

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร

FACTORS EFFECTING EMPLOYEES' WORK STRESS
OF PRIVATE COMPANIES IN BANGKOK



T141025



เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 141025
วันเดือนปี 23 ก.พ. 2559

b. 12750013
l.....

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**FACTORS EFFECTING EMPLOYEES' WORK STRESS
OF PRIVATE COMPANIES IN BANGKOK**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานที่ 2015 ศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2015

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
FACTORS EFFECTING EMPLOYEES' WORK STRESS
OF PRIVATE COMPANIES IN BANGKOK

ชื่อนักศึกษา

นางสาวนิรมล ทองคำ

รหัสประจำตัว

56611234

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์อมรศรี ต้นพิพัฒน์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ลายมือชื่อ
รองศาสตราจารย์อมรศรี ต้นพิพัฒน์	
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร	
รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เจริญวิริยะพันธ์	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2558 เวลา 13.00 – 13.30 น.

สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้องประชุม AMC 2

วิทยาลัยรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน
นักศึกษา	ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
รหัสนักศึกษา	นางสาวนิรมล ทองคำ
ปริญญา	56611234
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
พ.ศ.	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	2558
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์
	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันปัญหาความเครียดได้กลายเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของประชาชน โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเมือง เนื่องจากการดำเนินชีวิตที่ต้องเร่งรีบ และนอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันมีสาเหตุมาจากการทำงาน ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะเกิดขึ้นได้เสมอในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อการดำรงชีวิตการศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับความเครียด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานกับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 385 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนาค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ผลการศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยสภาพการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กัน

ในเชิงบวกกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ แม้ว่าระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็พบว่าปัจจัยสภาพการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นบริษัทจึงควรตระหนักถึงปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียด และหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงาน และเป็นเกราะป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดในระดับที่สูงขึ้น อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร ซึ่งแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ป้องกัน เพื่อให้พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ บริษัทควรมีการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ควรจัดให้มีปริมาณงานที่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของพนักงาน มีการหมุนเวียนงาน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ ๆ เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้ ความสามารถ และควรจัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสม เป็นต้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Factors effecting employees' work stress of private companies in Bangkok
Student	Miss Niramol Thongkum
Student ID.	56611234
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2015
Advisor	Associate Professor Amornsi Tanpipat
Co - Advisor	Associate Professor Dr. Kulkanya Napompech

ABSTRACT

At present, stress has become a major public health problem. Especially those who live in urban areas due to the urgency of life. It also found that the stress of everyday life caused by the work. Stress at work is very important because it is always a daily life basis. Because of work is a very important factor for a living. The aim of this study to study the levels of employees' work stress, relationship between working conditions factors and stress, and the relationship between working conditions and stress factors. And study the relationship between environmental factors in the workplace, stress affects the performance of employees in private companies in Bangkok. This research was conducted by using the questionnaires from the sample group of 385 people and analyzed the data with the descriptive statistic to measure the percentage, the frequency, the standard deviations and the hypothesis examination with Pearson product moment correlation which defined the statistical significance level at 0.01

The result of this study found that most of the sample were female age between 25 – 35 years, single, Bachelor degree graduated, experience more than 10 year and the average monthly income of 10,001 – 20,000 baht. According to the levels of employees' work stress, relationship between working conditions factors and stress, and relationship between environment factors at the workplace and stress effecting performance, this study found the employees' work stress in medium levels. Generally, working conditions factors and environment factors at the workplace related positively with stress levels of employees in private companies in Bangkok at the statistical significance level of 0.01.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

This study had a recommendation for the private companies in Bangkok to prevent employee stress levels rise from medium levels to higher levels which will lead to lower performance causing detriment to organization. The revised guidelines for the private companies in Bangkok to keep the low levels of the employees' work stress should be conducted in the following areas. The companies should be provided with the appropriate amount of knowledge and talent, a job rotation so that employees have the opportunity to learn new job. Besides, the companies should give the employees' chance to express their working abilities. In addition, the appropriate welfare should be provided for the employees.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้ค้นคว้าขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ ผู้ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้ความรู้เพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์เป็นอย่างดี รวมทั้งขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร ผู้ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ทำให้งานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และ รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ที่กรุณาร่วมเป็นคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ทุกท่านของวิทยาลัยการบริหารและจัดการที่ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ข้าพเจ้าตลอดมา

ท้ายนี้ขอขอบพระคุณการสนับสนุนจากบุคคลในครอบครัวทุก ๆ คน และเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจร่วมรุ่นที่ได้ให้ความช่วยเหลือที่ดีมาโดยตลอด รวมถึงทุก ๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวในที่นี้ที่ให้ความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือสนับสนุนจนทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีไว้ ณ โอกาสนี้

นิรมล ทองคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	I
ABSTRACT	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์.....	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.7 สมมุติฐานการวิจัย	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงาน	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	8
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	9
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงาน	15
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	19
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	22
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	23

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา **VI** ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	24
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	24
4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อม ในสถานที่ทำงาน และระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร.....	27
4.3 การวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร.....	35
4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับความเครียดที่ส่งผล ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร.....	35
4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานกับ ความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร.....	35
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	37
5.1 สรุป.....	37
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	38
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	40
บรรณานุกรม.....	42
ภาคผนวก.....	45
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	45
ภาคผนวก ข ผลการประเมินและวิเคราะห์วัดระดับความเครียด.....	53
ประวัติผู้เขียน.....	55

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา **VII** อังอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	25
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	25
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	25
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	26
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	26
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	27
4.7 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานด้านลักษณะงาน.....	28
4.8 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ.....	29
4.9 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ.....	29
4.10 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	30
4.11 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน	31
4.12 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานตามลักษณะทางกายภาพ.....	32
4.13 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานตามลักษณะทางชีวภาพ.....	33
4.14 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน.....	33
4.15 อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่แสดงถึงความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร	34
4.16 ระดับความเครียด.....	35
4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานและระดับความเครียด.....	36
4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและระดับความเครียด.....	36

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 ทฤษฎีระบบของนิวแมน10



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา **IX** ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความกดดันภายใต้สภาวะการแข่งขันที่เต็มไปด้วยการแข่งขันทำให้ลักษณะดำรงชีวิตของคนในเมืองหลวงอย่างเช่นในกรุงเทพมหานคร ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความทันสมัยมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านวิชาการ เทคโนโลยี สารสนเทศ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้มีผลต่อบทบาทหน้าที่และสภาพความเป็นอยู่ของคนไทย และในสภาพของสังคมที่เปลี่ยนแปลงนี้ทำให้แต่ละบุคคลจำเป็นต้องมีการปรับตัวกับสภาพการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปัญหาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดได้ ซึ่งแต่ละบุคคล จะมีความสามารถในการปรับตัวแตกต่างกัน คนที่สามารถปรับตัวได้ดีก็จะสามารถดำเนินชีวิต อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ส่วนคนที่ปรับตัวได้ไม่ดีก็จะก่อให้เกิดปัญหา และเกิดความเครียด ขึ้นได้กับการดำรงชีวิต

ปัจจุบันปัญหาความเครียดได้กลายเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของประชาชน โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเมือง เนื่องจากการดำเนินชีวิตที่ต้องเร่งรีบ และนอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันมีสาเหตุของความเครียดมาจากการทำงานด้วย ความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะเกิดขึ้นได้เสมอในชีวิตประจำวัน (ลออ นูตากร. 2522) ทั้งนี้เพราะการทำงาน เป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต การทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากต่อการดำรงชีวิต (Luckmann and Sorensen. 1979) ได้มีผู้ศึกษาลักษณะของอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่าการทำงานหรืออาชีพ ที่ต้องแข่งขันสูง รับผิดชอบสูง หรือทำงานที่มีความซ้ำซากเบื่อบ่อย จะทำให้บุคคลที่ทำงานนั้นเกิดความเครียดได้ง่าย

ความเครียดมีอิทธิพลที่สำคัญต่อภาวะสุขภาพทางร่างกาย จิตใจ และการแสดงพฤติกรรม ของบุคคล กล่าวคือ ความเครียดก่อให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์ เริ่มจากความไม่สบายใจ หงุดหงิดว่าวุ่นใจ ซึ่งจะส่งผลต่อมาถึงการมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน ไปจากปกติ เช่น นอนไม่หลับ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ไม่มีสมาธิ ขาดวิจารณญาณ การตัดสินใจเสียไป (Cobb. 1976) นอกจากนี้ ความเครียดยังมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ ทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง การทำงาน ไม่มีประสิทธิภาพ ผลงานลดลงทั้งปริมาณและคุณภาพ เนื่องมาจากความเหนื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ ขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีความบกพร่องในการใช้ความคิด วิचारณญาณในการวินิจฉัยสั่งการ ความคิดสร้างสรรค์ลดลง ขาดขวัญและกำลังใจ (Reithz and Joseph. 1984)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเครียดจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่ตกต่ำและลดลง ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในรูปของผลผลิตที่ต่ำลง การเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายในด้านการรักษาพยาบาล สูญเสียวันทำงาน ความผิดพลาดเพิ่มขึ้น และอัตราการขาดงานที่สูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญต่อองค์กร ซึ่งสรุปได้ดังนี้ การขาดงานสูง มีการเกิดอุบัติเหตุที่สูง ค่าใช้จ่ายในด้านการรักษาพยาบาลสูง ค่าใช้จ่ายทางการลาป่วย วันทำงานที่สูญเสีย ผลผลิตลดต่ำลง การลาออกสูง และมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการทำลายและก้าวร้าว (ชนคณ หาญอมรเศรษฐ์, 2539)

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าความเครียดเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรอันเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่า เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย ส่งผลกระทบต่อองค์กร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่มีผลกระทบต่อองค์กร เนื่องจากการทำงานในบริษัทเอกชนมีระบบที่กระชับ ทำให้จำเป็นต้องมีความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้น องค์กรจึงต้องหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนานโยบายและวิธีปฏิบัติงานต่าง ๆ เพราะในระยะยาวความอยู่รอดขององค์กรใด ๆ ขึ้นอยู่กับผลผลิตของพนักงาน การมีสุขภาพดีทั้งกายและจิต จะเป็นกำลังแรงานที่มีประสิทธิภาพ และเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานกับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงาน ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันหาแนวทางป้องกัน ปรับปรุง และขจัดปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่เศรษฐกิจ 11 เขต ได้แก่ ปทุมวัน บางรัก ยานนาวา คลองเตย วัฒนา พระโขนง สวนหลวง สาทร์ บางนา บางคอแหลม และประเวศ เนื่องจากสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) และศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร ได้มีการวิจัยข้อมูลพบว่า ในเขตพื้นที่กรุงเทพได้เป็นเขตเศรษฐกิจใหม่ รองรับการพัฒนาตัวของวงแหวนอุตสาหกรรม

2. ทำการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งวัดจากแบบสอบถามเกี่ยวกับอาการหรือความรู้สึกต่าง ๆ ของพนักงานในรอบ 1 เดือน

3. ทำการศึกษาปัจจัยสภาพการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5 นิยามศัพท์

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่บุคคลต้องเผชิญต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มาคุกคาม ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียคุณภาพ มีผลต่อจิตใจ ความรู้สึกและพฤติกรรม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงาน และส่งผลต่อสภาวะร่างกายและจิตใจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด หมายถึง ภาวะใด ๆ ที่รบกวน กดดัน หรือคุกคาม จนก่อให้เกิดความเครียดขึ้นแก่พนักงาน

พนักงานบริษัทเอกชน หมายถึง บุคคลที่ทำงานในบริษัทเอกชนซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพได้ 11 เขต ได้แก่ ปทุมวัน บางรัก ยานนาวา คลองเตย วัฒนา พระโขนง สวนหลวง สาทร์ บางนา บางคอแหลมและประเวศ

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยนำทฤษฎีความเครียดของ Neuman มาเป็นแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนมาเป็นแนวคิด และเป็นกรอบของทฤษฎีในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีความชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพของพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ ด้านสภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยผู้วิจัยสามารถนำเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยสภาพการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร ได้ทำการศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงาน

2.1.1 ลักษณะงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่พบเสมอที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร คือ งานที่หนักเกินไป เช่น การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงาน ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย และสภาพการทำงานก็เป็นสาเหตุหนึ่งเช่นกัน คือ การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง หรืองานลำบากเกินไป ลักษณะงานที่ทำให้ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน (Brown and Moberg, 1980) ในองค์กรต่าง ๆ มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงานหลายปัจจัย ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงานก็ถือเป็นปัจจัยหนึ่ง เช่น งานที่รักหรือมีความซับซ้อนของงานเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานที่น่าเบื่อ จำเจ หรือไม่น่าสนใจ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ (Blum and Taylor, 1968)

ลักษณะงานเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ เช่น งานที่หนักเกินไป พนักงานคนเดียวต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างที่ล้วนแล้วแต่มีปัญหา หรืองานที่น้อยเกินไป จะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้น้อยลง โดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานที่ได้รับรายได้เป็นรายวัน หรือได้ตามจำนวนผลผลิต หรืองานที่เร่งด่วน ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน (อมรากุล อิน โอชานนท์, 2532)

2.1.2 สัมพันธภาพในการทำงาน

สัมพันธภาพในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง หากสัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจต่อกัน ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะแก้ไขปัญหาน้อยลง ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง การมีปัญหากับหัวหน้า ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน (Brown and Moberg, 1980)

หากสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานไม่ดี เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติในการปฏิบัติงาน และขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่เรารู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือพลาดได้ง่าย (อมรากล อิน โฆษณนท์, 2532)

2.1.3 ระบบการบริหารงาน

การบริหารองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบายและการบริหารองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น บทบาทที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด เช่น บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) ซึ่งขอบเขตการรับผิดชอบของงานจะไม่ชัดเจน ซึ่งพนักงานที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสุขภาพทางกายและจิต เช่น มีอาการซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงานและทำให้ละทิ้งงาน นอกจากนี้บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) เป็นบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรที่ถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอ เมื่องานถูกกำหนดโดยคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน พนักงานที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูงและมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง (Macmillan and Schutz, 1982)

2.1.4 สวัสดิการ

สาเหตุของความเครียดที่สำคัญ คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน ซึ่งการที่องค์กรจัดสวัสดิการ ทำประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ให้เงินบำนาญและอื่น ๆ สิ่งเหล่านี้เชื่อว่าจะทำให้คนงานอยู่กับองค์กรเพียงอย่างเดียว ยังทำให้คนงานให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีด้วย และเมื่อองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี คนงานจะเห็นว่าสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนงานขาดความมั่นคงในการทำงาน แต่การที่องค์กรได้ความพยายามจัดให้สวัสดิการพิเศษ ทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยมากขึ้น และให้ความร่วมมือมากขึ้น (อารี เพชรสุค, 2536)

สวัสดิการที่อยู่ในรูปสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน เป็นสิ่งที่พนักงานให้ความสนใจ ซึ่งระหว่างการทำงานแต่ละวันพนักงานจำเป็นต้องดื่มน้ำหรือเครื่องดื่ม รับประทานอาหารและของว่าง ล้างมือในห้องน้ำ และพักผ่อน ตลอดจนการพักผ่อน เพื่อให้หายจากความเหนื่อยล้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่เกิดขึ้น งานที่ทำอาจจะยากลำบากหรือง่ายตาย ไม่สะดวกสบายหรือสบายดี เสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพ หรือมีการดูแลสุขภาพอนามัย และจัดโภชนาการที่ดี ให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงงาน จะเป็นเครื่องแสดงอย่างชัดเจนว่าบริษัทใดสนใจหรือใส่ใจต่อพนักงานเพียงใด ความเหน้อยถ้ำ และโรคภัยไข้เจ็บเป็นศัตรูสำคัญที่บ่อนทำลายประสิทธิภาพของงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง มิใช่จัดเพียงเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวจะช่วยได้อย่างมากในการลดความเหน้อยถ้ำ และเป็นการดูแลสุขภาพไปด้วย (ชัยยุทธ ชวลิตนิธิกุล. 2532)

2.1.5 ความก้าวหน้าในการทำงาน

ความเครียดอาจเกิดได้เมื่อบุคคลไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ในระดับที่เกินความสามารถของตนเอง รวมไปถึงการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสมอีกด้วย

การไม่ก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงาน และการไม่ประสบความสำเร็จ ในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนั้น การสร้างความรู้สึกให้ผู้บังคับบัญชา เห็นว่า เขามีความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน (Macmillan and Schutz. 1982)

สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ เพราะพนักงานจะขาดความเชื่อมั่นในงานที่ทำว่าจะไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน ยกตัวอย่าง เช่น การให้ความสำคัญกับสถาบันการศึกษา มากเกินไป จะต้องแต่งตั้งผู้จบจากสถาบันเดียวกันขึ้นเป็นหัวหน้าเท่านั้น เป็นต้น พนักงาน จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีภายใต้ความกดดันที่พอเหมาะ ถ้าความกดดันหรือความเครียดมากเกินไป จะกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน (อมรกุล อินโชนนท์. 2532)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ในขณะที่พนักงานปฏิบัติงานนั้นมักจะมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นเสมอ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานนั้น ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติอาจยากเกินความสามารถของบุคคล ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป งานที่ต้องแข่งขันกับเวลา สัมพันธภาพในการทำงาน การบริหารซึ่งมีการกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ หรือแม้กระทั่ง ความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน รวมถึงค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ในการประกอบอาชีพการงานนั้น มนุษย์ทุกคนจะต้องเผชิญเข้าไปอยู่ในสภาพของการทำงาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉพาะอย่าง ซึ่งแตกต่างไปจากบ้านที่อยู่อาศัยและสถานที่ที่เคยชิน สิ่งแวดล้อมการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก โดยถ้าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ก็สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไปหรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ (ชิน โอสถ หัสบำเรอ. 2531)

สภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นเป็นสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด โดยสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อยู่รอบตัวพนักงานในขณะทำงานนั้นมีหลายชนิด เช่น ความร้อน ความเย็น เสียงดัง การสั่นสะเทือน รังสี แสงสว่าง ความกดดันบรรยากาศ เป็นต้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเหล่านี้ หากมีระดับหรือปริมาณพอเหมาะก็ย่อมไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อพนักงาน แต่ถ้ามีระดับหรือปริมาณที่สูงเกินไป อาจจะทำให้มีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยต่อพนักงานได้ และนอกจากนี้ยังจะทำให้เกิดผลเสียต่อการผลิตของสถานประกอบการด้วย (ชัยยุทธ ชวลิตนิธิกุล. 2532)

ลักษณะสิ่งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน คือ สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัว ซึ่งมาจากเครื่องจักรที่ใช้ในการทำงาน การสั่นสะเทือน เสียง อุณหภูมิ และแสง ที่ไม่เพียงแต่ลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่จะมีผลต่อคนเราเท่านั้น ยังมีสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อีก เช่น ความดันอากาศ อันตรายจากสารเคมี หรือวัตถุที่ทำให้เกิดเสียง สภาวะบรรยากาศ ควันบุหรี่ และอีกมากมาย สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ สามารถส่งผลกระทบต่อคนได้มากกว่า 3 ทาง คือ สุขภาพ การปฏิบัติงาน ความสะดวกสบาย สิ่งเหล่านี้ไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด เมื่อขาดความสะดวกสบายลง อาจทำให้ขาดโอกาสและทำให้การปฏิบัติงานไม่ดี สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลกระทบนั้น อาจปรากฏผลในบั้นปลายของความเข้มงวดของตัวที่ทำให้เกิดความเครียด (อารี เพชรพุด. 2536)

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2.3.1 ทฤษฎีความเครียดของ Neuman

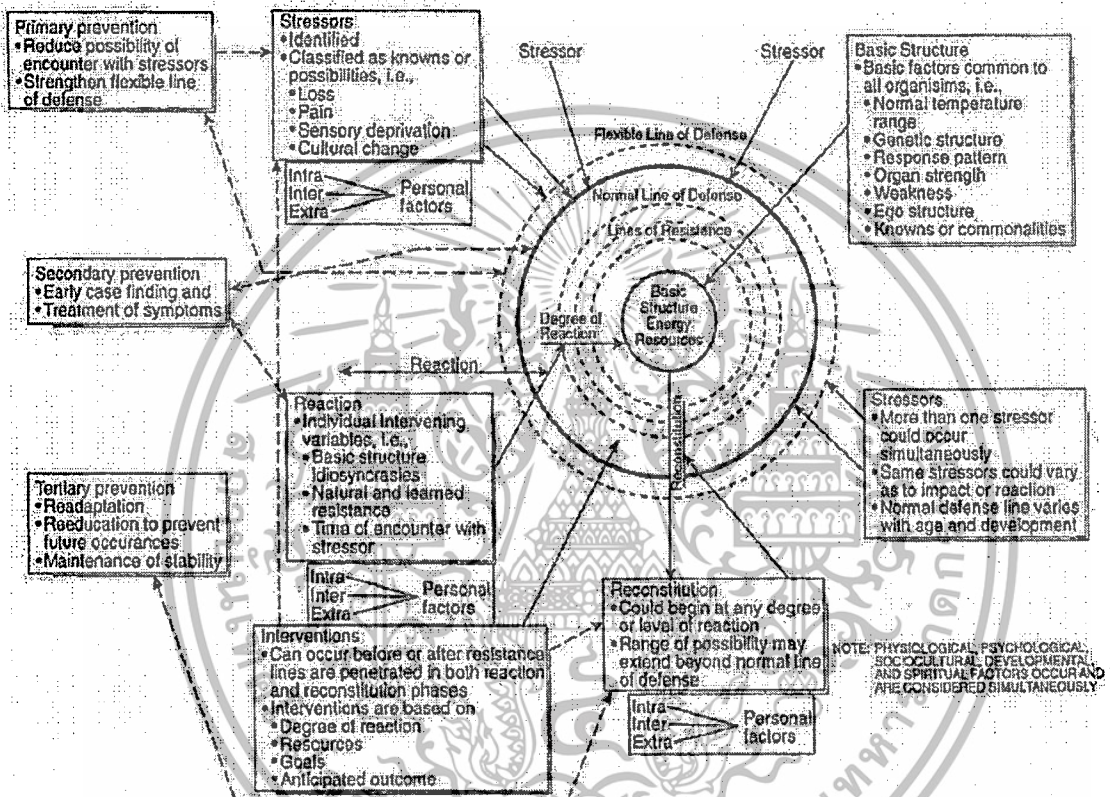
ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีความเครียดของ Neuman มาเป็นแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนมาเป็นแนวคิด และเป็นกรอบของทฤษฎีในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีความชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพของพนักงานบริษัทเอกชน ความเครียดตามทฤษฎีระบบของ Neuman นี้ สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับระบบบุคคล สิ่งแวดล้อม สุขภาพ และการพยาบาล ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ 4 ประการของทฤษฎีการพยาบาลได้ ดังนี้

1. ระบบบุคคล หมายถึง พนักงานบริษัท ซึ่งเปรียบเสมือนระบบบุคคลที่เป็นหน่วยเดียว (Total Person) มีลักษณะแกนกลาง (Central Core) หรือโครงสร้างพื้นฐาน (Basic Structure) ประกอบด้วยร่างกาย จิตใจ สังคม วัฒนธรรม พัฒนาการ และจิตวิญญาณที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีพทั่วไป ลักษณะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงสร้างพื้นฐานทางด้านร่างกาย ได้แก่ ระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ ศักยภาพทางสติปัญญา มโนคติเกี่ยวกับตนเองและความพอใจในบทบาทโครงสร้างพื้นฐานด้านสังคมวัฒนธรรม ได้แก่ ลักษณะครอบครัว ภูมิหลังทางวัฒนธรรมและศาสนา โครงสร้างพื้นฐานทางพัฒนาการ ได้แก่ ระยะของพัฒนาการในฐานที่เป็นบุคคลเป็นพนักงานบริษัท และประสบการณ์ที่ผ่านมา

โครงสร้างพื้นฐานของพนักงานบริษัทมีเกราะป้องกันอันตรายจากต้นเหตุของความเครียดเป็นวงล้อมรอบ 3 ชั้น ดังนี้ (ภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีระบบของนิวมैन
ทีม 1 : Olinda, 2012

1.1 วงกลมชั้นนอกสุด เป็นแนวป้องกันยืดหยุ่น (Flexible line of defense) เป็นเส้นประรูปวงแหวนชั้นนอกสุด โดยทำหน้าที่ป้องกันสิ่งรบกวนชีวิต มิให้เข้าไปรบกวนบุคคล ถึงแนวป้องกันชั้นใน แนวยืดหยุ่นนี้มีความเป็นพลวัต (Dynamic) มากกว่าคงตัว (Stable) และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ชั่วขณะระยะเวลาสั้น เช่น การปรับเปลี่ยนแบบแผนการกิน การนอน การขับถ่าย

1.2 แนวป้องกันชั้นที่ 2 เป็นแนวป้องกันปกติ (Normal line of defense) เป็นเส้นที่ประรูปวงแหวนชั้นใน ถัดจากแนวยืดหยุ่น ล้อมรอบแนวป้องกันต่อต้าน แนวป้องกันปกตินี้ จะแสดงถึงภาวะ หรือระดับความปกติสุขของคน แนวป้องกันปกติเป็นมาตรฐานการรักษาภาวะสมดุลของบุคคล โดยได้รับอิทธิพลจากตัวแปรต่าง ๆ ของระบบ สิ่งรบกวนใด ๆ ก็อาจก่อให้เกิดปฏิกิริยาใน

เอ็ก: ารนเป็นเอ็กสาร์ทลวงนเวสทลวกรการเงนเพอการศกษาเทานน เมอญญาตเทนาเบเชรประเชชนดานการค้
ไม่วากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบได้ เมื่อผ่านแนวยึดหยุ่นมาถึงแนวป้องกันปกติ ปฏิกริยาตอบโต้ที่เกิดขึ้นในระบบ คือ จะลดความสามารถในการตอบโต้สิ่งรบกวนชีวิตอื่น ๆ ที่เพิ่มเข้ามา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อความสามารถของแนวปกติลดลง เช่น ระยะเวลาการ การปรับตัวของคน เป็นต้น

1.3 แนวป้องกันชั้นในสุดเป็นแนวป้องกันต่อต้าน (Line of resistance) เป็นเส้นประรูปวงแหวนชั้นในสุดล้อมรอบโครงสร้างพื้นฐาน เป็นสิ่งที่อยู่ภายในบุคคล จะถูกกระตุ้นให้ทำงานเมื่อมีสิ่งรบกวนที่ผ่านแนวป้องกันปกติเข้ามา แนวป้องกันต่อต้านประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งที่รู้จัก และไม่รู้จัก ทำหน้าที่ค้ำจุนโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การทำหน้าที่ของเม็ดเลือดขาว การสร้างภูมิคุ้มกันของร่างกาย เป็นต้น ประสิทธิภาพการทำงานของแนวป้องกันต่อต้าน จะช่วยให้ระบบสามารถปรับตัวต่อสู้กับสิ่งรบกวน เพื่อรักษาสมดุล หรือภาวะปกติของระบบเอาไว้ การขาดประสิทธิภาพการทำงานของแนวป้องกันการต่อต้าน จะนำไปสู่การเสียสมดุลและถึงแก่ชีวิตได้

2. สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในที่มีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อม หรือได้รับอิทธิพลจากแรงผลักดัน (Force) ในสิ่งแวดล้อมทั้งทางบวก และทางลบ สิ่งแวดล้อมภายในประกอบด้วยแรงผลักดัน หรืออิทธิพลภายในขอบเขตของระบบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับมโนคติของปัจจัย หรือสิ่งรบกวนชีวิตภายในบุคคล สิ่งแวดล้อมภายนอกประกอบด้วยแรงผลักดัน หรืออิทธิพลภายนอก ซึ่งอยู่ภายนอกขอบเขตของระบบ มีความสัมพันธ์กับมโนคติของปัจจัย หรือสิ่งรบกวนชีวิตทั้งภายนอกและระหว่างบุคคล สิ่งแวดล้อมสร้างสรรค์ (Created – environment) เป็นตัวแทนพลังงานของระบบเปิด ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนกับสิ่งแวดล้อมภายนอกและภายในตลอดเวลา สิ่งแวดล้อมชนิดนี้บุคคลพัฒนาขึ้นโดยไม่รู้ตัวและเป็นสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความตึงเครียด หรือเป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกขอบเขตระบบของผู้รับบริการ

สิ่งรบกวนชีวิตมากกว่า 1 อย่าง อาจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการเมื่อใดก็ได้ สิ่งรบกวนชีวิตในสิ่งแวดล้อมจำแนกออกเป็นภายใน ระหว่าง และภายนอก กล่าวคือ อาจเกิดขึ้นภายในและภายนอกบุคคลสิ่งรบกวนชีวิตภายในบุคคล (Intrapersonal stressor) เกิดขึ้นภายในขอบเขต เช่น ปฏิกริยาตอบโต้ในสถานการณ์ต่าง ๆ สิ่งรบกวนชีวิตระหว่างบุคคล (Intrapersonal stressor) เป็นสิ่งรบกวนชีวิต ซึ่งเกิดขึ้นภายนอกขอบเขตของบุคคลเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล เช่น การคาดหวังในบทบาทของบุคคล แบบแผนการติดต่อสื่อสาร สิ่งรบกวนชีวิตภายนอกบุคคล (Extrapersonal stressor) เกิดขึ้นภายนอกขอบเขตของบุคคล ในระยะไกล เช่น นโยบายทางสังคม เศรษฐกิจ

3. สุขภาพ (Health of wellness) นิยามมองว่าสุขภาพอยู่บนความต่อเนื่องคนละด้านกับความเจ็บป่วย สุขภาพของบุคคลนั้นคือภาวะปกติสุข (Wellness state) สุขภาพของผู้รับบริการจะมีการเปลี่ยนแปลงระดับอยู่ในขอบเขตปกติอาจดีขึ้น หรือเลวลงได้ตลอดเวลา ตลอดชีวิต เนื่องจากปัจจัยทางโครงสร้างพื้นฐานและความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในการปรับตัวต่อสิ่งรบกวนชีวิต ซึ่งมีอยู่ในสิ่งแวดล้อม นิยามมองสุขภาพในลักษณะที่เป็นพลังงานของการดำรงชีวิต ความต่อเนื่องของสุขภาพและความเจ็บป่วย หมายถึง มีพลังงานนำเข้า

อย่างต่อเนื่องระหว่างระบบกับสิ่งแวดล้อม การทำความเข้าใจสุขภาพ คือ การตัดสินใจของสิ่งรบกวนชีวิตต่อบุคคลในลักษณะของระดับของพลังงานในตัวบุคคล บุคคลจะดำเนินชีวิตไปสู่ภาวะสุขภาพดี เมื่อพลังงานถูกสร้างและเก็บสะสมเอาไว้มากกว่าการนำไปใช้ และเมื่อพลังงานถูกสร้างและเก็บสะสมเอาไว้มากกว่าการนำไปใช้ และเมื่อพลังงานถูกใช้มากกว่าการสร้าง บุคคลจะเข้าสู่ภาวะเจ็บป่วยหรือถึงแก่ชีวิต

4. การพยาบาล (Nursing) เป้าหมาย หรือความสนใจของพยาบาล คือ การรักษาความสมดุลของระบบของผู้รับบริการ โดยการประเมินผลที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้นของสิ่งรบกวนชีวิตในสิ่งแวดล้อม และช่วยผู้รับบริการให้ปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติสุขในระดับสูงสุด ภาวะปกติสุขในระดับสูงสุด หมายถึง ภาวะสุขภาพที่ดีที่สุดที่จะเป็นไปได้ในช่วงเวลาหนึ่งการปฏิบัติการพยาบาล คือ การริเริ่มที่จะคงไว้ และดำรงรักษาสุขภาพที่ดีที่สุดของบุคคล โดยการใช้การป้องกัน 3 ชนิด ในการปฏิบัติเพื่อจะรักษาสมดุลของระบบ ในการรักษาสมดุลของระบบนั้นพยาบาลจะสร้างความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระหว่างผู้รับบริการ สิ่งแวดล้อม สุขภาพ และการพยาบาลการป้องกัน ในฐานะการปฏิบัติการพยาบาล (Prevention as intervention) ซึ่งอาจจะเป็นตอนที่เราทราบต้นเหตุของความเครียด หรือบุคคลยังมีสุขภาพดีแต่เสี่ยงต่อการเกิดการเจ็บป่วย แบ่งออกเป็น

4.1 การป้องกันระยะแรก เป็นการคงไว้ซึ่งภาวะปกติ โดยการป้องกันแนวการป้องกันของบุคคล ด้วยการเสริมสร้าง แนวยึดหยุ่นของการป้องกันตัว เป้าหมายของการป้องกันระยะแรก คือ การส่งเสริมภาวะปกติสุขของบุคคลโดยการป้องกันความเครียด หรือสิ่งรบกวนชีวิต และลดปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ

4.2 การป้องกันระยะที่ 2 เป็นการรักษาพยาบาลตามอาการที่ปรากฏ เพื่อตอบโต้สิ่งรบกวนชีวิต เป็นการป้องกันโครงสร้างพื้นฐาน โดยการเสริมสร้างความแข็งแรงของแนวต่อต้าน มีเป้าหมายอยู่ที่การรักษาอาการที่ปรากฏ เพื่อจะคงไว้เพื่อความสมดุลของระบบ และการคงไว้ซึ่งพลังงานของระบบ

4.3 การป้องกันระยะที่ 3 เป็นการปฏิบัติเพื่อดำรงภาวะปกติสุขในระดับสูงสุดของบุคคล โดยการสร้างเสริมความแข็งแรงให้กับตัวแปรต่าง ๆ การป้องกันในระยะนี้จะเริ่มเมื่อบุคคลได้รับการปรุงแต่งขึ้นใหม่ (Reconstitution) ภายหลังจากการรักษาพยาบาล กล่าวคือ เมื่อระบบเริ่มเข้าสู่ภาวะสมดุล การปรุงแต่งขึ้นใหม่ในระยะนี้ขึ้นอยู่กับการใช้แหล่งทรัพยากรของบุคคล ทั้งนี้เป็นการปรับตัวต่อสิ่งรบกวนชีวิตโดยการใช้ปัจจัยต่าง ๆ และใช้แหล่งทรัพยากรที่มีอยู่อย่างผสมผสานเพื่อภาวะสมดุลของระบบ หรือการดำรงภาวะปกติสุข ผลของการปรุงแต่งขึ้นใหม่ อาจทำให้บุคคลกลับสู่ภาวะสมดุล หรือภาวะปกติสุขได้ในระดับสูงสุดกว่าเดิม เท่าเดิม หรือต่ำกว่าเดิม (เบญจมาศ สุขศรีเพ็ญ, 2550)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.2 ทฤษฎีความเครียดของ Sexton and Hyland

Sexton and Hyland ได้สร้างโมเดลซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปรับตัว เรียกว่า Adaptation Cycle หรือ C-A cycle โดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานมาจากแนวความคิดของ Selye ซึ่ง Sexton และ Hyland เห็นว่ามนุษย์มีชีวิตอยู่ในโลกซึ่งล้อมรอบไปด้วยความเครียดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นทางอาหาร อากาศ น้ำ แสง และระดับอารมณ์ของคน ความคงทนของมนุษย์ต่อความเครียดขึ้นอยู่กับธรรมชาติของมนุษย์ เช่น ประสบการณ์เดิมที่เกี่ยวกับความเครียด การปรับตัว พื้นฐานทางกรรมพันธุ์ ระดับพัฒนาการ การตอบสนองต่อการเรียนรู้ รวมทั้งจำนวนครั้งของความเครียดที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับธรรมชาติของความเครียดที่มารบกวน เช่น ความเนิ่นนานในการเกิดความเครียดแต่ละครั้ง รวมไปถึงความรุนแรงของความเครียดที่เกิดขึ้นด้วย

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น มนุษย์จะมีการปรับตัวอาจเป็นไปในทางตรงหรือทางอ้อมขึ้นอยู่กับความเครียดครั้งแรกที่มนุษย์ประสบ เมื่อมีการปรับตัวโดยตรงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ของร่างกาย และทำให้เกิดความเครียดอันใหม่เกิดขึ้น ร่างกายก็จะปรับตัวอีกครั้ง และจะเป็นลักษณะเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ

ตามทฤษฎีนี้ได้แบ่งระดับของการปรับตัวต่อความเครียดออกเป็น 3 ระดับ

1. การปรับตัวเฉพาะที่ (Local Level) เป็นการปรับตัวเฉพาะต่อสิ่งที่มารบกวน ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จ ก็จะนำไปสู่การปรับตัวในระยะต่อไป
2. การปรับตัวในระดับอวัยวะ (Organ Level) เนื่องจากการปรับตัวในทางตรง (Direct Adaptation) ครั้งแรกไม่สามารถกำจัดสิ่งที่มารบกวนได้ กระตุ้นให้เกิดความเครียดใหม่ขึ้นมา ร่างกายก็จะพยายามปรับตัวใหม่เพื่อกำจัดความเครียดนี้ เรียกว่า เป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ต่อความเครียดอันดับแรก จากจุดนี้จึงเริ่มต้น S-A Cycle
3. การปรับตัวของร่างกายทั้งตัว (Systemic Level) จะเกิดขึ้นเมื่อ การปรับตัวทางตรงในระดับอวัยวะไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดความเครียดอันใหม่ขึ้น จึงต้องมีการปรับตัวขึ้นอีก และเป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ที่สัมพันธ์กับความเครียดครั้งแรก ดังนั้น S-A Cycle จึงดำเนินต่อไป (Sexton and Hyland. 1979 อ้างใน จันทร์จิรา ภูเกศทอง. 2537)

2.3.3 ทฤษฎีของโจอัน ไรเออร์ (Joan Riehl)

ได้กล่าวถึงขบวนการของความเครียด (Stress Process) ไว้ดังนี้คือ เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียด ร่างกายจะเกิดความเครียด ก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนองหรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกายซึ่งเป็นผลจากความเครียด ปฏิกริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียด ในการปรับตัวนั้นผลที่ได้อาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่จะอยู่ระหว่างบวกและลบ ในการที่จะจัดให้เข้ากับความเครียด มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธี เช่น หลีกเลียงหรือป้องกันการเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดให้ลดน้อยลง หรือแก้ไขความเครียดนั้น ๆ

เอเกสสารนั้นเป็นเอเกสสารที่แท้จริงแล้วที่ช่วยในการเรียนรู้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อคุณผู้เห็นใบเขียวระยิบระยับด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียด เพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยกับความเครียด จะได้ระวังตนเอง และเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่งและเติบโตขึ้น ในการเติบโตของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกายซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรง การประสานงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและวิธีการทางการปรับตัวของมนุษย์ ไรเออร์ได้กำหนดลักษณะดัชนีตัวบ่งชี้ของความเครียด (Stress Index) ไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ผลของความเครียด (Stress Quotient) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะ (Specific Stress) และผลรวมของความเครียด (Total Stress) ซึ่งมนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่งมาแล้ว โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่ จากประสบการณ์ในอดีตและยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทานของร่างกาย เป็นต้น

2. สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็นและตามคำบอกเล่า (Objective and Subjective Ratio) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียด ที่วัดได้จากการสังเกตของเรา และความเครียดที่ได้จากคำบอกเล่าหรือแปรความ

3. ความรุนแรงความเข้มข้นของความเครียด (Intensity of Stress) เป็นการแบ่งความเข้มของความเครียดออกเป็นระดับสูง (Severe) ปานกลาง (Moderate) หรือต่ำ (Mild) ถ้าความเครียดสูง ย่อมต้องการความช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลางหรือต่ำย่อมต้องการประคับประคอง การดูแลจึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้น ๆ ต่อความเครียด การเตรียมพร้อมเพื่อปรับให้เข้ากับความเครียด สัดส่วนของความเครียดและทิศทางของความเครียด

4. ขอบเขตของความไม่สมบูรณ์ (Scope of Impact) เป็นการกระจายของความเครียด เช่น เปอร์เซ็นต์ของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลายหรือมีการเปลี่ยนแปลง

5. ความไวในการเกิด (Speed of Impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

6. ระยะเวลาที่เกิด (Duration) ย่อมให้ผลที่เฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแล้วแต่ละบุคคล

ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัวอันเนื่องจากภาวะความเครียด ไรเออร์ได้กำหนดดัชนีชี้ปฏิบัติการของความเครียด (Stress Reaction Index) นำมาประยุกต์ใช้กับภาวะความเครียด และการปรับตัวโดยปฏิบัติการความเครียดที่พบได้คือ

1. การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (Affective Change) เป็นความผิดปกติหรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึกที่จะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์

2. การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (Cognitive Change) เป็นการเปลี่ยนหน้าที่ทางด้านการรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (Psychological Change) เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียดที่ครอบคลุมไปถึงการตอบสนองหรือการแสดงออก ซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อ ประสาท การทำงานของเซลล์และการเปลี่ยนแปลงทางเคมีที่มีต่อภาวะความเครียดทางชีววิทยา และทางจิตใจ

4. การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (Activity Change) เป็นการตอบสนองของร่างกายทำให้เกิดพฤติกรรม 6 อย่าง ซึ่งสามารถจะสังเกตหรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางด้านความไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงการรับรู้ต่อความจริงบิดเบือนไป (นงคราญ ภาสุก. 2535)

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงาน

ความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงาน เป็นปฏิกิริยาในทางลบ ที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการในงานมีมากเกินไป ความสามารถในการจัดการของบุคคลนั้นยังไม่เพียงพอ และเกิดจากสาเหตุอื่นในสถานที่ทำงาน เช่น ความรู้สึกลัวตัวเองไม่ดีพอต่องาน หรือ สภาพในที่ทำงานไม่ดี

การมีความกดดันในที่ทำงานบ้างเป็นสิ่งที่ดี เนื่องจากจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และเตรียมพร้อมสำหรับสิ่งที่ท้าทาย หรือการกระทำต่างๆที่อาจเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าความกดดันและความต้องการมีมากเกินไป ก็จะทำให้เกิดความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงานขึ้นได้ ซึ่งความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงานสามารถเกิดได้จากหลายสาเหตุ โดยที่พนักงานอาจรู้สึกว่าการอยู่ได้แรงกดดันจากงาน เนื่องจาก ปริมาณของงาน กำหนดการวันเสร็จสิ้นของงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน หรือแม้กระทั่งเพื่อนร่วมงาน

อาการของ ความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงาน ได้แก่ รู้สึกไม่สามารถรับมือกับความเครียดได้ ไม่สามารถควบคุมสมาธิ ขาดความมั่นใจ ขาดแรงจูงใจ ขาดความรับผิดชอบ ผิดหวังกับตัวเอง และพนักงานอาจมีปฏิกิริยาทางด้านอารมณ์มากไป เช่น ร้องไห้ หรืออ่อนไหวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ หงุดหงิด หรือ โกรธง่าย รู้สึกพ่ายแพ้ อารมณ์เปลี่ยนแปลง หรืออาจมีอาการทางด้านร่างกายร่วมด้วย ได้แก่ ท้องเสียหรือท้องผูก อาหารไม่ย่อย ปวดศีรษะ เจ็บหน้าอก ปวดข้อ ปวดหลัง และทำให้พฤติกรรมของพนักงานเปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ กินอาหารมากขึ้นหรือน้อยลง นอนหลับมากเกินไปหรือน้อยเกินไป แยกตัวเองจากสังคม ดื่มเหล้า สูบบุหรี่หรือใช้ยาเสพติด เพื่อผ่อนคลาย เมื่อพนักงานมีความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงานจะพบว่ามีอาการดังนี้ มักจะเร่งรีบในการทำสิ่งต่าง ๆ ไม่หยุดพัก หรือลืมนับประทานอาหารเที่ยง นำงานมาทำที่บ้าน ไม่มีเวลาออกกำลังกาย หรือพักผ่อนหย่อนใจ ใช้เวลาอยู่กับครอบครัวน้อยลง ไม่ใช้วันหยุดพักผ่อนที่มีทั้งหมด ทำงานหนักเป็นเวลาหลายชั่วโมง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามการศึกษาของ มูลนิธิเพื่อการทำงาน (The work foundation) พบว่าหนึ่งในสามของผู้ชายเห็นตรงกันว่า ความต้องการของงานที่มาก ๆ ได้รับกวนชีวิตส่วนตัว และผู้ชายหนึ่งในสี่รู้สึกว่าตนเองทะเลาะคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับครอบครัว

สาเหตุของความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่ดี เช่น มีเสียงรบกวน หรือ แสงสว่างไม่เพียงพอ ทำงานติดต่อกันเป็นเวลาหลายชั่วโมง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีหน้าที่ที่ต้องทำ มากไป หรือน้อยไป ขาดการควบคุมสภาพแวดล้อมของที่ทำงานไม่เห็นถึงคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ภายใต้แรงกดดัน เมื่อถึงกำหนดวันสุดท้ายของงานนั้น ๆ

พนักงานอาจรู้สึกเครียดถ้าได้ทำงานที่ ไม่ตรงกับทักษะ ความสามารถหรือความคาดหวังของตนเอง ซึ่งบางครั้ง ไม่ได้มีแค่สาเหตุเดียวที่ทำให้เกิดความเครียดที่สัมพันธ์กับงาน อาจเกิดจากปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่สะสมมากขึ้นตามระยะเวลาได้อีกด้วย

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณก อ่อนคำภา (2546) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทแอคเซลเลนท์ แมนูแฟจเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้กลุ่มพนักงานปฏิบัติการสายการผลิต จำนวน 186 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานปฏิบัติการสายการผลิตอยู่ในระดับต่ำ เมื่อแยกวิเคราะห์หลายด้านพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการของพนักงานปฏิบัติการสายการผลิตมีความสัมพันธ์ผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฐาปนีย์ วงศ์อินตา (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า โดยภาพรวมพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปูมีความเครียดในระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ หน่วยงานที่สังกัด สุขภาพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในบริษัทแตกต่างกันไม่ทำให้มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานโรงงาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นววรรณ จันทรัชิต (2550) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้กลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 346 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T test ค่า F test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส และกลุ่มงาน มีความเครียดในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คูสิต มหันตระกูล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตน้ำอัดลมของบริษัทฯ ในกลุ่มสากล โดยสุ่มตัวอย่าง 120 คน จากพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตน้ำอัดลมของบริษัทฯ ในกลุ่มสากล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญจากปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญจากปัจจัยทางชีวภาพ ทางกายภาพ และด้านระบบความปลอดภัย ผลการเปรียบเทียบความเครียดโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้พนักงานมีความเครียดต่างกัน และปัจจัยสภาพการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในเชิงลบในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมศักดิ์ วัจเยี่ยมเสริมสุข (2554) ทำการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน กสท จากสำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก จำนวน 353 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นใจใจขโมยไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T test แบบ Independent – samples t - test ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ และสำนักงานบางรักโดยรวมอยู่ในระดับมาก และทั้งสองสำนักงานมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านงานส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งเน้นสำรวจข้อเท็จจริงต่างๆเกี่ยวกับบุคคล สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่เศรษฐกิจ 11 เขต ได้แก่ ปทุมวัน บางรัก สาทร บางคอแหลม ยานนาวา คลองเตย วัฒนา พระโขนง สวนหลวง บางนา และประเวศ

2. ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากร จึงทำการคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณสูตร (Cochran, 1953) ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

d = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้น

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (Z score) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 คือ $\alpha=0.05$ หรือ $1-\alpha/2$ การเปิดค่า $Z=0.975$ ได้ค่าที่ 1.96

P = สัดส่วนของประชากรในการสนใจงานวิจัยในที่นี้กำหนดให้เท่ากับ ร้อยละ 50

Q = สัดส่วนของประชากรที่ไม่สนใจการศึกษางานวิจัย = $1-p$

$$n = \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$= 384.6 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ = 385 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป บัณฑิตส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยสภาพการทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางชีวภาพ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นการวัดที่กำหนดมาตราวัดตามแบบ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยเป็นข้อความเชิงบวกมาตรวจ และให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามดังนี้ คือ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

สำหรับการวิเคราะห์และแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตดังกล่าว โดยนำผลรวมของแต่ละคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เพื่อแบ่งระดับความคิดเห็นไว้ 5 ระดับ คือ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541)

	ระดับความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.00 – 1.80	
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	เห็นด้วยน้อย
1.81 – 2.60	
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	เห็นด้วยปานกลาง
2.61 – 3.40	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามใช้สำหรับประเมินความเครียด ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอาการหรือความรู้สึกต่าง ๆ ของพนักงานในรอบ 1 เดือน ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2550) คือ

บ่อยมากที่สุด	หมายถึง	มีอาการทุกวันหรือเกือบทุกวัน
บ่อยมาก	หมายถึง	มีอาการ 2 – 3 ครั้งต่ออาทิตย์
บ่อย	หมายถึง	มีอาการ 1 ครั้งต่ออาทิตย์
นานๆครั้ง	หมายถึง	มีอาการ 2 – 3 ครั้งต่อเดือน
เกือบไม่มีเลย	หมายถึง	มีอาการ 1 ครั้งต่อเดือน หรือไม่เคยมีอาการเลย

มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความบ่อยครั้งของอาการ	ระดับคะแนน
บ่อยมากที่สุด	5
บ่อยมาก	4
บ่อย	3
นานๆครั้ง	2
เกือบไม่มีเลย	1

จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกด้วยค่าสถิติคะแนนเฉลี่ย มีเกณฑ์ในการแปลความหมายดังต่อไปนี้

ระดับ 0 – 23 คะแนน	หมายถึง	มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 24 – 41 คะแนน	หมายถึง	มีความเครียดในระดับปานกลาง
ระดับ 42 – 61 คะแนน	หมายถึง	มีความเครียดในระดับสูง
ระดับ 62 คะแนนขึ้นไป	หมายถึง	มีความเครียดในระดับรุนแรง

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือผู้ศึกษา ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source of Data) ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานครในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ 11 เขต ได้แก่ ปทุมวัน บางรัก สาทร บางคอแหลม ยานนาวา คลองเตย วัฒนา พระโขนง สวนหลวง บางนา และประเวศ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source of Data) ข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าซึ่งไม่ได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยตรง แต่เก็บรวบรวมจากแหล่งอื่น ๆ เช่น เอกสารวิชาการ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร เว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลประกอบการวิจัย

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างในการเลือกสุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทที่จะเป็นตัวอย่างสำหรับเก็บข้อมูล โดยเลือกพื้นที่สำหรับการเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่กรุงเทพใต้ ซึ่งประกอบด้วย 11 เขตเศรษฐกิจ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. เลือกสถานที่ที่จะทำการเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บตามสถานที่ทำงาน ห้างสรรพสินค้าที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยู่อักในกรุงเทพมหานครทั้ง 11 เขต ได้แก่

1.1 เขตปทุมวัน	เก็บแบบสอบถามที่	ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน
1.2 เขตบางรัก	เก็บแบบสอบถามที่	ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน สาขาบางรัก
1.3 เขตสาทร	เก็บแบบสอบถามที่	บริษัท ทีวีทีออปนีอิต โปรดัคชั่น จำกัด
1.4 เขตบางคอแหลม	เก็บแบบสอบถามที่	บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน)
1.5 เขตยานนาวา	เก็บแบบสอบถามที่	บริษัท อีลิท คอนซัลตติ้ง จำกัด
1.6 เขตคลองเตย	เก็บแบบสอบถามที่	บริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน)
1.7 เขตวัฒนา	เก็บแบบสอบถามที่	บริษัท ยูเอ็ฟเอ็ม ฟู้ดเซ็นเตอร์ จำกัด
1.8 เขตพระโขนง	เก็บแบบสอบถามที่	บริษัท มาร์เก็ตติ้งไคร์ว เวิร์ลด์ไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด
1.9 เขตสวนหลวง	เก็บแบบสอบถามที่	ห้างหุ้นส่วนจำกัดทองฉัตรท้าว
1.10 เขตบางนา	เก็บแบบสอบถามที่	ห้างสรรพสินค้าเมกาบางนา
1.11 เขตประเวศ	เก็บแบบสอบถามที่	บริษัท สเปซ มีเดีย จำกัด

2. สุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) คือ เขตละ 35 คน ($385 \div 11$) รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 385 คน

3. สุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) คือ เลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชน ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 385 ชุด ทำการวิเคราะห์โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน นำเสนอข้อมูลในแต่ละข้อด้วยการแจกแจงความถี่ร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2,3,4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบัญชีสภาพการทำงาน บัญชีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบัญชีสภาพการทำงาน ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และบัญชีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation) เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้โดยเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันและทิศทางความสัมพันธ์ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจคือ ถ้าค่า Sig. ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปมากกว่าค่าอัลฟาที่กำหนดคือ 0.01 จะถือว่ายอมรับสมมติฐาน ซึ่งหมายถึงตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม แต่ถ้าค่าที่คำนวณได้น้อยกว่าค่าอัลฟาที่กำหนดคือ 0.01 จะปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน โดยผลการศึกษาครั้งนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานกับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ ได้จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน ซึ่งผลการศึกษาแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

4.1.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.8 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.2 เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่ได้ทำการสำรวจส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำสำนักงาน จึงทำให้มีพนักงานเพศหญิงมากกว่า (ตารางที่ 4.1)

4.1.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ อายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.6 และอันดับที่สามคือ ช่วงอายุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.8 แสดงให้เห็นว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งหนึ่งมีอายุไม่เกิน 35 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงาน และเริ่มเข้ามาทำงานตั้งแต่จบการศึกษาปริญญาตรี โดยทันที (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	151	39.2
หญิง	234	60.8
รวม	385	100.0

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	57	14.8
25 - 35 ปี	210	54.5
36 - 45 ปี	87	22.6
มากกว่า 45 ปี	31	8.1
รวม	390	100.0

4.1.3 สถานภาพ

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 76.7 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 28.3 เนื่องจากยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ซึ่งทำให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงตามไปด้วยไม่ว่าจะเป็นเรื่องของชีวิตความเป็นอยู่ โดยเฉพาะหนุ่มสาวสังคมทำงาน จะทุ่มเทให้กับการทำงานหาเงินเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต จึงทำให้คนส่วนใหญ่แต่งงานช้าและมีสถานภาพโสด (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	257	76.7
สมรส	109	28.3
หม้าย/หย่าร้าง	17	4.4
แยกกันอยู่	2	0.5
รวม	390	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.1 ถัดมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.5 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	52	13.5
ปริญญาตรี	271	70.4
ปริญญาโท	62	16.1
รวม	385	100.0

4.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาคือมีประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.2 อันดับสามมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.4 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	90	23.4
3 – 6 ปี	93	24.2
7 – 10 ปี	84	21.8
มากกว่า 10 ปี	118	30.6
รวม	385	100.0

4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.9 และอันดับสามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.2 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในสัดส่วนที่น้อยที่สุด คือรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.8 (ตารางที่ 4.6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	26	6.8
10,001 - 20,000 บาท	147	38.2
20,001 - 30,000 บาท	115	29.9
มากกว่า 30,000 บาท	97	25.2
รวม	390	100.0

4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อม ในสถานที่ทำงาน และระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

4.2.1 ปัจจัยสภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพการทำงาน จำแนกตามลักษณะงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ และค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

1. ด้านความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ในด้านลักษณะงาน พบว่า โดยภาพรวมแล้วพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานในด้านลักษณะงานในระดับน้อย โดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.53

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานเป็นรายข้อพบว่า งานที่ทำในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ ไม่ซ้ำซาก จำเจ และงานที่ต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.83 และ 2.82 ตามลำดับ ส่วนงานที่ไม่ต้องเสี่ยงอันตราย งานที่ทำมีความมั่นคง งานที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถ และงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำหายความรู้ ความสามารถ ชำนาญ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.44, 2.44, 2.36 และ 2.33 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.7)

2. จากการศึกษาค้นคว้า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยสภาพการทำงานในด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รับผิดชอบ โดยภาพรวมแล้วพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในระดับน้อย โดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยสภาพการทำงานด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นรายข้อพบว่า ปริมาณงานในความรับผิดชอบ มีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.68 ส่วนการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนในแผนกอย่างชัดเจน การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างอิสระ การได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ และการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.60, 2.59, 2.50 และ 2.15 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.7 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
งานที่ทำในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ ไม่ซ้ำซากจำเจ	2.83	0.97	ปานกลาง
งานที่ต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญ	2.82	0.97	ปานกลาง
งานที่ไม่ต้องเสี่ยงอันตราย	2.44	1.10	น้อย
รู้สึกว่างงานที่ทำมีความมั่นคง	2.44	0.98	น้อย
งานที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถ	2.36	0.77	น้อย
งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถ	2.33	0.89	น้อย
รวม	2.53	0.91	น้อย

3. ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยสภาพการทำงานในด้านลักษณะงาน พบว่าโดยภาพรวมแล้วพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง มีรายละเอียดดังนี้ บริษัทที่มีระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม พนักงานมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น บริษัทสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดริเริ่ม และได้แสดงฝีมือในการทำงานอย่างอิสระ และพนักงานมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.19, 3.13, 3.10, 2.84 และ 2.47 ตามลำดับ ทำให้ค่าเฉลี่ยของของคะแนนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 (ตารางที่ 4.9) สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ปริมาณงานในความรับผิดชอบมีความเหมาะสม	2.68	0.87	ปานกลาง
ในแผนกมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน	2.60	1.02	น้อย
สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างอิสระ	2.59	0.91	น้อย
เมื่อมีปัญหาในการทำงาน สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเบื้องต้นได้	2.50	0.95	น้อย
ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในหน้าที่อย่างเต็มที่	2.15	0.75	น้อย
รวม	2.50	0.90	น้อย

ตารางที่ 4.9 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
บริษัทมีระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม	3.19	1.00	ปานกลาง
มีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	3.13	1.04	ปานกลาง
บริษัทสนับสนุนให้ศึกษาต่อ	3.10	1.11	ปานกลาง
บริษัทเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มและได้แสดงฝีมือในการทำงานอย่างอิสระ	2.84	0.99	ปานกลาง
มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน	2.74	1.04	ปานกลาง
รวม	3.00	1.03	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยสภาพการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมแล้วพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.03

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยสภาพการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นรายข้อพบว่า บริษัทที่ทำงานอยู่มีสวัสดิการดีกว่าบริษัทอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ บริษัทมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.14, 3.05 และ 2.90 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
บริษัทที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีสวัสดิการดีกว่าบริษัทอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน	3.14	1.04	ปานกลาง
เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ	3.05	1.04	ปานกลาง
บริษัทมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม	2.90	0.99	ปานกลาง
รวม	3.03	1.02	ปานกลาง

5. ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยสภาพการทำงานพบว่า โดยภาพรวมแล้วพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.76 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยสภาพการทำงานในด้านปัจจัยสภาพการทำงานเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.03, 3.00 และ 2.53 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.50 (ตารางที่ 4.11)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.03	1.02	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	3.00	1.03	ปานกลาง
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	2.53	0.91	น้อย
ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	2.50	0.90	น้อย
รวม	2.76	0.96	ปานกลาง

4.2.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน จำแนกตามลักษณะทางกายภาพ และลักษณะทางชีวภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1. จากการศึกษพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานตามลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานตามลักษณะทางกายภาพในระดับน้อย โดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.39

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานตามลักษณะทางกายภาพเป็นรายข้อ พบว่าสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี ทำให้รู้สึกสบาย ไม่อึดอัด มีความสะอาดเพียงพอ อุณหภูมิที่ทำงานมีความเหมาะสม ปราศจากเสียงดังรบกวน จากภายในอาคาร ปราศจากเสียงดังรบกวนจากภายนอกอาคาร แสงสว่างขณะทำงานมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.54, 2.44, 2.43, 2.42 และ 2.28 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.12)

2. จากการศึกษพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานตามลักษณะทางชีวภาพ โดยภาพรวมแล้วพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานตามลักษณะทางชีวภาพในระดับน้อย โดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.57

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานตามลักษณะทางชีวภาพ เป็นรายข้อพบว่า พนักงานได้รับการดูแลเอาใจใส่สุขภาพจากบริษัทอย่างเพียงพอ ได้รับอุปกรณ์ป้องกันอันตรายอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.74 และ 2.66 ตามลำดับ ส่วนการไม่มีพนักงานที่เจ็บป่วยเป็นโรคอันเนื่องจากสภาพการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริเวณสถานที่ทำงานไม่มีสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.50 และ 2.41 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.12 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานตามลักษณะทางกายภาพ ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ในสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี ทำให้รู้สึกสบาย ไม่อึดอัด	2.54	0.94	น้อย
สถานที่ทำงานมีความสะอาดเพียงพอ	2.44	0.81	น้อย
อุณหภูมิที่ทำงานมีความเหมาะสม ไม่ร้อน หรือเย็นมากเกินไป	2.43	0.87	น้อย
สถานที่ทำงานปราศจากเสียงดังรบกวน จากภายในอาคาร	2.42	0.85	น้อย
สถานที่ทำงานปราศจากเสียงดังรบกวน จากภายนอกอาคาร	2.28	0.83	น้อย
แสงสว่างขณะทำงานมีความเหมาะสม ไม่ มืดหรือสว่างมากเกินไป	2.28	0.81	น้อย
รวม	2.39	0.85	น้อย

3. ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยภาพรวมแล้วพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานในระดับน้อย โดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.48

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานทั้งลักษณะทางชีวภาพ และลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.57 และ 2.39 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

4. จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีลักษณะอาการพฤติกรรม หรือความรู้สึกที่แสดงถึงความเครียด โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 1.96

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาการปวดเมื่อยคอและหลัง หรือบั้นเอว ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.66 ส่วนอาการตื่นนอนตอนเช้ารู้สึกเพลียและหมดแรง แม้ว่าจะได้นอนตามปกติ นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ รู้สึกตื่นเต้นขาดความมั่นใจ เมื่อต้องพูดหรือการดำเนินงานใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำบางสิ่งบางอย่าง ต้องทำอะไรอย่างซ้ำๆ เพื่อไม่ให้มีความผิดพลาด หงุดหงิดและโกรธง่าย ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้งสองข้าง รู้สึกตื่นตัวง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย รู้สึกไม่มีความสุข เมื่ออาหาร วิตกกังวลมากเกินไปในเรื่องเล็กน้อย ปวดหัวอย่างรุนแรง กลุ่มตัวอย่างมีอาการน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.53, 2.21, 2.20, 2.18, 2.09, 2.07, 2.03, 2.00, 1.94 และ 1.85 ตามลำดับ ส่วนความรู้สึกกระสับกระส่าย หรือกระวนกระวายใจ ไม่มีสมาธิ หรือไม่สามารควบคุมตัวเองได้ กลัวและตื่นเมื่อเข้าใกล้หรือมองเห็นผู้บังคับบัญชา ไม่อยากพบปะผู้คน หัวใจเต้นเร็วหรือแรงมากกว่าปกติ หมดหวังในชีวิต หายใจเร็ว หอบ หรือใจสั่น และรู้สึกว่าตัวเองไม่มีคุณค่า กลุ่มตัวอย่างมีอาการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 1.81, 1.80, 1.75, 1.62, 1.58, 1.53 และ 1.44 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.13 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานตามลักษณะทางชีวภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ลักษณะทางชีวภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
พนักงานได้รับการดูแลเอาใจใส่สุขภาพจากบริษัทอย่างเพียงพอ	2.74	0.91	ปานกลาง
พนักงานได้รับอุปกรณ์ป้องกันอันตรายอย่างเหมาะสม	2.66	0.91	ปานกลาง
ไม่มีพนักงานที่เจ็บป่วยเป็นโรคอันเนื่องจากสภาพการทำงาน	2.50	0.93	น้อย
ท่านรู้สึกว่าบริเวณสถานที่ทำงานไม่มีสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	2.41	0.85	น้อย
รวม	2.57	0.87	น้อย

ตารางที่ 4.14 ระดับของความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ลักษณะทางชีวภาพ	2.57	0.87	น้อย
ลักษณะทางกายภาพ	2.39	0.85	น้อย
รวม	2.48	0.86	น้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่แสดงถึงความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความบ่อย ของอาการ
ปวดเมื่อยคอและหลัง หรือบั้นเอว	2.66	1.04	ปานกลาง
ตื่นนอนตอนเช้ารู้สึกเพลียและหมดแรง แม้ว่าจะได้นอนตามปกติ	2.53	1.03	น้อย
นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ	2.21	0.91	น้อย
ตื่นตื่น ขาดความมั่นใจ เมื่อต้องพูดหรือ ทำบางสิ่งบางอย่าง	2.21	0.82	น้อย
ต้องทำอะไรอย่างช้าๆ เพื่อไม่ให้มีความผิดพลาด	2.20	0.82	น้อย
หงุดหงิดและโกรธง่าย	2.18	0.92	น้อย
ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้งสองข้าง	2.09	0.89	น้อย
ตื่นตื่นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	2.07	0.75	น้อย
ไม่มีความสุข	2.03	0.83	น้อย
เบื่ออาหาร	2.00	0.93	น้อย
วิตกกังวลมากเกินไปในเรื่องเล็กน้อย	1.94	0.81	น้อย
ปวดหัวอย่างรุนแรง	1.85	0.86	น้อย
กระสับกระส่าย หรือกระวนกระวายใจ	1.81	0.80	น้อยที่สุด
ไม่มีสมาธิ หรือไม่สามารถควบคุมตัวเองได้	1.80	0.80	น้อยที่สุด
กลัวและสั่นเมื่อเข้าใกล้หรือมองเห็น ผู้บังคับบัญชา	1.75	0.81	น้อยที่สุด
ไม่อยากพบปะผู้คน	1.62	0.79	น้อยที่สุด
หัวใจเต้นเร็วหรือแรงมากกว่าปกติ	1.62	0.62	น้อยที่สุด
หมดหวังในชีวิต	1.58	0.72	น้อยที่สุด
หายใจเร็ว หอบ หรือใจสั่น	1.53	0.62	น้อยที่สุด
รู้สึกว่าตัวเองไม่มีคุณค่า	1.44	0.73	น้อยที่สุด
รวม	1.96	0.82	น้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 การวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือมีความเครียดอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 36.2 ถัดมาคือมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.3 (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ระดับความเครียด

ระดับความเครียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย	9	2.3
มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง	232	60.3
มีความเครียดอยู่ในระดับสูง	139	36.2
มีความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง	5	1.2
รวม	385	100.0

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยสภาพการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.207 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านลักษณะงานด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 4.17)

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานกับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.285 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และสภาพแวดล้อมทางชีวภาพมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานและระดับความเครียดของพนักงาน
บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value
ด้านบทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบ	0.207	0.000**
ด้านลักษณะงาน	0.180	0.000**
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	0.155	0.002**
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.130	0.011
รวม	0.207	0.000**

** หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและระดับความเครียด
ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value
ทางชีวภาพ	0.289	0.000**
ทางกายภาพ	0.224	0.000**
รวม	0.285	0.000**

** หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน สรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงานประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยสภาพการทำงานในด้านปัจจัยสภาพการทำงานเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย

2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานประกอบด้วย ข้อมูลทางด้านกายภาพ และข้อมูลทางด้านชีวภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานทั้งลักษณะทางชีวภาพ และลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย

3. ข้อมูลที่เกี่ยวกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่แสดงถึงความเครียด โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาการปวดเมื่อยคอและหลัง หรือบั้นเอว ในระดับปานกลาง ส่วนอาการตื่นนอนตอนเช้ารู้สึกเพลียและหมดแรง แม้ว่าจะได้นอนตามปกติ นอนไม่หลับ เพราะคิดมากหรือกังวลใจ รู้สึกตื่นเต้น ขาดความมั่นใจเมื่อต้องพูดหรือทำบางสิ่งบางอย่าง ต้องทำอะไรอย่างซ้ำๆ เพื่อไม่ให้มีความผิดพลาด หงุดหงิดและโกรธง่ายปวดหัวข้างเดียวหรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของโรงเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นแจ้งแจ้งขอให้นำเอกสารนี้ไปใช้
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปวดขมับทั้งสองข้าง ตื่นตื่นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ไม่มีความสุข เบื่ออาหาร วิตกกังวล มากเกินไปในเรื่องเล็กน้อย ปวดหัวอย่างรุนแรง กลุ่มตัวอย่างมีอาการน้อย ส่วนความรู้สึก กระสับกระส่าย หรือกระวนกระวายใจ ไม่มีสมาธิ หรือไม่สามรถควบคุมตัวเองได้ รู้สึกกลัว และสั่นเมื่อเข้าใกล้หรือมองเห็นผู้บังคับบัญชา ไม่อยากพบปะผู้คน หัวใจเต้นเร็วหรือแรงมากกว่าปกติ หมดหวังในชีวิต มีอาการหายใจเร็ว หอบ หรือใจสั่น และรู้สึกว่าตัวเองไม่มีคุณค่า กลุ่มตัวอย่าง มีอาการน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับความเครียดที่ส่งผล ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยสภาพการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.207 เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านพบว่าด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน กับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับระดับความเครียด ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.285 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางชีวภาพมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแม้ว่าระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่จะ อยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่าปัจจัยสภาพการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นบริษัทจึงควรตระหนักถึงปัญหาเหล่านี้ และ ควรหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงาน และเป็นเกราะ ป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดในระดับที่สูงขึ้น อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร ซึ่งแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ป้องกัน เพื่อให้พนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ บริษัทควรมีการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

เช่น ด้านการค่า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานในระดับปานกลาง เพื่อให้มีการยกระดับความคิดเห็นของพนักงานให้สูงขึ้น องค์กรควรปรับปรุงแก้ไขปัจจัยด้านลักษณะงานให้เหมาะสมกับพนักงานทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1.1 ควรจัดให้มีปริมาณงานที่เหมาะสมโดยอาจมีการนำแนวคิดด้านการออกแบบงาน (Job Design) เข้ามาช่วยเพื่อให้ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของพนักงาน และควรจัดให้มีระยะเวลาในการทำงาน และเวลาหยุดพักให้เหมาะสมซึ่งอาจดำเนินการเพิ่มเวลาพักในช่วงสั้น ๆ เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน

1.2 ควรมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถ ประสบการณ์ และศักยภาพต่าง ๆ ของพนักงาน กำหนดลักษณะรายละเอียดงานของแต่ละงานให้ชัดเจนและจัดคนให้เหมาะสมกับงานนั้น ๆ

2. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในระดับน้อย องค์กรควรให้ความสนใจในการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหากลุ่มนี้สามารถปฏิบัติได้ดังนี้

2.1 ควรมีการแบ่งหน้าที่ตามความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย แนวทางปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบด้วย

2.2 ควรมีการใช้ระบบการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ ๆ ทำให้พนักงานลดความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานประจำ และความรู้สึกรู้ว่างานที่ทำซ้ำซาก จำเจ ซึ่งการหมุนเวียนงานนอกจากจะทำให้พนักงานรู้สึกตื่นเต้น และกระตือรือร้นกับการเรียนรู้งานใหม่แล้ว ยังเป็นส่วนหนึ่งของแผนฉุกเฉินในการสร้างความมั่นคงในการทดแทนอัตรากำลังของพนักงาน

2.3 ควรจัดให้มีการปฐมนิเทศให้กับพนักงานใหม่เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ทั้งกฎระเบียบ หน่วยงาน หน้าที่กรงาน ภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รับทราบ เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีและลดความวิตกกังวลในการทำงาน

3. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ในระดับปานกลาง เพื่อให้มีการยกระดับความคิดเห็นของพนักงานให้สูงขึ้น องค์กรสามารถดำเนินการได้ดังนี้

3.1 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถ ความคิดริเริ่มในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนไว้เพื่อใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปยังเว็บไซต์อื่นใด
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 ควรสนับสนุนให้พนักงานที่มีความสามารถได้ทำงานในตำแหน่งงานที่เหมาะสม และมีระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม

3.3 ควรเปิดโอกาสโดยการคัดเลือกพนักงานภายในองค์กรเข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นแทนการรับพนักงานจากภายนอกองค์กร โดยการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

4. ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ถึงแม้ผลการศึกษาจะพบว่าพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง และไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แต่เพื่อเป็นการทำให้พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยและให้ความร่วมมือมากขึ้น องค์กรสามารถดำเนินการได้ตามแนวความคิดเรื่องสวัสดิการของคุณอาร์ เพชรสุค และคุณชัยยุทธ ชวลิตนิธิกุล ได้ดังนี้

4.1 ควรจัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานอย่างเหมาะสม เช่น การจัดรถรับ – ส่งสำหรับพนักงาน การทำประกันชีวิต ประกันสุขภาพ สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคงในการทำงาน

4.2 ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา รวมถึงน้ำดื่ม และห้องพักผ่อนหรือห้องพยาบาล เป็นต้น

4.3 การจัดให้พนักงานทำกิจกรรมร่วมกับบริษัท เช่น กิจกรรมสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงาน

5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานทั้งในด้านกายภาพและชีวภาพมีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มระดับความคิดเห็นให้พนักงานมีความรู้สึกดีในการทำงานมากขึ้น องค์กรควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงานให้เหมาะสม สะอาดเรียบร้อย การจัดวางอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้งาน รวมทั้งดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์การทำงานให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมที่จะใช้งาน ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้สามารถระบายอากาศได้ดีขึ้น ลดเสียงรบกวนทั้งจากภายในและภายนอกอาคาร เพิ่มแสงสว่างให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และนอกจากนี้องค์กรยังควรดูแลไม่ให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและร่างกายของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการทำงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายในเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษารุ่นต่อไปควรมีการศึกษาด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้นอีก อาทิ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสังคม ซึ่งถือเป็นสภาพแวดล้อมนอกองค์กร เพื่อให้กรอบแนวคิดในการวิจัยมีความหลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานข้าราชการในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการสภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอาจมีผลต่อความเครียดแตกต่างกัน

3. ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบของความเครียด เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กรกนก อ่อนคำภา. 2546. “ความเครียดในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทแอคเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2552. **ดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับสมบูรณ์ ปี 2550.**

เข้าถึง โดย : <http://www.dmh.go.th/test/thaihapnew/asheet.asp?qid=1>.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2539. **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จันทร์จิรา ภูเกษทอง. 2537. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม”.

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชัยยุทธ ชวลิตนิธิกุล. 2532. **ความปลอดภัยในการทำงาน.** กรุงเทพฯ: บริษัท เมฆาเพรส จำกัด.

ชิน โอสถ หัสบำเรอ. 2525. **อารมณ์ความเครียดหรือความเครียด.** กรมประชาสัมพันธ์. 31 (มกราคม - กุมภาพันธ์ 2531): 75 - 77

ชูศรี วงษ์รัตน์. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดุสิต มหันตระกูล. 2552. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตน้ำอัดลมของบริษัทฯ ในกลุ่มสากล”. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

दनัย แจ่มนุษ. 2551. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของบริษัทฯ ในกลุ่มสมบูรณ์”. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ฐาปนี วังอินตา. 2548. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตนิคมบางปู”. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 ชนคด ชาญอมรเศรษฐ. 2539. การจัดการความเครียดและการปรับปรุงผลผลิตในสถานที่ทำงาน.

การบริหารคน. 2(พฤษภาคม – สิงหาคม 2539): 37-39

นงคราญ ผาสุก. 2535. หลักการพยาบาลจิตเวช. กรุงเทพมหานคร : สุพรการพิมพ์

นภวรรณ จันทร์ชิต. 2550. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน

บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. กาศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บริษัท บupa ประกันสุขภาพ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). 2558. ความเครียดที่เกิดจากการ

ทำงาน. เข้าถึงโดย : [http://www.bupa.co.th/th/corporate/healthwellbeing/detail.aspx](http://www.bupa.co.th/th/corporate/healthwellbeing/detail.aspx?tid=49#.VZOxGvmqqko)

?tid=49#.VZOxGvmqqko

เบญจมาศ สุขศรีเพ็ง. 2550. ทฤษฎีระบบของนิวแมน. เข้าถึงโดย : [https://www.gotoknow.org/](https://www.gotoknow.org/posts/115761)

posts/115761

พวงรัตน์ มณีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7

กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร

โรงพยาบาลสวนปรุง. 2553. แบบประเมินความเครียด. เข้าถึงโดย : [www.watpon.com/test/](http://www.watpon.com/test/serioustest.htm)

serioustest.htm

ลออ หุดากูร. 2522. ชรรถมนษณ์ : หลักร่วมในแนวใหม่สำหรับพยาบาล ตอนที่ 2. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล

วิเชียร เกตุสิงห์. 2541. การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช

สมศักดิ์ วังเยี่ยมเสริมสุข. 2554. การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยงานที่ส่งผลต่อความเครียดและ

พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท

โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). กาศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. รายงานสถิติจำนวนประชากร

และบ้าน รายจังหวัด รายอำเภอ และรายตำบล ณ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2555. เข้าถึงโดย :

http://203.155.220.230/info/esp/population_Dec55.htm.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- อมรากุล อินโชนานนท์. 2532. “ความเครียดในการปฏิบัติงาน”. น.32 - 34. สุขภาพจิต 12.
 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา
- อารี เพชรผุด. 2536. **สภาพการทำงานและองค์ประกอบด้านบุคคล**. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์
- Brown, A.W and D.J. Moberg. 1980. **Organization Thoery and Managemant : A Macro Approach**. New York : John Wiley and Sons
- Blum, M.L. and Taylor, James C. **Industrial Psychology**. New York : Harper and Row Publisher, 1968.
- Cobb, S. 1976. **Social support as a moderator of life stress**. Psychosomatic Medicine, 495 (5) :
 11 - 28.
- Cochran, W.G. 1953. **Sampling Techniques**. Experimental Designs, New York.
- Luckman, J. and Sorensen K.C. 1979. **Basic Nursing : A Psychological Approach**. Philadelphia :
 WB.Sauders Col.,
- Macmillan, P. and Schultz D.P 1982. **Psychology and Industry Today**. An Introduction and
 Organizational. 2 (April 1982) : 444 - 446
- Olinda, J. 2012. “The impact of a bereavement intervention on levels of grief in women
 who experience pro – twenty week loss.” [Online]. Available from: [http://www.stti.iupui.edu/
 pp07/congress10/johnson_o.pdf](http://www.stti.iupui.edu/pp07/congress10/johnson_o.pdf).
- Reithz. and Joseph H. 1984. **Behavior in Organizations**. Revised ed. Homewood, Illinois : Richard
 D.Irwin.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร”

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ได้จากการสอบถามจะนำไปใช้ประกอบการศึกษาของนักศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1) หญิง

2) ชาย

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 25 ปี

2) 25 – 35 ปี

3) 36 – 45 ปี

4) มากกว่า 45 ปี

3. สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) หม้าย/หย่าร้าง

4) แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท

4) ปริญญาเอก

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

1) ต่ำกว่า 3 ปี

2) 3 - 6 ปี

3) 7 – 10 ปี

4) มากกว่า 10 ปี

6. รายได้ต่อเดือน

1) ไม่เกิน 10,000 บาท

2) 10,001 – 20,000 บาท

3) 20,001 – 30,000 บาท

4) มากกว่า 30,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงาน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ในช่อง <input type="checkbox"/> พิจารณาให้ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกรของท่านมากที่สุด

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. ด้านลักษณะงาน					
1.1) งานที่ท่านทำไม่ต้องเสียอันตราย					
1.2) งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ					
1.3) งานที่ทำเหมาะสมกับคุณลักษณะและความสามารถของท่าน					
1.4) งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ ไม่ซ้ำซากจำเจ					
1.5) งานที่ท่านทำต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญ					
1.6) ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความมั่นคง					
2. ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ					
2.1) ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างอิสระ					
2.2) ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม					
2.3) ในแผนกของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
2.4) ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในหน้าที่ของท่านอย่างเต็มที่					
2.5) เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาเบื้องต้นได้					
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ					
3.1) ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
3.2) ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน					
3.3) บริษัทมีระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม					
3.4) บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่ม และได้แสดงฝีมือในการทำงานอย่างอิสระ					
3.5) บริษัทสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ					
4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
4.1) เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ					
4.2) บริษัทของท่านมีสวัสดิการดีกว่าบริษัทอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน					
4.3) บริษัทของท่านมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ในช่อง <input type="checkbox"/> พิจารณาให้ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. ทางกายภาพ					
1.1) สถานที่ทำงานมีความสะอาดเพียงพอ					
1.2) สถานที่ทำงานปราศจากเสียงดังรบกวนจากภายในอาคาร					
1.3) สถานที่ทำงานปราศจากเสียงดังรบกวนจากภายนอกอาคาร					
1.4) อุณหภูมิที่ทำงานมีความเหมาะสม ไม่ร้อนหรือเย็นมากเกินไป					
1.5) แสงสว่างขณะทำงานมีความเหมาะสม ไม่มีมืดหรือสว่างมากเกินไป					
1.6) ในสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี ทำให้รู้สึกสบาย ไม่อึดอัด					
2. ทางชีวภาพ					
2.1) พนักงานส่วนใหญ่มีสุขภาพดี					
2.2) ท่านรู้สึกว่ามีบริเวณสถานที่ทำงานไม่มีสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
2.3) ไม่มีพนักงานที่เจ็บป่วยเป็นโรคอันเนื่องจากสภาพการทำงาน					
2.4) พนักงานได้รับการดูแลเอาใจใส่สุขภาพจากบริษัทอย่างเพียงพอ					
2.5) พนักงานได้รับอุปกรณ์ป้องกันอันตรายอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความรู้สึกต่อสถานการณ์ต่างๆ ของท่านในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง พิจารณาให้ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

บ่อยมากที่สุด	หมายถึง	มีอาการทุกวันหรือเกือบทุกวัน
บ่อยมาก	หมายถึง	มีอาการ 2 - 3 ครั้งต่ออาทิตย์
บ่อย	หมายถึง	มีอาการ 1 ครั้งต่ออาทิตย์
นานๆ ครั้ง	หมายถึง	มีอาการ 2 - 3 ครั้งต่อเดือน
ไม่มีเลย	หมายถึง	มีอาการ 1 ครั้งต่อเดือน หรือไม่เคยมีอาการเลย

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ไม่มีเลย	นานๆ ครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	บ่อยมากที่สุด
1. รู้สึกว่าหัวใจเต้นเร็วหรือแรงมากกว่าปกติ					
3. มีอาการหายใจเร็ว หอบ หรือใจสั่น					
3. รู้สึกกระสับกระส่าย หรือกระวนกระวายใจ					
4. รู้สึกปวดศีรษะอย่างรุนแรง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ไม่มีเลย	นานๆ ครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	บ่อยมาก ที่สุด
5. รู้สึกปวดหัวข้างเดียวหรือปวด ขมับทั้งสองข้าง					
6. มีอาการปวดเมื่อยคอและหลัง หรือบั้นเอว					
7. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือ กังวลใจ					
8. ตื่นนอนตอนเช้ารู้สึกเพลียและ หมดแรง แม้ว่าจะได้นอนตามปกติ					
9. รู้สึกตื่นเต้น ขาดความมั่นใจ เมื่อ ต้องพูดหรือทำบางสิ่งบางอย่าง					
10. รู้สึกกลัวและตื่นเมื่อเข้าใกล้ หรือมองเห็น ผู้บังคับบัญชา					
11. ต้องทำอะไรอย่างช้าๆ เพื่อ ไม่ให้เกิดความผิดพลาด					
12. รู้สึกเบื่ออาหาร					
13. รู้สึกว่าไม่มีสมาธิหรือไม่ สามารถควบคุมตัวเองได้					
14. รู้สึกไม่มีความสุข					
15. รู้สึกหมดหวังในชีวิต					
16. หงุดหงิดและโกรธง่าย					
17. รู้สึกว่าตัวเอง ไม่มีคุณค่า					
18. รู้สึกไม่อยากพบปะผู้อื่น					
19. รู้สึกวิตกกังวลมากเกินไปใน เรื่องเล็กน้อย					
20. รู้สึกตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ ไม่คุ้นเคย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการประเมินและวิเคราะห์วัดระดับความเครียด

ระดับคะแนน 0 – 23 คะแนน

ท่านมีความเครียดอยู่ในระดับน้อยและหายไปได้ในระยะสั้น ๆ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมความเครียดในระดับนี้ถือว่ามิใช่ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้

ระดับคะแนน 24 – 41 คะแนน

ท่านมีความเครียดในระดับปานกลาง เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งที่คุณกคามหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เครียดอาจรู้สึกวิตกกังวล หรือ ก้าว ถ้าว อยู่ในเหตุการณ์ปกติ ความเครียดในระดับนี้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายหรือเป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ท่านสามารถผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยการทำกิจกรรมที่เพิ่มพลัง เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ ทำงานอดิเรก หรือพูดคุยระบายความไม่สบายใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

ระดับคะแนน 42 – 61 คะแนน

ท่านมีความเครียดในระดับสูง เป็นระดับที่ท่านได้รับความเดือดร้อนจากสิ่งต่างๆ หรือเหตุการณ์รอบตัวทำให้วิตกกังวล ก้าว รู้สึกขัดแย้งหรืออยู่ในสถานการณ์ที่แก้ไข จัดการปัญหานั้นไม่ได้ปรับความรู้สึกรด้วยความลำบาก จะส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน และการเจ็บป่วย เช่น ความดันโลหิตสูง เป็นแผลในกระเพาะอาหาร ฯลฯ

สิ่งที่ท่านต้องรีบทำเมื่อมีความเครียดในระดับนี้คือ คลายเครียดด้วยวิธีที่ทำได้ง่ายแต่ได้ผลดี คือ การฝึกหายใจคลายเครียด พุดระบายความเครียดกับผู้เกี่ยวข้อง หาสาเหตุหรือปัญหาที่ทำให้เครียด และหาวิธีแก้ไข หากท่านไม่สามารถจัดการคลายเครียดด้วยตนเอง ควรปรึกษากับผู้ให้บริการปรึกษาในหน่วยงานต่างๆ

ระดับคะแนน 62 คะแนนขึ้นไป

ท่านมีความเครียดในระดับรุนแรง เป็นความเครียดระดับสูงที่เกิดต่อเนื่องหรือท่านกำลังเผชิญกับวิกฤตของชีวิต เช่น เจ็บป่วยรุนแรง เรื้อรัง มีความพิการ สูญเสียคนรัก ทรัพย์สิน หรือสิ่งที่รัก ความเครียดระดับนี้ส่งผลทำให้เจ็บป่วยทางกายและสุขภาพจิต ชีวิตไม่มีความสุข ความคิดฟุ้งซ่าน การตัดสินใจไม่ดียับยั้งอารมณ์ไม่ได้

ความเครียดระดับนี้ถ้าปล่อยไว้จะเกิดผลเสียทั้งต่อตนเองและคนใกล้ชิด ควรได้รับการช่วยเหลือจากผู้ให้บริการปรึกษาอย่างรวดเร็ว เช่น ทางโทรศัพท์ หรือ ผู้ให้บริการปรึกษา

ในหน่วยงานต่างๆ หมายเลขโทรศัพท์ให้การปรึกษาของหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิตทุกแห่ง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวนิรมล ทองคำ

วันเดือนปีเกิด

12 เมษายน พ.ศ. 2531

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

22/1 ซอยบางนา-ตราด19 ถนนบางนา-ตราด

เขตบางนา แขวงบางนา กรุงเทพมหานคร 10260

มือถือ 080-0618046

Email : zhu_chi@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2553 สำเร็จการศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต

สาขาพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร คณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2555 - 2558 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล

บริษัท ทีวี ท็อปโปรด โปรดักชั่น จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้