สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

การศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานรับจัดทำเงินเดือน

โสภิตา ศรีเกตุ

2 7 ก.ย. 2554

293913

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2554
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ โสภิตา ศรีเกตุ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปาณี)

คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปาณี)

..... กรรมการ
(ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว)

..... กรรมการ
(ดร.สมบัติ ธำรงสินถาวร)

คณะการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)
วันที่ 4 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2554

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปาณี อาจารย์ที่ปรึกษาหลักที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ เพิ่มเติม ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย กรรมการสอบปากเปล่าที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และขอขอบคุณเพื่อน ๆ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ รุ่น9 ที่คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา ด้วยดีเสมอมาจนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่คอยให้กำลังทรัพย์ และกำลังใจทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามฝ่าฟันอุปสรรคมาได้ จนงานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบันที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

โสภิตา ศรีเกตุ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

52920290 : สาขาวิชา:การจัดการมหาบัณฑิต; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)
คำสำคัญ : ความเครียด/การทำงาน/บรรยากาศองค์การ/พนักงานบริษัท

โสภิตา ศรีเกตุ: การศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือนในกรุงเทพมหานคร (A STUDY OF STRESS AT WORK OF EMPLOYEES IN A PRIVATE PAYROLL COMPANY IN BANGKOK.) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สุชาดา กรเพชรปาณี, Ph.D., 88 หน้า.ปี พ.ศ. 2554.

เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือนจำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน โดยใช้ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้าเกิดจากแนวคิดของ Holmes และ Rahe เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือน จำนวนตัวอย่าง 114 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .884 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-Test F-test

ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หนึ่งด้านอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย 2.58 และอีกสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าเฉลี่ย 2.77 ด้านสัมพันธภาพ ค่าเฉลี่ย 3.13 และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ ค่าเฉลี่ย 2.91 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครพบว่าพนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญและสถิติในระดับ.05

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

52920290: MAJOR: MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT;
M.M. (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)
KEYWORD: STRESS/ WORKS/ ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT/ EMPLOYEES

SOPITA SRIKATE: A STUDY OF STREES AT WORK OF EMPLOYEES IN A PRIVATE PAYROLL COMPANY IN BANGKOK. ASVISOR: COMMITTEE. SUSHADA KORRAPACHPANEE, Ph.D., 88 pages. 2011

This research aimed to study a stress at work of employees in a private payroll company with consideration from gender, age, education level, work experience and position. Holmes and Rahe's idea related to stimulus theory used as a conceptual framework. A total of 114 samples were employees in a private payroll company. The instrument used for collecting data was questionnaire with a 95% confidence interval. Statistics used were percentage, means, t-test and F-test.

The research findings revealed that a stress at work of employees wholly was at a moderate level. When considered from each side then the results shown that job characteristic was at lower lever with a mean of 2.53. Remainders were at moderate level that included success and career path advancement, relationship, policy structure and organization environment with a mean of 2.77, 3.13 and 2.91, respectively. The result of hypothesis testing indicated that employee with different gender and work position had no significant different in a stress at work. Employee with different age, education level and work experience had different stress at work with a statistically significant difference level of .05.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง
สารบัญ.....จ
สารบัญตาราง.....ฉ
สารบัญภาพ.....ฌ
บทที่
1 บทนำ
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....3
สมมติฐานของการวิจัย.....3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....4
ขอบเขตของการวิจัย.....4
นิยามศัพท์.....6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....31
3 วิธีการดำเนินการวิจัย
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....36
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ.....38
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....39
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....39

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....40

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....41

ตอนที่ 2 ความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....43

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....48

5 สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา.....71

อภิปรายผล.....74

ข้อเสนอแนะ.....76

บรรณานุกรม.....77

ภาคผนวก.....80

ภาคผนวก ก 81

ภาคผนวก ข 83

ประวัติย่อผู้วิจัย.....88

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน.....36

2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....41

3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....41

4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....42

5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....42

6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน.....43

7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม.....44

8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดในการทำงานของพนักงา จำแนกตามด้านลักษณะงาน.....44

9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ.....45

10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามด้านสัมพันธภาพ.....46

11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดในการทำงานของ พนักงาน จำแนกตามด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ.....47

12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....48

13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม เพศ.....49

14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....50

15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม อายุ.....51

16 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....52

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

17 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....53
18 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านสัมพันธภาพ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....54
19 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์การ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....55
20 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....56
21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....57
22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....58
23 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....59
24 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านสัมพันธภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....60
25 ผลการทดสอบความแต่กต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....61
26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....62
27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน 63
28 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่.....64

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

29 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่.....65

30 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านสัมพันธภาพ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่.....66

31 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์การ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่.....67

32 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานด้านรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่.....68

33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงาน ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....69

34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม ตำแหน่งงาน.....70

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....4

2 ความเครียดและผลการปฏิบัติงาน.....21

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University