

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) มีลักษณะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นโดยมีจุดมุ่งหมายการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างโมเดลอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) ของตัวแปรต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) โดยอาศัยพื้นฐานจากแนวคิดเชิงทฤษฎีและผลการวิจัยเป็นหลัก
2. เพื่อทดสอบความสอดคล้องของตัวแบบที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์และศึกษาเปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐานการวิจัยโดยการสร้างเป็น โมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) ซึ่งสามารถสรุปเป็นข้อสมมติฐานได้ดังนี้

1. ความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้รับอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงจากลักษณะส่วนบุคคล อายุ เพศ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ ภาระครอบครัว ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะงานและปริมาณงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
2. อายุ นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้วยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียด ผ่านรายได้ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานและปริมาณงาน

3. เพศ นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุ ทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้วยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียด ผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4. ระดับการศึกษา นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้วยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียด ผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รายได้ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว

5. สถานภาพสมรส นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้วยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียด ผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

6. รายได้ นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้วยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียด ผ่านการระบอบครัว

7. ประสบการณ์ในการทำงาน นอกจากจะมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแล้วยังมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความเครียด ผ่านรายได้ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าโดยสอบถามความคิดเห็นของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) จำนวน 6,000 คน

กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) แบ่งออกเป็น 10 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล มี 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาระครอบครัว มี 2 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัว มี 15 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานและปริมาณงาน มี 20 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงาน มี 20 ข้อ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 15 ข้อ

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มี 15 ข้อ

ตอนที่ 8 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มี 20 ข้อ

ตอนที่ 9 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มี 17 ข้อ

ตอนที่ 10 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน มี 40 ข้อ

เครื่องมือนี้ผู้วิจัยนำไปหาความเที่ยงตรง โดยเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

พิจารณาปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้กับพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย

(สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวง) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ปรากฏว่า

แบบสอบถามตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ภายในในกรอบตัว มีค่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ .717**

แบบสอบถามตอนที่ 4 ลักษณะงานและปริมาณงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .675** แบบสอบถาม

ตอนที่ 5 นโยบายและการบริหารงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .776** แบบสอบถามตอนที่ 6

สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .674** แบบสอบถามตอนที่ 7 ความก้าวหน้า

ในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .807** แบบสอบถามตอนที่ 8 ความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .772** แบบสอบถามตอนที่ 9 ความสัมพันธ์กับ

ผู้ร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .610** แบบสอบถามตอนที่ 10 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .770**

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

การสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) โดยส่งแบบสอบถามจำนวน 600 ฉบับ ได้รับกลับมา

เป็นจำนวน 500 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทุกฉบับ สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้

คิดเป็นร้อยละ 83.3

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบในการศึกษาวิจัย และเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเอสพีเอส/พีซี+(SPSS/PC') ส่วนการวิเคราะห์

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มี

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย

(สำนักงานใหญ่) ซึ่งการวิเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น กระทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปลิสเรล (LISREL)

และแปลผลและนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายความเรียง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างพบว่า พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีอายุ 41 ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 35.6 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.2 เป็นผู้ที่มีสมรสและอยู่ด้วยกันกับครอบครัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.4 ในเรื่องรายได้ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท และเมื่อพิจารณาจำนวนปีที่ทำงานกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย พบว่าเป็นผู้ที่มีอายุการทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 ในเรื่องลักษณะครอบครัว พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รับภาระ 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 และรู้สึกไม่เดือนร้อน คิดเป็นร้อยละ 59.4 และความสัมพันธ์ภายในครอบครัว โดยเฉลี่ยพนักงานมีความสัมพันธ์ภายในครอบครัวที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 45.8 จากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการทำงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ในระดับปานกลาง โดยที่ลักษณะงานและปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 52.7 รองลงมาคือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 51.2 และนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 48.6 ตามลำดับ

2. โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงาน จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นในครั้งนี้ พบว่า โมเดลที่สร้างขึ้นไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลในการวิจัยครั้งนี้ ปรากฏว่าโมเดลไม่สามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ ดังนั้นจึงตัดตัวแปรสาเหตุที่มีความสัมพันธ์ต่ำออก ได้แก่ สถานภาพสมรส (X4) กับภาระครอบครัว (X7) แล้วทำการวิเคราะห์โมเดลใหม่ พบว่า จำนวนปีที่ทำงาน (X6) ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว (X8) ลักษณะงานและปริมาณงาน (X9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X11) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X12) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X13) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X14) ส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ตัวแปรอื่น ๆ ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยอายุ (X1) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านจำนวนปีที่ทำงาน (X6) รายได้ (X5) เพศ (X2) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X12) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X14) ระดับการศึกษา (X3) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผ่านจำนวนปีที่ทำงาน (X6) รายได้ (X5) รายได้ (X5) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว (X8) จำนวนปีที่ทำงาน (X6)

ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านรายได้ (X5) ลักษณะงานและปริมาณงาน (X9) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X12) นโยบายและการบริหารงาน (X10) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผ่านลักษณะงานและปริมาณงาน (X9) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X12) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X14) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X11) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว (X8) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X12) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X14) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X12) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านลักษณะงานและปริมาณงาน (X9) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X13) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X13) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X12) และในการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันและส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ระดับการศึกษา (X3) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผ่านจำนวนปีที่ทำงาน (X6) เพศ (X2) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผ่านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X14) นโยบายและการบริหารงาน (X10) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านลักษณะงานและปริมาณงาน (X9) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X12) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X14) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X11) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผ่านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว (X8) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X12) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X14) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X12) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X13) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X13) ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X12)

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะอภิปรายผลการวิจัยที่ละตัวแปรดังนี้

1. อายุ ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า อายุไม่ส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคคลที่มีอายุเพิ่มขึ้นระดับวุฒิภาวะก็จะสูงขึ้นตามวัย ความคิด ความอ่านจะมีความสุข การมองปัญหาจะมองได้ชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธารีกุล คัมภีร์คุปต์ (2535) ที่พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรใจ เจริญสุข (2537) ที่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาล โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบ และอายุยังเป็นเงื่อนไขภายในของบุคคลที่มีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่นเดียวกับพรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527) กล่าวว่า อายุจะมี

ความสำคัญมากในการกำหนดว่าใครจะเผชิญหน้ากับความเครียดได้ดีหรือไม่ โดยเฉพาะผู้ใหญ่ 25 – 55 ปี ก็เพราะบุคคลในช่วงอายุนี้อาจเป็นบุคคลที่สังคมตั้งความหวังกับความสำเร็จเอาไว้สูงกว่าคนในวัยอื่น บุคคลที่ประสบความสำเร็จค่อนข้างเร็วและประสบความสำเร็จอยู่เสมอ มักจะมีแนวโน้มที่จะประสบปัญหาที่เรียกว่า วิกฤติการณ์ในช่วงกลางของอายุ (midlife crisis) คนที่ประสบความสำเร็จตั้งแต่วัยหนุ่ม พออายุย่างเข้า 40 ปี มักจะเริ่มกลัวว่าทางข้างหน้าจะตัน ไม่รู้จะก้าวไปไหนอีก ความกลัวว่าอนาคตจะไม่รุ่งโรจน์เหมือนอดีตที่เพิ่งผ่านมา อาจจะผลักดันให้เกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้ และจากงานวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าอายุยังส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผ่านรายได้และจำนวนปีที่ทำงานเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแมสแลช (Maslach, 1986) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากขึ้นเป็นเพราะอายุที่เพิ่มขึ้นทั้งรายได้ประสบการณ์ของการทำงาน มีวุฒิภาวะ สุขุมรอบคอบ รู้จักสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่า เช่นเดียวกับ สิริอนันต์ จูตะเตมีย์ (2523) ที่ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูงของอาจารย์พยาบาลคือ ค่าตอบแทนซึ่งมีสาเหตุมาจากอายุ

2. เพศ ผลวิจัยในครั้งนี้พบว่า เพศไม่ส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และไม่ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านลักษณะงานและปริมาณงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ดังนั้นจึงไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน มักจะเป็นเพศเดียวกันจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกว่าหน่วยงานที่มีพนักงานต่างเพศ เนื่องจากพนักงานเพศเดียวกันจะมีลักษณะนิสัย ทัศนคติ และพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกันมากกว่า และไม่ต้องมีการปรับตัวเข้าหากันมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารีกุล คัมภีร์คุปต์ (2535) ที่พบว่าเพศที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานคอมพิวเตอร์ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ พบว่า เพศหญิงมีความเครียดสูงกว่าเพศชาย เช่นเดียวกับดารา ศัตถ์ลี และคณะ (2536) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช โรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยาเพศหญิงมีความเครียดสูงกว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลเพศชาย เพราะนอกจากเพศหญิงจะต้องมีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานแล้ว ยังมีบทบาทสำคัญในการดูแลรับผิดชอบงานบ้านด้วย ซึ่งรวมถึงการดูแลบุตรสำหรับผู้ที่มีครอบครัวแล้ว และเพศหญิงยังเป็นเพศที่มีอารมณ์อ่อนไหว ซึ่งอาจทำให้เกิดความรู้สึกกดดันได้ง่าย จึงเกิดความเครียดมากกว่าเพศชาย รวมทั้ง ไรส์ (Rice, 1992, p. 195) ที่พบว่า เพศหญิงประสบกับกรมีบทบาทที่ไม่ชัดเจนมากกว่าเพศชาย สาเหตุเนื่องจากบทบาททางเพศจะต้องทำหน้าที่ทั้งในครอบครัวและงาน ทำให้เพศหญิงได้รับความกดดันมากกว่า ดังนั้น พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

สำนักงานใหญ่เพศหญิงมีระดับความเครียดจากปัจจัยในการทำงานสูงกว่าเพศชาย แต่เพศได้ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่าเพศชายมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากโดยมากเพศชายจะมีภาวะในการเป็นผู้นำและมีการตัดสินใจที่ดีกว่า จากงานวิจัยครั้งนี้ยังพบอีกว่าเพศยังส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่า ถ้าพนักงานในหน่วยงานเดียวกันเป็นเพศต่างกันก็จะมีลักษณะนิสัยทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน และมักจะมีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น เอาเปรียบ และขาดความเห็นอกเห็นใจซึ่งกัน และกันมีแนวโน้มที่จะเกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ดี และมีโอกาสในการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. ระดับการศึกษา ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ระดับการศึกษา ไม่ส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังนั้นจึงไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ ด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมาก และเมื่อพนักงานเข้ามาทำงาน ระดับการศึกษาก็ไม่ได้เป็นตัวเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน รวมทั้งระดับการศึกษาก็ไม่ได้มีผลต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัว เนื่องจากสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวจะดีหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจและปัจจัยอื่นๆ มากกว่า นอกจากนั้นระดับการศึกษาก็ไม่ได้ส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แต่จะขึ้นอยู่กับตำแหน่งในหน้าที่การงานนั้นๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกิบนันและคณะ (Gibson et al., 1982) ที่กล่าวว่า การศึกษาเป็นสาเหตุของความเครียดและ

มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการจัดการกับความเครียดของบุคคล ริทซ์ (Reithz, 1981) ที่พบว่าการศึกษายังไม่ใช่ตัวทำนายที่ดีต่อการเกิดความเครียด เบคร์, แซมมารี, และเจฟรี่ (Ben Bakr, Shammari, & Feri, 1995) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีระดับความเครียดน้อยกว่า เช่นเดียวกับการศึกษาของอิวาซึและแมตเทอร์สัน (Ivancevich & Matterson, 1987) ที่ว่าการศึกษาส่งผลช่วยให้การควบคุมผลกระทบทางลบของความเครียดในตัวพนักงานได้ แต่ระดับการศึกษาส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านรายได้ ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้วยการและเหตุผลที่ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงก็จะมีรายได้ที่สูงตามไปด้วย และจะส่งผลให้มีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาค่ำและรายได้ต่ำ และจากงานวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าระดับการศึกษายังส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านจำนวนปีที่ทำงาน ด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่าถ้าระดับการศึกษาสูงระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาก็จะมากทำให้การเริ่มต้นทำงานช้ากว่าหรือการเลือกงานให้เหมาะสมกับระดับการศึกษาต้องอาศัยระยะเวลา ดังนั้นจึงเป็นผลทำให้ระยะเวลา

ในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่า และเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานแล้วพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง มักจะถูกคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน จึงมีโอกาสจะเกิดความเครียดได้มาก

4. รายได้ ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า รายได้ไม่ส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจาโรวิกและเพาว์เวอร์ (Jalowiec & Powers, 1981) ที่กล่าวว่า ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ และแนวคิดของจินตนา ยูนิพัฒน์ (2527) ที่ว่าถ้าบุคคลมีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี จะเกิดความวิตกกังวล อึดอัดใจ ไม่พอใจในการทำงาน หรือถ้างานที่ปฏิบัติอยู่ให้รายได้ต่ำไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เช่นเดียวกับศุภร ใจเจริญสุข (2537) ที่พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีรายได้น้อยจะมีความเครียดสูง แต่รายได้จะส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผ่านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่า การที่มีรายได้น้อย อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัว เนื่องจากรายได้เป็นสิ่งสำคัญในการใช้จ่ายประจำวันของสมาชิกภายในครอบครัว ดังนั้นถ้ามีปัญหาเรื่องรายได้ไม่เพียงพอ ก็อาจก่อให้เกิดการถกเถียงได้แข็ง และทำให้ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวไม่ราบรื่น

5. จำนวนปีที่ทำงานกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าจำนวนปีที่ทำงานกับการสื่อสารแห่งประเทศไทยส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ และสอดคล้องกับ สกฤพร ตั้งวรกาญจน์ (2528) ที่พบว่า การทำงานในช่วงแรกเป็นช่วงที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดได้สูงเนื่องจากมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และความคาดหวังในการทำงานสูง แต่เนื่องจากขาดประสบการณ์ ทักษะและแนวทางในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องทำให้ไม่สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่หวังไว้จึงรู้สึกท้อแท้ ผิดหวัง และเกิดความเครียด และ ประชิด ศรีระพันธ์ (2533) ได้ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของหัวหน้างานหรือผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานครสามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานได้และจำนวนปีที่ทำงานกับการสื่อสารแห่งประเทศไทยยังส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผ่านรายได้ ลักษณะงานและปริมาณงาน และ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่า ถ้าบุคคลทำงานมาเป็นเวลานาน รายได้จากการทำงานจะสูงขึ้นด้วยตามอายุการทำงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งมีความเชี่ยวชาญสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็จะสูงขึ้นและมีแนวโน้มที่จะมองว่าลักษณะงานและปริมาณงานมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับศุภร ใจเจริญสุข (2537) ที่ได้ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานกับรายได้ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข มีความสัมพันธ์ ต่างกันในระดับสูง กล่าวได้ว่าอาจารย์พยาบาลที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสบการณ์ใน

การทำงานมากขึ้น จะมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีความเครียดลดลง แต่อย่างไรก็ตามจำนวนปีที่ทำงานไม่ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผ่านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่า การที่พนักงานทำงานกับหน่วยงานเป็นเวลานานหรือน้อยนั้น อาจจะไม่ได้ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางใด กล่าวคือแม้พนักงานทำงานมาแล้วเป็นเวลานานอาจจะมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานเพราะพนักงานในหน่วยงานไม่ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน หรือความสัมพันธ์อาจจะเป็นไปได้ทั้งที่ก็ได้

6. ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ผลการวิจัยพบว่าส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับพีระ ศรีกรรณจิตร (2529) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความเครียดของครูในเขตการศึกษาส่วนกลางมาจากความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ซึ่งความสัมพันธ์ภายในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความเครียด และจันทา พงษ์ศิริ (2541) ที่ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมง พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

7. ลักษณะงานและปริมาณงาน ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ลักษณะงานและปริมาณงานส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน จึงตรงกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ และสอดคล้องกับประณีตา ประสงค์วรยา (2542) ที่ได้ศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยลักษณะและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความเครียด และนายานัน, เมนอน, และสเป็คเตอร์ (Naryanan, Menon, & Spector, 1999) ที่ศึกษาพยาบาลที่ทำงานที่หน่วยฉุกเฉิน พบว่าปริมาณงานมากมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

8. นโยบายและการบริหารงาน ผลการวิจัยพบว่า นโยบายและการบริหารงานไม่ส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ ด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่า แม้ในหน่วยงานจะมีการวางนโยบายและแนวทางการบริหารงานไว้ แต่ในทางปฏิบัติการทำงานประจำวันของพนักงานนั้นอาจจะกระทำไปโดยตามปกติ โดยไม่คำนึงถึงนโยบายและการบริหารมากนัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535) ที่พบว่า โครงสร้างในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียด และงานวิจัยของศิริมาศ อเต็นตัว (2542) ที่พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างนโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป จากการวิจัยครั้งนี้ยังพบอีกว่านโยบายและการบริหารงานยังส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านลักษณะงานและปริมาณงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่า ถ้านโยบายและการบริหารงานดี ก็จะทำให้มีการมอบหมายงานให้กับพนักงานตามความเหมาะสมกับลักษณะงานและปริมาณงาน รวมทั้ง

นโยบายและการบริหารที่ดียังทำให้พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียมกัน และส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน จึงตรงกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับพรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527) ที่ศึกษาพบว่า สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดของพยาบาล พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยจะมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติในสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย เช่นเดียวกับดุชนิ ทศนาจันทร์ (2539) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กรของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และจากการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานยังส่งผลทางอ้อมผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่า ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานดี จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานสามารถร่วมมือกันทำงานได้เป็นอย่างดี และเมื่อพนักงานมีความรู้สึกดีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานแล้วก็จะส่งผลต่อสภาพจิตใจที่ดีต่อที่ทำงานและสัมพันธภาพที่ดีภายในครอบครัวอีกด้วย

10. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน จึงตรงกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับจิระพร อุดมกิจ (2539) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความเครียด เช่นเดียวกับคาร์ไรท์และคูเปอร์ (Cartwright & Cooper, 1997) ที่กล่าวว่า การตั้งเป้าหมายในอาชีพ เช่น ต้องการก้าวไปในตำแหน่งสูงสุดของบริษัทแต่ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้น หรือตำแหน่งทำให้ขาดขวัญในการทำงานและก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานยังส่งผลทางอ้อมผ่านลักษณะงานและปริมาณงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่า ถ้าพนักงานรู้สึกว่าตนมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีความสามารถไม่ว่าลักษณะงานหรือปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมานั้นจะเป็นเช่นไรก็จะสามารถปฏิบัติให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ตลอดจนเมื่อพนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา

11. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน จึงตรงกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ และสอดคล้องกับทวีป อภิสัทธ์ (2532) ที่ได้ศึกษาพบว่า สัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความเครียด รวมทั้งฮัธและเฟลด์แมน (Hugh & Feldman, 1980) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

และจากการวิจัยยังพบอีกว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชายังส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการปฏิบัติงานผ่านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้วยหลักการและเหตุผลที่ว่าถ้าพนักงานเกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาก็มีแนวโน้มที่จะสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

12. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงตรงกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531) ที่พบว่า สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานมากที่สุดในเรื่องที่ผู้ร่วมงานไม่ค่อยเอาใจใส่หรือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่นเดียวกับเฟรนช์และคณะ (French et al., 1974) ที่ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานไม่ดีจะมีผลกระทบต่อบุคคลที่ให้อาสาความร่วมมือในการทำงานก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานและขาดประสิทธิภาพในงานอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่มีความสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) ได้แก่ ลักษณะงานและปริมาณงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ดังนั้นการจัดการเพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความเครียด ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยให้ความสนใจกับตัวแปรดังกล่าวจึงน่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ซึ่งอาจทำได้ดังต่อไปนี้

ลักษณะงานและปริมาณงาน ในการมอบหมายงานให้กับพนักงานควรคำนึงถึงลักษณะงานและความเหมาะสมของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งงานที่มอบหมายให้พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบควรมีปริมาณเหมาะสม เพื่อที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ขนาดห้องทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เพื่อสร้างบรรยากาศให้พนักงานอยากทำงาน และทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ควรมีการส่งเสริมจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุม การพบปะสังสรรค์ เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ ความสนิทสนมเป็นกันเองระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา รวมทั้งผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นหรือคำแนะนำจากพนักงาน ให้กำลังใจ และสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานสำเร็จได้เป็นอย่างดี และเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น ควรให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดของนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดของแพทย์และพยาบาล

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University