ำ จำนวน 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ แสงสว่างขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม รองลงมา ได้แก่ สถานที่ทำงานมีขนาดเหมาะสม ไม่แออัด บริเวณที่ปฏิบัติงานของท่านมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี อุณหภูมิขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม สถานที่ทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ทำให้รู้สึกสบาย ไม่อึดอัด เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่านมีเพียงพอและสะดวกในการใช้ และขณะปฏิบัติงานไม่มีเสียงและกลิ่นรบกวนจากภายในและภายนอก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 2.76 2.52 2.38 2.31 2.27 2.24 และ 2.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

ข้อที่	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ	n = 176		เห็นด้วยในระดับ	ลำดับที่
		$\overline{X}$	S.D		
14	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างอิสระ	2.98	1.06	ปานกลาง	2
15	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมกับกำลังความสามารถ	2.90	0.97	ปานกลาง	4
16	ในแผนกของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน	2.92	1.12	ปานกลาง	3
17	ท่านรู้สึกพอใจต่องานที่รับผิดชอบ	3.08	0.84	ปานกลาง	1
18	เมื่อมีปัญหาเล็กๆน้อยๆในการทำงานท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้	2.60	1.10	ต่ำ	5
	ค่าเฉลี่ยรวม	**2.90**	**0.95**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยภาพรวมแล้ว มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.90 และพนักงาน แต่ละคนมีการความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ และระดับต่ำ จำนวน 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านรู้สึกพอใจต่องานที่รับผิดชอบ รองลงมาได้แก่ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างอิสระ ในแผนกของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมกับกำลังความสามารถ และเมื่อมีปัญหาเล็กๆน้อยๆในการทำงานท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 3.08 2.98 2.92 2.90 และ 2.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

ข้อที่	โอกาสก้าวหน้า	n = 176		เห็นด้วยในระดับ	ลำดับที่
		$\overline{X}$	S.D		
19	ท่านรู้สึกว่าท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	2.01	1.10	ต่ำ	5
20	ท่านมีโอกาสในการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน	2.20	1.13	ต่ำ	2
21	บริษัทมีระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมและยุติธรรม	2.05	1.13	ต่ำ	3
22	บริษัทสนับสนุนสำหรับการศึกษาต่อ	2.03	1.20	ต่ำ	4
23	บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มและได้แสดงฝีมือในการทำงาน	2.43	1.10	ต่ำ	1
	ค่าเฉลี่ยรวม	**2.14**	**0.83**	**ต่ำ**	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าโดยภาพรวมแล้ว มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับต่ำโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.14 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.83

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า มีความเห็นด้วยในระดับต่ำทั้ง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มและได้แสดงฝีมือในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ท่านมีโอกาสในการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน บริษัทมีระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมและยุติธรรม บริษัทสนับสนุนสำหรับการศึกษาต่อ และท่านรู้สึกว่าท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 2.43 2.20 2.05 2.03 และ 2.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

ข้อที่	นโยบายและการบริหารงาน	n = 176		เห็นด้วยในระดับ	ลำดับที่
		$\overline{X}$	S.D		
24	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน	2.43	1.11	ต่ำ	5
25	ท่านรู้สึกพอใจ ในนโยบายและการบริหารงานของผู้บริหาร	2.31	1.06	ต่ำ	7
26	กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานของบริษัทมีความเหมาะสมดีแล้ว	2.51	1.04	ต่ำ	3
27	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน	2.39	0.98	ต่ำ	6
28	ผู้บังคับบัญชาไม่ทำให้ท่านรู้สึกอึดอัดหรือลำบากใจในการทำงาน	2.45	0.99	ต่ำ	4
29	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	2.56	1.10	ต่ำ	2
30	ผู้บังคับบัญชาของท่านได้มีการมอบหมายงานและกระจายงานอย่างยุติธรรม	2.56	1.02	ต่ำ	1
	ค่าเฉลี่ยรวม	**2.46**	**0.80**	**ต่ำ**	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยภาพรวมแล้ว มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.46 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.80

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า มีความเห็นด้วยในระดับต่ำทั้ง 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านได้มีการมอบหมายงานและกระจายงานอย่างยุติธรรม รองลงมาได้แก่เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านจะได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานของบริษัทมีความเหมาะสมดีแล้ว ผู้บังคับบัญชาไม่ทำให้ท่านรู้สึกอึดอัดหรือลำบากใจในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน และท่านรู้สึกพอใจในนโยบายและการบริหารงานของผู้บริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 2.56 2.56 2.51 2.45 2.43 2.39 และ 2.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

ข้อที่	ค่าตอบแทน สวัสดิการ	n = 176		เห็นด้วยในระดับ	ลำดับที่
		$\overline{X}$	S.D		
31	เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ทำ	2.16	1.02	ต่ำ	3
32	บริษัทของท่านมีสวัสดิการดีกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน	1.80	0.96	ต่ำมาก	4
33	บริษัทของท่านมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม	2.35	1.09	ต่ำ	1
34	บริษัทมีรถรับส่งที่เพียงพอและเหมาะสม	1.73	1.01	ต่ำมาก	5
35	ท่านรู้สึกพอใจกับวันลาที่บริษัทกำหนดให้	2.32	1.09	ต่ำ	2
	ค่าเฉลี่ยรวม	**2.07**	**0.82**	**ต่ำ**	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการทำงานด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ โดยภาพรวมแล้ว มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.07 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า มีความเห็นด้วยในระดับต่ำ จำนวน 3 ข้อ และระดับต่ำมาก จำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บริษัทของท่านมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม รองลงมาได้แก่ ท่านรู้สึกพอใจกับวันลาที่บริษัทกำหนดให้ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ทำ บริษัทของท่านมีสวัสดิการดีกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน และบริษัทมีรถรับส่งที่เพียงพอและเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 2.35 2.32 2.16 1.80 และ 1.73 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

ข้อที่	สัมพันธภาพในการทำงาน	n = 176		เห็นด้วยในระดับ	ลำดับที่
		$\overline{X}$	S.D		
36	ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ด้วยดี	2.83	0.89	ปานกลาง	5
37	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.64	0.83	สูง	1
38	เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนหรือประสบปัญหา เพื่อนร่วมงานมักจะให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	3.22	0.97	ปานกลาง	3
39	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน	2.86	1.02	ปานกลาง	4
40	ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ	3.39	1.03	ปานกลาง	2
	ค่าเฉลี่ยรวม	**3.19**	**0.71**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยภาพรวมแล้ว มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71

เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความเห็นด้วยในระดับสูง จำนวน 1 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี รองลงมา ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนหรือประสบปัญหา เพื่อร่วมงานมักจะให้ความช่วยเหลือเหลือเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาท่านและช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน และความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ด้วยดี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 3.64 3.39 3.22 2.86 และ 2.83 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานในภาพรวมของพนักงาน บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน	n = 176		เห็นด้วยในระดับ	ลำดับที่
		$\overline{X}$	S.D		
1	ด้านลักษณะงาน	2.70	0.69	ปานกลาง	3
2	ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	2.36	0.85	ต่ำ	5
3	ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	2.90	0.95	ปานกลาง	2
4	ด้านโอกาสก้าวหน้า	2.14	0.83	ต่ำ	6
5	ด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.46	0.80	ต่ำ	4
6	ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ	2.07	0.82	ต่ำ	7
7	ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	3.19	0.71	ปานกลาง	1
	ค่าเฉลี่ยรวม	**2.55**	**0.78**	**ต่ำ**	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด มีระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงาน ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.55 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.78

เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง 3 ด้าน และระดับต่ำ 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการเป็นลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 3.19 2.90 2.70 2.46 2.36 2.14 และ 2.07 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.3 ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ นำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งแปลความหมายเป็นระดับความเครียด ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

ข้อที่	ความเครียดของพนักงาน	n = 176		ระดับความเครียด	ลำดับที่
		$\overline{X}$	S.D		
1	หลับยาก หรือหลับไม่สนิทในเวลานอนปกติ	2.33	1.11	ต่ำ	4
2	รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ	2.56	1.11	ปานกลาง	1
3	เวลาโกรธจะควบคุมอารมณ์ไม่ได้	2.09	1.20	ต่ำ	11
4	มีความวุ่นวายใจ	2.26	1.14	ต่ำ	6
5	ไม่อยากพบปะผู้คน	1.71	1.15	ต่ำ	18
6	รู้สึกไม่มีความสุข หรือเศร้าหมอง	2.11	1.13	ต่ำ	9
7	ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง	2.41	1.10	ปานกลาง	2
8	รู้สึกท้อแท้ หมดหวังในชีวิต	2.02	1.14	ต่ำ	13
9	รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า	1.65	1.06	ต่ำ	19
10	กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	1.82	1.00	ต่ำ	15
11	รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ หลงลืมง่าย	2.13	1.00	ต่ำ	8
12	รู้สึกเบื่ออาหารหรือรับประทานอาหารมากกว่าปกติ	2.06	1.08	ต่ำ	12
13	มีอาการใจสั่น หรือหัวใจเต้นแรงและเร็ว	1.97	1.07	ต่ำ	14
14	เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ	1.78	1.11	ต่ำ	16
15	ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่	2.33	1.15	ต่ำ	3
16	รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ	2.11	1.07	ต่ำ	10
17	ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	2.15	1.05	ต่ำ	7
18	มึนงงหรือเวียนศีรษะ	2.27	1.06	ต่ำ	5
19	ความสุขทางเพศลดลง	1.76	1.10	ต่ำ	17
20	คิดอยากฆ่าตัวตาย	1.22	0.70	ต่ำ	20
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.04	0.77	ต่ำ	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.15 พบว่าโดยภาพรวมพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.04

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า มีความเครียดในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ และระดับต่ำ จำนวน 18 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ รองลงมา ได้แก่ ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่ หลับยากหรือหลับไม่สนิทในเวลาปกติ มึนงงหรือเวียนศีรษะ มีความวุ่นวายใจ ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิหลงลืมง่าย รู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ เวลาโกรธจะควบคุมอารมณ์ไม่ได้ รู้สึกเบื่ออาหารหรือรับประทานอาหารมากกว่าปกติ รู้สึกท้อแท้หมดหวังในชีวิต มีอาการใจสั่นหรือหัวใจเต้นแรงและเร็ว กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา เสียงสั่นปากสั่นหรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ ความสุขทางเพศลดลง ไม่อยากพบปะผู้คน รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า และคิดอยากฆ่าตัวตาย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุดเท่ากับ 2.56 2.41 2.33 2.33 2.27 2.26 2.15 2.13 2.11 2.11 2.09 2.06 2.02 1.97 1.82 1.78 1.76 1.71 1.65 และ 1.22 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ

4.2.1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างเพศ โดยใช้ t - test

เพศ	n	$\overline{X}$	S.D	t	p
ชาย	71	1.967	0.715	-1.004	0.317
หญิง	105	2.085	0.800		
รวม	176	2.038	0.767		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง จำนวน 105 คน มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 2.085 ซึ่งสูงกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชาย จำนวน 71 คน ที่มีค่าเฉลี่ยความเครียดเท่ากับ 1.967

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ t-test ได้ค่า t เท่ากับ -1.004 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.317 ซึ่งมีค่าสูงกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างช่วงอายุต่างๆ โดยใช้ One-way ANOVA

อายุ	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.188	0.727	0.589	0.623
20 – ต่ำกว่า 24 ปี	20	2.058	0.882		
24 – ต่ำกว่า 28 ปี	42	1.904	0.611		
28 ปีขึ้นไป	110	2.080	0.802		
รวม	176	2.038	0.767		

จากตารางที่ 4.17 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด เท่ากับ 2.188 รองลงมา ได้แก่ อายุ 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 2.080 อายุ 20 - ต่ำกว่า 24 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 2.058 และสุดท้าย คือ กลุ่มอายุ 24 – ต่ำกว่า 28 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 1.904

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 0.589 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.623 ซึ่งมีค่าสูงกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างสถานภาพการสมรส โดยใช้ One-way ANOVA

สถานภาพการสมรส	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
โสด	54	2.026	0.848	0.162	0.850
สมรส (ยังอยู่ด้วยกัน)	108	2.029	0.739		
ม่าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	14	2.150	0.690		
รวม	176	2.038	0.767		

จากตารางที่ 4.18 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพม่าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด เท่ากับ 2.150 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มที่มีสถานภาพสมรส (ยังอยู่ด้วยกัน) มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 2.029 และสุดท้าย คือ กลุ่มที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 2.026

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 0.162 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.850 ซึ่งมีค่าสูงกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับการศึกษา โดยใช้ One-way ANOVA

ระดับการศึกษา	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	134	2.096	0.789	1.743	0.160
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	29	1.783	0.606		
อนุปริญญา/ปวส.	6	1.758	0.373		
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	7	2.221	1.017		
รวม	176	2.038	0.767		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.19 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญาตรีหรือสูงกว่า มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด เท่ากับ 2.221 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 2.096 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 1.783 และ สุดท้ายคือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 1.758

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 1.743 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.160 ซึ่งมีค่าสูงกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างช่วงอายุงานต่างๆโดยใช้ One-way ANOVA

อายุงาน	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
ต่ำกว่า 2 ปี	53	1.963	0.591	0.633	0.532
2 – 5 ปี	42	1.998	0.863		
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	81	2.107	0.818		
รวม	176	2.038	0.767		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด เท่ากับ 2.107 รองลงมา ได้แก่ อายุงาน 2 – 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 1.998 และสุดท้าย คือ กลุ่มที่มีอายุงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 1.963

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 0.633 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.532 ซึ่งมีค่าสูงกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างช่วงรายได้ต่อเดือน โดยใช้ One-way ANOVA

รายได้ต่อเดือน	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
ไม่เกิน 6,000 บาท	152	2.025	0.767	0.754	0.521
6,001 – 8,000 บาท	15	1.987	0.586		
8,001 – 10,000 บาท	4	2.088	1.048		
10,001 บาท ขึ้นไป	5	2.540	1.080		
รวม	176	2.038	0.767		

จากตารางที่ 4.21 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด เท่ากับ 2.540 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มที่มีรายได้ 8,001 – 10,000 บาท กลุ่มรายได้ไม่เกิน 6,000 บาท และสุดท้ายคือ กลุ่มรายได้ 6,001 – 8,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความเครียด เท่ากับ 2.088 2.025 และ 1.987 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 0.754 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.521 ซึ่งมีค่าสูงกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 จำแนกตามปัจจัยในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 : ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยใช้ One-way ANOVA

ระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงาน	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	15	2.907	1.298	7.209	0.000**
เห็นด้วยในระดับต่ำ	60	2.043	0.753		
เห็นด้วยในระดับปานกลาง	74	1.913	0.539		
เห็นด้วยในระดับสูง	24	1.975	0.649		
เห็นด้วยในระดับสูงมาก	3	1.167	0.176		
รวม	176	2.038	0.767		

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานที่มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำมาก ซึ่งมีจำนวน 15 คน รองลงมา คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำ มีจำนวน 60 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูง มีจำนวน 24 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีจำนวน 74 คน และกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูงมาก มีจำนวน 3 คน โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 2.907 2.043 1.975 1.913 และ 1.167 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 7.209 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.01 แสดงว่า ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.2 : ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยใช้ One-way ANOVA

ระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	45	2.374	1.022	4.241	0.003**
เห็นด้วยในระดับต่ำ	70	2.034	0.688		
เห็นด้วยในระดับปานกลาง	38	1.850	0.524		
เห็นด้วยในระดับสูง	19	1.740	0.488		
เห็นด้วยในระดับสูงมาก	4	1.500	.0430		
รวม	176	2.038	0.767		

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ที่มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำมาก ซึ่งมีจำนวน 45 คน รองลงมา คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำ มีจำนวน 70 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีจำนวน 38 คนกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูง มีจำนวน 19 คน และกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูงมาก มีจำนวน 4 คน โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 2.374 2.034 1.850 1.740 และ 1.500 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 4.241 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.01 แสดงว่า ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2.3 : ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยใช้ One-way ANOVA

ระดับความคิดเห็นต่อบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	17	3.268	1.0235	17.390	0.000**
เห็นด้วยในระดับต่ำ	47	2.037	0.702		
เห็นด้วยในระดับปานกลาง	72	1.844	0.504		
เห็นด้วยในระดับสูง	32	1.834	0.652		
เห็นด้วยในระดับสูงมาก	8	1.975	0.604		
รวม	176	2.038	0.767		

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำมาก ซึ่งมีจำนวน 17 คน รองลงมา คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำ มีจำนวน 47 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูงมาก มีจำนวน 8 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีจำนวน 72 คน และกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูง มีจำนวน 32 คน โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 3.268 2.037 1.975 1.844 และ 1.834 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 17.390 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.01 แสดงว่า ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2.4 : ความคิดเห็นที่มีต่อโอกาสก้าวหน้าของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า โดยใช้ One-way ANOVA

ระดับความคิดเห็นต่อโอกาสก้าวหน้า	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	80	2.074	0.701	0.836	0.504
เห็นด้วยในระดับต่ำ	51	1.930	0.683		
เห็นด้วยในระดับปานกลาง	32	2.195	1.041		
เห็นด้วยในระดับสูง	10	1.830	0.758		
เห็นด้วยในระดับสูงมาก	3	1.900	0.132		
รวม	176	2.038	0.767		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง ซึ่งมีจำนวน 32 คน รองลงมา คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำมาก มีจำนวน 80 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำ มีจำนวน 51 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูงมาก มีจำนวน 3 คน และกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูง มีจำนวน 10 คน โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุดถึงต่ำสุดเท่ากับ 2.195 2.074 1.930 1.900 และ 1.1.830 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 0.836 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.504 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นที่มีต่อโอกาสก้าวหน้าของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2.5 : ความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายและการบริหารงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยใช้ One-way ANOVA

ระดับความคิดเห็นต่อนโยบายและการบริหารงาน	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	39	2.468	1.009	5.398	0.000**
เห็นด้วยในระดับต่ำ	72	2.019	0.708		
เห็นด้วยในระดับปานกลาง	40	1.819	0.526		
เห็นด้วยในระดับสูง	21	1.833	0.550		
เห็นด้วยในระดับสูงมาก	4	1.425	0.260		
รวม	176	2.038	0.767		

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานที่มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำมาก ซึ่งมีจำนวน 39 คน รองลงมา คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำ มีจำนวน 72 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูง มีจำนวน 21 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีจำนวน 40 คน และกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูงมาก มีจำนวน 4 คน โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 2.468 2.019 1.833 1.819 และ 1.425 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 5.398 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.01 แสดงว่า ความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายและการบริหารงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2.6 : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ โดยใช้ One-way ANOVA

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	87	2.127	0.889	1.25	0.302
เห็นด้วยในระดับต่ำ	47	2.035	0.676		
เห็นด้วยในระดับปานกลาง	30	1.940	0.558		
เห็นด้วยในระดับสูง	10	1.650	0.452		
เห็นด้วยในระดับสูงมาก	2	1.600	0.495		
รวม	176	2.038	0.767		

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านค่าตอบแทน สวัสดิการที่มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำมาก ซึ่งมีจำนวน 87 คน รองลงมา คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำ มีจำนวน 47 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีจำนวน 30 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูง มีจำนวน 10 คน และกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูงมาก มีจำนวน 2 คน โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 2.127 2.035 1.940 1.650 และ 1.600 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 1.225 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.302 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.7 : ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยใช้ One-way ANOVA

ระดับความคิดเห็นต่อสัมพันธภาพในการทำงาน	n	$\overline{X}$	S.D	F	p
เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	13	3.546	0.852	20.248	0.000**
เห็นด้วยในระดับต่ำ	17	2.156	0.598		
เห็นด้วยในระดับปานกลาง	93	1.902	0.603		
เห็นด้วยในระดับสูง	47	1.873	0.685		
เห็นด้วยในระดับสูงมาก	6	1.825	0.272		
รวม	176	2.038	0.767		

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงที่สุด คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำมาก ซึ่งมีจำนวน 13 คน รองลงมา คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำ มีจำนวน 17 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีจำนวน 93 คน กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูง มีจำนวน 47 คน และกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูงมาก มีจำนวน 6 คน โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุดถึงต่ำสุด เท่ากับ 3.346 2.156 1.902 1.873 และ 1.825 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ค่า F เท่ากับ 20.248 และค่า p ของการทดสอบความแตกต่าง เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.01 แสดงว่า ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความเครียดเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงานทั้ง 7 ด้าน ปรากฏว่า ความคิดเห็นที่มีต่อโอกาสความก้าวหน้า และความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงานอีก 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความเครียดของพนักงานในแต่ละระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงานในแต่ละด้านเป็นรายคู่ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงค่า p – value ของผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น	$\overline{X}$	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
ด้านลักษณะงาน	เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	2.907	1	-	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
	เห็นด้วยในระดับต่ำ	2.043	2		-	0.300	0.697	0.041*
	เห็นด้วยในระดับปานกลาง	1.913	3			-	0.713	0.079
	เห็นด้วยในระดับสูง	1.975	4				-	0.068
	เห็นด้วยในระดับสูงมาก	1.167	5					-
ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	2.374	1	-	0.017*	0.002**	0.002**	0.025*
	เห็นด้วยในระดับต่ำ	2.034	2		-	0.218	0.125	0.162
	เห็นด้วยในระดับปานกลาง	1.850	3			-	0.596	0.369
	เห็นด้วยในระดับสูง	1.740	4				-	0.557
	ระดับสูงมาก	1.500	5					-
ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ	เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	3.268	1	-	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
	เห็นด้วยในระดับต่ำ	2.037	2		-	0.118	0.178	0.804
	เห็นด้วยในระดับปานกลาง	1.844	3			-	0.942	0.593
	เห็นด้วยในระดับสูง	1.834	4				-	0.587
	เห็นด้วยในระดับสูงมาก	1.975	5					-
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	2.468	1	-	0.002**	0.000**	0.002**	0.007**
	เห็นด้วยในระดับต่ำ	2.019	2		-	0.166	0.306	0.115
	เห็นด้วยในระดับปานกลาง	1.819	3			-	0.941	0.306
	เห็นด้วยในระดับสูง	1.833	4				-	0.307
	เห็นด้วยในระดับสูงมาก	1.425	5					-
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	เห็นด้วยในระดับต่ำมาก	3.546	1	-	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
	เห็นด้วยในระดับต่ำ	2.156	2		-	0.133	0.120	0.277
	เห็นด้วยในระดับปานกลาง	1.902	3			-	0.805	0.776
	เห็นด้วยในระดับสูง	1.873	4				-	0.862
	เห็นด้วยในระดับสูงมาก	1.825	5					-

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย LSD ของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงานในด้านต่างๆ แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่าในทุกด้านของปัจจัยการทำงานที่ทำการทดสอบด้วย LSD กลุ่มที่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการทำงานในระดับต่ำมากจะมีค่าเฉลี่ยความเครียดแตกต่างกับกลุ่มที่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการทำงานในระดับอื่นๆ ได้แก่ ระดับต่ำ ปานกลาง สูง และสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ในระดับต่ำมาก มีระดับความเครียดแตกต่างกับกลุ่มที่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆดังกล่าวข้างต้นใน ระดับต่ำ ปานกลาง สูง และสูงมาก นอกจากนี้ความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานยังมีการแตกต่างกันภายในกลุ่มอีก 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำมีระดับความเครียดแตกต่างกับกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฉะนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่าความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยเหล่านี้ในระดับต่ำมากจะมีระดับความเครียดแตกต่างกับกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับอื่นๆ ได้แก่ ระดับ ต่ำ ปานกลาง สูง และสูงมาก

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

กลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 80 ได้เสนอข้อคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความเครียดภายในองค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

4.3.1 ด้านลักษณะงาน

ผู้เสนอความคิดเห็นส่วนใหญ่มีความพอใจกับลักษณะงานที่ทำ เหมาะกับความรู้ความสามารถที่มี และไม่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงทางด้านนี้

4.3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการแสดงความเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- มีฝุ่นละอองสูงมาก เนื่องจากมีการนำเครื่องจักรที่ใช้ในการขัดกาน้ำ มาตั้งไว้กลางโรงงานทำให้ผงฝุ่นจากการขัดกาน้ำฟุ้งกระจายไปทั่วบริเวณที่ปฏิบัติงาน นอกจากนี้แผนกชุบยังมีการฟุ้งกระจายของผงฝุ่นสีจากการชุบเคลือบผิวภาชนะสูงอีกด้วย
- อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอและชำรุด
- สถานที่ปฏิบัติงานแออัด คับแคบ การระบายอากาศยังไม่ดีพอ
- สถานที่ปฏิบัติงานเสี่ยงต่อการถูกไฟฟ้าดูด ไฟฟ้าช็อต เนื่องจากการพาดผ่านของสายไฟฟ้าภายในโรงงานที่ไม่เป็นระเบียบ ซึ่งบางจุดต้องทำงานใกล้กับน้ำ จึงอาจเกิดอันตรายจากการเกิดไฟฟ้ารั่ว หรือลัดวงจรได้
- มีเสียงดังจากเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต และมีกลิ่นเหม็นของน้ำกรด

<u>สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปรับปรุง</u> ดังนี้

- ปรับปรุงด้านแสงสว่างให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- จัดพื้นที่การปฏิบัติงานให้เป็นสัดส่วน เพื่อลดการรบกวนจากผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง
- ควรหามาตรการลดมลพิษทางอากาศ เช่น ฝุ่นละอองต่างๆ
- ควรมีอุปกรณ์สำหรับการป้องกันฝุ่นและเสียงดัง อาทิเช่น หน้ากาก (mask) กันฝุ่นแว่นตา อุปกรณ์ป้องกันเสียงดัง เช่น ที่ครอบหู เป็นต้น
- ควรจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม สะดวกต่อการปฏิบัติงาน
- เพิ่มพัดลมดูดอากาศให้มากกว่าที่มีอยู่เพื่อการระบายอากาศที่ดีขึ้น
- จัดให้มีสถานที่พักผ่อน นั่งเล่น ในบางจุดของโรงงานตามความเหมาะสม
- ติดตามผลการทำกิจกรรม 5ส อย่างต่อเนื่องทุกอาทิตย์ เช่น ตั้งคณะกรรมการ 5ส เข้าไปตรวจสอบทุกแผนกว่ามีการปฏิบัติกิจกรรม 5ส อย่างต่อเนื่องหรือไม่

4.3.3 ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่า บริษัทยังไม่มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน เน้นปริมาณงานมากกว่าคุณภาพ ในบางครั้งปริมาณงานจึงมากกว่ากำลังคนที่มีอยู่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดเนื่องจากต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่จำกัด

<u>สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปรับปรุง</u> ดังนี้

- ควรมีการแบ่งหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบให้ชัดเจนตามความรู้ความสามารถ
- ควรมีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับงานให้เป็นระบบ

4.3.4 ด้านโอกาสก้าวหน้า

ผู้แสดงความเห็นส่วนใหญ่ระบุว่า ไม่มีโอกาสก้าวหน้า เนื่องจากเป็นการปฏิบัติงานที่ได้รับค่าตอบแทนตามอัตราค่าแรงงานขั้นต่ำ ไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง แม้ว่าจะมีอายุงานหลายปีแล้วก็ตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

- ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกถึงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่
- บริษัทควรมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำแล้ว ตามความรู้ความสามารถหรือ อายุงาน
- ควรมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน โดยการจัดฝึกอบรมทางด้านทักษะการทำงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ศึกษางานนอกสถานที่ รวมทั้งการสนับสนุนการศึกษาต่อ
- ควรจัดให้มีการแข่งขันด้านด้านทักษะฝีมือการทำงานระหว่างพนักงาน

4.3.5 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่า การบริหารงานของบริษัทยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจน การบริหารงานยังมีความซ้ำซ้อนไม่เป็นระบบ ระดับผู้บริหารยังไม่มีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน และไม่มีการประกาศนโยบายให้พนักงานได้รับทราบ

สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

- ควรมีการประกาศนโยบายการบริหารงาน และความต้องการของผู้บริหารให้พนักงานทราบ
- ควรมีการจัดประชุมใหญ่สำหรับพนักงานทั้งหมดอย่างน้อย ปีละ 1-2 ครั้ง
- ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้ความสามารถมากกว่าที่เป็นอยู่
- ควรมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าจ้าง การปรับขึ้นค่าจ้างตามความเหมาะสมและตามอายุงาน

4.3.6 ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ

ผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่ เห็นว่าบริษัทยังไม่มีสวัสดิการด้านต่างๆที่ดีพอสำหรับพนักงาน

สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

- ควรมีระบบการจ่ายเงินโบนัส เบี้ยขยัน ให้กับพนักงาน
- ควรมีบริการรถรับ-ส่ง พนักงาน
- ควรมีการจัดสร้างโรงอาหารที่เป็นสัดเป็นส่วน และสะอาดถูกสุขลักษณะภายในบริเวณโรงงาน
- ควรมีการปรับขึ้นค่าแรงเป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะพนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.7 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสัมพันธภาพกับเพื่อร่วมงานเป็นไปได้ด้วยดี มีบางส่วนที่เห็นว่า พนักงานภายในแผนกขาดความสามัคคีกัน เนื่องจาก หน้าที่รับผิดชอบมาก-น้อย หรือหนัก-เบา ไม่เท่ากันแต่ได้รับค่าตอบแทนเท่ากัน

<u>สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปรับปรุง</u> ดังนี้

- จัดให้มีกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์กันของพนักงานระหว่างแผนก เช่น การแข่งขันกีฬา การทัศนาจร เป็นต้น
- จัดให้มีกิจกรรมพบปะ สังสรรค์กันในวันหยุดพิเศษ เช่น วันหยุดประจำปีของบริษัท วันปีใหม่ เป็นต้น

4.3.8 ด้านอื่นๆ

ผู้แสดงความคิดเห็นมีข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

- ควรมีการจัดการด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทั้งต่อพนักงานและชุมชนใกล้เคียง
- ควรคำนึงถึงความปลอดภัย อาชีวอนามัย ในการทำงานให้มากขึ้น
- ควรปรับปรุงด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานให้มีคุณภาพที่ดีในการทำงาน
- บริษัทควรมีการลดต้นทุนจากการลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
- สนับสนุนการออกกำลังกาย โดยเพิ่มอุปกรณ์การกีฬาให้มากขึ้น และมีความหลากหลายกว่าที่เป็นอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด " มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และสัมพันธภาพในการทำงาน

ลักษณะการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ในการแจกแบบสอบถาม 187 ชุด สามารถเก็บรวบรวมกลับคืนได้ทั้งหมด 176 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยคำถามจะมีทั้งคำถามปลายเปิด (open-ended question) และคำถามปลายปิด (close-ended question) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลที่จะศึกษาทั้งหมด 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงาน จำนวน 40 ข้อ แบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน 3) ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ 4) ด้านโอกาสก้าวหน้า 5) ด้านนโยบายและการบริหารงาน 6) ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ 7) ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความเครียด เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอาการหรือความรู้สึกต่างๆ ของพนักงานในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 แนวทางในการแก้ไขและเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดด้านต่างๆที่ต้องการให้มีการแก้ไขปรับปรุง ตลอดจนแนวทางการแก้ไขและความช่วยเหลือที่อยากได้รับ

ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.0 For Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติพรรณา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ t – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด " สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลด้านสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด จำนวน 176 คน สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เพศหญิง ร้อยละ 59.7 และ เป็นเพศชาย ร้อยละ 40.3

2. จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 28 ปีขึ้นไป ถึงร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ อายุ 24 – ต่ำกว่า 28 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 และสุดท้าย คือ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.3

3. จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว (ยังอยู่ด้วยกัน) คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมา คือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.7 และลำดับสุดท้าย คือ สถานภาพม่าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 8.0

4. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 76.1 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16.5 และอันดับสุดท้าย คือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 3.4

5. จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ อายุงานต่ำกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.1 และอันดับสุดท้าย คือ อายุงาน 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 86.4 รองลงมาคือ รายได้ 6,001 – 8,000 บาท ส่วนรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป และ 8,001 – 10,000 บาท มีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 2.8 และ 2.3 ตามลำดับ

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงานประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 เมื่อพิจารณาปัจจัยในการทำงานรายด้าน พบว่า

5.1.2.1 ด้านลักษณะงาน

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยระดับปานกลางในข้อ งานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความถนัด และข้องานที่ทำเป็นงานที่รักและอยากทำ ส่วนในข้องานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจ ไม่ซ้ำซากจำเจ สามารถปรับตัวกับการทำงานเป็นกะได้ดี งานที่ทำไม่ต้องเสี่ยงอันตราย และงานที่ทำมีความมั่นคง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับต่ำ

5.1.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางในข้อ แสงสว่างในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ส่วนในข้อ สถานที่ทำงานมีขนาดเหมาะสม แออัด บริเวณที่ปฏิบัติงานมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี อุณหภูมิขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก และขณะที่ปฏิบัติงานไม่มีเสียง และกลิ่นรบกวนจากภายในและภายนอก กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับต่ำ

5.1.2.3 ด้านบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางในข้อ รู้สึกพอใจต่องานที่รับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระ ในแผนกมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปริมาณงานในความรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับกำลังความสามารถ ส่วนในข้อ เมื่อมีปัญหาเล็กๆน้อยๆในการทำงานสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับต่ำ

5.1.2.4 ด้านโอกาสก้าวหน้า

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับต่ำทุกข้อ คือ บริษัทเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มและได้แสดงฝีมือในการทำงาน มีโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน บริษัทมีระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมและยุติธรรม บริษัทสนับสนุนสำหรับการศึกษาต่อ และมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

5.1.2.5 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับต่ำทุกข้อ คือ ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายและกระจายงานอย่างยุติธรรม เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานจะได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานของบริษัทมีความเหมาะสมดีแล้ว ผู้บังคับบัญชาไม่ทำให้รู้สึกอึดอัดหรือลำบากใจในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารที่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นเป็นอย่างดี และรู้สึกพอใจในนโยบายและการบริหารงานของผู้บริหาร

5.1.2.6 ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการทำงานด้านค่าตอบแทน สวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับต่ำในข้อ บริษัทมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม รู้สึกพอใจกับวันลาที่บริษัทกำหนดให้ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ทำ ส่วนในข้อ บริษัทมีสวัสดิการดีกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับต่ำมาก

5.1.2.7 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับสูงในข้อ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ส่วนในข้อ สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อร่วมงานได้เสมอ เมื่อได้รับความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดือดร้อนหรือเกิดปัญหาเพื่อร่วมงานมักให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ด้วยดี กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 78.4 มีความเครียดระดับปานกลาง ร้อยละ 29.0 และความเครียดระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ซึ่งสอดคล้องกับความเครียดในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเครียดในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ คือ ในข้อมีความรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ และ ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง ส่วนในข้อที่เหลืออีก จำนวน 18 ข้อ คือ ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่ หลับยากหรือหลับไม่สนิทในเวลาปกติ มึนงงหรือเวียนศีรษะ มีความวุ่นวายใจ ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิหลงลืมง่าย รู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ เวลาโกรธจะควบคุมอารมณ์ไม่ได้ รู้สึกเบื่ออาหารหรือรับประทานอาหารมากกว่าปกติ รู้สึกท้อแท้หมดหวังในชีวิต มีอาการใจสั่นหรือหัวใจเต้นแรงและเร็ว กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา เสียงสั่นปากสั่นหรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ ความสุขทางเพศลดลง ไม่อยากพบปะผู้คน รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า และคิดอยากฆ่าตัวตาย เป็นความเครียดในระดับต่ำ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

5.1.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียด โดยจำแนกตามปัจจัยในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 : ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านลักษณะงานในระดับต่ำมากมีระดับความเครียดแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงกว่ากลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับ ต่ำ ปานกลาง สูงและสูงมาก และกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำยังมีระดับความเครียดแตกต่างจากกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับสูงมากอีกด้วย

สมมติฐานที่ 2.2 : ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานในระดับต่ำมากมีระดับความเครียดแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงกว่ากลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับ ต่ำ ปานกลาง สูงและสูงมาก

สมมติฐานที่ 2.3 : ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีความคิดเห็นต่อบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับต่ำมากมีระดับความเครียดแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงกว่ากลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับ ต่ำ ปานกลาง สูงและสูงมาก

สมมติฐานที่ 2.4 : ความคิดเห็นที่มีต่อโอกาสก้าวหน้าของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีความคิดเห็นต่อโอกาสก้าวหน้าที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : ความคิดเห็นต่อนโยบายและการบริหารงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีความคิดเห็นต่อนโยบายและการบริหารงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานในระดับต่ำมากมีระดับความเครียดแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงกว่ากลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับ ต่ำ ปานกลาง สูงและสูงมาก

สมมติฐานที่ 2.6 : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 : ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ที่มีความคิดเห็นต่อสัมพันธภาพในการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำมากมีระดับความเครียดแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงกว่ากลุ่มที่มีความเห็นด้วยในระดับ ต่ำ ปานกลาง สูงและสูงมาก

โดยสรุป ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

5.1.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

สามารถสรุปความคิดเห็นและแนวทางการแก้ไขปรับปรุงในแต่ละด้านของปัจจัยในการทำงาน ได้ดังนี้

5.1.6.1 ด้านลักษณะงาน

ผู้เสนอความคิดเห็นส่วนใหญ่มีความพอใจกับลักษณะงานที่ทำ เหมาะกับความรู้ความสามารถที่มี และไม่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงทางด้านนี้

5.1.6.2 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการแสดงความเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน ว่ามีฝุ่นละอองสูง มีกลิ่นเหม็นจากน้ำกรด มีเสียงดังจากเครื่องจักร การระบายอากาศไม่ดีพอ และเสี่ยงต่ออันตรายจากสายไฟฟ้าภายในโรงงาน แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ จัดให้มีอุปกรณ์สำหรับการป้องกัน ฝุ่น เสียงดัง เพิ่มพัดลมดูดอากาศเพื่อการระบายอากาศที่ดีขึ้น จัดให้มีสถานที่พักผ่อน นั่งเล่น เพื่อผ่อนคลายความเครียด ติดตามการปฏิบัติตามกิจกรรม 5ส อย่างต่อเนื่อง เพื่อสภาพแวดล้อมที่ดี

5.1.6.3 ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่า บริษัทยังไม่มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน เน้นปริมาณงานมากกว่าคุณภาพ จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจนและวางแผนการทำงานให้เป็นระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.6.4 ด้านโอกาสก้าวหน้า

ผู้แสดงความเห็นส่วนใหญ่ระบุว่า ไม่มีโอกาสก้าวหน้า เนื่องจากเป็นการปฏิบัติงานที่ได้รับค่าตอบแทนตามอัตราค่าแรงงานขั้นต่ำ ไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง แม้ว่าจะมีอายุงานหลายปีแล้วก็ตาม สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงที่มากที่สุด คือ บริษัทควรมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำแล้ว ตามความรู้ความสามารถหรือ อายุงาน

5.1.6.5 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่า การบริหารงานของบริษัทยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจน การบริหารงานยังมีความซ้ำซ้อนไม่เป็นระบบ จึงมีข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ คือ ควรมีการจัดประชุมใหญ่สำหรับพนักงานทั้งหมดอย่างน้อย ปีละ 1-2 ครั้ง ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้ความสามารถมากกว่าที่เป็นอยู่ และควรมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าจ้าง การปรับขึ้นค่าจ้างตามความเหมาะสมและตามอายุงาน

5.1.6.6 ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ

ผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่ เห็นว่าบริษัทยังไม่มีสวัสดิการด้านต่างๆที่ดีพอ และเสนอแนวทางแก้ไข ดังนี้ คือ ควรมีระบบการจ่ายเงินโบนัส เบี้ยขยัน มีบริการรถรับ-ส่งพนักงาน มีการจัดสร้างโรงอาหารที่เป็นสัดเป็นส่วน และสะอาดถูกสุขลักษณะภายในบริเวณโรงงาน และมีการปรับขึ้นค่าแรงเป็นประจำทุกปี

5.1.6.7 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปได้ด้วยดี มีบางส่วนที่เห็นว่า พนักงานภายในแผนกขาดความสามัคคีกัน เนื่องจาก ภาระความรับผิดชอบไม่เท่ากันแต่ได้รับค่าตอบแทนเท่ากัน และได้เสนอแนวทางแก้ไขปรับปรุงดังนี้ คือ จัดให้มีกิจกรรมการแข่งขันกีฬา หรือการทัศนาจรเพื่อเชื่อมสัมพันธ์กันของพนักงานระหว่างแผนก และ จัดให้มีกิจกรรมพบปะ สังสรรค์กันในวันหยุดพิเศษ เช่น วันหยุดประจำปีของบริษัท วันปีใหม่ เป็นต้น

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ระดับความเครียด

ผลการสำรวจระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเครียดเท่ากับ 2.04 แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความเครียดในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ คือ ในข้อมีความรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ และ ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง

ถึงแม้ว่า ความเครียดในระดับต่ำ จะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน ดังที่กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (2533) ระบุว่าความเครียดในระดับต่ำ จะเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน นิ่งดูดาย ก็ตาม แต่บริษัทก็ควรมีมาตรการในการป้องกันไม่ให้ความเครียดในระดับต่ำพัฒนาไปเป็นความเครียดระดับปานกลางและระดับสูงต่อไป ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้ดังการศึกษาของ Robbin (1991) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเครียดระดับปานกลางหากดำรงอยู่เป็นเวลานานเกินไป จะมีผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ Baron and Greenberg (1990) และ Baron and Paulus (1991) ซึ่งกล่าวถึงผลกระทบของความเครียดต่อการทำงาน กล่าวคือ ความรู้สึกทุกข์และอารมณ์เครียดจะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยความเครียดในระดับที่เหมาะสมและคงอยู่ในระยะเวลาที่พอเหมาะ จะกระตุ้นให้สัมฤทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น แต่การกระตุ้นที่ยาวนานจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความเครียดนานๆ ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ และอารมณ์ ในที่สุดจะก่อให้เกิดความท้อแท้ในการทำงาน ผลสุดท้ายทำให้สัมฤทธิผลการทำงานลดลง

แม้ว่าพนักงานส่วนใหญ่จะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ แต่เมื่อพิจารณาถึงความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยเกือบทุกด้านในระดับต่ำ ซึ่ง หากบริษัทยังไม่มีการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยดังกล่าวให้เป็นไปในแนวทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานโดยส่วนใหญ่ได้ ในระยะยาวผู้วิจัยเห็นว่าอาจจะทำให้พนักงานมี ความเครียดในระดับสูงขึ้นได้

5.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด

5.2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทร์จิรา ภู่ทองเกษ (2537) ; อรรณพ ถนอมวงษ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2539); สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ (2539);ศุภชัย แสวงสุทธิ์ (2539) และวันเพ็ญ ว่องไวกิตติสิน (2541) ซึ่งพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ อายุไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 28 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.5 ซึ่งอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างทางอายุมากนัก หรืออาจจะเกิดจากการ มองปัญหาและการปรับตัวไปในทิศทางที่ใกล้เคียงกัน ทำให้มีความคิดเห็นหรือมีการรับรู้ต่อสิ่งที่มากระตุ้นความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534); จันทร์จิรา ภู่ทองเกษ (2537); อรรณพ ถนอมวงษ์ (2539); ศุภชัย แสวงสุทธิ์ (2539) และจิระพร อุดมกิจ (2539) ซึ่งพบว่า อายุไม่มีผลหรือไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ วสันต์ พันธุ์มณี (2539); สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ (2539); จตุพร ขยันควร (2540); สวัสดิ์ พุ้มพวง (2541) และ อุราภรณ์ บุญเรือง (2542) ซึ่งพบว่า อายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน และ Maslach และ Jackson (1986 อ้างใน ธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูงกว่าบุคคลอายุมาก เพราะอายุที่มากขึ้นทำให้เกิดการสะสมประสบการณ์ของการทำงาน มีวุฒิภาวะ สุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่า

3. สถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน อาทิเช่น อรรณพ ถนอมวงษ์ (2539); วสันต์ พันธุ์มณี (2539); สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ (2539); จตุพร ขยันควร (2540); ดารณี เส็งเมือง (2540); สวัสดิ์ พุ้มพวง (2541) และ อุราภรณ์ บุญเรือง (2542)ซึ่งพบว่า สถานภาพการสมรสแตกต่างกันไม่ทำให้ความเครียดแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ จิระพร อุดมกิจ (2539) และ ทรงวุฒิ ไสยบุญ (2542) ซึ่งพบว่า สถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน อาทิเช่น มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534); จันทร์จิรา ภู่ทองเกษ (2537); อรรณพ ถนอมวงษ์(2539); ศุภชัย แสวงสุทธิ์(2539);วสันต์ พันธุ์มณี (2539) และ สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ (2539) ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษาที่ต่างกันไม่ทำให้ความเครียดแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด โดยใช้ SCL-90 เป็นตัวทดสอบความเครียด พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. อายุงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่อายุงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิระพร อุดมกิจ (2539); วสันต์ พันธุ์มณี (2539); ดารณี เส็งเมือง (2540); วันเพ็ญ ว่องไวกิตติสิน (2541) และ อุบลพรรณ เอี่ยมโภคลาภ (2543) ซึ่งพบว่า อายุงานหรือประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อความเครียด แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผู้ทำการวิจัยอีกหลายท่าน ได้แก่ จันทร์จิรา ภู่ทองเกษ (2537); สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ (2539); อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539); จตุพร ขยันควร (2540); สวัสดิ์ พุ้มพวง (2541); และ อุราภรณ์ บุญเรือง (2542) ซึ่งพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรืออายุงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการศึกษาของ เย็นตา กรวิจิตรกุล (2543) พบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน เกิน 8 ปี มีความเครียดสูงกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาน้อยกว่า 8 ปี และ ธีรพร ศรประสิทธิ์ (2544) พบว่า ผู้ที่มีอายุงาน 3- 4 ปี จะมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งการที่ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผู้วิจัยหลายท่าน อาจเนื่องมาจากการที่ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด มีระบบการจ่ายค่าจ้างตามระบบค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำเป็นหลัก (จากการสัมภาษณ์รองผู้จัดการฝ่ายบริหารอย่างไม่เป็นทางการ และจากข้อมูลรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง) ซึ่งไม่มีผลต่อการเลื่อนตำแหน่งพนักงานจึงไม่รู้สึกกดดันในด้านนี้

6. รายได้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภชัย แสวงสุทธิ์ (2539); วสันต์ พันธุ์มณี (2539); ดารณี เส็งเมือง (2540); สวัสดิ์ พุ้มพวง (2541); ทรงวุฒิ ไสยบุญ (2542) และ อุบลพรรณ เอี่ยมโภคลาภ (2543) ซึ่งพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความเครียดแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539) และ อุราภรณ์ บุญเรือง (2542) ซึ่งพบว่า รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.2.2 ปัจจัยในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ลักษณะงานมีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการพิจารณาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความเห็นด้วยในด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่ำที่สุด 2 อันดับสุดท้าย คือ ในข้อ ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคง และงานที่ทำไม่ต้องเสี่ยงอันตราย ซึ่งการที่พนักงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคงต่องานที่ทำ ประกอบกับงานที่ทำ ต้องเกี่ยวข้องกับสารเคมี น้ำกรด ความร้อน ฝุ่นเหล็กและสีเคลือบ รวมทั้งเสียงดังจากเครื่องจักรในกระบวนการผลิต และบริษัทอาจมีการจัดการด้านการป้องกันอุบัติเหตุหรือป้องกันการเกิดอันตรายจากการทำงานยังไม่ดีเพียงพอ ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ไม่เหมาะสมเหล่านี้ อาจเป็นเหตุให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความเครียดได้

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับ จันทร์จิรา ภู่ทองเกษ (2537) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยในการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดได้ร้อยละ 13.54 อย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานมีความเครียดแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ลักษณา แกล้วกล้าหาญ (2539) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า การรับรู้ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบที่ต่างกันจะมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ เนื่องจากโดยภาพรวมพนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับต่ำ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าอาจเกิดจากการที่บริษัท ยังมีการจัดการด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม และจากการสำรวจข้อคิดเห็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานในเชิงลบหลายกรณี อาทิ มีการจัดวางเครื่องขัดกาน้ำซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากเหล็กสแตนเลส ตรงกลางโรงงานทำให้ฝุ่นจากการขัดกาน้ำฟุ้งกระจายไปทั่ว นอกจากนี้ยังมีการฟุ้งกระจายของฝุ่นสีจากการชุบเคลือบผิวภาชนะ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน สภาพภายในโรงงานมีการระบายอากาศไม่ดีพอ มีเสียงดังจากเครื่องจักร มีกลิ่นเหม็นจากน้ำกรด ซึ่งปัจจัยที่ไม่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความเครียดได้

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ การศึกษาของ พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางด้านหน้าที่การงานอันได้แก่ สิ่งแวดล้อมของการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อระดับความเครียดของพยาบาล และสอดคล้องกับ เจษฎา สีหะเนิน (2545) ซึ่งศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยบริดจสโตน จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ คือ ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วสันต์ พันธุ์มณี (2539) ซึ่งพบว่า ความแตกต่างในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานไม่ทำให้ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อความเครียดของพนักงาน จากการพิจาณาถึงความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน พบว่ามีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับต่ำสุด 3 ข้อสุดท้าย คือ 1)ในแผนกมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน 2) ปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับกำลังความสามารถ และ 3) เมื่อมีปัญหาเล็กๆน้อยๆในการทำงานท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้ ซึ่งสอดคล้องกับ การสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่าในแผนกมีการแบ่งงานไม่ชัดเจน งานตัวใดเร่งก็ทำตัวนั้นก่อน เน้นปริมาณงานมากกว่าคุณภาพ บางครั้งงานมีมากเกินกว่ากำลังคนที่มีอยู่ ซึ่งสภาพการแบ่งงานที่ไม่ชัดเจน การที่ไม่ได้รับอำนาจในการตัดสินใจ และการที่ต้องทำงานด้วยความเร่งรีบ หรือปริมาณงานที่มากเกินกำลังความสามารถเหล่านี้ อาจทำให้พนักงานรู้สึกสับสนในบทบาท ดังเช่นคำกล่าวของ John A. Wagner และ John R. Hollenbeck (1992 อ้างใน สวัสดิ์ พุ้มพวง. 2541 : 19) ได้ระบุถึงบทบาทที่ก่อให้เกิดความเครียด คือ บทบาทที่สับสน (Role Ambiguity) คือ ระดับความไม่แน่นอนหรือไม่ชัดเจนของการคาดหวังของบทบาทของบุคคล หมายถึงว่าบุคคลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจ หน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติไม่ชัดเจน ไม่แน่ชัดว่าจะต้องทำอะไร อย่างไร และเมื่อใด รวมถึงความไม่ชัดเจนในขอบข่ายของบทบาท (Role Scope) หมายถึงการได้รับมอบหมายงานหรือรับผิดชอบภารกิจที่มากเกินไป (Role Overload) หรือน้อยเกินไป (Role Underload) ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความชำนาญของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีส่วนให้บุคคลเกิดความเครียดได้ โดยตัวอย่างของภารกิจที่น้อย ได้แก่ การได้รับมอบหมายงานที่ซ้ำซากจำเจ งานที่ไม่มีความจำเป็นหรือไม่มีประโยชน์ และตัวอย่างของภารกิจที่มาก ได้แก่ การได้รับมอบหมายให้ทำงานภายใต้ข้อจำกัดของเวลา เป็นต้น ซึ่งความไม่แน่ใจในอำนาจและขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ดังกล่าวนี้ก่อให้เกิดความเครียด ท้อแท้ และเบื่อหน่ายในการทำงาน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ Strauss, Gerald Joseph (1990) ที่ศึกษาผลกระทบของความเครียดในการทำงาน และความเครียดระดับกลางในการทำงาน ต่อตัวบ่งชี้ทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จิตวิทยาและชีววิทยา พบว่า บทบาทที่มีความชัดเจนต่ำมีผลกระทบโดยตรงต่อความตึงเครียดทางจิต แต่ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ เย็นตา กรวิจิตรกุล (2543) ซึ่งพบว่า ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างกันความเครียดในด้านร่างกายและจิตใจไม่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อโอกาสก้าวหน้าของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากการที่พนักงานรับรู้ถึงระบบการจ้างงานตลอดจนการเลื่อนตำแหน่งของบริษัท ที่เป็นการจ้างงานตามอัตราค่าแรงขั้นต่ำ สำหรับผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับนี้ ถึงร้อยละ 76.1 ซึ่งความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านนี้ที่เป็นไปในลักษณะเดียวกันและความเข้าใจถึงสภาพการจ้างงานของบริษัท อาจเป็นสาเหตุให้พนักงานมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษานี้ ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ อมรากุล อินโอชานนท์ (2534 อ้างใน ธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544) ซึ่งกล่าวว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และการพัฒนาทางด้านอาชีพ เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแก่บุคคลได้

5. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายและการบริหารงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานมีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งการพิจารณาถึงความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายและการบริหารงาน พบว่า มีความเห็นด้วยในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่ำที่สุดในข้อที่ว่า ท่านรู้สึกพอใจ ในนโยบายและการบริหารงานของผู้บริหาร แสดงให้เห็นว่าพนักงานอาจไม่พอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจข้อคิดเห็นของพนักงาน โดยพนักงานมีความเห็นว่า บริษัทมีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน มีการบริหารงานที่ซ้ำซ้อน ตลอดจนไม่มีการประกาศนโยบายให้พนักงานได้รับทราบ ซึ่ง Taylor (1991 อ้างถึงใน ธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544 : 35) กล่าวว่านโยบายและการบริหารงานในองค์กรที่เป็นสาเหตุในการเกิดความเครียด ได้แก่ นโยบายด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ขาดการให้คำปรึกษาหารือ ความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน นอกจากนี้โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงานในด้านอื่นๆ ที่เป็นสาเหตุในการเกิดความเครียด ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ขาดการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันทำงาน แผนการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน ตลอดจนนโยบายกฎระเบียบของหน่วยงาน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความเครียดได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ลักษณา แกล้วกล้าหาญ (2539) ซึ่งศึกษาพบว่า การรับรู้ต่อระบบบริหารที่ต่างกันจะมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

6. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าอาจเนื่องมาจาก พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งพนักงานอาจเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถที่มีแล้ว ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปัจจุบัน อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าการมีงานทำย่อมดีกว่าไม่มีงานทำ อย่างไรก็ตามแม้ว่าจากผลการศึกษา จะพบว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานก็ตาม แต่จากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน พบว่า พนักงานเห็นว่าบริษัทมีสวัสดิการที่ด้อยกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน โดยพนักงานต้องการให้มีระบบการจ่ายโบนัส ให้แก่พนักงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีบริการรถรับ- ส่ง พนักงาน และ ต้องการโรงอาหาร ที่เป็นสัดส่วน และสะอาดถูกสุขลักษณะภายในบริเวณโรงงานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งความต้องการเหล่านี้หากไม่ได้รับการตอบสนองจากบริษัทแต่อย่างใดทั้งสิ้น ในระยะยาวผู้วิจัยเห็นว่า อาจจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดที่สูงขึ้นและเป็นผลเสียต่อการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Gilmer (1976 อ้างถึงใน ดุษณี ทัศนาจันทธานี. 2539 : 24) ที่ว่า ปัจจัยด้าน ค่าจ้าง และค่าตอบแทนซึ่งหมายรวมถึงสวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล การลางาน การพักร้อน และวันหยุดต่างๆ ล้วนเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการจากการทำงาน ดังนั้นการไม่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเครียดได้

7. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ จากการพิจารณาความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละระดับความคิดเห็นพบว่า พนักงานที่มีความเห็นด้วยในระดับต่ำมากจะมีความเครียดในระดับสูง ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานกลุ่มดังกล่าวไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาได้ดีเท่าที่ควร ขาดการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจความคิดเห็นที่บางส่วนเห็นว่า พนักงานในแผนกขาดความสามัคคีกัน ซึ่งเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ สอดคล้องกับคำกล่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของ Cooper and Davidson (1987) และอัมพร โอตระกูล (2539) ที่ว่า สัมพันธภาพในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การประสานงานและร่วมมือกันทำงาน และสอดคล้องกับคำกล่าวของ Cooper and Straw (1993) ที่ว่า สัมพันธภาพภายในองค์กร เกิดจากการมีลักษณะร่วมกันในแต่ละบุคคล เช่น ความชอบ ความสนใจ เป้าหมาย และค่านิยม แต่ในทางกลับกันหากเนื้อหาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อฝ่ายหนึ่งนั้นไม่ค่อยดี ก็อาจกลับกลายเป็นบ่อเกิดแห่งความตึงเครียดได้

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทร์จิรา ภู่ทองเกษ (2537) ซึ่งศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดได้ร้อยละ 13.54 อย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และ ดารณี เส็งเมือง (2540) ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 24.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ซึ่งแม้ว่าความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่ จะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ แต่ก็พบว่าปัจจัยในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน ดังนั้นบริษัทควรตระหนักถึงปัญหาเหล่านี้ และควรหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงาน และเป็นเกราะป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดในระดับที่สูงขึ้น อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร ซึ่งแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ป้องกัน เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเครียดอยู่ในระดับที่เหมาะสม บริษัทควรมีการดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้

5.3.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด ควรปรับปรุงแก้ไข ปัจจัยด้านลักษณะงาน ให้เหมาะสมกับพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. ควรจัดปริมาณงานให้เหมาะสมกับพนักงาน โดยอาจมีการนำแนวคิดด้านการออกแบบงาน (Job Design) เข้ามาช่วยเพื่อให้ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และควรจัดระยะเวลาในการทำงานและเวลาหยุดพักระหว่างงานให้เหมาะสม ซึ่งอาจดำเนินการเพิ่มเวลาพักในช่วงสั้นๆ ประมาณ 10-15 นาที ระหว่างการทำงาน ทุก 2 ชั่วโมง โดยสลับกันพักจนครบทุกคน เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ควรมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และศักยภาพต่างๆ ของพนักงาน กำหนดลักษณะรายละเอียดงาน (Job Description) ของงานแต่ละงานให้ชัดเจน และจัดคนให้เหมาะกับลักษณะงานนั้นๆ

5.3.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

1. บริษัทควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ปฏิบัติงานให้เหมาะสม สะอาดเรียบร้อย การจัดวางอุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้งาน รวมทั้งดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมที่จะใช้งาน ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้สามารถระบายอากาศได้ดีขึ้น และเพิ่มแสงสว่างให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

2. บริษัทควรเร่งปรับปรุงปัญหาด้านฝุ่นละอองภายในโรงงาน เนื่องจากเป็นปัญหาที่กระทบต่อสุขภาพของพนักงานโดยตรง ซึ่งสามารถดำเนินการโดยการติดตั้งเครื่องกรองฝุ่นหรือฟอกอากาศ ในจุดที่จำเป็น และควรมีการรณรงค์ให้พนักงานสวมหน้ากากป้องกันฝุ่นซึ่งบริษัทเป็นผู้จัดหาให้เพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับสุขภาพของตนเอง

3. บริษัทควรมีการกำหนดแผนการรักษาความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงานให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร รณรงค์ให้พนักงานคำนึงถึงความปลอดภัยจากการทำงานเป็นอันดับแรก และควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ในการป้องกันอันตรายอันอาจเกิดขึ้นจากการทำงาน เช่น แว่นตา ถุงมือ หน้ากากป้องกันฝุ่นหรือสารพิษ และอุปกรณ์ป้องกันเสียงดัง เช่น ที่อุดหู หรือที่ครอบหู ที่มีคุณภาพให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน

4. บริษัทควรมีการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณรอบๆ โรงงานให้อยู่ในสภาพสะอาดเรียบร้อย และสวยงาม โดยอาจมีการจัดสวนหย่อมหรือจุดนั่งพักผ่อนของพนักงานในช่วงเวลาการหยุดพักจากการทำงาน

5.3.3 ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. บริษัทควรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบด้วย

2. บริษัทควรมีการปฐมนิเทศให้กับพนักงานใหม่เพื่อเป็นการเผยแพร่และแจ้งข้อมูลในด้านต่างๆให้พนักงานได้รับทราบ เพื่อลดความกังวลในงาน และเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีตั้งแต่ก้าวแรกของการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. บริษัทควรมีการใช้ระบบการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ๆ ทำให้พนักงานลดความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานประจำ และความรู้สึกว่างานที่ทำซ้ำซาก จำเจ ซึ่งการหมุนเวียนงานนอกจากจะทำให้พนักงานรู้สึกตื่นเต้น และกระตือรือร้นกับการเรียนรู้งานใหม่แล้ว ในกรณีที่พนักงานขาดงาน หรือลาออกไป พนักงานที่เหลือสามารถปฏิบัติงานแทนได้ทันที ทำให้งานไม่หยุดชะงัก

5.3.4 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน

1. บริษัทควรกำหนดนโยบายในด้านต่างให้ชัดเจน และประกาศให้พนักงานได้รับทราบโดยทั่วกัน โดยควรมีการจัดประชุมใหญ่ทุก 6 เดือน เพื่อให้ผู้บริหารได้ทำการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายขององค์การให้พนักงานรับทราบกันอย่างทั่วถึง

2. บริษัทควรดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านต่างๆ ให้พนักงานทราบด้วยตัวผู้บริหารเอง หรือผ่านหนังสือเวียน

3. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน ผ่านทางกล่องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆของบริษัท

4. บริษัทควรมีนโยบายด้านการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

5.3.5 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

1. บริษัทควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดการประชุมภายในแผนก ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน เพื่อแจ้งข่าวสารและนโยบายต่างๆขององค์กร รวมทั้งเพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นตลอดจนปัญหาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนการหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงานแล้ว ยังเป็นประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. บริษัทควรจัดให้มีกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เช่น การแข่งขันกีฬาภายใน รวมทั้งเพิ่มกิจกรรมสันทนาการให้มากขึ้น เช่น การจัดงานปีใหม่เพื่อให้พนักงานได้ร่วมทำบุญและฉลองปีใหม่ด้วยกัน หรือการทัศนศึกษาเพื่อการพักผ่อนหรือหาความรู้เพิ่มเติม รวมทั้งการส่งเสริมให้มีการจัดตั้งชมรมหรือกลุ่มต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือทำกิจกรรมร่วมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการทำงานเท่านั้น ฉะนั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้น อาทิ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ทำงาน เป็นต้น เพื่อให้กรอบแนวคิดในการวิจัยมีความหลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ ฉะนั้นการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานในทุกระดับของอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานในระดับที่แตกต่างกันอาจมีผลต่อการเกิดความเครียดที่แตกต่างกันได้

3. ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบของความเครียดกับผลการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและเป็นแนวทางในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กนกรัตน์ สุขะตุงคะ. 2537. “ความเครียด-คลายเครียด.” **วารสารจิตวิทยาคลินิค.** 1(มกราคม-มิถุนายน) : 7-15.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2543. **คู่มือคลายเครียด(ฉบับปรับปรุงใหม่).** กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542. **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2540. **สถิติสำหรับงานวิศวกรรม.** กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.

กิติกร มีทรัพย์. 2541. **พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด ทบทวนองค์ความรู้ สถานการณ์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้โครงการสืบสานวัฒนธรรมไทยสุขภาพที่ยืนยาว.** กรุงเทพฯ : องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

จตุพร ขยันควร. 2540. “ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จรวยพร ธรณินทร์. 2538. **เอกสารประกอบชุดวิชาความเครียดและความล้าในการทำงาน (หน่วยที่ 11).** กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จันทร์จิรา ภู่ทองเกษ. 2537. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิระพร อุดมกิจ. 2539. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เจษฎา สีหะเนิน. 2545. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทไทยบริดจสโตน จำกัด.” สาระนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ช่อลดา พันธุเสนา. 2536. **การพยาบาลจิตสังคมในผู้ป่วยภาวะวิกฤติตามแบบแผนสุขภาพ.** สงขลา : คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชินโอสถ หัสบำเรอ. 2529. “ความเครียดจากการทำงานและวิธีแก้.” **นิตยสารท้องถิ่น.** 22 (กุมภาพันธ์) : 41-44.

ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2534. **จิตวิทยาทั่วไป.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชูทิตย์ ปานปรีชา. 2539. **คู่มือคลายเครียดด้วยตัวเอง.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติในการวิจัย.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐานา ธรรมคุณ. 2532. "ความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไปอายุรกรรมศัลยกรรม." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ดารณี เส็งเมือง. 2540. "ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิ้ล." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดุษณี ทัศนาจันทธานี. 2539. "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ทรวิโรฒประสานมิตร.

ทรงวุฒิ ไสยบุญ. 2542. "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจในเขตตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์." ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธงชัย ทวิชาชาติ และคณะ. 2541. **ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย.** กรุงเทพฯ : กองแผนงาน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

ธนดล หาญอมรเศรษฐ. 2539. "การจัดการความเครียดและการปรับปรุงผลผลิตในสถานที่ทำงาน." **วารสารการบริหารคน.** 2 (พฤษภาคม- สิงหาคม) : 37-38.

ธนินทร์ กล่อมฤกษ์. 2544. "ความเครียดของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายเคมี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธันยวีร์ วงศ์รัตน์. 2543. "ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองกำกับการสืบสวนตำรวจนครบาล 1 – 9 ." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544. "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ : กรณีศึกษา บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำกัด ." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นฤมล กิตตะยานนท์. 2539. "การจัดการความเครียด." **วารสารสังคมสงเคราะห์.** 1 (มกราคม-มิถุนายน) : 71.

นันทวรรณ นาวี. 2533. **คลายเครียด.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : แสงแดด.

นิตินันท์ พันทวี. 2538. "ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะบทบาททางเพศและการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในบทบาทของนักศึกษาพยาบาลชาย วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข." วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิภา แก้วศรีงาม. 2541. **กลยุทธ์คลายเครียด.** กรุงเทพฯ : คณะเภสัชศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญชัย นวมงคลพัฒนา และคณะ. 2541. **ประชาคมสุขภาพจิตอีสาน'41.** ขอนแก่น : ห้างหุ้นส่วนจำกัดขอนแก่น.

บุญวดี เพชรรัตน์. 2532. **ความเครียด ภาวะวิกฤติ และการช่วยเหลือ.** สงขลา : ภาควิชาการพยาบาลจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ประเวศ วะสี. 2535. **วิธีคลายเครียด.** กรุงเทพฯ : หมอชาวบ้าน.

ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์. 2541. **จิตวิทยาบริหารบุคคล.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

ปัทมา จารุรัตน์. 2543. "เทคนิคการผ่อนคลายความเครียดด้วยการฝึกสมาธิเพื่อประโยชน์ที่แท้จริง." **เอกสารประกอบการประชุมเรื่อง "สุขภาพจิตดีด้วยอีคิว" 6-8 กันยายน 2543.** กรุงเทพฯ : โรงแรมดิเอมเมอรัลด์ : 167-168.

ปาริชาติ ธีระวิทย์. 2541. "ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรทิพย์ เกยุรานนท์. 2527. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. 2538. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

พสุ เดชะรินทร์. 2536. "การบริหารความเครียด (Stress Management) สาเหตุ ผลกระทบและการควบคุม." **จุฬาลงกรณ์วารสาร.** 5 (กรกฎาคม-กันยายน) : 83-96.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิทักษ์พล บุณยมาลิก และคณะ. 2542. **ผลการสำรวจภาวะสุขภาพจิตของประชาชนในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจทางโทรศัพท์ (วันที่ 8-12 มีนาคม 2542).** กรุงเทพฯ : ยิ้มการพิมพ์.

พีระ ครึกครื้นจิต. 2529. "ความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเขตการศึกษาส่วนกลางและเขตการศึกษา 5." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาชีวสถิติ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิยาลัยมหิดล.

ฟาริดา อิบราฮิม. 2523. "บรรยากาศที่เสริมสร้างพยาบาลวิชาชีพ." **วารสารพยาบาล.** 29 (กรกฎาคม) : 192-202.

มัลลิกา เหมือนวงศ์. 2534. "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมรักษาการณ์ : ศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีความมั่นคงสูงสุด ปานกลาง และมั่นคงต่ำสุด." วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เย็นตา กรวิจิตรกุล. 2543. "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักตรวจสอบด้านสังคมและความมั่นคง." ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รักษยา ชัยประสาธน์. 2537. "โปรแกรมการฝึกอบรมการจัดการความเครียดในที่ทำงาน." ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน.** กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

ลักษณา แกล้วกล้าหาญ. 2539. "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลังมหาวิทยาลัยขอนแก่น." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วสันต์ พันธุ์มณี. 2539. "ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสารวัตรสืบสวน ในสถานีตำรวจนครบาล." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วันเพ็ญ ว่องไวกิตติสิน. 2541. "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำและทัณฑสถานในเขตกรุงเทพมหานคร." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วีระ ไชยศรีสุขา. 2533. **สุขภาพจิต.** กรุงเทพฯ : แสงศิลป์การพิมพ์.

ศิริพร วลัยเพ็ชร. 2543. " ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขต 4." ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศุภชัย แสวงสุทธิ์. 2539. “ความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมจิตร หนุเจริญกุล. 2536. **การดูแลตนเอง : ศาสตร์และศิลปะทางการพยาบาล**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทย์ศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมชาย จักรพันธุ์ แลคณะ. 2542. **รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์**. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน กรมสุขภาพจิต.

สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ. 2539. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดด้านการย้ายงานของข้าราชการกรมศุลกากร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สวัสดิ์ พุ้มพวง. 2541. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.

สุธีกาญจน์ ไชยลาภ. 2543. “ความเครียดจากการทำงานในสถานการณ์ปัจจุบันกับการส่งเสริมป้องกันปัญหาสุขภาพจิตแนวใหม่.” **เอกสารประกอบการประชุมเรื่อง “สุขภาพจิตดีด้วยอีคิว” 6-8 กันยายน 2543**. กรุงเทพฯ : โรงแรมดิเอมเมอรัลด์ : 141-142.

สุปราณี ผลชีวิน. 2530. **อยู่อย่างไรจึงจะไม่เครียด**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.

อมรากุล อินโอชานนท์. 2532. “ความเครียดในการทำงาน.” **สุขภาพจิต 12**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.

อมรากุล อินโอชานนท์. 2534. “ความเครียดในการทำงาน.” **ข่าวสารกฟผ.** 21 (มกราคม) : 34-35.

อรรณพ ถนอมวงษ์. 2539. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อพนักงานบริษัทน้ำอัดลม.” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรัญญา จรัสสุริยงค์. 2539. “บุคลิกภาพกับความเครียด.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณ รักธรรม. 2532. “พฤติกรรมความเครียดในการบริหารงานบุคคล.” **นักบริหาร.** 1 (มกราคม-มีนาคม) : 31-48.

อรุณ รักธรรม. 2538. **พฤติกรรมความเครียดในองค์กร**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัมพร โอตระกูล และ เจตน์สันต์ แตงสุวรรณ. 2526. “การสำรวจความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานคร.” **วารสารสาธารณสุขศาสตร์**. 13 (เมษายน 2526) : 175-183.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อัมพร โอตระกูล. 2539. "ความเครียดของผู้ทำงานในโรงงาน." **วารสารสาธารณสุขศาสตร์**. 26 (มกราคม-เมษายน 2539) : 57-59.

อุบลพรรณ เอี่ยมโภคลาภ. 2543. "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิ้ง จำกัด." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุราภรณ์ บุญเรือง. 2542. "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตสันใยสังเคราะห์." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Baron, Robert A., and Greenberg, Jerald. 1990. **Behavior in Organization : Understanding and Managing the Human Side of Work**. 3rd ed. Boston : Allyn and Bacon.

Baron, Robert A., and Paulus, Paul B. 1991. **Understanding Human Relations : Apractical Guide to People at Work**. 2nd ed. Boston : Allyn and Bacon.

Brown, Warren B., and Dennis J Moberg. 1980. **Organization Theory and Management : A Macro Approach**. U.S.A : John Wiley & Sons Inc.

Cooper, Cary L., and Davidson, M. 1987. **Psychosocial Factors at Work and Thair Relation to Health**. Geneva : World Health Organization.

Cooper, Cary L., and Marshall, J. 1976. "Occupational Sources of Stress." **Journal of Occupational Psychology**. 49 (May) : 11-28.

Cooper, Cary L., and Straw, Alison. 1993. **Successful Stress Management in a Week**. London : Headway Hodder & Stoughton.

Darley, John M. et al. 1986. **Psychology**. 3rd ed. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.

Deitz, Daiane kay. 1993. "The Effects of Job Stress on Health Behavior." Ph.D. dissertation, Yeshiva University.

DuBrin, Andrew J. 1982. **Contemporary Applied Management**. Plano : Business Publication.

DuBrin, Andrew J. 1988. **Human Relations for Career and Personal Success**. 2nd ed. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.

Farmer, Richard E. et al. 1984. **Stress Management for Human Services**. Beverly hills : SAGE.

Freedman, J. 1971. "The Crowd May Not Be So Madding After All." **Psychology Today**. 9 (Daptember) : 58.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Herzberg, F. et al. 1959. **The Motivation to Work**. 2nd ed. New York : Willey.

Homes, T.H., and Rahe, R.H. 1976. "The Social Readjustment Rating Scale." **Journal of Psychosomatic Research**. 11 (August) ; 213-218.

Lazarus, R.S., and Folkman, S. 1984. **Stress Appraisal and Coping**. New York : Springer Publishing.

Maslach, C., and Jackson, S. 1986. **Burnout Inventory**. New York : Consulting Psychological Press.

Mescon, Michael H. 1985. **Management : Individual and Organizational Effectiveness**. 2nd ed. New York : Harper & Row.

Michael, M. 1991. **Stress**. Basel : Editones Roche.

Miller, Benjamin F., and Keane, Claire B. 1972. **Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing**. Philadephia : W.B. Saunders.

Murray, R.B., and Huelskoetter, M.W. 1987. **Psycliatric Mental Health Nursing : Giving Emotional Care**. 2nd ed. Norwalk : Appleton and Lange.

Palmer, Dale Robert. 1990. "Job Insecurity and Its Relationship to Social Support and Employee Health." Ph.D. dissertation, Auburn University.

Rahe, R.H., and Arthur, R.J. 1978. "Life Changes and Illness Studies : Past History and Future Directions." **Journal of Human Stress**. (March) : 3-5.

Robbin, Stephen P. 1989. **Organizational Behavior**. New Jersy : Prentice - Hall.

Robbin, Stephen P. 1991. **Organizational Behavior : Concepts, Controversies, and Applications**. 5th ed. Englewood Cliffs : Prentice - Hall.

Selye, H. 1976. **The Stress of Life**. New York : McGraw-Hill.

Selye, H. 1983. **The Stress Concept : Past, Present, and Future**. New York : Wiley.

Strauss, Gerald Joseph. 1990. "Effects of Work Stress and Moderated Work Stress Physiological and Psychological Indicators." Ph.D. dissertation, Kent State University.

Taylor, Shelly E. 1991. **Health Psychology**. 2nd ed. New York : McGraw-Hill.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก.

หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504.3/ 040

ภาควิชาภาษาและสังคม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

17 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณสิรินพร สมบัติศิริ

ด้วย นางสาวพัชนีย์ สุวรรณชมพู นักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงสาระนิพนธ์ เรื่อง " ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด "

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดียิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม ดังที่แนบมาด้วยนี้ จำนวน 1 ชุด ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจสอบของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นางสาวพัชนีย์ สุวรรณชมพู มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.วรนารถ แสงมณี)
ประธานหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504.3/ 039

ภาควิชาภาษาและสังคม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

17 มกราคม 2546

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด

ด้วย นางสาวพัชนีย์ สุวรรณชมพู นักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงสาระนิพนธ์ เรื่อง " ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟิรส เอ็นนาเมล จำกัด " ในการทำวิจัยเรื่องนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามในสถานประกอบการของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดพิจารณาอนุญาตให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.วรนารถ แสงมณี)
ประธานหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค.
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงาน จำนวน 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับอาการหรือความรู้สึกของท่านในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในองค์กร

การตอบแบบสอบถามขึ้นอยู่กับความรู้สึก ความคิดเห็นของท่าน ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด โดยคำตอบของท่านถือเป็นความลับ และนำเสนอผลในภาพรวมของบริษัท ขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์อันเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการวิจัย

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

[ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ

[ ] ต่ำกว่า 20 ปี [ ] 20 - ต่ำกว่า 24 ปี

[ ] 24 - ต่ำกว่า 28 ปี [ ] 28 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

[ ] โสด [ ] สมรส(ยังอยู่ด้วยกัน)

[ ] ม่าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

[ ] ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย [ ] มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

[ ] อนุปริญญา/ปวส. [ ] ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. อายุงานของท่าน

[ ] ต่ำกว่า 2 ปี [ ] 2 – 5 ปี

[ ] มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือนของท่าน

[ ] ไม่เกิน 6,000 บาท [ ] 6,001 - 8,000 บาท

[ ] 8,001 - 10,000 บาท [ ] 10,001 บาท ขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความเป็นจริงมากที่สุด และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ปัจจัยในการทำงาน		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย
◆ ด้านลักษณะงาน						
1.	งานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัดของท่าน					
2.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านรักหรือเป็นงานที่ท่านอยากทำ					
3.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่น่าสนใจ ไม่ซ้ำซาก จำเจ					
4.	ท่านสามารถปรับตัวกับการทำงานเป็นกะได้ดี					
5.	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคง					
6.	งานที่ท่านทำไม่ต้องเสี่ยงอันตราย					
◆ ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน						
7.	เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่านมีเพียงพอและสะดวกในการใช้					
8.	บริเวณที่ปฏิบัติงานของท่านมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี					
9.	สถานที่ทำงานมีขนาดเหมาะสม ไม่แออัด					
10.	สถานที่ทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกทำให้รู้สึกสบาย ไม่อึดอัด					
11.	อุณหภูมิขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					
12.	แสงสว่างขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					
13.	ขณะปฏิบัติงานไม่มีเสียงและกลิ่นรบกวนจากภายในและภายนอก					
◆ ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ						
14.	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างอิสระ					
15.	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมกับกำลังความสามารถ					
16.	ในแผนกของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยในการทำงาน		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย
17.	ท่านรู้สึกพอใจต่องานที่รับผิดชอบ					
18.	เมื่อมีปัญหาเล็กๆน้อยๆในการทำงานท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้					
◆	**ด้านโอกาสก้าวหน้า**					
19.	ท่านรู้สึกว่าท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
20.	ท่านมีโอกาสในการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน					
21.	บริษัทมีระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมและยุติธรรม					
22.	บริษัทสนับสนุนสำหรับการศึกษาต่อ					
23.	บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่ม และได้แสดงฝีมือในการทำงาน					
◆	**ด้านนโยบายและการบริหารงาน**					
24.	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน					
25.	ท่านรู้สึกพอใจในนโยบายและการบริหารงานของผู้บริหาร					
26.	กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานของบริษัทมีความเหมาะสมดีแล้ว					
27.	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน					
28.	ผู้บังคับบัญชาไม่ทำให้ท่านรู้สึกอึดอัดหรือลำบากใจในการทำงาน					
29.	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
30.	ผู้บังคับบัญชาของท่านได้มีการมอบหมายงานและกระจายงานอย่างยุติธรรม					
◆	**ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ**					
31.	เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ทำ					
32.	บริษัทของท่านมีสวัสดิการดีกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน					
33.	บริษัทของท่านมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม					
34.	บริษัทมีรถรับส่งที่เพียงพอและเหมาะสม					
35.	ท่านรู้สึกพอใจกับวันลาที่บริษัทกำหนดให้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยในการทำงาน		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย
◆	ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน					
36.	ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ด้วยดี					
37.	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
38.	เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนหรือประสบปัญหาเพื่อนร่วมงานมักจะให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
39.	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน					
40.	ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกของท่าน ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมานี้ ท่านมีอาการพฤติกรรม หรือความรู้สึกต่อสิ่งต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

คำชี้แจง

1. ข้อความในตอนนี้มีทั้งหมด 20 ข้อ
2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับอาการ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับท่านตามความ เป็นจริง มากที่สุด
3. คำอธิบายของระดับอาการที่เกิดขึ้นในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา
   - ไม่เคยมี หมายถึง ไม่เคยมีอาการเลย
   - นานๆครั้ง หมายถึง มีอาการ 1 – 2 ครั้ง
   - บ่อย หมายถึง มีอาการอาทิตย์ละครั้ง
   - บ่อยมาก หมายถึง มีอาการ 2 – 3 ครั้งต่ออาทิตย์
   - เป็นประจำ หมายถึง มีอาการ 5 – 6 ครั้งต่ออาทิตย์

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ				
	ไม่เคยมี	นานๆครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	เป็นประจำ
1. หลับยาก หรือหลับไม่สนิทในเวลานอนปกติ					
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ					
3. เวลาโกรธจะควบคุมอารมณ์ไม่ได้					
4. มีความวุ่นวายใจ					
5. ไม่อยากพบปะผู้คน					
6. รู้สึกไม่มีความสุข หรือเศร้าหมอง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ				
	ไม่เคยมี	นานๆครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	เป็นประจำ
7. ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง					
8. รู้สึกท้อแท้ หมดหวังในชีวิต					
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า					
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา					
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ หลงลืมง่าย					
12. รู้สึกเบื่ออาหารหรือรับประทานอาหารมากกว่าปกติ					
13. มีอาการใจสั่น หรือหัวใจเต้นแรงและเร็ว					
14. เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ					
15. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลังหรือไหล่					
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ					
17. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย					
18. มึนงงหรือเวียนศีรษะ					
19. ความสุขทางเพศลดลง					
20. คิดอยากฆ่าตัวตาย					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในองค์กร

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านอย่างอิสระ

ท่านคิดว่าบริษัทจะมีส่วนช่วยลดความเครียดของท่านโดยการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ได้ด้วยวิธีใดบ้าง โปรดเสนอแนะ

1. ด้านลักษณะงานที่ทำ

.....

.....

.....

2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ด้านการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

.....

.....

.....

4. ด้านโอกาสก้าวหน้า (การพิจารณาเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง การฝึกอบรม ฯลฯ)

.....

.....

.....

5. ด้านนโยบายและการบริหารงาน

.....

.....

.....

6. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ

.....

.....

.....

7. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

.....

.....

.....

8. ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวพัชนีย์ สุวรรณชมพู
วัน เดือน ปี เกิด	31 พฤษภาคม 2515
สถานที่เกิด	จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 3 หมู่ที่ 2 ถนนฉลองกรุง แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้