

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่ง  
ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

รัศมน แสงจำรัส

# 7110026901  
22 ส.ค. 2560  
369716

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ธันวาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา  
วิทยานิพนธ์ของ รัศมน แสงจรัส ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนิมพานิช)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ ธารเสนา)

26 ธ.ค. 2559

วันที่.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ตามเป้าหมายด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้องและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ทุกขั้นตอนของการวิจัยและเอาใจใส่ด้วยตัวเองเสมอมา ผู้วิจัยซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.เทียนแก้ว เตียมสุวรรณ และอาจารย์พรเทพ นามกร ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และเจ้าหน้าที่ทุกท่านในวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ช่วยให้คำแนะนำในการเรียนและการจัดทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา ขอกราบ ขอบพระคุณ นายไพบรอัน ยาง กรรมการผู้จัดการบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด ที่กรุณาสับสนุน ด้านการศึกษาและให้ความอนุเคราะห์การใช้ข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่คอยสนับสนุนปัจจัยและ ส่งเสริมการเรียนและคอยให้กำลังใจมาโดยตลอดในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

รัศมน แสงจำรัส

56930032: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน

รัศมน แสงจรัส: ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท  
แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (FACTORS CORRELATING TO STRESS AT WORK  
AMONG PERSONNEL WORKING FOR A COMPANY IN BANGKOK) อาจารย์ผู้ควบคุม  
วิทยานิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 105 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท  
แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของบุคลากร  
บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดใน  
การทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร  
ของบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จำนวน 160 คน ใช้การคำนวณจากสูตรของ Yamane ที่ระดับ  
ความเชื่อมั่น 95% เลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างชั้นภูมิ (Stratified random sampling)  
และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน, ใช้สถิติ Pearson product moment correlation โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .01

ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากร  
บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด ในภาพรวมมีความเครียดในระดับน้อย 2) สภาพแวดล้อม  
ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี  
จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.371, p < .01$ ) 3) ปริมาณงาน ความก้าวหน้า  
ในงาน บทบาทในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน  
ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

56930032: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A. (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: STRESS AT WORK

RASSAMON SANGJAMRUS: FACTORS CORRELATING TO STRESS AT WORK AMONG PERSONNEL WORKING FOR A COMPANY IN BANGKOK. ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D. 105 P. 2016.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining a level of stress at work among personnel working for DAB Technology Co., Ltd. Also, this study attempted to determine factors correlating to stress at work among these personnel in the company. The subjects participating in this study comprised 160 personnel working for DAB Technology Co., Ltd. They were recruited by a stratified sampling technique and then a simple random technique based on Taro Yamane's formula with a level of confidence at 95%. The instrument used to collect the data was a questionnaire.

The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, and the test of Pearson Product Moment Correlation Coefficient with a significant level of .01.

The results were as follows: 1) It was revealed that the level of stress at work among personnel working for DAB Technology Co., Ltd was found at a low level. 2) A statistically significant relationship was found between work environment and a level of stress at work among these subjects working for DAB Technology Co. Ltd. as level of .01. 3) A statistically significant relationship wasn't found between Work Loads, Work in Progress, The Roles of Work, The Relationships with Team Leaders and The Relationships.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด.....	26
ประวัติความเป็นมาของบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การทดสอบเครื่องมือ.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	63
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	63
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด .....	66
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความเครียดของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด .....	73
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน .....	77
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
สรุปผลการวิจัย .....	81
อภิปรายผล .....	83
ข้อเสนอแนะ .....	85
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	96
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	105

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การแสดงออกของความเครียด 3 ลักษณะ .....	17
2 การเปรียบเทียบทฤษฎีความเครียด .....	23
3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน .....	33
4 สรุปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด .....	52
5 จำนวนสายงานที่ตัวอย่างใช้ในการศึกษาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ .....	56
6 การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง .....	57
7 เกณฑ์การให้คะแนนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด ทั้ง 6 ปัจจัยในด้านต่าง ๆ ในข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert scale .....	58
8 เกณฑ์การให้คะแนนความเครียด กำหนดระดับความเครียด ด้านอารมณ์ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรมของบุคลากรในข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert scale ...	59
9 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล .....	64
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปริมาณงาน .....	67
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความก้าวหน้าในงาน .....	68
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านบทบาทในการทำงาน .....	69
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน....	70
14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสัมพันธภาพ กับเพื่อนร่วมงาน.....	71
15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน .....	72
16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน .....	73
17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากร ด้านอารมณ์ .....	74
18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากร ด้านร่างกาย .....	75
19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากร ด้านพฤติกรรม .....	76



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากร....	77
21 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียด ของบุคลากร .....	78
22 เมตริกซ์สัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต้น (X) กับตัวแปร (Y) .....	78
23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์.....	80

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 วงจรสุขภาพ .....	14
3 ระบบประสาทส่วนที่เรียกว่า ซิมพาเทติก (Sympathetic) .....	15
4 General adaptation syndrome (GAS) ตามแนวของ Selye.....	19
5 โมเดลความเครียด (A model of stress).....	22
6 Organize Chart “DAB Technology Co.,Ltd.” .....	38
7 ตัวอย่างสินค้า.....	39

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเปรียบเสมือนไฟที่มีทั้งประโยชน์และโทษ หากเป็นไฟที่ควบคุมได้จะทำให้เกิดพลังที่สามารถทำให้เกิดผลสำเร็จตามที่หวังได้แต่หากเป็นไฟที่ไม่สามารถควบคุมได้ก็สามารถมอดไหม้ทำลายบ้านเรือน สิ่งของ และทรัพย์สินสมบัติได้และส่งผลร้ายกลับมาทำให้มนุษย์สิ้นหวังขาดความคิด ขาดการไตร่ตรองที่ดี เกิดความท้อแท้ หดหู่ หมดความทะเยอทะยาน ทำลายสัมพันธภาพกับคนรอบข้าง หรือถึงขั้นทำร้ายร่างกายและทำลายชีวิตตนเองได้

ในความหมายของนิมิต เตชไกรชนะ (2546) ความเครียด นั้นคือสภาวะของจิตใจที่ขาดความอดทน อดกลั้น และเต็มไปด้วยความคิดที่ไร้ประโยชน์อันเนื่องมาจากความกดดันจากภาระหน้าที่การงาน การเงิน ความสัมพันธ์ที่ขัดแย้ง รวมทั้งความไม่ถูกต้อง ความก้าวร้าวรุนแรง และสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ เป็นการบั่นทอนจิตใจให้ขาดพลัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นปัญหารุนแรงมากก็เกิดอาการเครียดที่ยาวนานเช่น อุบัติเหตุการเจ็บป่วย การตกใจกะทันหันต่อเหตุการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ มีผลเสียต่อสุขภาพและการดำเนินชีวิตทำให้ไม่สามารถเผชิญหรือแก้ปัญหาได้ อาจเกิดอาการความจำเสื่อม ขาดความกระตือรือร้น และขาดความสุขที่แท้จริง

ดังในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้การรับรู้และการเปลี่ยนแปลงในสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็วอาจจะทำให้คนรู้สึกอึดอัดต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เพราะไม่สามารถปรับตัวได้ทันส่งผลให้ความเครียดอยู่รอบตัวเรา จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับลักษณะที่มาของความเครียด รู้จักธรรมชาติของความเครียดและการจัดการกับความเครียด เพื่อให้ตัวเราเป็นสุข และไม่เป็นผู้สร้างความเครียดให้ผู้อื่น แม้กระทั่งในสภาพสังคมนั้นมีการพัฒนานำไปสู่ความทันสมัย ทั้งในด้านเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจให้เข้าสู่การพัฒนาอุตสาหกรรม เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตในการทำงานของบุคคลที่ประกอบอาชีพต่างๆและการดำเนินชีวิตต้องเผชิญกับสถานการณ์มากขึ้นอาจเกิดปัญหาตามมาและต้องปรับตัวให้สามารถดำรงชีวิตให้อยู่รอดในสังคมปัจจุบันได้ การใช้ชีวิตหากบุคคลปรับตัวได้ดีก็สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข ส่วนคนที่ไม่สามารถปรับตัวได้นั้นย่อมก่อให้เกิดปัญหาและอาจเกิดความเครียดในการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ทำให้เกิดสภาพจิตใจไม่เป็นปกติ ไม่เป็นสุข วิตกกังวล เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลกรเหมือนถูกบีบบังคับ ซึ่งล้วนเป็นผลมาจากการแปรปรวนของร่างกายและจิตใจ ส่วนใหญ่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างการทำงาน (Job demand) การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน (Job control or decision latitude)

และการสนับสนุนทางสังคม (Social support) นั่นคือความเครียดจากการทำงานเกิดจากข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมต่ำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม (Theorell, 2000) นอกจากนี้ปัญหาความเครียดจะเกิดผลต่อร่างกายแล้ว ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสามารถแสดงออกได้ทางพฤติกรรม เช่น เฉื่อยชา ขาดงานบ่อย ทำงานผิดพลาด ไม่มีความรับผิดชอบ ขาดสมาธิในการทำงาน คุณภาพในการทำงานต่ำลงจึงเป็นเหตุให้เกิดความเครียดที่สะสมอยู่ในร่างกาย ก่อให้สิ่งต่าง ๆ คุณค่าทั้งจากภายในและภายนอก เมื่อเกิดความเครียดจะทำให้ไม่มีอารมณ์ที่จะกระทำสิ่งอื่น ๆ ได้ และยังส่งผลให้ร่างกายมีความผิดปกติเกิดโรคร้ายไข้เจ็บ เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคภูมิแพ้ ปวดคอและหลัง เป็นต้น (จุฑารัตน์ สุคันธีรัตน์, 2541)

จากการศึกษาของสวามินี ศรีโพธิ์ (2549) บริษัทหลักทรัพย์ไอซีเอส จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่เปิดบริการในวงการหลักทรัพย์ ในธุรกิจนี้การลงทุนมีความเสี่ยงและความผิดพลาดอันเกิดขึ้นได้ จึงเป็นเหตุทำให้พนักงานบางส่วนเกิดความเครียดจากการทำงานมีความกังวลรู้สึกท้อแท้หงุดหงิดขาดความกระตือรือร้นในการทำงานบางรายเป็นโรคกระเพาะอาหารระดับเริ่มแรกและมีอาการนอนไม่หลับหรือหลับไม่สนิทสาเหตุของความเครียดเกิดจาก 1) พนักงานใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงานตลอดเวลาของการทำงานนั้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถละสายตาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เกิดอาการปวดตาปวดศีรษะและมีอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ 2) จากการนั่งทำงานเป็นเวลานานตามมามากด้วย 3) การพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ ซึ่งก็เป็นอาการบ่งบอกระยะแรกของความเครียด จึงทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักและพบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรอันเป็นทรัพยากรบุคคลเกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย และจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อองค์กรสอดคล้องกับรายงานจากกรมสุขภาพจิต (2546) ที่กล่าวถึงความเครียดจากการทำงานว่าจะก่อให้เกิดความกดดันทางจิตใจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นสาเหตุสำคัญของความเจ็บป่วยต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตเบาหวานภูมิแพ้จิตใจท้อแท้หงุดหงิดเหนื่อยหน่ายกับชีวิตบางกรณีถึงขั้นทำร้ายตนเอง เป็นต้น

ดังในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเน้นการขายสินค้าเครื่องจักรใหญ่ตามโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ตลอดระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจบริษัทแห่งนี้ได้ประสบปัญหาพนักงานขอลาหยุด ลาออก และลาป่วย รวมถึงหยุดงานโดยไม่ทราบสาเหตุเพิ่มขึ้นทุกปี จากสถิติของฝ่ายบุคคลของบริษัท ฯ พบว่า จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 263 คน มีอัตราลาออกเพิ่มขึ้นจากปี 2554 ถึงปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 3.00 ลาป่วยคิดเป็นร้อยละ 8.00 ซึ่งล้วน

แต่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง และอาจเกิดผลเสียต่อบริษัทได้ในอนาคต (บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด, 2559)

จากข้อมูลผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของความเครียด อันเป็นเหตุทำให้บุคลากร อันเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อองค์กรอาจส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานและจะส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยตรงจึงเป็นเหตุทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความเครียดของบุคลากรและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลที่แท้จริง อันจะเป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาระบบภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุขต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

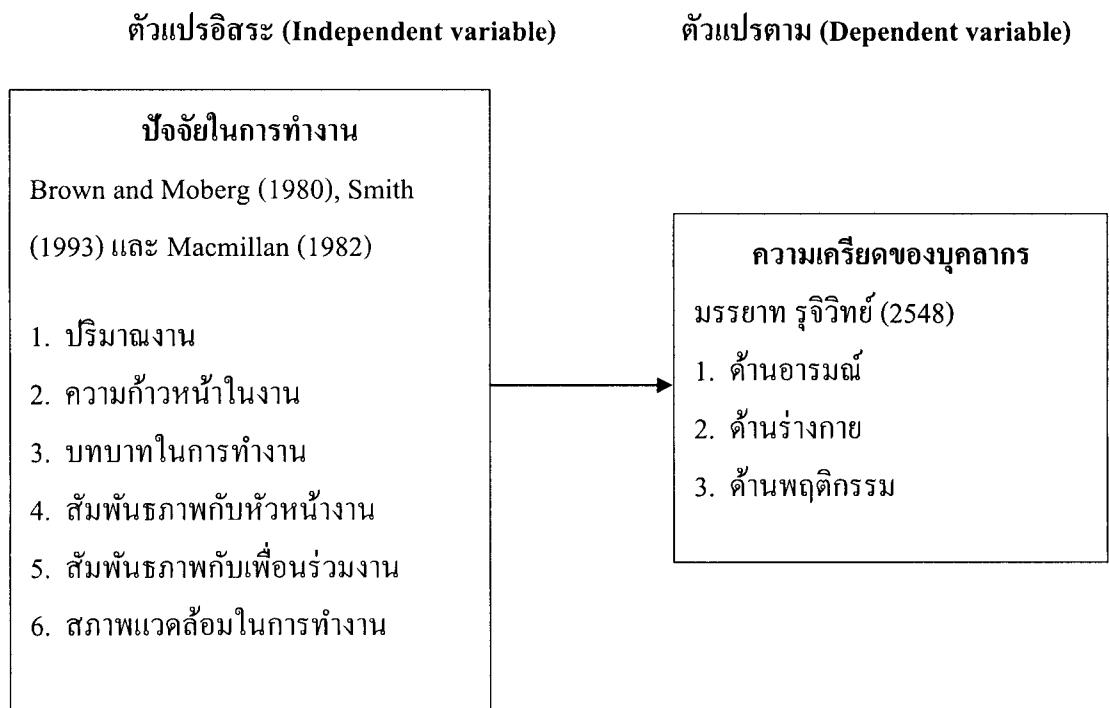
1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของบุคลากรของบริษัทดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรของบริษัทดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรของบริษัทดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด
2. ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรของบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด
3. บทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรของบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด
4. สัมพันธภาพกับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรของบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด
5. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรของบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด
6. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรของบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีของ Brown and Moberg (1980), Smith (1993) และ Macmillan (1982) มาเป็นตัวแปรอิสระ และมรรยาท รุจิวิทย์ (2548) มาเป็นตัวแปรตามดังรูป



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่
  - 1.1 ปริมาณงาน
  - 1.2 ความก้าวหน้าในการทำงาน

- 1.3 บทบาทในการทำงาน
- 1.4 สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน
- 1.5 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
- 1.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### ตัวแปรตาม

2. ความเครียดของพนักงาน ได้แก่
  - 2.1 ด้านอารมณ์
  - 2.2 ด้านร่างกาย
  - 2.3 ด้านพฤติกรรม

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 424/ 15 ถนนกาญจนาภิเษก แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำนวนบุคลากร 263 คน (บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด, 2559)

#### ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ถึงธันวาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลา 2 ปี 1 เดือน

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานของบุคลากรบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด
2. ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียดในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การที่บุคลากรของบริษัทพบกับความกดดันทางร่างกายและจิตใจจากสถานการณ์ต่าง ๆ ในช่วงทำงานทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ที่ปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้

ความเครียด ด้านอารมณ์ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง บุคลากรที่เครียดในจิตใจ เต็มไปด้วยความหมกมุ่นครุ่นคิด วิตกกังวล ไม่สนใจรอบข้าง ใจลอย ขาดสมาธิ ขาดความระมัดระวัง สูญเสียขาดความเชื่อมั่น และมีอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โกรธง่าย ซึมเศร้า ท้อแท้ หากปล่อย

ไว้นาน อาจทำให้เกิดอาการ โรคจิต (ประสาท) เป็นต้น

ความเครียด ด้านร่างกายในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง บุคลากรที่ทำงานเกิดความเครียด จนส่งผลกระทบต่อความผิดปกติของระบบอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย ปวดท้อง เป็นต้น ซึ่งการเจ็บป่วยนี้จะเกิดจากอาการเล็กน้อย ไปถึงขั้นรุนแรง

ความเครียด ด้านพฤติกรรมในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง บุคลากรเกิดการเปลี่ยนแปลง ด้านร่างกาย และอารมณ์ ทำให้ส่งผลกระทบต่อด้านพฤติกรรม เช่น การรับประทานอาหารมากขึ้น หรือ บางครั้งไม่สามารถรับประทานอาหารได้จนทำให้ต้องทานยานอนหลับ และเริ่มปลีกตัวจากสังคมหรือ เก็บตัว ทำให้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในทางที่ผิด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดิทยา เล่นการพนัน มีพฤติกรรม ก้าวร้าว มีความอดทนต่ำ ไม่เป็นมิตรกับผู้อื่น อาจมีการอาละวาด ทำร้ายผู้อื่น หรือทำร้ายร่างกาย ตนเอง

ปัจจัยในการทำงานในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง สิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการ ที่จะปฏิบัติงานของบุคลากร

ปริมาณงานในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) นั้นจะมีปริมาณที่มากเกินไป (Overload) หรือน้อยเกินไป (Underload) ก็ตามล้วนส่งผลกระทบต่อความเครียด ด้วยกัน บุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือ ระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น (อันเนื่องมาจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย) แตกต่างกัน และงานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวที่ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่างล้วนแล้วแต่มีปัญหา งานที่มีน้อยเกินไปจะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้น้อยลง รวมถึงงานที่มีความเร่งด่วนก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

ความก้าวหน้าในการทำงานในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึงบุคลากรทุกคนต้องทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นปัจจัย 4 การมีเกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับการยกย่องทางสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน โดยเฉพาะการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ถ้าพนักงานขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน

บทบาทในการทำงาน ในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึงองค์กรบางครั้งอาจจะคิดว่าความเครียด นั้นคงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงานยุ่งหรือยุ่งุ่นวายอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้ว คนพวกนั้นอาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่า นั้นอาจเป็นเพราะบุคคลพวกนั้นสามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระ มีสิทธิในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง นั่นเองจึงเป็นผลทำให้บุคคลพวกนั้นมีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ตนต้องการทำได้ ไม่เพียงแค่นั้น การขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ อีกทั้งในบางครั้ง



บทบาทหน้าที่ภายในองค์กรอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง ทั้งสองกรณีล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น

สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน ในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน หากมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีหัวหน้างานหรือเกิดการผิดพลาดในการสั่งการย่อมทำให้เกิดความเครียดได้

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในงานวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ในการทำงานคนก็มักจะไม่ได้อำนาจคนเดียวมักจะต้องมีเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันและนอกแผนกด้วยเพราะเป็นธรรมชาติของคนที่เป็นสัตว์สังคม ถ้ามีความสัมพันธ์อันดีต่อกันคน ๆ นั้นก็จะมีความสุขมีแรงจูงใจและความพอใจในงานความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานเกิดขึ้น แต่ถ้ามีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อกันมีปัญหาไม่เข้าใจกันมีความขัดแย้งกันคนเหล่านั้นก็มักจะมี ความเครียดเพราะไม่อยากเจอกันและไม่อยากทำงานร่วมกัน

สภาพแวดล้อมในการทำงานในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึงสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ขาดเครื่องสาธารณูปโภคและเครื่องอำนวยความสะดวกหรือแม้แต่แสงสว่างในการทำงานย่อมมีผลต่อความเครียด บรรยากาศในการทำงานตึงเครียด ย่อมทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวม เนื้อหา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนเอกสารต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
  - 1.1 ความหมายของความเครียด
  - 1.2 ความหมายความเครียดในการทำงาน
  - 1.3 ระดับของความเครียด
  - 1.4 ผลกระทบของความเครียด
  - 1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด
3. ประวัติความเป็นมาของบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเครียดในต่างประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเครียดในประเทศ
  - 4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในต่างประเทศ
  - 4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในประเทศ

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

##### ความหมายของความเครียด

จากการที่ศึกษาข้อมูลพบว่าความเครียด หมายความว่า การตอบสนองต่อความเครียด การตอบสนองทางกายภาพ (Physical) ทางจิตใจ (Psychology) และทางพฤติกรรม (Behavior responses) ที่บุคคลแสดงออกมาเมื่อเผชิญเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ รู้สึกกดดัน ไม่สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์นั้นได้อย่างทันที จึงทำให้เกิดสภาวะเครียดตามมา และมีนักวิชาการให้ความหมายของความเครียดไว้ด้วยกันดังนี้

Robert (1978) กล่าวว่า ความเครียด คือการตอบสนองในด้านพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีความกังวล มีความคับข้องใจ มีความโกรธ จนไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้น ๆ

ได้หรือมีความสับสนในการตัดสินใจ

Taylor (1986) กล่าวว่า ความเครียดคือสถานการณ์ที่เกิดการพิจารณาแล้วว่าจะเกิดอันตรายหรือความเสียหาย หรือการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ ความคิดและ พฤติกรรม

กรมสุขภาพจิต (2541) กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจกับข้อใจหรือถูกบีบคั้นกดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจสับสน โกรธหรือเสียใจ

ธารารัตน์ ชื่นทอง (2542) กล่าวว่า ความเครียด คือความรู้สึกทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อมและไม่สามารถที่จะต่อสู้กับแรงกดดันนั้นได้

ไพรัตน์ พุกษชาติคุณากร (2542) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นภายในตัวเราเมื่อเกิดความเป็นห่วงวิตกกังวล โกรธระอาหรือเศร้าโศกโดยอาจจะมีสาเหตุจากงานที่ทำอยู่ จากสิ่งแวดล้อมรอบตัวที่เต็มไปด้วยพิษภัยจากปัญหาความสัมพันธ์กับคนอื่นหรือจากความรู้นึกคิดของตัวเองก็ได้

อรพรรณ ลือบุญรัชชัย (2543) กล่าวว่า สภาวะกดดันในตัวบุคคลที่เกิดสิ่งใดสิ่งหนึ่งคุกคามก่อให้เกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณของบุคคล และรวมถึงการพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจด้วย

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548) อุปสรรคที่คอยรบกวนจิตใจและร่างกายคือความเครียด เมื่อบุคคลนั้นต้องกระทำหน้าที่ฝืนระดับความสามารถ ผลของความเครียดเป็นอันตรายต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ และทุกวัย

จากที่กล่าวถึงความหมายของความเครียดให้ความหมายได้ว่าความเครียด คือ สภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกดดันหรือคุกคาม จากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นทุกวันและถูกสะสมไว้เป็นเวลานานต้องทำให้เกิดการปรับสมดุลของร่างกายและจิตใจให้อยู่ในสภาวะปกติ ดังนั้นกล่าวโดยสรุปความหมายของความเครียดที่นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึง การที่บุคลากรของบริษัทพบกับความกดดันทางร่างกายและจิตใจจากสถานการณ์ต่าง ๆ ในช่วงการทำงานทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ที่ปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้ และสังเกตไม่ได้

#### ความหมายของความเครียดในการทำงาน

จากสภาพแวดล้อมในยามที่คนเราต้องใช้ชีวิตประจำวันและดำรงชีพให้อยู่รอด เราจึงต้องมีสานสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและมีการปรับตัวเพื่อให้ตัวเองสามารถเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้นั้น

ทำให้เกิดภาวะกดดันและเกิดความเครียดได้ ซึ่งความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกเพศ ทุกวัยและทุกฐานะ แต่จะเกิดในลักษณะและระดับที่แตกต่างกัน โดยผลกระทบต่อภาวะสมดุลเพียงเล็กน้อย บุคคลนั้นย่อมเกิดโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตได้ ดังนั้นนักวิชาการให้ความหมายความเครียดในการทำงาน ดังนี้

Cooper and Marshall (1976) ความเครียดในการทำงานเป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานมีมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดีและสภาพการทำงานไม่ดี

รัตยา วิจิตรวงษ์ (2546) ความเครียดในการทำงานเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคาม เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ จากงาน เป็นผลให้เกิดความรู้สึกไม่ดีต่องานและทำให้ผลงานลดลง

ถาวร นิวัติ (2550) ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ในชีวิตต้องมีการทำงานเป็นประจำทุกวัน และบ่งชี้ให้แสดงออกมาว่าเกิดความเครียดในการทำงาน จะเกิดอาการเบื่อหน่าย และส่งผลกระทบต่อการทำงานอีกด้วย

มติมา อักษรสิทธิ์ (2551) ความเครียดในการทำงาน ปฏิสัมพันธ์ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานต่าง ๆ มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านอาการทางกาย
2. ด้านความวิตกกังวล
3. ด้านอารมณ์ไม่ดี
4. ด้านสมรรถนะในการทำงาน
5. ด้านปัญหาตัวบุคคล
6. ด้านพฤติกรรมความเสี่ยง

จากความหมายของความเครียดในการทำงานสรุปได้ว่า บุคคลเมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ จากงานจะส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและด้านจิตใจโดยจะมีผลเสียทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และหากเกิดความเครียดจากการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ที่เกินความต้องการเป็นอย่างมาก จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไป เช่น ไม่พอใจในงานที่ทำ เป็นต้น

#### ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นจะมีระดับมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้และการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคามสาเหตุของความเครียดเดียวกันสามารถก่อให้เกิดการรับรู้และการตอบสนองแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลได้

Selye (1978) แบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจของบุคคลซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับที่ 1 (Level 1) เป็นความเครียดชั่วคราวเป็นผลให้เกิดการเพิ่มอัตราการเต้นของหัวใจอัตราการหายใจความดันโลหิตและมีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญ (Metabolism) ในร่างกาย

2. ความเครียดระดับที่ 2 (Level 2) เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้นมีผลกระทบต่อสุขภาพจิตคือมีอาการกระสับกระส่ายหงุดหงิดไม่มีสมาธิวิตกกังวลตกใจง่ายมีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

3. ความเครียดระดับที่ 3 (Level 3) เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้นทำให้เกิดอาการปวดศีรษะอาหารไม่ย่อยเจ็บหน้าอกต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ

4. ความเครียดระดับที่ 4 (Level 4) เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุดทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหารเป็นลมบ่อยติดสุราติดยาคลายเครียดหรือยาระงับประสาทมีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียดและอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นได้

Dawkins, Depp, and Setzer (1985) ได้แบ่งระดับความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือเหตุการณ์ที่เข้ามาคุกคามเพียงนาน ๆ ครั้ง หรือเพียงเล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะเกิดขึ้นและหมดไปในเวลาอันรวดเร็ว และยังกระตุ้นให้กระตือรือร้นในการทำงานอีกด้วย

2. ระดับปานกลาง (Moderate stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรกเกิดจากความเครียดเข้ามาบ่อยครั้ง ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้มีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิกิริยา ก้าวร้าว เจ็บขม เป็นต้น

3. ระดับสูง (Severe stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงมากเกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการทำงานที่รุนแรง อย่างต่อเนื่อง และหากไม่ได้รับการเยียวยาหรือช่วยเหลือจะเกิดความเหนื่อยหน่าย และปรับตัวไม่ได้

กรมสุขภาพจิต (2541) แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild stress) หมายถึง ภาวะเครียดขนาดน้อยและหายไปในระยะอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันความเครียดในระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตบุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติเป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate stress) หมายถึงความเครียดที่เกิดขึ้น

ในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคมบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองอาจแสดงออกมาในลักษณะความวิตกกังวลความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไปไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายเป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High stress) เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงเป็นเวลานานและไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็วถือว่าอยู่ในเกณฑ์อันตรายหากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังเกิดโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความสับสนในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่ายท้อแท้หมดแรงควบคุมตัวเองไม่ได้เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

สุภาวดี นวลมณี (2537) ได้แบ่งระดับของความเครียดจากแบบสอบถามการประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต ดังนี้

1. ระดับน้อยสุด หมายความว่า ไม่ตอบตรงความจริง ขาดแรงจูงใจ หรือความเฉื่อยชา น่าเบื่อ ปราศจากความตื่นเต้น เป็นต้น

2. ระดับน้อย หมายความว่า จัดการกับปัญหาความเครียดในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสมพึงพอใจกับสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก

3. ระดับปานกลาง หมายความว่า ในชีวิตประจำวันอาจไม่รู้ตัวว่ามีความเครียดหรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ถึงกับชัดเจนและยังพอทนได้ในสาเหตุแบบนี้อาจหากิจกรรมที่เพิ่มพลังในตัวเอง เช่น ออกกำลังกาย เล่นกีฬา ดูหนัง ฟังเพลง เป็นต้น

4. ระดับสูง หมายความว่า ความตึงเครียดอยู่ระดับได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาอารมณ์ต่าง ๆ แต่ก็สามารถแก้ไขด้วยความลำบาก และมีผลกระทบต่อการทำงานเป็นอย่างมาก ควรแก้ไขปัญหาโดยการ นั่งสมาธิ หรือสวดมนต์ ท่านจะสามารถค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาได้ และวางแผนเป็นลำดับขั้นตอน

5. ระดับมากที่สุด หมายความว่า กำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือปัญหาขั้นรุนแรงในชีวิต เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง เรื้อรัง ความพิการ หรือปัญหาในครอบครัว ในระดับนี้ท่านต้องปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต เพื่อให้ท่านเห็นแนวทางแก้ปัญหาที่ชัดเจนขึ้น

บุญยัง วิษณุมหิมาชัย (2544) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อยพบได้ในชีวิตประจำวันเป็นความเครียดที่มีสาเหตุมาจากเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนาน ๆ ครั้งเช่นพบอุปสรรคในการเดินทางไปทำงานรอ

รตประจำทางนานพลาคนค้อย่างไรก็ตามความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดลงในเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่วินาทีหรือไม่ถึงชั่วโมงเท่านั้นและยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

2. ความเครียดระดับกลาง (Middle stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดรุนแรงกว่าชนิดแรกเกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้งหรือถูกคุกคามเป็นเวลานานขึ้นเป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ายู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็วอาจเกิดเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวันเช่นความเครียดจากการทำงานหนักทำงานมากเกินไปความขัดแย้งในความสัมพันธ์การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงนักระดับความเครียดปานกลางนี้เป็นระดับที่ร่างกายและจิตใจตอบสนอง โดยการต่อสู้กับความเครียดที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระพฤติกรรมอารมณ์และความนึกคิดมีผลทำให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียดเช่นปฏิเสธก้าวร้าวเงิบขมเนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เพื่อขจัดสาเหตุที่ทำให้เครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลงจนกระทั่งการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ กลับเข้าสู่สภาพปกติ

3. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรงความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์เป็นเดือนหรือเป็นปีสาเหตุของความเครียดจะรุนแรงหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่รุนแรงหรือมีหลายสาเหตุร่วมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่องเช่นเครียดจากการสูญเสียคู่ครองการเจ็บป่วยอย่างร้ายแรงการสูญเสียอวัยวะของร่างกายล้มเหลวในการทำงานซึ่งเป็นผลให้ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียดมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัดและหากไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์นั้น ๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและทำให้ไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต

จากระดับความเครียดที่เกิดขึ้น สรุปได้ว่า ในชีวิตประจำวัน คงไม่มีใครหลีกเลี่ยงความเครียดได้ขึ้นอยู่กับว่าเราจะระงับความเครียดได้มากน้อยแค่ไหน เรื่องเครียดจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตเราได้นานขนาดไหน ย่อมเกิดขึ้นอยู่ที่ตัวเราจะควบคุม หากทั้งนี้มีความเครียดอยู่และเป็นปัญหาที่สะสมจนเป็นเรื้อรังและไม่สามารถแก้ไขได้นั้น อาจจะต้องใช้วิธีการบำบัดด้วยจิตหรือคิดในสิ่งที่แยแสจนไปถึงสิ่งที่ดีดี เพื่อเป็นการป้องกันตัวเองจากภัยจากความเครียดและเป็นสิ่งที่พึงกระทำและเหมาะสมต่อไป

#### ผลกระทบของความเครียด

โดยทั่วไปผลของความเครียดอาจกล่าวได้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับร่างกายจิตใจและพฤติกรรมของบุคคลอันเนื่องมาจากความเครียดและมักเป็นผลทางลบที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลมากกว่าผลทางบวกซึ่งตามความเป็นจริงผลของความเครียดไม่ได้ส่งผลเฉพาะ

กับตัวบุคคลเพียงคนเดียวเท่านั้นยังส่งผลต่อเนื่องถึงผู้คนที่แวดล้อมและส่งผลต่อไปยังประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานกับองค์กรด้วยอาจเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุจากการศึกษาข้อมูลมีนักวิจัยได้ พบความหมาย ดังนี้

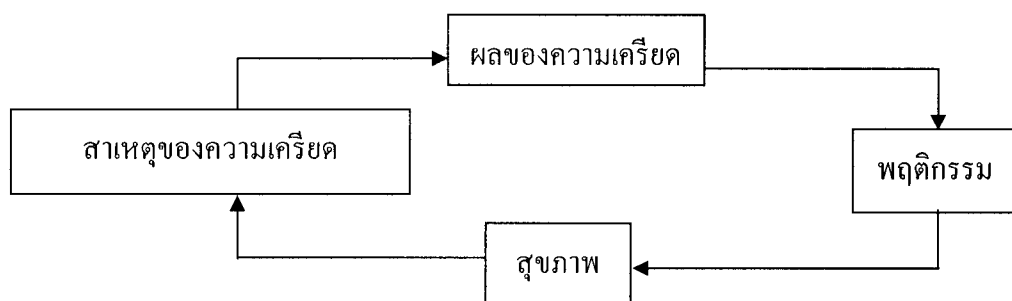
Farmer (1987) กล่าวว่า วงจรสุขภาพ (Health cycle) เกี่ยวกับความเครียดดังนี้

1. สาเหตุของความเครียด (Source of stress) เกิดได้หลายสาเหตุตั้งแต่ตัวบุคคลรอบครัวเพื่อนสภาพแวดล้อมในการทำงานบ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างพร้อมกันจนทำให้อาจจะเกิดอาการแทรกซ้อนได้

2. ผลของความเครียด (Effect) เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกเช่นความซึมเศร้า ความวิตกกังวลความหงุดหงิดฉุนเฉียวและมีโรค แทรกซ้อนตามมา เช่น ปวดศีรษะท้องป็นปวด เป็นผลมาจากของความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองกับร่างกายในสถานการณ์นั้น ๆ

3. พฤติกรรม (Behavior) เป็นสิ่งที่ตามมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำ (Action) ที่สัมพันธ์กับความรู้สึกเช่นบุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) เล่นอนมาก (พฤติกรรม) ดังนั้นผลของความเครียดจะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้เนื่องจากคนเราจะมีพฤติกรรมตามความรู้สึก

4. สุขภาพ (Health) หมายถึง สุขภาพกายและสุขภาพจิตเมื่อเราเผชิญกับสิ่งร้ายหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดโดยธรรมชาติของมนุษย์จะมีการปรับตัวและแสดงพฤติกรรมออกมาในทางบวกหรือพฤติกรรมทางลบก็ได้พฤติกรรมทางบวกเช่นเกิดความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคการออกกำลังกายฟังเพลงเพื่อคลายเครียดเป็นต้นแสดงพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้สิ้นหวังก็จะดื่มสุราเป็นต้น



ภาพที่ 2 วงจรสุขภาพ (อรุณเดช จันทรงามศรี, 2542)

จากภาพจะเห็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้น อาจส่งผลต่อสุขภาพหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่ทางบวกหรือทางลบ

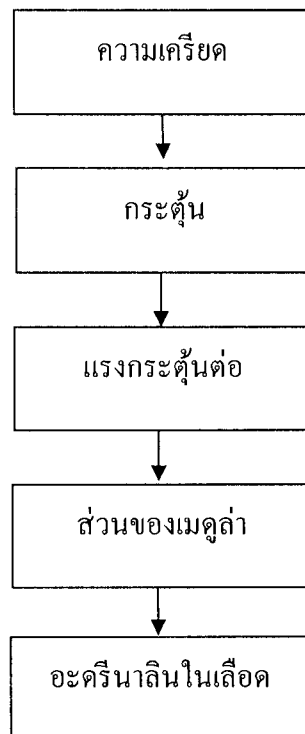
Bernstein (1988) สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor) เกิดจากความต้องการทางกายภาพ



และทางจิตใจ แต่ทางจิตใจเป็นสาเหตุสำคัญกว่าลักษณะบางอย่างที่ทำให้เกิดความเครียด (Some major physical stressor)

1. ความกดดัน (Pressure situation)
2. ความเบื่อหน่าย (Boredom situation)
3. ความเจ็บปวดรวดร้าว (Trauma situation)
4. ความขัดแย้ง (Confliction situation)
5. การเปลี่ยนแปลง (Change)

ความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่ออยู่ในภาวะฉุกเฉิน ระบบประสาทส่วนที่เรียกว่า ซิมพาเทติก (Sympathetic) จะถูกกระตุ้นให้ต่อมหมวกไตส่วนเมดูลลา (Madulla) หลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลิน (Adrenalin) ออกมามากกว่าปกติ ฮอร์โมนชนิดนี้จะมีการหลั่งออกมามากในขณะที่ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาในระบบอื่น ๆ



ภาพที่ 3 ระบบประสาทส่วนที่เรียกว่า ซิมพาเทติก (Sympathetic)

ส่งผลให้

1. ตา ม่านตาขยาย
2. ปอด หลอดลมขยาย หายใจเร็ว เพิ่มออกซิเจนมากขึ้น

3. เม็ดเลือดแดง ถูกปล่อยเพิ่มขึ้น เพื่อรับออกซิเจนไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย
4. ดับ อาหารถูกสะสมปล่อยออกมา น้ำตาลในเลือดสูง
5. เลือด แข็งตัวเร็วขึ้น เลือดจากส่วนต่าง ๆ ไปยังกล้ามเนื้อ
6. ทางเดินอาหาร มีการเคลื่อนไหวน้อยลง

กรมสุขภาพจิต (2539) ได้กล่าวถึง ผลของความเครียดว่า ความเครียดในระดับต่ำ และความเครียดในระยะเวลาดังกล่าวไม่เกินไปนัก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะในร่างกายมีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตนเอง มีความรู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตัวเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานก็กลับก่อให้เกิดผลเสียมากมาย ดังนี้

1. ผลเสียทางด้านสรีระ เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานานจะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลงเนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกาย เป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย เจ็บปวด หรือทำให้เกิดโรคทางกาย ที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic disease) เช่น หน้ามืดเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร โรคหอบหืด โรคแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง ผมหงอก และโรคมะเร็ง หรือความเครียด ที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลทำให้บุคคลเสียชีวิตได้ หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วกำเริบ เช่น เบาหวาน เป็นต้น

2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์ จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอยขาดสมาธิความระมัดระวังในการทำงานเสียไปเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว จีโมโทโคร่งง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เสรีซึม คับข้องใจวิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้

3. ผลเสียทางด้านความคิด ความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือน ไม่มีเหตุผล คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

4. ผลเสียด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก ปลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหา และความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าวไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิด เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดินยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ซึ่งการกระทำ

เหล่านี้ก็จะก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ ความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวง จากการขาดงาน ผลของการทำงานลดน้อยลง และมีประสิทธิภาพด้อยลง เมื่อบุคคลเจ็บก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

รติกร ลีละยุทธสุนทร (2546) แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลของความเครียดต่อตัวบุคคลอาจกล่าวได้ว่าผลของความเครียดต่อตัวบุคคลคือการแสดงออกทางร่างกายจิตใจหรือพฤติกรรมในตัวบุคคลที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบต่อร่างกายจิตใจและพฤติกรรมของตัวบุคคลซึ่งในแต่ละบุคคลจะแสดงออกแตกต่างกันบางคนอาจแสดงออกในด้านการทำงานที่ความผิดปกติของร่างกายบางคนอาจแสดงออกในรูปแบบของความแปรปรวนทางจิตใจและบางคนอาจแสดงออกในด้านพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตามผลของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลนี้จะมีไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความแตกต่างด้านอื่นๆของแต่ละบุคคลในการศึกษาครั้งนี้แบ่งการแสดงออกของความเครียดแบ่งเป็น 3 ลักษณะ โดยสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแสดงออกของความเครียด 3 ลักษณะ

ทางร่างกาย	ทางจิตใจ	ทางพฤติกรรม
กลุ่มอาการเกี่ยวกับโรคหัวใจและโลหิต	1. ไม่พึงพอใจในงาน	ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่การทำงาน
1. ความดันโลหิตสูง	2. ลดแรงจูงใจในการทำงาน	1. ผลการปฏิบัติงานลดลง
2. การทำงานของหัวใจ	3. เบื่อหน่าย	2. เกิดอุบัติเหตุในงาน
การวัดทางชีวเคมี	4. โกรธง่าย	3. มีความผิดพลาดในงาน
1. การทำงานของกรดยูริก	5. อารมณ์อ่อนไหวง่าย	พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน
กลุ่มอาการเกี่ยวกับกระเพาะอาหารและลำไส้	6. ฉุนเฉียว	1. ขโมยของ
1. แผลในกระเพาะอาหาร	7. หมดหวัง	2. ทำลายข้าวของ
กลุ่มอาการเกี่ยวกับกล้ามเนื้อและกระดูก	8. ขาดกำลังใจ	การลดยุติจากงาน
1. กล้ามเนื้อตึงเครียด	9. วิตกกังวล	1. การขาดงาน
2. อาการเหนื่อยล้าทางกาย	10. ความเชื่อมั่นในตนเองลดลง	2. การลาออก
	11. ขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน	3. การเกษียณก่อนกำหนด
	12. สับสน	ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่อื่น ๆ ในชีวิต
	13. ขาดสมาธิ	1. การทำร้ายคู่สมรส
	14. ไม่มีความคิดสร้างสรรค์	พฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อตนเอง
	15. มองเห็นคุณค่าในตนเองลดลง	1. การใช้จ่าย
		2. การสูบบุหรี่
		3. การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

2. ผลของความเครียดต่อองค์การการที่บุคคลซึ่งเป็นพนักงานในองค์การเกิดอาการเจ็บป่วยทางสุขภาพเช่นเป็นไข้เป็นโรคกระเพาะอาหารเจ็บป่วยทางจิตใจเช่นเบื่อหน่ายงานวิตกกังวลขาดความตั้งใจในการทำงานประสิทธิภาพในงานลดลงและแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การลาป่วยการขาดงานหรือการลาออกจากงานแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งสิ้น ทั้งในด้านของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นในการรักษาพยาบาลการจ่ายเงินเดือนเต็มจำนวนแก่พนักงานที่มาทำงานไม่ครบจำนวนวันและการเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกพนักงานใหม่และทั้งในด้านของประสิทธิผลขององค์การคือผลผลิตที่องค์การควรได้รับลดลงประสิทธิผลของผลผลิตต่ำลงและอาจสูญเสียลูกค้าจากผลผลิตที่ด้อยคุณภาพ

ดังที่ได้กล่าวถึงผลเสียจากความเครียด สรุปได้ว่า ผลเสียในแต่ละด้านของบุคคลจะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ และผลเสียเหล่านี้ก็ไม่ได้กระทบกระเทือนแต่เฉพาะบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเท่านั้น แต่จะส่งผลกระทบไปสู่บุคคลรอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมอีกด้วย ฉะนั้น การค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้นย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่างๆ ในทางที่เสียหายทั้งต่อบุคคลนั้นเองและสังคมรอบข้างได้

#### ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีความเครียดของ Selye (1978) พบว่า เมื่อมีความเครียด (Stress) เกิดขึ้นจะก่อให้เกิดกลุ่มอาการปรับตัวทั่ว ๆ ไป (General adaptation syndrome: GAS) (รูปที่ 1-2) ซึ่งมี 3 ระยะด้วยกัน คือ

1. ระยะตกใจ (Alarm reaction) แสดงลักษณะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าจะมีการกระตุ้นหรือยั่วให้ตื่นตัวระยะตกใจแบ่งออกเป็น

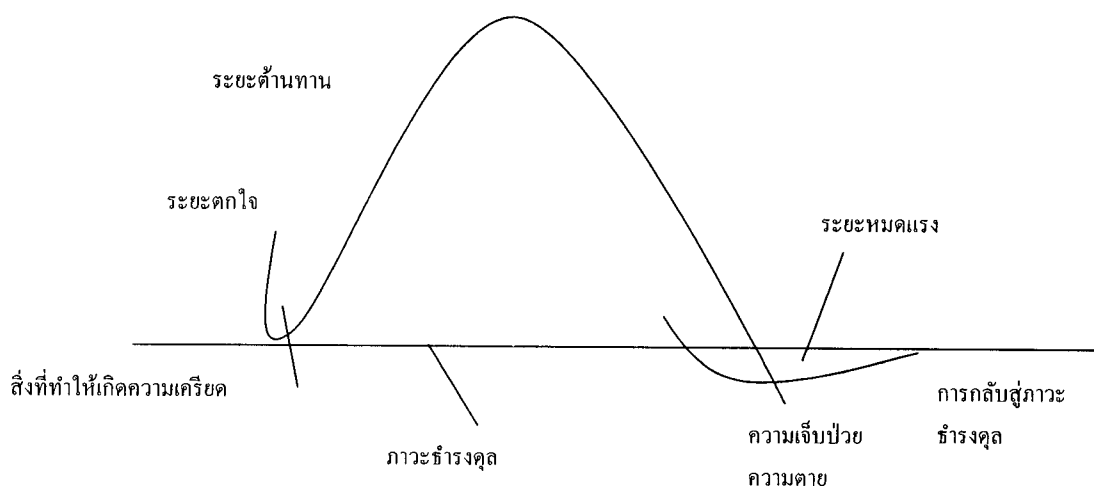
1.1 ระยะช็อก (Shock phase) เป็นระยะแรกและเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทันทีทันใดต่อสิ่งที่เป็นภัยปฏิกิริยาของร่างกายในระยะนี้มีอยู่สองแบบคือ “สู้ (Fight) หรือหนี (Flight)” ระยะนี้มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลจากการกระตุ้นของระบบประสาท Sympathetic เช่น หัวใจเต้นเร็วกล้ามเนื้ออ่อนตัวอุณหภูมิลดลงและความดันโลหิตต่ำ

1.2 ระยะต้านช็อก (Counter shock phase) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Rebound reaction) เช่น Adrenal cortex จะโตขึ้นน้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับมีการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้นส่วนใหญ่แล้วปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลัน (Acute stress reaction) จะสัมพันธ์ทั้งสองระยะนี้

2. ระยะต้านทาน (Stage of resistance) หรือระยะปรับตัว (Adaptation stage) ระยะนี้ร่างกายจะพยายามปรับตัวต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor) และทำให้สภาพทั่วไปดีขึ้น อาการต่าง ๆ จะหายไปความพยายามของร่างกายในการปรับตัวมีส่วนช่วยให้พลังงานที่สูญหายไป

กลับคืนมาและยังช่วยซ่อมแซมส่วนที่ถูกลทำลายไปให้ดีขึ้น

3. ภาวะหมดแรง (Stage of exhaustion) ถ้าสิ่งทำให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างพอเพียงร่างกายจะผ่านเข้าสู่ระยะที่สามคือภาวะหมดแรงเนื่องจากความเครียดยังคงมีอยู่ไม่รู้จักหมดสิ้นพอร่างกายโดนความเครียดเล่นงานซ้ำแล้วซ้ำอีกร่างกายจะเสื่อมโทรมจนกระทั่งเกิดเป็นโรคต่างๆเช่นภูมิแพ้ลมพิษแผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจความดันโลหิตสูงและอาจถึงแก่ความตายได้ในที่สุดสิ่งมีชีวิตทั้งหลายมีความสามารถในการปรับตัวหรือการคงสภาพไว้ซึ่งสิ่งแวดล้อมภายในร่างกายให้อยู่ในภาวะสมดุลถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอก Cannon จึงได้นำคำว่าภาวะธำรงดุล (Homeostasis) มาใช้เมื่อกล่าวถึงภาวะสมดุล (Equilibrium) หรือดุลยภาพ (Balance) ซึ่งได้แก่กลไก (Defenses) ต่างๆที่มนุษย์นำมาใช้ในการจัดการ (Coping) กับความเครียดหากวิธีการล้มเหลวก็จะเกิดโรคที่เรียกว่าโรคแห่งการปรับตัว (Diseases of adaptation) หรือ Stress diseases เช่นการเกิดเป็นโรคทางร่างกายสาเหตุจากจิต (Psychosomatic disorders) Selye ยังได้จำแนก Stress eustress และ Distress คำว่า Eustress หมายถึงความกระตือรือร้นและขยันในการศึกษาเล่าเรียนการปรับปรุงนิสัยการขยายธุรกิจหรือการมีตำแหน่งและหน้าที่การงานที่สูงขึ้นส่วน Distress เป็นความเครียดที่ไม่ดีเช่นการหย่าร้างการถูกออกจากงานความเจ็บป่วยการถูกจำคุกซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง



ภาพที่ 4 General adaptation syndrome (GAS) ตามแนวของ Selye

จากทฤษฎีของ Selye สรุปได้ว่า อาการปรับตัวจะมีทั้งหมด 3 ระยะ คือ ระยะตกใจ ระยะต้านทาน และระยะหมดแรง ทั้ง 3 ระยะจะมีอาการที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับตัวบุคคล สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมถึงความสมดุลของกลไกในร่างกายอีกด้วย

ทฤษฎีความเครียดของ Sexton-Redek (1979) ได้สร้างโมเดลซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปรับตัวเรียกว่า Stress adaptation cycle หรือ S-A cycle โดยอาศัย

แนวคิดพื้นฐานมาจากแนวคิดของเซลยี (Selye) ซึ่งเขาคัดค้านเห็นว่ามนุษย์มีชีวิตอยู่ในโลก ซึ่งล้อมรอบด้วยความเครียดทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นอาหารอากาศน้ำแสงและระดับอารมณ์ของคน ความคงทนของมนุษย์ต่อความเครียดขึ้นอยู่กับธรรมชาติของมนุษย์ เช่น ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดการปรับตัวระดับพัฒนาการการตอบสนองต่อการเรียนรู้ เป็นต้นเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นมนุษย์จะต้องมีการปรับตัวอาจเป็นไปในทางตรงหรือทางอ้อมขึ้นกับความเครียดครั้งแรกที่มนุษย์ประสบ เมื่อมีการปรับตัวโดยตรงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ของร่างกายและทำให้เกิดความเครียดอันใหม่เกิดขึ้นร่างกายก็ปรับตัวอีกครั้งและจะเป็นลักษณะเช่นนี้เรื่อยไปตามทฤษฎีได้แบ่งระดับการปรับตัวต่อความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. การปรับตัวเฉพาะที่ (Local level) เป็นการปรับตัวเฉพาะต่อสิ่งที่มารบกวน ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จก็จะนำไปสู่ภาวะการปรับตัวในระยะต่อไป
2. การปรับตัวในระดับอวัยวะ (Organ level) เนื่องจากการปรับตัวในทางตรง (Direct adaptation) ครั้งแรกไม่สามารถกำจัดสิ่งที่มารบกวนได้กระตุ้นให้เกิดความเครียดใหม่ขึ้นมาร่างกายก็พยายามปรับตัวใหม่เพื่อกำจัดความเครียดนี้เรียกว่าเป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect adaptation) ต่อความเครียดอันแรกจากจุดนี้จึงเริ่มต้น S-A cycle
3. การปรับตัวของร่างกายทั้งตัว (Systemic level) จะเกิดขึ้นเมื่อการปรับตัวทางตรงในระดับอวัยวะไม่ประสบผลสำเร็จทำให้เกิดความเครียดอันใหม่ขึ้นจึงต้องมีการปรับตัวอีกและเป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ที่สัมพันธ์กับความเครียดครั้งแรก ดังนั้น S-A cycle จะดำเนินต่อไป

จากทฤษฎีของ Sexton and Hyland สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์คือการปรับตัวล้วนแต่เป็นสิ่งที่รอบตัวเราทั้งภายในและภายนอก อีกทั้งการปรับตัวของตัวมนุษย์ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เจอไม่ว่าจะเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นนานแล้วหรือความเครียดที่เพิ่งเกิดขึ้น ในทฤษฎีนี้จะมีการปรับตัวทั้งหมด 3 ระยะคือ เฉพาะที่อวัยวะและร่างกาย

ทฤษฎีความเครียดของ Dougan (1986) กล่าวถึง อาการต่าง ๆ ของความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านอารมณ์ (Mood) เช่นรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียวง่ายกังวลใจรู้สึกสับสนหลงลืมง่าย รู้สึกเศร้าเบื่อหน่าย เป็นต้น
2. ด้านอวัยวะ (Organs) เช่นหัวใจเต้นแรงหายใจถี่กระเพาะอาหารปั่นป่วนเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง เป็นต้น
3. ด้านกล้ามเนื้อ (Muscles) เช่นมือนี้่วสั่นเส้นกระดูกกล้ามเนื้อยึดติดกระดูกตรึงตามัวปวดหลัง เป็นต้น
4. ด้านพฤติกรรม (Behavior) เช่นลึกลึกลับนอนไม่หลับความต้องการทางเพศลดลง เดินตัวเกร็ง เป็นต้น

จากทฤษฎีของ Dougan (1986) สรุปได้ว่า ความเครียดจะมีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านอวัยวะ ด้านกล้ามเนื้อ ด้านพฤติกรรม ซึ่งล้วนแต่สัมพันธ์กับความเครียดทั้งสิ้น

Engel (1962) แบ่งเป็นประเภทความเครียดเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. แบ่งตามสิ่งที่เกิดขึ้น แยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ความเครียดทางร่างกายเป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งคุกคามต่อเนื้อเยื่อของร่างกายและส่งผลเกิดการกระตุ้นไปที่สมองส่วนไฮโปทาลามัสแล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายเช่นการได้รับสิ่งกระตุ้นที่เป็นความร้อนหรือเป็นความเย็น เป็นต้น

1.2 ความเครียดทางจิตใจเป็นกระบวนการตอบโต้ทางจิตใจต่อสิ่งที่มาคุกคามซึ่งอาจจะมีสาเหตุจากสิ่งภายนอกหรือภายในตัวบุคคลเอง ส่วนใหญ่จะมาจากความขัดแย้ง ความคับข้องใจความวิตกกังวล หรือการได้รับการกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง

จากทฤษฎีของ Engel สรุปได้ว่า การแบ่งความเครียดมีด้วยกัน 2 ประเภท คือ ทางร่างกายจากสิ่งที่ถูกคุกคามภายในร่างกายแล้วส่งไปยังสมอง ทำให้การรับรู้ถูกกระตุ้น และอีกทางคือทางจิตใจที่ถูกสิ่งต่าง ๆ กระทบกระเทือนอย่างรุนแรงจากสิ่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก

Robbins (2007) ความเครียดประกอบด้วย 2 ประเภท ได้แก่

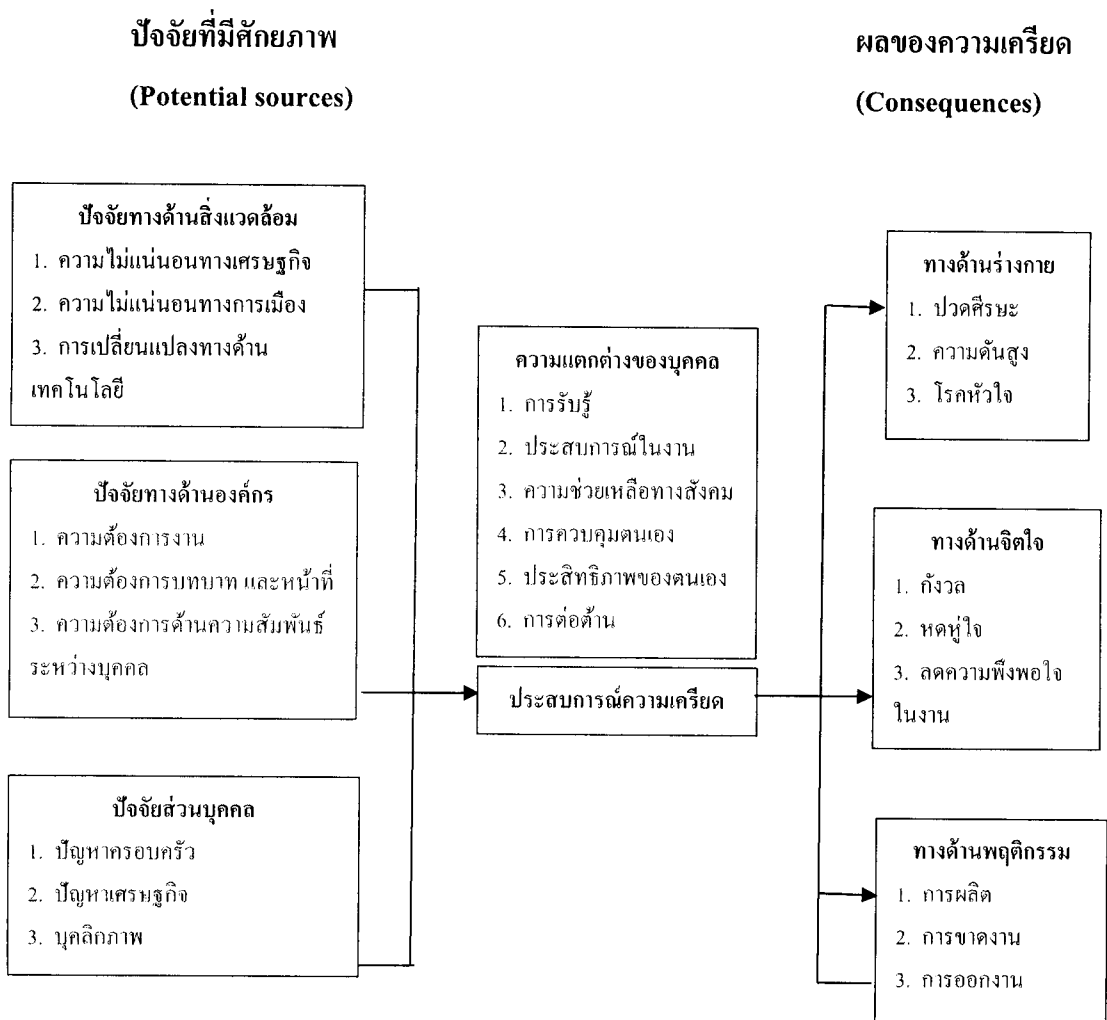
1. ความเครียดแบบท้าทาย (Challenge stressors) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติ หรือกระทำอยู่ เช่น ความรับผิดชอบ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ความสามารถที่ตนมี ซึ่งมีความเกี่ยวข้องในการทำงานเพื่อไม่ให้โดยไต่อก

2. ความเครียดที่เกิดจากอุปสรรคในการปฏิบัติงาน (Hindrane stressors) เป็นความเครียดที่ทำให้บุคคลขาดกำลังใจในการทำงานส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กรความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการที่เกิดและทรัพยากรที่มีผลต่อความเครียด

2.1 ความต้องการเป็นเหตุการณ์ที่มีความต้องการ แต่ไม่มีสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

2.2 ทรัพยากรเป็นเหตุการณ์ที่มีทรัพยากร แต่ไม่สามารถคุมได้ความต้องการให้สอดคล้องกับที่มีอยู่

จากทฤษฎีของ Robbin (2007) สรุปได้ว่า ความเครียดแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านทำลาย และด้านที่เกิดจากอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งล้วนแต่เป็นสิ่งที่เกิดจากตัวบุคคลเอง อาจกล่าวได้ว่า บุคคลล้วนแต่มีหน้าที่รับผิดชอบต่างกันไป อาจมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ตัวบุคคลจะสามารถควบคุมได้



ภาพที่ 5 โมเดลความเครียด (A model of stress) (Robbins, 2007)

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอาการที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้สึกรู้ตัว แต่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินชีวิตและการทำงานอย่างมาก เนื่องจากทำให้เกิดการแทรกซ้อนทางอารมณ์ ทางร่างกาย และพฤติกรรม มาในภายหลัง



1. อาการทางอารมณ์ เกิดจากอาการฉุนเฉียวง่าย ขาดความต้องการทางเพศ และไม่มีสมาธิในการทำงาน และเชื่อมโยงกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเป็นเหตุผลสำคัญถึงความเครียดในตนเองและผู้อื่น อาการเครียดที่พบเห็นทั่วไป ได้แก่ มีอาการก้าวร้าวในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง ขาดสมาธิ หลงลืมง่าย และตัดสินใจไม่ได้ เสรี ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

2. อาการทางร่างกาย บางสิ่งอาจทำให้เกิดอันตรายถึงชีวิต เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ อาการนอนไม่หลับ รู้สึกเหนื่อยล้าตลอดเวลา ปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย ไม่เจริญอาหาร เป็นต้น อาการเหล่านี้เกิดขึ้นได้เมื่อร่างกายเกิดอาการเครียด

3. อาการทางพฤติกรรมเพื่อผ่อนคลายจากความเครียดชั่วขณะ บางคนปล่อยอารมณ์ด้วยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่ หรือใช้ยาเกินขนาด

จากทฤษฎีของมรยาท สรุปได้ว่า ทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางอารมณ์ ทางร่างกาย ทางพฤติกรรม อาจเกิดขึ้นอย่างไม่รู้ตัว และมักจะมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันหรืออาจเกิดผลกระทบตามมา

จากการศึกษาและทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบทฤษฎีความเครียด

Selye (1978)	Sexton-Redek (1979)	Dougan (1986)	Robbin (2007)	Engel (1962)	มรยาท รุจิวิทย์ (2548)
1. ระยะตกใจ	1. การปรับตัว	1. ด้านอารมณ์	1. ด้านร่างกาย	1. ด้านร่างกาย	1. ด้านอารมณ์
1.1 ระยะช็อก	เฉพาะที่	2. ด้านอวัยวะ	2. ด้านจิตใจ	2. ด้านจิตใจ	2. ด้านร่างกาย
1.2 ระยะต้านช็อก	2. การปรับตัว	3. ด้านกล้ามเนื้อ	3. ด้านพฤติกรรม		3. ด้านพฤติกรรม
2. ระยะต้านทาน	ในระยะอวัยวะ	4. ด้านพฤติกรรม			
3. ระยะหมดแรง	3. การปรับตัว ของร่างกายทั้งตัว				

งานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีความเครียดของมรยาท รุจิวิทย์ (2548) โดยความเครียดจะประกอบด้วย 3 ด้าน ด้านอารมณ์ คือ เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้ไม่พอใจ ความเครียดจะทำให้เกิดอาการจิตใจในด้านอื่น ๆ ตามมา เช่น ความเบื่อหน่าย วิตกกังวล ฉุนเฉียวด้านร่างกาย คือ อาการที่เกี่ยวข้องกับความเครียด มักจะมีผลต่อร่างกาย ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่นปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง หายใจแรงและการเต้นของหัวใจถี่ขึ้น อาจทำให้เป็นโรคหัวใจ ด้านพฤติกรรม คือ ความเครียดเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่มีการเปลี่ยน

พฤติกรรมในการทำงาน มาสาย ขาดงาน หรือการลาออก มีการแสดงออกทางพฤติกรรมส่วนตัว อาจเปลี่ยนแปลงมีการดื่มแอลกอฮอล์ นอนไม่หลับ สูบบุหรี่

ผู้วิจัยขออธิบายรายละเอียดในแต่ละด้านเพิ่มเติมดังนี้

#### ด้านอารมณ์

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2532) กล่าวว่า ความเครียดด้านอารมณ์เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลัน เมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นแรงและเร็ว

ชูทิพย์ ปานปรีชา (2534) กล่าวว่า เกิดจากความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้

นิภา แก้วศรีงาม (2541) กล่าวว่า เกิดจากอารมณ์ที่ไม่สงบ ว้าวุ่น ฟุ้งซ่าน จนถึงขั้นขาดสติยังคิด ขาดการควบคุมอารมณ์ ความคิดและจิตใจ หมกมุ่น ทำให้เกิดความคิดที่เห็นแก่ตัว และขาดมโนกรรม

กนกรัตน์ สุขตุ่งคะ (2545) กล่าวว่า เกิดการหวั่นไหว กระทบกระชวย วิตกกังวล กลัว โกรธ เศร้า รู้สึกผิด

เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) กล่าวว่า เป็นกระบวนการตอบโต้ทางอารมณ์ต่อสิ่งที่มาคุกคามซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากสิ่งภายนอกหรือภายในตัวบุคคลเอง ส่วนใหญ่จะมาจากความขัดแย้งความคับข้องใจ ความวิตกกังวล หรือการได้รับการกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง

อรวรรณ แก้วบุญชู (2552) กล่าวว่า เกิดผลกระทบในเรื่องหงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย ขี้รำคาญ โกรธ ร้องไห้หรือหัวเราะโดยไม่มีเหตุผลหรือบ่นเรื่องความเจ็บปวดโดยไม่มีสาเหตุ

กรมสุขภาพจิต (2546) กล่าวว่า จะเกิดอารมณ์เต็มไปด้วยความหมกมุ่น ครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจขาดลอยขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเล จิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด ขี้โมโห โกรธง่าย สูญเสีย ความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตตัวเอง

จากความหมายโดยรวมดังกล่าว ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความเครียดด้านจิตใจที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง บุคลากรที่เครียดในจิตใจ เต็มไปด้วยความหมกมุ่น ครุ่นคิด วิตกกังวล ไม่สนใจสิ่งรอบข้าง ใจลอย ขาดสมาธิ ขาดความระมัดระวัง สูญเสีย ขาดความเชื่อมั่น และมีอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โกรธง่าย ขี้โมโห หือแท้ ขาดความที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง ถ้าปล่อยไว้เป็นเวลานาน อาจทำให้เกิดโรคจิตได้ หรือโรคประสาท เป็นต้น

### ด้านร่างกาย

Cooper and Marchall (1976) มีความดันโลหิตสูงขึ้น หัวใจเต้นแรง กล้ามเนื้อเกร็ง ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย ปวดท้อง มีการเจ็บหน้าอก และปวดหลัง

กนกรัตน์ สุขตุงคะ (2545) กล่าวว่า จะเกิดการเจ็บป่วย เล็ก น้อย จนถึงขั้นรุนแรง  
 อรรวรรณ แก้วบุญชู (2552) กล่าวว่า อาจทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาที่ทำให้ผิดปกติต่อ  
 ระบบอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย ซึ่ง เรียกว่า โรคจิตสรีระแปรปรวน จะทำให้เกิดความผิดปกติ  
 ในระบบหายใจ ระบบย่อยอาหาร ระบบทางเดินหายใจ ระบบกล้ามเนื้อและกระดูก ระบบผิวหนัง  
 และระบบขับถ่าย

เกสรินทร์ ปัญญาดวง (2552) กล่าวว่า เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งคุกคามต่อเนื่อง  
 ของร่างกายและส่งผลเกิดการกระตุ้นไปที่สมองจะเกิดการเปลี่ยนแปลง เช่นการได้รับสิ่งกระตุ้น  
 ที่เป็นความร้อนหรือเป็นความเย็น

จากความหมายโดยรวมดังกล่าว ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความเครียดด้านร่างกาย  
 ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง บุคลากรที่ทำงานเกิดความเครียดจนส่งผลต่อความผิดปกติ  
 ของระบบอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย ปวดท้อง เป็นต้น ซึ่งการเจ็บป่วยนี้  
 จะเกิดจากอาการเล็กน้อยไปถึงขั้นรุนแรง

### ด้านพฤติกรรม

Cooper and Marchall (1976) กล่าวว่า ทำให้สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มของมีนเมามากขึ้น  
 กินจุผิดปกติ หรือเบื่ออาหาร ทนอะไรไม่ค่อยได้ จุกจิกแม้แต่เรื่องเล็กน้อย ประสิทธิภาพการทำงาน  
 ตกลง อัตราการขาด สาย ลา ป่วย อุบัติเหตุสูงขึ้นและสัมพันธ์กับผู้อื่นเลวลง

กรมสุขภาพจิต (2543) กล่าวว่า ทำให้สูบบุหรี่ ดื่มสุรามากขึ้น ใช้สารเสพติด ใช้ยานอน  
 หลับ จู้จู้บ่น ขวนตะเลาะ มีเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อย ๆ ดึงผม กัดเล็บ กัดฟัน ผุดลุกผุดนั่ง เจ็บข้อม  
 ไม้เท้า เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต (2546) บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาวหลีกตัว สังคม  
 ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่าง โดดเดี่ยว ก้าวร้าว ไม่อดทนพร้อมที่จะเป็น  
 ศัตรูผู้อื่นทำงานได้น้อยลงและบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิดเพื่อผ่อนคลายความเครียด  
 เช่นสูบบุหรี่ ดินเหล้า ดินยา เล่นการพนัน หรือแม้กระทั่งฆ่าตัวตาย

จากความหมายโดยรวมดังกล่าว ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความเครียดด้านพฤติกรรม  
 ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง บุคลากรเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย และจิตใจ ทำให้พฤติกรรม  
 เปลี่ยนแปลง เช่น กินอาหารมากขึ้น หรือกินไม่ลง ต้องทานยานอนหลับ เริ่มปลีกตัวจากสังคมหรือ  
 ไม้เท้า อาจจะมีพฤติกรรมปรับตัวต่อความเครียดในทางที่ผิด เช่น สูบบุหรี่ ดินเหล้า ดินการเล่น

การพนัน มีพฤติกรรมก้าวร้าว ความอดทนต่ำ ไม่เป็นมิตรกับผู้อื่น อาจมีการอาละวาด ทำร้ายผู้อื่น หรือทำร้ายร่างกายตนเอง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด หมายถึง ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ระบบการบริหาร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสัมพันธภาพ ในการทำงาน

Brown and Moberg (1980) กล่าวถึง ปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการทำงาน ดังนี้

1. บทบาทที่คลุมเครือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ของงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับงาน จึงส่งผลต่อสภาพทางร่างกาย
  2. ปริมาณของงานที่ต้องทำมากเกินไป งานที่ยาก งานที่คลุมเครือ หรืองานที่ต้องใช้ สมรรถิสูง
  3. บทบาทที่ขัดแย้ง หมายถึง บทบาทหน้าที่ของพนักงานในองค์กร ได้ถูกกำหนดขึ้น อย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ มักพบเมื่องานถูกกำหนด โดยกลุ่มคนสองกลุ่มจึงทำให้ขัดแย้ง ในบทบาท มีผลทำให้มีความเครียดสูง
  4. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ถ้าสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและทำให้เกิดปัจจัย ความเครียดได้
  5. การเปลี่ยนแปลงในการทำงาน เช่น การเปลี่ยนเงื่อนไขการทำงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ โดยเฉพาะการถูกเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ไม่มีเหตุผล
- สรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกิดความเครียดทั้งหมด 5 ด้าน เป็นความสัมพันธ์ที่ส่วนแตกขึ้นอยู่กับ สภาวะและสถานการณ์ของแต่ละบุคคล โดยปัจจัยทั้งหมดนี้ ก็ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญ
- Macmillan (1982) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้
1. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป การทำงานที่มีระยะเวลาที่จำกัด อาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้
  2. คุณภาพงาน การพยายามที่จะทำงานโดยใช้ความพยายามมากเป็นพิเศษ
  3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนนโยบายองค์กร การเปลี่ยนหัวหน้า งานใหม่ รวมถึงการเปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่ทำงาน

4. ความก้าวหน้าในอาชีพ การที่บุคคลได้รับเลื่อนตำแหน่งที่เกินขีดความสามารถของตนเองหรือไม่ได้รับเลื่อนตำแหน่ง ก็เป็นปัจจัยของความเครียดได้

สรุปได้ว่า การที่ทีมงานได้รับมอบหมายให้ทำโดยมีระยะเวลาที่จำกัดหรืองานที่ต้องมีคุณภาพมาก แม้แต่การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น การเปลี่ยนนโยบาย การเปลี่ยนแปลงหัวหน้างานใหม่ หรือสภาพแวดล้อมใหม่ ล้วนแตกเป็นปัจจัยหลัก ๆ ที่เกิดความเครียดด้วย

Ivancevich and Matterson (1987) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และสุขภาพ
2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหาและความเชื่ออำนาจภายนอกคน
3. ปัจจัยภายในองค์กร แบ่งเป็นระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาทความขัดแย้งในบทบาทปริมาณของงาน ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในกลุ่ม ระดับองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์กร บรรยากาศในองค์กรและการจัดการองค์กร

สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านการมีความรู้ที่แตกต่าง หรือแม้แต่ภายในองค์กร สามารถเป็นตัวก่อให้เกิดปัจจัยความเครียดได้เช่นกัน อยู่ที่ตัวบุคคลจะอดทนหรือรับได้มากน้อยแค่ไหน

Smith (1993) ได้แบ่งปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็น 3 ปัจจัยได้แก่

1. ปริมาณงาน คือ ปริมาณที่มีมาก หรือยากเกินไป รวมถึงงานที่น้อยเกินไป
2. ความรับผิดชอบในการทำงาน คือ บทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ เกิดจากการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบไม่ชัดเจน หรือเกิดความขัดแย้งในบทบาท เกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งในหน้าที่การงานกับคนอื่น

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ แสงสว่างที่ไม่เพียงพอ สภาพอากาศในที่ทำงาน อากาศถ่ายเทไม่สะดวก

สรุปได้ว่ามีทั้ง 3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดคือ ปริมาณงานที่มากเกินไปหรือยากเกินไป การมีบทบาทที่คลุมเครือไม่ชัดเจน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกล้วนแต่เป็นผลของความเครียดเช่นกัน

วราภรณ์ พรรณา (2545) กล่าวว่า การทำงานไม่ว่าจะทำอะไรย่อมประสบกับปัญหาสุขภาพจิตด้วยกันทั้งนั้น เช่นความเครียด ความวิตกกังวล ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มี 5 ปัจจัย ได้แก่

1. ปริมาณงาน เช่น งานที่หนักเกินไป ต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง ขาดความมั่นใจในตนเอง
2. หน้าที่รับความรับผิดชอบ เช่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์สุจริต ทำให้การทำงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยดี มีความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระที่ต้องสร้างให้องค์กรสามารถไปถึงเป้าหมายได้อย่างดี
3. โครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน การแข่งขันซึ่งดีซึ่งเด่นตลอด มีกฎระเบียบที่เข้มงวดมากเกินไป สถานที่ของบริษัทอยู่ เดินทางลำบาก
4. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เช่น ไม่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ขาดงานประสานงานที่ดี

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด คือ ปริมาณงาน หน้าที่รับผิดชอบ บรรยากาศในที่ทำงาน ความก้าวหน้าหรือแม้แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานก็เป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

ถาวร นิลทวิ (2550) กล่าวถึง ปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ไว้ดังนี้

1. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป การทำงานที่มีระยะเวลาที่จำกัด อาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้
2. คุณภาพงาน เช่น การพยายามที่จะทำงานโดยใช้ความพยายามมากพิเศษให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด
3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนนโยบายองค์กร การเปลี่ยนหัวหน้างานใหม่ หรือการเปลี่ยนวิธีการออกแบบการทำงานใหม่ รวมถึงการเปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่ทำงาน
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเมินค่าความสำเร็จในการงานของพนักงานในการปฏิบัติงาน ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด
5. บทบาทของบุคคลในองค์กร ความสับสนในบทบาทหรือขัดแย้งในบทบาท อาจทำให้เกิดความเครียดได้
6. ความก้าวหน้าในอาชีพ การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่เกินขีดความสามารถของตนเอง หรือไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่เกิดความเครียดได้

สรุปได้ว่า หากได้รับปริมาณงานที่มากเกินไป ก็จะทำให้คุณภาพงานไม่ค่อยดีนักหรือการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในองค์กร รวมถึงการประเมินผลการทำงานของตัวบุคคลเอง แม้แต่ความก้าวหน้าในอาชีพ ก็เป็นอีกปัจจัยหลักของความเครียดเช่นกัน

อนุภาพ โคมลนิรมิต (2551) กล่าวถึง ปัจจัยในการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น งานที่ไม่มีมีความก้าวหน้า ไม่มีความมั่นคง การพิจารณาความดีความชอบไม่มียุติธรรม โอกาสที่จะเข้ารับการฝึกอบรมมีน้อย
2. นโยบายการบริหารงาน เช่น นโยบายและการบริหารงานไม่มีความเหมาะสม ไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน ขาดการประสานงานที่ดี

สรุปได้ว่า ความก้าวหน้าและนโยบายการบริหารงาน ซึ่งหากขาดความก้าวหน้าก็เหมือนกับการขาดความมั่นคง ก็เป็นส่งผลให้เกิดความเครียดได้นั่นเอง

อรพรรณ ลีอนุชวรัชชัย (2543) โดยทั่วไปความเครียดมักเกิดจาก

1. การถูกคุกคามและถูกทำลายทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
2. ความต้องการพื้นฐานถูกขัดขวาง
3. ภาวะร่างกายและจิตใจถูกรบกวนเช่นการเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ
4. พัฒนาการทางร่างกายและการเปลี่ยนแปลงตามวัย
5. ภาวะวิกฤติ-สถานการณ์ต่างๆที่เผชิญ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่

1. ความเป็นอยู่ในชีวิตและสังคมเช่นการแข่งขันการดำเนินชีวิตในสังคมการจราจร
2. เหตุการณ์ในครอบครัว
3. การเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ
4. การประกอบอาชีพการทำงาน
5. พัฒนาการตามวัย
6. ปัญหาเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม

สรุปได้ว่า สาเหตุของปัจจัยที่เกิดความเครียด คือ ความเป็นอยู่ในสังคมหรือครอบครัว แม้แต่สภาวะของจิตใจหรือทางร่างกาย หรือปัญหาเศรษฐกิจ ก็เป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

สุพานี สฤณภูวนิช (2552) กล่าวว่า สาเหตุที่อาจทำให้เกิดความเครียดจะมีได้หลายอย่าง และอาจเกิดพร้อมกันไปได้ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วคาดหมายได้ยากและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของเราทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ดังนี้

1.1 สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ตกต่ำฝืดเคืองมีผลกระทบต่อการทำงานกำลังซื้อของผู้คนและต้นทุนของธุรกิจธุรกิจต่างๆก็มีการปิด โรงงานเลิกจ้างทำให้เกิดการว่างงานหรือ

ลดกำลังคนหรือลดค่าตอบแทนพนักงานและสวัสดิการต่าง ๆ ลงจนทำให้คนเกิดความเครียด มีการฆ่าตัวตายหรือกระโดดตึกอยู่เนื่อง ๆ

1.2 เทคโนโลยีหรือความก้าวหน้าของวิทยาการมีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ทำให้ชีวิตสะดวกขึ้นการทำงานง่ายลงแต่ก็จะมาทดแทนแรงงานหรือใช้คนทำงานลดลงหรือผู้ที่ปรับตัวตามวิทยาการใหม่ ๆ ไม่ได้หรือได้รับผลกระทบในทางลบก็จะเกิดความเครียด

1.3 กฎหมายและการเมืองข้อกำหนดต่าง ๆ ของกฎหมายเช่นกฎหมายเลือกตั้งกฎหมายภาษีอากรกฎหมายผังเมืองกฎหมายจัดระเบียบสังคมกฎหมายจัดระเบียบจราจรล้วนแต่กระทบต่อกิจกรรมและวิถีชีวิตของคนในสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งเป็นโอกาสและข้อจำกัดในการดำเนินชีวิต

1.4 กระแสโลกภิวัตน์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกนี้จะส่งผลกระทบต่อถึงกันหมด เช่น กรณีสงครามอิสราเอลกับปาเลสไตน์สงครามอินเดียกับปากีสถานหรือกรณีอิรักกับสหรัฐอเมริกาทำให้โลกเกิดความไม่สงบเกิดความไร้เสถียรภาพในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เกิดผลกระทบต่อการลงทุนอัตราแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยราคาน้ำมัน เป็นต้น

1.5 ปัญหาสังคมในเรื่องต่าง ๆ ขณะนี้สังคมมีความเสื่อมโทรมลงมีปัญหาสังคมเกิดขึ้นในหลายรูปแบบเช่นปัญหายาเสพติดยาบ้าปัญหาศีลธรรมวัฒนธรรมประเพณีที่เสื่อมทรามลงปัญหาการจราจรติดขัด เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้จะทำให้คนเกิดความเครียดได้โดยทั่วหน้า

## 2. ปัจจัยในระดับองค์การจะได้แก่

2.1 ปัจจัยในเรื่องงาน (Job) งานอาจก่อให้เกิดความเครียดได้หลายลักษณะ เช่น

2.1.1 เป้าหมายงานไม่ชัดเจนหรือข้อมูลต่างๆ ไม่เพียงพอ ไม่ชัดเจน

2.1.2 ภาระงาน (Workload) เช่น

2.1.2.1 งานมากและ/หรืองานเร่งด่วน

2.1.2.2 งานซับซ้อนและยุ่งยาก

2.1.2.3 หรืองานน้อยงานไม่ค่อยมีคุณค่าไม่มีความหมาย

2.1.3 สภาพหรือเงื่อนไขของทำงาน (Job conditions) เช่น ลักษณะงานบางอย่างที่ทำให้ต้องกังวลเช่นงานรักษาพยาบาลหรือลักษณะงานที่ไม่ท้าทายจำเจน่าเบื่อเช่นงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทางงานของพนักงานกดลิฟท์หรืองานที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับคนเช่นพนักงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งการทำงานประเภทนี้นาน ๆ จะมีผลต่อสุขภาพจิต

2.1.4 การไม่สามารถควบคุมในงานนั้น ๆ จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเครียดได้

2.1.5 การเปลี่ยนแปลงในงานและหรือเทคโนโลยีของงานก็จะทำให้เกิด



ความเครียดได้ถ้าผู้ปฏิบัติไม่สามารถปรับตัวได้

2.1.6 โอกาสก้าวหน้าในสายงานมีจำกัด

2.1.7 งานไม่มีความมั่นคงเช่นงานก่อสร้างงานกรรมกรงานลูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น

2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) หลาย ๆ องค์การไม่มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจนเป็นทางการจึงทำให้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจนคลุมเครือ (Role ambiguity) หรือกรณีที่คน ๆ นั้นมีหน้าที่งานหลายอย่างจึงมีหลายบทบาทที่ต้องแสดงออก และบางครั้งบทบาทเหล่านั้นมีความขัดแย้งกันด้วย (Role conflict) คนผู้นั้นจึงเกิดความเครียดได้

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการทำงานคนก็มักจะไม่ได้ทำงานคนเดียว มักจะต้องมีเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันและนอกแผนกด้วยเพราะเป็นธรรมชาติของคนที่เป็นสัตว์สังคมถ้ามีความสัมพันธ์อันดีต่อกันคน ๆ นั้นก็จะมีความสุขมีแรงจูงใจและความพอใจในงาน แต่ถ้ามีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อกันมีปัญหาไม่เข้าใจกันมีความขัดแย้งกันคนเหล่านั้นก็มักจะมีความเครียดเพราะไม่อยากเจอกันและไม่อยากทำงานร่วมกัน

2.4 โครงสร้างองค์การกฎระเบียบและนโยบายต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม

2.4.1 โครงสร้างเช่นมีการรวมอำนาจมากหรือมีหน่วยงานมากซ้ำซ้อนกัน ทำให้การทำงานต้องล่าช้าหรือยุ่งยากโดยไม่จำเป็น

2.4.2 กฎระเบียบเช่นราชการมีกฎระเบียบมากและเป็นกฎระเบียบที่ล้าสมัยทำให้เกิดขั้นตอนมากงานล่าช้าโดยไม่จำเป็นและเป็นกรอบจำกัดการทำงานทำให้ขาดอิสระและไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์

2.4.3 นโยบายนโยบายต่าง ๆ ไม่ชัดเจนหรือไม่เป็นธรรม เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งการโยกย้ายการขึ้นค่าตอบแทน

2.5 ปัญหาด้านผู้นำหลายๆกรณีความเครียดของพนักงานจะเกิดจากการที่มีการทำตัวไม่เหมาะสมที่จะเป็นผู้นำคือเป็นผู้นำที่ไม่เป็นกลางเล่นพรรคเล่นพวกหรือเป็นผู้นำที่ไม่เก่งไม่มีวิสัยทัศน์หรือไม่ทำตนเป็นแบบอย่างที่น่ายกย่องไม่น่าศรัทธา

2.6 สถานการณ์ปัญหาขององค์การ ถ้าองค์การมีปัญหา เช่น ขาดสภาพคล่องยอดขายลดลงอย่างต่อเนื่องสมาชิกทุกคนขององค์การก็มักจะเครียดไปด้วยเพราะไม่รู้อนาคตขององค์การและของตนเองว่าจะเป็นอย่างไร

2.7 ปัญหาอื่น ๆ เช่นสภาพทางกายภาพในการทำงานที่ไม่ดีเช่นแออัดไม่เป็นส่วนตัวอากาศร้อนเสียงดัง เป็นต้น

3. ปัจจัยระดับบุคคลจะได้แก่

3.1 ปัญหาด้านบุคลิกภาพและลักษณะของบุคคลคนบางคนมีบุคลิกภาพแบบ Type A ซึ่งคนพวกนี้จะเครียดได้ง่ายกว่าพวก Type B เพราะ Type A มักจะคิดหรือจะทำอะไรหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันค่อนข้างกังวลเพราะจะหวั่งงานอาจจะเรียกว่าบ้างานเพราะมีความรับผิดชอบสูงและชอบทำอะไรเร็ว ๆ เป็นพวก Hurry sickness แต่พวก Type B ซึ่งมักจะใจเย็นทำอะไรช้า ๆ ไม่เร่งรีบงานเสร็จก็ดีไม่เสร็จก็ไม่เป็นไรก็ได้

3.2 ปัญหาทางด้านจิตใจคนบางคนมีความต้องการต่าง ๆ เกิดขึ้นในใจและกลัวว่าจะไม่ได้ดังที่ต้องการจะทำให้คนคนนั้นเกิดความเครียด เช่น กลัวสอบไม่ผ่านกลัวทำงานที่มอบหมายไม่สำเร็จหรือปมด้อยที่เกิดในใจเช่นไม่สวยอย่างคนอื่นไม่รวยเท่าคนอื่นเป็นต้นความเครียดนี้เป็นผลโดยตรงของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม

3.3 การเปลี่ยนแปลงในชีวิตการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อาจทำให้คนเราเกิดความเครียดได้เช่นเมื่อต้องเข้าโรงเรียนใหม่เข้าทำงานใหม่เมื่อต้องเปลี่ยนงานย้ายงานย้ายบ้านเมื่อต้องแต่งงานความตายของคนที่รักเป็นต้น

3.4 ความแตกต่างด้านเพศผู้ชายจะมีฮอร์โมนที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าผู้หญิงผู้หญิงจึงมีอายุยืนกว่าผู้ชายโดยเฉลี่ยถึง 10 ปี

3.5 ปัญหาส่วนบุคคลเช่นมีปัญหาสุขภาพมีโรคประจำตัวเจ็บป่วยเรื้อรังปัญหากับแฟน เช่น ทะเลาะเบาะแว้งกันหรือปัญหาทางการเรียนหรือปัญหาความผิดหวังบางอย่างในชีวิตเป็นต้น

3.6 ปัญหาครอบครัวมีปัญหาเรื่องลูกเรื่องสามีหรือภรรยา เช่น ความไม่เข้าใจกัน การหย่าร้างการตายจากกันหรือปัญหาอันเนื่องมาจากคนอื่น ๆ ในครอบครัวมีปัญหาเป็นต้น

3.7 ปัญหาทางการเงิน เช่น มีรายได้น้อยหรือมีรายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่ายหรือมีภาระหนี้สินมากเป็นต้น

3.8 ปัญหาอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วบุคคลก็อาจมีปัญหาอื่น ๆ ได้

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกิดเหตุให้เกิดความเครียด คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ปัจจัยระดับองค์กร หรือแม้แต่ปัจจัยระดับบุคคลซึ่งทั้ง 3 ด้าน นี้เป็นสาเหตุใหญ่ของการเกิดความเครียดต่อตัวบุคคลได้

จากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยได้จัดแบ่งออกเป็นตารางดังนี้

ตารางที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงาน

ด้าน รายชื่อ	เพศ	การศึกษา	ระยะเวลา ในการทำงาน	ปริมาณงาน	ความก้าวหน้า ในงาน	บทบาท ในการทำงาน	สัมพันธ์ภาพ กับหัวหน้างาน	สัมพันธ์ภาพกับ เพื่อนร่วมงาน	สภาพแวดล้อม ในการทำงาน
Ivancevich and Matterson (1987)	✓					✓	✓		✓
Smith (1993)			✓	✓					✓
Macmillan (1982)				✓	✓				
Brown and Moberg (1980)	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
วารกรณ์ พรรณนา (2545)				✓	✓		✓	✓	✓
ถาวร นิสทวิ (2550)				✓	✓	✓			✓
ฉภาพร โภทศนิรมิต (2551)					✓				
อรพรรณ ลือบุญวัชชัย (2543)									✓
สุพานี สดุษฎีวานิช (2552)					✓	✓	✓	✓	✓
รวม	2	2	1	5	5	4	4	3	6

ผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรต้น โดยใช้แนวคิดของ Brown and Moberg (1980), Smith (1993) และ Macmillan (1982) ดังต่อไปนี้

1. ปริมาณงาน
2. ความก้าวหน้าในงาน
3. บทบาทในการทำงาน
4. สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน
5. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผู้วิจัยขออธิบายรายละเอียดในแต่ละด้านเพิ่มเติมดังนี้

1. ปริมาณงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534) หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบว่ามีความท้าทาย มีความคิดสร้างสรรค์ งานมีความน่าสนใจ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้ สามารถควบคุมการทำงาน และงานนั้นมีโอกาสที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ ทำงานพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และในทางกลับกันถ้าหากงานไม่เป็นที่สนใจพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจในงาน ต้องทนทำงาน พนักงานจะรู้สึกเบื่อหน่าย

ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์ (2551) หมายถึง ปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติ และความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีต สังคมมีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกับมากขึ้น มีพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้นก็พร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว

จากความหมายโดยรวมดังกล่าว ผู้วิจัยของสรุปความหมายในการใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ปริมาณงาน หมายถึงภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) นั้นจะมีปริมาณที่มากเกินไป (Overload) หรือน้อยเกินไป (Underload) ก็ตามล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น (อันเนื่องมาจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย) แตกต่างกันไป และงานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวที่ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่างล้วนแล้วแต่มีปัญหา งานที่มีน้อยเกินไปจะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าคุณค่าขาดความมั่นใจในตนเอง หรือบุคลากรมีรายได้ลดลงจากปริมาณงานที่ทำรวมถึงงานที่มีความเร่งด่วนก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

2. ความก้าวหน้าในงาน

Bass (1981) หมายถึง ความก้าวหน้าในอาชีพว่าเป็นความก้าวหน้าตามสายการบังคับบัญชาของบุคคลในแต่ละอาชีพ ขณะที่ความก้าวหน้าในอาชีพเชิงอัตวิสัยเป็นการให้ความหมาย

ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการประเมินความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความก้าวหน้าในอาชีพ หรือ วัตถุประสงค์ภายใน ซึ่งเป็นการวัดจากการรับรู้ความรู้สึกภาคภูมิใจความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิตของตนเอง

Arthur, Khapova, and Wilderom (2005) หมายถึง ความก้าวหน้าในอาชีพเป็นการอธิบาย ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคคลแต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งหมดสามารถ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความก้าวหน้าในเชิงภาวะวิสัย (Objective) เป็นการให้ความหมาย ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยประเมินความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในอาชีพซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของสังคมในการพิจารณาความก้าวหน้าในอาชีพของบุคคล โดยตัดสินความก้าวหน้า ในอาชีพของบุคคลผ่านมุมมองของบุคคลอื่น และมักวัดความก้าวหน้าของบุคคลจากระดับ ตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายการบังคับบัญชา หรือเงินเดือน

จากความหมายโดยรวมดังกล่าว ผู้วิจัยของสรุปความหมายในการใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง บุคลากรทุกคนต้องทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการไม่ว่า จะเป็นปัจจัย 4 การมีเกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับการยกย่องทางสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จาก การทำงาน โดยเฉพาะการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ถ้าพนักงานขาดโอกาสก้าวหน้าในการ ทำงานแล้ว ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน

### 3. บทบาทในการทำงาน

Tomey (1992) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นไปตาม ความคาดหวังตามตำแหน่งในอาชีพหรือตำแหน่งที่สังคมกำหนดขึ้น ซึ่งโครงสร้างขอบเขตบาท ประกอบด้วย ลักษณะที่เฉพาะของแต่ละบุคคล การแสดงพฤติกรรมและตำแหน่งที่ครองอยู่ จันทรฉาย ปันแก้ว (2546) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลกระทำหรือปฏิบัติ เมื่อเข้า ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ โดยพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของตนเองและตาม ความคาดหวังในตำแหน่งอาชีพที่ครองอยู่

ณัฐพร ชินบุตร (2547) หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา ตามตำแหน่งหน้าที่ทางสังคม ที่ตนดำรงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะต้องขึ้นอยู่กับสิทธิและหน้าที่ของ ตำแหน่งและยังต้องเป็นไปตามความคาดหวังของตนเองและผู้อื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันด้วย

ลำเรียง กล้าหาญ (2549) หมายถึง แนวทางของการแสดงออกหรือปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ที่กำหนดไว้ในตำแหน่งทางสังคม ทางหน้าที่การทำงานตามสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลที่เป็นอยู่ ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยคณะกรรมการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

บุญตา ไล่เลิศ (2550) หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพของตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งที่บุคคลได้รับ ต้องมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ตามบทบาทของตำแหน่งนั้นและคล้อยตามความมุ่งหวังของสังคม เช่น บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาก็หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติในสถานศึกษานั้น

จากความหมายโดยรวมดังกล่าว ผู้วิจัยของสรุปความหมายในการใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ บทบาทในการทำงาน หมายถึงองค์การบางครั้งอาจจะคิดว่าความเครียดนั้นคงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงานรุมเร้าหรือยุ่งวุ่นวายอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้ว คนพวกนั้นอาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าด้วยซ้ำไป นั่นอาจเป็นเพราะบุคคลพวกนั้นสามารถควบคุมชีวิตการท างานของตนเองได้อย่างอิสระ มีสิทธิในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง นั่นเองจึงเป็นผลทำให้บุคคลพวกนั้นมีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ตนต้องการทำได้ ไม่เพียงแค่นั้น การขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ อีกทั้งในบางครั้งบทบาทหน้าที่ภายในองค์การอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง ทั้งสองกรณีล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น

#### 4. สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน

ระวัง เนตร โพธิ์แก้ว (2542) จากการศึกษาความสัมพันธ์พื้นฐานของความร่วมมือ ความรัก เคารพนับถือ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ยกย่องกัน โดยผู้บังคับบัญชาไม่ควรมองผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเสมือนเครื่องจักร คอยจับผิดและหาสาเหตุตำหนิติเตียน สร้างความแตกแยกให้เกิดขึ้นระหว่างพนักงาน

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2546) จากการศึกษา สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเพราะเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขวัญและกำลังใจจึงเป็นเสมือนเครื่องกระตุ้นให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานให้มีพลังในการสร้างคุณค่าและการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น ทำให้สามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดีเป็นประโยชน์สร้างสรรค์งานที่ดีเป็นประโยชน์ต่อองค์การสูงสุด

จากความหมายโดยรวมดังกล่าว ผู้วิจัยของสรุปความหมายในการใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน หมายถึง บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน หากมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีหัวหน้างานหรือเกิดการผิดพลาดในการสั่งการย่อมทำให้เกิดความเครียดได้

## 5. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

เสนาะ ดิเียว (2544) จากการศึกษาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ใต้บังคับอื่น ๆ และพนักงานระดับล่าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนี้ นับว่าเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการบริหารงาน อาจกล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์เป็นอำนาจอย่างหนึ่งในการเป็นผู้นำ รวมทั้งการใช้การจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นทีมและการสื่อสาร

จากความหมายโดยรวมดังกล่าว ผู้วิจัยของสรุปความหมายในการใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานหมายถึง บุคลากรในที่ทำงานมักจะไม่ได้ทำงานคนเดียวและจะต้องมีเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันและนอกแผนกด้วยเพราะเป็นธรรมชาติของคนที่เป็นสัตว์สังคมถ้ามีความสัมพันธ์อันดีต่อกันคนๆนั้นก็จะมีความสุขมีแรงจูงใจและความพอใจในงานความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานเกิดขึ้นแต่ถ้ามีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อกันมีปัญหาไม่เข้าใจกันมีความขัดแย้งกันคนเหล่านั้นก็มักจะไม่มีความสุขเพราะไม่อยากเจอกันและไม่อยากทำงานร่วมกัน

## 6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2544) จากการศึกษาสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงาน อ่านหนังสือ เป็นต้น สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอ ๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานได้แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอด สภาพแวดล้อมเช่นนี้ อาจทำให้เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จหรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544) จากการศึกษาสภาพที่มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล เป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาด ระบายร้อย เป็นต้น จะทำให้พนักงานบังเกิดความสบายใจ ไม่รู้สึกรำคาญหรืออารมณ์ขุ่นมัว ขวัญและกำลังใจก็จะดี ถ้าจัดการสภาพปฏิบัติงานไว้ระเบียบ ขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาดความสวยงามพนักงานจะขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจให้หมดสิ้นไปด้วย

จากความหมายโดยรวมดังกล่าว ผู้วิจัยของสรุปความหมายในการใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึงการที่ในองค์กรไม่มีการให้คำปรึกษาในการทำงาน สถานที่ตั้ง

ของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ขาดเครื่องสาธารณูปโภคและเครื่องอำนวยความสะดวก ย่อมทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

## ประวัติความเป็นมาของ บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

### ข้อมูลทั่วไป

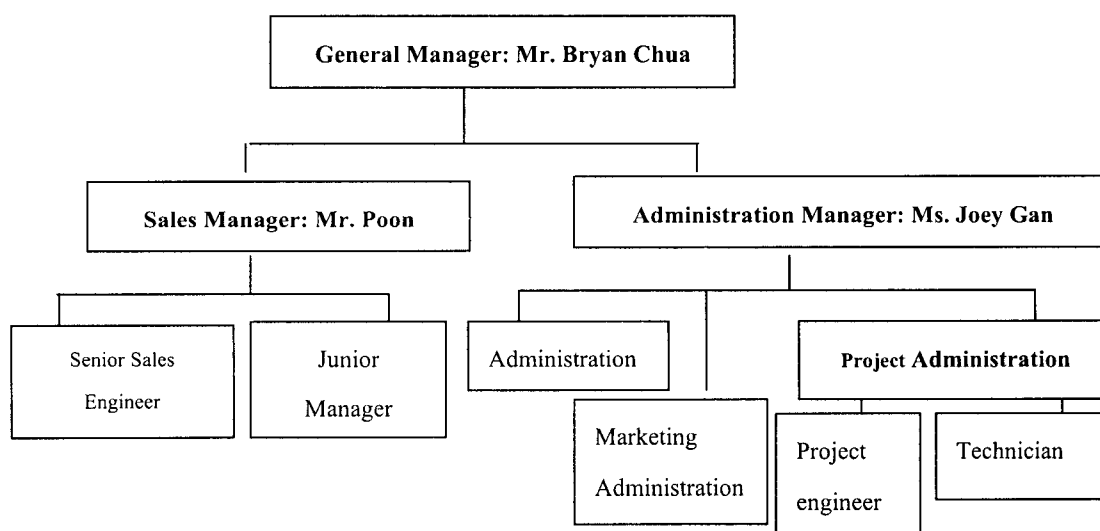
บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด ได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท เมื่อปีพุทธศักราช 2550 ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท บริษัท ฯ ได้เติบโตและขยายฐานบริษัท ฯ เพิ่มในแถบทวีปเอเชีย โดยสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ประเทศสิงคโปร์ และสาขาย่อย อีก 2 สาขา ในแต่ละประเทศ ได้แก่

1. ประเทศไทย
2. ประเทศมาเลเซีย

ปัจจุบันบริษัท ฯ ดำเนินธุรกิจเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องดูดสุญญากาศ เครื่องล้างเสียงของ คัพ (Vacuum cup) ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ โรงงานอุตสาหกรรมอาหาร โรงงานอุตสาหกรรมกระจก ฯลฯ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัท ฯ ได้ขยายและพัฒนาระบบภายในองค์กรให้ มีประสิทธิภาพมากขึ้นมาโดยตลอดจนเป็นที่ยอมรับของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของทางบริษัท ฯ

### โครงสร้างขององค์กร



ภาพที่ 6 Organize Chart “DAB Technology Co.,Ltd.”

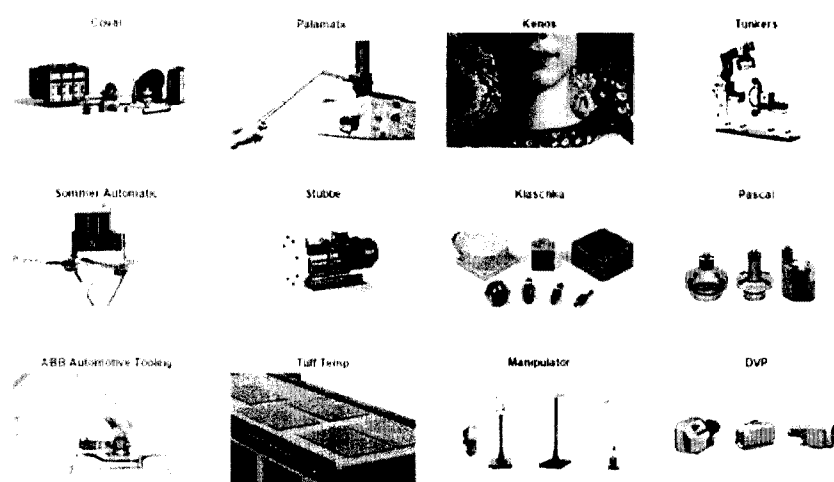


### วิสัยทัศน์ (Vision)

พร้อมที่เป็นผู้นำในการดำเนินงานทางเครื่องอุตสาหกรรม เครื่องลำเอียง และพร้อมที่จะก้าวหน้าและบริการที่มีคุณภาพ

### พันธกิจ (Mission)

มุ่งมั่นเพื่อความคาดหวังของลูกค้าและการบริการที่เป็นเลิศ  
สินค้าของบริษัท



ภาพที่ 7 ตัวอย่างสินค้า

### การควบคุมคุณภาพ

#### ความต้องการของลูกค้า (Customer requirement)

เพื่อที่องค์กรธุรกิจจะสามารถผลิตสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นเราจึงควรทำความเข้าใจในความหมายและองค์ประกอบที่สำคัญของความต้องการของลูกค้าก่อน

ความต้องการของลูกค้า (Customer requirement) คือ สารสนเทศที่เกี่ยวกับความจำเป็น (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กรจากคำจำกัดความข้างต้นเราจะเห็นได้ว่าความต้องการของลูกค้ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน คือ

1. ความจำเป็น (Need) ของลูกค้าหมายถึงคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อันลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กรภายใต้เงื่อนไขแห่งข้อตกลงอันหนึ่งในทางปฏิบัติความจำเป็นที่กล่าวนี้ผูกพัน โดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กรและมักแสดงออก

อย่างชัดเจนหรือองค์กรสามารถหรือสมควรทราบได้เป็นอย่างดี

2. ความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กรอันเป็นส่วนหนึ่งของการบริโภคผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการความคาดหวังสามารถแบ่งได้เป็น 4 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความคาดหวังขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความเหมาะสมในการใช้งาน

ระดับที่ 2 ความคาดหวังขั้นมาตรฐานหมายถึงการเทียบเคียง (Benchmarking) กับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแข่ง

ระดับที่ 3 ความคาดหวังขั้นปรารถนาหมายถึงความคาดหวังของแต่ละบุคคล ซึ่งจะแตกต่างกันออกไป

ระดับที่ 4 ความคาดหวังซ่อนเร้นหมายถึงความคาดหวังที่ลูกค้าไม่ได้คาดคิดแต่ถ้าเกิดขึ้นก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในความจำเป็นเดียวกันลูกค้าอาจมีความคาดหวังแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้คุณภาพถูกกำหนดเป็นระดับของสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าองค์กรต้องมุ่งสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีคุณลักษณะด้านคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้

#### การบริหารคุณภาพ (Quality management: QM)

ในการบริหารการผลิตเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่พอใจของลูกค้าเรื่องของคุณภาพผลิตภัณฑ์ย่อมเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเพราะคุณภาพมีความเกี่ยวข้องกับต้นทุนการผลิตหน้าที่การใช้งานตลอดจนรูปร่างลักษณะของผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีผลต่อทั้งธุรกิจและลูกค้าในขณะเดียวกันและในปัจจุบันการบริหารคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ทุกคนในองค์กรธุรกิจมีส่วนร่วมเพื่อให้ได้คุณภาพของการดำเนินงานในรูปของสินค้าและบริการตลอดจนภาพพจน์และความรู้สึกประทับใจที่ลูกค้าต้องการดังนั้นการบริหารคุณภาพจึงจัดได้ว่าเป็นหัวใจหลักของการบริหารการผลิตและการบริหารธุรกิจขององค์กร

คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่ทั้งผู้ผลิตและผู้ซื้อต้องการแต่อย่างไรก็ดีมุมมองด้านคุณภาพในสายตาของผู้ผลิตและผู้ซื้อแตกต่างกัน เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการใช้สอยผลิตภัณฑ์ของลูกค้าย่อมแตกต่างกับพันธกิจ (Mission) ในการดำเนินธุรกิจของผู้ผลิตดังนั้นจะสรุปความสำคัญของคุณภาพในสายตาของผู้ผลิตกับลูกค้าได้ดังต่อไปนี้

สำหรับลูกค้าคุณภาพที่ดีหมายถึง

1. ผลิตภัณฑ์ที่สามารถใช้งานได้ติดตามรายละเอียดทางวิศวกรรม (Specification) ที่ระบุไว้
2. ผลิตภัณฑ์คุ้มค่างบเงินหรือราคาที่ถูกค้ำง่ายเพื่อจะได้ผลิตภัณฑ์นั้นมา

3. ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับการใช้งานตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้โดยมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้และสิ่งแวดล้อมด้วย

4. ผลิตภัณฑ์มีการบริการประกอบเพื่อความสะดวกของลูกค้าหรือเพื่อรักษาภาพที่สมบูรณ์ของสินค้าให้คงอยู่ในช่วงระยะเวลาการใช้งานได้ตลอด

5. ผลิตภัณฑ์สร้างความภาคภูมิใจความประทับใจให้แก่ผู้ใช้

#### **การควบคุมคุณภาพ (Quality control: QC)**

การควบคุมคุณภาพมีความหมายว่าเป็นการเฝ้าพิจารณาผลจากกระบวนการเพื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าหากพบว่า ผลการดำเนินการตามกระบวนการมิได้เป็นไปตามความคาดหวังที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจแล้วจะต้องค้นหาสาเหตุของความไม่พอดังกล่าวเพื่อจะแก้ไขให้ถูกต้องจากที่ได้กล่าวถึงการควบคุมคุณภาพในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารคุณภาพมาบ้างแล้วในที่นี้จะกล่าวถึงการควบคุมคุณภาพโดยละเอียดการที่จะดำเนินการวางระบบการควบคุมคุณภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นมีความจำเป็นต้องดำเนินการภายใต้ปรัชญาของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

#### **การควบคุมคุณภาพสมบูรณ์แบบ**

การควบคุมคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Total quality control) หรือการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Company-wide quality control) เป็นระบบที่รวบรวมความพยายามในการพัฒนาคุณภาพการรักษาคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพของทุกคนในองค์กร โดยทำการร่วมมือกันในการจัดการการผลิตวิศวกรรมการผลิตและบริการซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการด้วยต้นทุนที่ต่ำและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้โดยมีเป้าหมายในเชิงปฏิบัติให้มีร้อยละของของเสียเป็นศูนย์คือคุณภาพสมบูรณ์แบบไม่มีของเสียอยู่เลย

#### **วิธีการปฏิบัติของการควบคุมคุณภาพสมบูรณ์แบบ**

1. มอบหมายให้ความรับผิดชอบในการควบคุมคุณภาพเป็นของฝ่ายผลิตและลดความรับผิดชอบของฝ่ายควบคุมคุณภาพลง โดยให้ฝ่ายผลิตเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพในระหว่างการทำการผลิตเอง

2. แสดงออกถึงการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานอย่างชัดเจนเพื่อสร้างความประทับใจต่อทุกคนที่มีโอกาสมาเห็นระบบการทำงานและสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพขึ้นในใจของทุกคนในองค์กร

3. มอบอำนาจให้คนงานสามารถหยุดสายการผลิตเมื่อเกิดความบกพร่องด้านคุณภาพ ซึ่งเรียกว่า Jidoka เพื่อจะทำให้การแก้ไขปัญหาของสายงานนั้นจบเรียบร้อยโดยไม่กังวลว่าจะเกิดความล่าช้าในการผลิตบางแห่งอาจใช้เครื่องมือที่เรียกว่าบาคาโยเค (Pokayoke) เพื่อตรวจสอบหา

สิ่งผิดปกติในกระบวนการผลิตอย่างอัตโนมัติซึ่งอาจให้หยุดการทำงานของเครื่องจักรได้ด้วย  
ในบางกรณี

4. แก๊วของเสียโดยฝ่ายผลิตต้องนำเอาของเสียกลับไปทำใหม่ในสายการผลิตเพื่อให้  
คนงานมีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในเรื่องคุณภาพไม่ได้ผลักระให้ฝ่ายตรวจสอบแก๊วอย่างเช่น  
โรงงานของชาวตะวันตกซึ่งวิธีการควบคุมคุณภาพการผลิตให้เป็นไปตามลักษณะนี้ต้องทำการผลิต  
ครั้งละน้อยขึ้นจึงสามารถพิถีพิถันกับคุณภาพได้

5. ตรวจสอบคุณภาพของของทุกชิ้น โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่างแต่ถ้ามีผลผลิตต่อครั้ง  
มากเกินไปที่จะทำเช่นนั้นได้อาจใช้วิธีการตรวจสอบโดยใช้จำนวนตัวอย่างเป็นสองชั้นคือ  
ตรวจสอบชิ้นแรกและชิ้นสุดท้ายและถือว่าทั้งสองชั้นนี้ผ่านการทดสอบแสดงว่าทุกชิ้นก็ผ่าน  
การทดสอบ

6. อบรมฝึกฝนคนงานให้ใส่ใจเรื่องคุณภาพจัดให้มีการใช้กลุ่มคุณภาพค้นหาปัญหาแล้ว  
ระดมสมองจากสมาชิกในกลุ่มให้ช่วยกันหาทางแก้ไขปรับปรุงให้คุณภาพของงานดีขึ้น

7. ลดบทบาทและจำนวนของฝ่ายควบคุมคุณภาพให้ฝ่ายควบคุมคุณภาพเป็นผู้เชี่ยวชาญ  
ในการให้คำปรึกษากำจัดสาเหตุที่ทำให้ชิ้นงานเสียหายตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม  
มาตรฐานร่วมมือกับฝ่ายจัดซื้อในการออกไปเยี่ยม โรงงานของผู้ขายตรวจสอบผู้ขายที่ผลิตวัตถุดิบ  
ส่งเข้าโรงงานและประสานงานฝึกอบรมเรื่องการควบคุมคุณภาพรวมทั้งช่วยตรวจรับของจากผู้ขาย  
รายใหม่บ้าง

8. สร้างระเบียบในโรงงานและรักษาความสะอาดอย่างเคร่งครัดด้วยการทำกิจกรรม 5ส.  
เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึก  
เกี่ยวกับคุณภาพมากขึ้น

9. กำหนดขนาดการผลิตต่ำกว่ากำลังการผลิตเต็มที่ที่มีอยู่ซึ่งจะช่วยให้ปริมาณการผลิต  
ต่อวันที่วางแผนไว้เป็นจริงได้ง่ายขึ้นเพราะการผลิตจะมีความยืดหยุ่นกว่าถ้าเกิดข้อผิดพลาดขึ้นและ  
คนงานต้องหยุดการผลิตมาแก้ไขในสถานะที่ไม่เร่งรีบเกินไปเช่นนี้จะทำให้คนงานทำงานให้  
คุณภาพสมบูรณ์แบบอย่างเต็มอกเต็มใจยิ่งขึ้น

10. ใช้หลักการบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์แบบการบำรุงรักษาที่ทุกคน  
มีส่วนร่วม (Total productive maintenance หรือ TPM) โดยผู้ใช้เครื่องมือช่วยดูแลรักษาเบื้องต้น  
โดยไม่ปล่อยให้เป็นการของฝ่ายบำรุงรักษาซ่อมแซมแต่ฝ่ายเดียวเพราะอุปกรณ์ที่ชำรุดบกพร่อง  
ย่อมจะส่งผลถึงคุณภาพของการผลิตด้วย

การควบคุมคุณภาพสมบูรณ์แบบจะต้องอาศัยการผลิตแบบทันเวลาพอดีและการบำรุง  
รักษาที่ผลที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารระบบการผลิตไปด้วยกันเพราะกิจกรรมของแต่ละอย่าง

จะช่วยเสริมสนับสนุนให้เกิดผลดีขึ้นกับคุณภาพการผลิตและอำนวยความสะดวกซึ่งกันและกันจนเกิดความสำเร็จในการบริหารคุณภาพในที่สุด

โดยเฉพาะบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด เป็นบริษัทที่มีเจ้าของเป็นต่างชาติ ระบบการทำงานจึงเป็นแบบสากลและผสมผสานความเป็นไทย ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรไม่ค่อยมีความร่วมมือกันมากเท่าไรนักเพราะคิดเพียงแต่ว่าได้เงินเดือนเท่าไรทำเท่านั้นประกอบการกับพิจารณาการขึ้นเงินเดือนของพนักงานแต่ละแผนกที่ไม่มีความไม่เท่าเทียมกัน ลักษณะงานของแต่ละแผนกก็มีความเสี่ยงและความสบายที่แตกต่างกันไป ความเจริญในตำแหน่งส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้เลื่อนขั้นจะอยู่กับที่ รวมถึงหน้าที่ของแต่ละคนในแต่ละแผนก บางครั้งการทำงานข้ามหน้าที่กันไม่ระบุหน้าที่ที่ชัดเจน ในตอนแรกมีรายละเอียดงานแจ้งอย่างชัดเจน แต่พอได้เริ่มงานกันลงมือปฏิบัติกันจริงแล้วนั้น หน้าที่ของแต่ละบุคคลกับผสมปนกันไปหมด ความมีมิตรไมตรีกับหัวหน้างานเป็นไปได้น้อย เนื่องจากหากพิจารณาถึงถึงครบถ้วนแล้ว บุคลากรจะคิดเพียงแต่ว่าเอาใจเจ้านาย หวังเงินเดือน หวังตำแหน่ง รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นเป็นบรรยากาศที่กดดัน ไม่สามารถมีสมาธิในการทำงานได้ดี ทั้งหมดนี้อาจจะส่งผลต่อกระบวนการด้านจิตจิวร่างกายและพฤติกรรม ที่บุคคลนั้น ๆ จะแสดงอาการออกมา จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาหาสาเหตุพร้อมนำมาแก้ไข

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเครียดในต่างประเทศ

Safaria, Othman, and Wahab (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่องเพศตำแหน่งทางวิชาการ สถานการณ์จ้างงานประเภทของมหาวิทยาลัยและความเครียดจากการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยกรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยของประเทศมาเลเซียและอินโดนีเซีย

จากการศึกษาพบว่า เพศ ประเภทมหาวิทยาลัย และระดับตำแหน่งทางวิชาการมีผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยทั้งสองประเทศ ขณะที่สถานการณ์จ้างงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานเฉพาะอาจารย์มหาวิทยาลัยจากประเทศอินโดนีเซียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Jandaghi, Fard, Saadatmand, Sharahi, and Rajabi (2011) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ทำและความเครียดในการทำงานกรณีศึกษา อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย Shahed (Investigation the relationship between job traits and job stress (Case study: Shahed University staff and professors)) วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ทากับความเครียดจากการทำงานตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรภายใน

มหาวิทยาลัย จำนวน 123 คน (อาจารย์ 45 คนและพนักงานมหาวิทยาลัย 78 คน) ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานผลจากการศึกษาพบว่างานหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานโดยลักษณะงานที่ทำ (จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลาย 2) ลักษณะงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) การมีอิสระในการทำงาน) มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 10% ขณะที่ลักษณะงานที่ทำมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ

Adeoye and Okonkwo (2010) ได้ทำการศึกษาเรื่องเพศและประเภทของมหาวิทยาลัยในฐานะปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยของประเทศไนจีเรียตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรจาก 2 มหาวิทยาลัยภายในประเทศไนจีเรีย ได้แก่ มหาวิทยาลัยเอกชน (Babcock University) และมหาวิทยาลัยรัฐ (Olabisi Onanbanjo University) จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามผลการศึกษาพบว่าเพศมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติขณะที่ประเภทของมหาวิทยาลัยกลับมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยของประเทศไนจีเรียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Ahsan, Abdullah, Fie, and Alam (2009) ได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์เรื่องความเครียดในการทำงานบนความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐในประเทศมาเลเซีย

จากการศึกษา พบว่า ความกดดันเนื่องจากภาระงาน (Workload pressure) การสวนทางระหว่างความต้องการของครอบครัวและการทำงาน (Home-work interface) บทบาทหน้าที่อันคลุมเครือ (Role ambiguity) และความกดดันเนื่องจากสมรรถนะการทำงาน (Performance pressure) ส่งผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติขณะที่บทบาทด้านการจัดการภายในมหาวิทยาลัย (Management role) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน (Relationship with others) ส่งผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิตินอกจากนั้น ยังพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์แบบผูกพันกับความพึงพอใจในงาน

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเครียดในประเทศ

วงศ์พรรณ มาลารัตน์ (2543) ศึกษาความเครียดและพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 416 คน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 81.01 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางและร้อยละ 16.10 มีความเครียดอยู่ในระดับสูงถึงรุนแรงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดมากที่สุด คือ ความกังวลเกี่ยวกับเรื่องการสอบ/กลัวสอบได้คะแนนไม่ดีและการแก้ปัญหาความเครียดของนักเรียนส่วนใหญ่คือการดูโทรทัศน์/ฟังวิทยุพูดคุยปรึกษาเพื่อนและการนอน

ประภาพรรณ ผาโคตร (2544) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและวิธีเผชิญความเครียด ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น พบว่า นักเรียนที่มีความเครียดสูง และนักเรียนที่มีความเครียดต่ำ ใช้วิธีเผชิญความเครียด ทั้ง 4 ประเภท ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักเรียนที่มีความเครียดแตกต่างกัน ใช้วิธีเผชิญความเครียด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งปรับอารมณ์ โดยการเผชิญหน้ากับปัญหาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.02

กิตติพล ปานเจริญ (2548) ศึกษาความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง พบว่า มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยปริมาณงานมีมากเกินไปทำให้ข้าราชการมีความเครียดอยู่ในระดับสูง รองลงมาในเรื่องหน่วยงานมีนโยบายประหยัดทรัพยากร แต่ต้องการให้ได้ผลงานและเรื่องมีผู้มาใช้บริการจากสำนักงานทำให้ข้าราชการมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและเมื่อเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามอายุ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานและสถานที่ปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน แต่ฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาปัจจัยด้านงานและความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ

ถาวร นิลทวี (2550) ศึกษาสาเหตุและแนวทางการลดความเครียดของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายช่างในบริษัท ไทยโทเรซินเทคติกส์ จำกัด กรุงเทพฯ มีความเครียดอยู่ในระดับที่น้อย พนักงานมีสาเหตุเครียดมาจาก 2 สาเหตุ คือ สาเหตุภายนอก และสาเหตุภายใน ดังนี้

สาเหตุภายนอก คือ สาเหตุความเครียดที่มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ได้แก่

1. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องเสียงรบกวนในที่ทำงาน
2. สาเหตุความเครียดที่มาจากเรื่องการเงินเดือน
3. สาเหตุความเครียดที่มาจากภาระงานที่หนักเกินไป
4. สาเหตุความเครียดที่มาจากภาระงานที่มีความเหมาะสม
5. สาเหตุความเครียดมาจากบรรยากาศในการทำงานที่เต็มไปด้วยความอบอุ่น
6. สาเหตุความเครียดที่มาจากเรื่องความเสี่ยงของการทำงาน

พบว่า ความเครียดที่มาจากความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สาเหตุภายใน คือ สาเหตุความเครียดที่มาจากร่างกายและจิตใจของพนักงาน ได้แก่

1. อาการปวดเมื่อยที่คอ หลังหรือปวดบั้นเอว
2. อาการกล้ามเนื้อตึงเกร็งตามไหล่ คอ และหลัง
3. อาการปวดศีรษะบ่อย
4. เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย พบว่าสาเหตุความเครียดที่มาจากจิตใจของพนักงาน ได้แก่
  - 4.1 คิดว่าตัวเองด้อยกว่าผู้อื่นหรือถูกผู้อื่นดูหมิ่นเหยียดหยาม
  - 4.2 วิตกกังวลในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ตลอดเวลา
  - 4.3 อยู่ในภาวะที่ถูกกดดันหรือเก็บกด
  - 4.4 เป็นทุกข์ สิ้นหวัง
  - 4.5 โกรธง่าย หงุดหงิดง่าย

ยิ่งยศ สีสางนอก (2550) ศึกษาความแตกต่างของระดับความเครียดของผู้ใช้อาคารสำนักงานที่ได้รับความเข้มแสงต่างกันซึ่งผู้ศึกษามีความตั้งใจเป็นอย่างยิ่งเพื่อนำข้อมูลไปเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาหรือลดภาวะความตึงเครียดให้กับผู้ใช้อาคารสำนักงานซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกอาคารสำนักงานอิเทอร์นีตี้ ในการศึกษาเรื่องนี้การเก็บข้อมูลผู้ศึกษาใช้กลุ่มประชากรจากผู้ใช้อาคารสำนักงานอิเทอร์นีตี้ ซึ่งมีกลุ่มประชากรทั้งหมด 135 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง 100 คน และมีการเก็บข้อมูลความเข้มของแสงในบริเวณสถานที่ทำงานทุกแผนกทั้ง 3 ชั้น โดยมีการเก็บทั้งหมด 30 ครั้งของแต่ละจุด

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในแผนกการตลาด มีระดับความเข้มแสงเฉลี่ย 203.9 lux. ระดับความเครียดเฉลี่ย 3.82 แผนกคืนทุน มีระดับความเข้มแสงเฉลี่ย 208.43 ระดับความเครียดเฉลี่ย 3.70 แผนกรับส่งเอกสาร มีระดับความเข้มแสงเฉลี่ย 205.33 lux. ระดับความเครียดเฉลี่ย 3.68 ซึ่งเป็น 3 แผนกที่มีความเข้มแสงต่ำที่สุดและมีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูงและแผนกบัญชีมีระดับความเข้มแสงเฉลี่ย 703.47 lux. ระดับความเครียด 3.77 แผนกการเงินมีระดับความเข้มแสงเฉลี่ย 726.27 lux.ระดับความเครียด 3.71ซึ่งเป็น 2 แผนกที่มีระดับความเข้มแสงสูงสุดและมีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูง

อรรวรรณ ปัญจะหัตถ์เจริญ (2550) การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดของพนักงานความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน



ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุ 36-45 ปี สถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จากการประเมินความเครียด พบว่า พนักงานมีอาการ พฤติกรรมและความรู้สึกที่แสดงให้เห็นถึงความเครียดเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นบ้างเป็นครั้งคราวพบมากที่สุด คือ ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคยมีความเชื่ออำนาจภายในตนสูงสุดอันดับแรก คือ ความมุ่งมั่นและทำงานหนักเสมอ ๆ จะนำไปสู่ความสำเร็จและความเชื่ออำนาจภายนอกคนต่ำสุด อันดับแรก คือ คิดว่าตนเองสามารถถูกลี้อตเตอร์อย่างง่ายดายจากผลการวิเคราะห์ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม พบว่า มีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสามารถที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านธุรการ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในต่างประเทศ

Aiken, Clarke, and Sochalski (2001) คณะผู้วิจัยจากหลายประเทศได้ร่วมกันสำรวจ พยาบาล จำนวน 43,329 ราย จากโรงพยาบาลมากกว่า 700 แห่ง ในประเทศแคนาดา อังกฤษ สกอตแลนด์ และสหรัฐอเมริกา พบว่า มากกว่าร้อยละ 30.00-40.00 มีความเครียดในระดับสูงจาก การทำงานพยาบาลต้องเผชิญกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติที่หลากหลายเชื่อก่อ โรคที่อุบัติ ขึ้นใหม่และเชื่อดื้อยาที่รุนแรงขึ้นทำให้การทำงานมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นการอยู่เวรทำให้นอนไม่เป็น เวลาและเป็นอุปสรรคต่อการ ใช้ชีวิตร่วมกับบุคคลในครอบครัวการขาดแคลนพยาบาลทำให้ พยาบาลต้องทำงานหนัก โดยเฉพาะการอยู่เวรย้าย-ดึกและวันหยุดราชการด้วยจำนวนวันตามเวร การทำงานที่เพิ่มขึ้น ไม่มีเวลาพักผ่อนแม้จะ ได้รับค่าตอบแทนสูง แต่ทุกคนเหนื่อยล้ามาก รวมทั้ง การมีระบบการประกันคุณภาพของโรงพยาบาลทำให้มีการตรวจสอบมาตรฐานของงานอยู่เสมอ มีการประเมินผลงานเป็นระยะ ๆ จึงต้องมีงานทางด้านเอกสารเพิ่มขึ้นอีกจากภาระงานที่มีมาก ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการทำงานที่ผิดพลาดเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องส่งผลต่อการปรับเงินเดือนหรือ ถูกให้ออกได้ทำให้บางรายย้ายงานบางรายลาออกก่อนเกษียณอายุราชการอัตรากำลังจึงไม่เพียงพอ แม้จะมีพยาบาลรุ่นใหม่มาทดแทนแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่เพียงพอเนื่องจากพยาบาลรุ่นใหม่ไม่ใช้ทุน ปฏิบัติงานตามข้อผูกพันส่วนหนึ่งลาออกไปอยู่ภาคเอกชนเพราะมีรายได้สูงกว่าพยาบาลที่ยังอยู่ใน ระบบจึงต้องทำงานหนัก

National Center for Health Statistics (2005 อ้างถึงใน อรรวรรณ แก้วบุญชู, 2552)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 40,000 ราย พบว่า มากกว่าครึ่งหนึ่งของพนักงาน มีความเครียด จากการทำงานใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมาอยู่ในระดับปานกลางถึงมากพฤติกรรมและความรู้สึกที่เกิด จากความเครียดในการทำงานที่พบได้เสมอ คือ การมองโลกในแง่ร้ายไม่พึงพอใจในการทำงานรู้สึก ว่างานเป็นภาระที่หนักไม่มีแรงจูงใจในการทำงานคับข้องใจขาดงานและทำงานไม่มีประสิทธิภาพ สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากไม่มีอำนาจในงานที่ทำไม่ได้รับการฝึกฝนที่ดีไม่ว่าจะทำตัวอย่างไรก็ไม่ได

รับภาระเพิ่มขึ้น มีความขัดแย้งอยู่เสมอในการทำงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงโทรศัพท์ที่ดังบ่อย ๆ ทำให้รับกวนสมาธิในการทำงานอากาศที่ร้อนอับกลิ่นที่รบกวน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในประเทศ

ฐานิตา สนใจยุทธ (2543) ศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งปรากฏว่า ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทางด้านบุคคลเพศหญิงและเพศชาย มีจำนวนใกล้เคียงกันอายุ 17 ปี ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียด ได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาแผนการเรียนผลการศึกษาที่ผ่านมาจำนวนเพื่อนสนิท อาชีพบิดา การศึกษาบิดา สถานภาพครอบครัว ที่อยู่อาศัยและประเภทโรงเรียน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียด ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวและการสนับสนุนทางสังคม เมื่อเกิดความเครียดนักเรียนเลือกที่จะปรึกษาเพื่อน ๆ และปรึกษามารดามากกว่าปรึกษาบิดา

กนกพร สุขขารมย์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาใน 25 การปฏิบัติงาน ภาระครอบครัวไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่าง 182 คน ผลการวิจัยดังนี้ 1) บุคลากรระดับปฏิบัติการในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ 2) ปัจจัยในด้านการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร กล่าวคือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย ถ้าปัจจัยในการทำงานไม่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดมาก

ณัฐริ พิเศษ (2547) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงานในโรงงานทอผ้าไหมแห่งหนึ่งในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากร จำนวน 50 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานในโรงงานทอผ้าไหม ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก และสามารถอธิบายความเครียดจากการทำงานได้เพียงร้อยละ 3 เท่านั้น และปัจจัยในการทำงาน

ด้านปัญหาสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพนักงาน

กฤษณพล พัวไพบูลย์ (2548 อ้างถึงใน จารุวรรณ หาดเหมินทร์, 2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติงานในท่าเรือแหลมฉบัง โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่าง 290 คน พบว่า พนักงานปฏิบัติงานในท่าเรือแหลมฉบังที่มีอายุ ระดับการศึกษา และมีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน จะมีความเครียดเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และพนักงานที่มีสถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความเครียดเฉลี่ยที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และค่าตอบแทนสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานปฏิบัติในท่าเรือแหลมฉบังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบริหารและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานท่าเรือแหลมฉบัง

อัญชลี ทรัพย์ยิ่ง (2549 อ้างถึงใน อัญชลี ศรีสุข, 2551) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 350 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มี 2 ประเด็น คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และสภาพการทำงาน แต่พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง

มธูรา จุลเจิม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ. ดี. พูลส์ จำกัด กลุ่มตัวอย่าง 104 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับ และโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านการศึกษาและปัจจัยงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พริดาโขงรัมย์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างกับความเครียดในงานของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานท่าเรือแห่งประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 285 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเครียดในงานอยู่ในระดับต่ำ

พนักงานมีระดับค่าตอบแทนและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างอยู่ในระดับปานกลางพนักงานที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน มีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเครียดในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าตอบแทน และสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างด้านงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานส่วนสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างด้านสภาพแวดล้อมของงานและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างด้านผลประโยชน์อื่นมีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อนุภาพ โกมลนิรมิต (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท จัสมิน อินเตอร์เน็ต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเครียดในภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิตรลดา เสงทับทิม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานกลยุทธ์การจัดการความเครียด และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามลักษณะทางประชากร แบบวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน แบบวัดความเครียดในงานและแบบวัดกลยุทธ์การจัดการความเครียดผลการวิจัย พบว่า

1. ความเครียดในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
2. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านแก้ไขปัญหาและการปรับความคิดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
3. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแสวงหาความสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
4. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
5. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิดด้านการแสวงหา ความสนับสนุนและด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ เห็นว่า ประเด็นทั้ง 7 ด้าน มีระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลกระทบเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านรูปแบบการทำงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพครอบครัว

จารุวรรณ หาดหมั่นต์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาด้านความเครียดในปัจจัยต่าง ๆ ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในงาน อย่างมีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สิทธา เศรษฐสิทธิ์ปริดา (2553) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงพยาบาลบีแคร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ กรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า ผลของระดับความเครียดของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความเครียดในระดับต่ำ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 20-30 ปี เป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงานอยู่ฝ่ายพยาบาล อายุงานระหว่าง 1-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 20,000-30,000 บาท ส่วนสมมติฐานนั้นทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพตำแหน่งงาน รายได้นั้น มีความเครียดในที่ทำงานแตกต่างกัน ด้านความเครียดจากสิ่งแวดล้อม ด้านความเครียดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความเครียดจากการสั่งตัวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทางด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดนั้น มีความเครียดในที่ทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

วราภรณ์ พรรณา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า พนักงานผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชที่มีอายุ สถานะทางเศรษฐกิจและระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยในการทำงานมี 8 ปัจจัยที่มี

ความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ภาระงาน และการเมืองในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ระบบการให้ความดีความชอบ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 4 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด

ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลที่ได้
ฐานิตา สนใจยุทธ	ระดับความเครียดและปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร	2543	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคม
กนกพร สุขขารมย์	ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	2543	ปัจจัยด้านปริมาณงาน นโยบาย และการบริหารงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน
สิริพร เลี้ยวกิตติกุล	ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล	2545	ปัจจัยด้านงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จ ความก้าวหน้าในงาน ด้านโครงสร้างงานและด้านบรรยากาศมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลที่ได้
ณัฐฐรี พิเดช	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงานในโรงงานทอผ้าไหมแห่งหนึ่งในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	2547	ปัจจัยความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก และปัจจัยด้านปัญหาความสัมพันธ์ภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก
กฤษพล พัวไพบูลย์	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติงานในท่าเรือแหลมฉบัง	2548	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงานและค่าตอบแทนสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการ แต่ด้านปริมาณงาน ด้านบริหารและด้านความก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์
จิตรลดา เฮงทับทิม	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในกลยุทธ์การจัดการความเครียดและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	2551	ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานในขณะที่การจัดการความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงปัญหา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	ปี	ผลที่ได้
เกศรินทร์ ปัญญาดวง	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	2552	ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านรูปแบบการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพครอบครัว มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานในการรับรู้ของพนักงาน
จารุวรรณ หาดเหมันต์	ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน	2552	ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน
ลิทธา เศรษฐสิทธิ์ปริดา	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด กรณีศึกษา โรงพยาบาล บีแคร์ เมคิคอล เซ็นเตอร์ กรุงเทพฯ	2553	ด้านความเครียดจากสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น
วราภรณ์ พรรณนา	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานโรงงาน อุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล	2554	ด้านความขัดแย้งในบทบาทภาระงาน การเมืองในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดของบุคลากรและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด เป็นพนักงานตั้งแต่ระดับพนักงานทั่วไปถึงระดับผู้จัดการ จำนวน 263 คน

ตารางที่ 5 จำนวนสายงานที่ตัวอย่างใช้ในการศึกษาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ

ลำดับที่	แผนกที่ปฏิบัติงาน	จำนวนประชากร
1	แผนกขาย	16
2	แผนกบัญชีและการเงิน	24
3	แผนกบริหารงานบุคคล	16
4	แผนกการตลาด	25
5	แผนกคลังสินค้า	35
6	แผนกจัดซื้อ	45
7	แผนกซ่อมบำรุง	16

ตารางที่ 5 จำนวนสายงานที่ตัวอย่างใช้ในการศึกษาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ

ลำดับที่	แผนกที่ปฏิบัติงาน	จำนวนประชากร
8	แผนกพัฒนาบุคคล	25
9	แผนกบริการลูกค้า	30
10	แผนกกิจกรรมบริการ	31
	รวม	263

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด ซึ่งเป็นพนักงานตั้งแต่ระดับพนักงานทั่วไปถึงระดับผู้จัดการ โดยมีพนักงานในบริษัท จำนวน 263 คน ใช้การคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 มีสูตรดังนี้

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

N = จำนวนรวมประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{263}{1 + 263(.05)^2}$$

$$n = 159 \text{ คน}$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 159 ตัวอย่าง เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้มีค่าน่าเชื่อถือยิ่งขึ้นเพิ่มอีก 1 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่าง 160 คน

### วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มโดยการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานทั่วไปจนถึงขั้นระดับผู้จัดการเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสัดส่วนของบุคลากรของบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด และแบ่งตามแผนก (Proportional to size) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามแผนกของบริษัท ฯ เป็น 10 แผนก ดังนี้

ตารางที่ 6 การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	แผนกที่ทำงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	แผนกขาย	16	10
2	แผนกบัญชีและการเงิน	24	15
3	แผนกบริหารงานบุคคล	16	10
4	แผนกการตลาด	25	15
5	แผนกคลังสินค้า	35	21
6	แผนกจัดซื้อ	45	27
7	แผนกซ่อมบำรุง	16	10
8	แผนกพัฒนาบุคคล	25	15
9	แผนกบริการลูกค้า	30	18
10	แผนกกิจกรรมบริการ	31	19
	รวม	263	160

ขั้นที่ 2 หลังจากนั้นจึงเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีจับฉลาก

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) ขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยทำการศึกษาจากข้อมูลพื้นฐานแนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ประกอบด้วย คำถาม 8 ข้อ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้ต่อเดือน
6. ระยะเวลาในการทำงาน

## 7. ตำแหน่ง

## 8. แผนกในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด ทั้ง 6 ปัจจัย

ในด้านต่าง ๆ มีการกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) โดยแบ่งเป็นคำถาม 6 ด้าน ดังนี้ ปริมาณงาน ความก้าวหน้าในงาน บทบาทในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) จำนวน 24 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert scale ชนิด 5 ระดับ ไว้ดังนี้

ตารางที่ 7 เกณฑ์การให้คะแนนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด ทั้ง 6 ปัจจัยในด้านต่าง ๆ ในข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert scale

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม	
	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด กำหนดระดับความเครียด ด้านอารมณ์ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรมของบุคลากร โดยแบ่งเป็น 4 ข้อ คำถามในแต่ละด้าน โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Likert scale) จำนวน 12 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert scale ชนิด 5 ระดับไว้ดังนี้

ตารางที่ 8 เกณฑ์การให้คะแนนความเครียด กำหนดระดับความเครียด ด้านอารมณ์ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรมของบุคลากรในข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่าแบบ Likert scale

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม	
	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

การแปรผล ผลของการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับวัดข้อมูล (Interval scale) ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (พิมพ์ หิรัญกิตติ, 2552)

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม มีดังนี้

- 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด
- 3.41-4.20 หมายถึง มาก
- 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง
- 1.81-2.60 หมายถึง น้อย

1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

### การทดสอบเครื่องมือ

โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาครั้งนี้ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

2. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face validity) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเป็นผู้พิจารณาความสอดคล้องและความครอบคลุมของแบบสอบถาม กับนิยามปฏิบัติการ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านได้แก่

2.1 นายไพบรอัน ยาง กรรมการผู้จัดการบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

2.2 ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ อาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. เกณฑ์ในการให้คะแนนแล้วนำมาคำนวณค่า IOC โดยมีสูตร ดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ,

2547)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$  แทนผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการพิจารณา คือ ถ้าค่า IOC ของข้อคำถามใดมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หมายความว่า ข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์สามารถนำมาใช้ได้ ถ้าค่า IOC ของข้อคำถามใด น้อยกว่า 0.5 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยอาจปรับปรุงหรือ ตัดข้อคำถามนั้นทิ้ง

วิธีการดำเนินการ คือ ให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาข้อคำถามรายชื่อแล้วให้ คะแนนตามข้อกำหนด ดังนี้

ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามตรงนั้นตามนิยามปฏิบัติการ

ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นตรงตามนิยามปฏิบัติการ

ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่ตรงตามนิยามปฏิบัติการ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มี ลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำ

แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.93 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงใช้เก็บข้อมูลจริงได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่พนักงานทั่วไปจนถึงระดับผู้จัดการ จำนวน 160 คน (กลุ่มตัวอย่าง)
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ใช้วิธีการเก็บข้อมูล จากการค้นคว้า ศึกษางานวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เอกสารบทความทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ เพื่อศึกษาถึงแนวคิด ผลงานวิจัยที่เป็น ประเด็นสำคัญของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง สังคมศาสตร์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความใช้ได้ของข้อมูล
2. บันทึกข้อมูลที่ลงรหัสในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
3. วิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง แผนกในการทำงาน โดยนำมาวิเคราะห์ โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานที่บุคลากรทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากรนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความเครียดของบุคลากร นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson product moment correlation โดยมีเกณฑ์การกำหนดความสัมพันธ์ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543)

1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงสุด
0.71-0.99	หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง
0.41-0.70	หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.21-0.40	หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.00-0.20	หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ

โดยการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องหมาย +, - ที่แสดงหน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงให้เห็นถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยหากที่  $r$  มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

$r$  มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของบุคลากรบริษัทดีเอบีเทคโนโลยีจำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของบุคลากรบริษัทดีเอบีเทคโนโลยีจำกัด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรจำนวน 160 คน เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความเครียดของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปริมาณงาน ความก้าวหน้าในงาน บทบาทในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง และแผนกในการทำงาน แสดงรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	81	50.63
หญิง	79	49.37
2. ช่วงอายุ		
20-30 ปี	35	21.87
31-40 ปี	71	44.38
41-50 ปี	46	28.75
50 ปีขึ้นไป	8	5.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	58	36.25
สมรส	88	55.00
หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	14	8.75
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	39	24.38
ระดับปริญญาตรี	110	68.75
สูงกว่าปริญญาตรี	11	6.87
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 20,000 บาท	58	36.25
มากกว่า 20,001-30,000 บาท	46	28.75
มากกว่า 30,001-40,000 บาท	33	20.62
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	23	14.38

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
7. ระยะเวลาในการทำงาน		
1-3 ปี	62	38.75
4-6 ปี	77	43.13
มากกว่า 6 ปี	21	18.12
8. ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการแผนก	14	8.75
หัวหน้าแผนก	18	11.25
รองผู้จัดการแผนก	20	12.50
พนักงานทั่วไป	108	67.50
9. แผนก		
แผนกขาย	9	5.63
แผนกบัญชีและการเงิน	14	8.75
แผนกบริหารงานบุคคล	14	8.75
แผนกการตลาด	17	10.62
แผนกคลังสินค้า	20	12.50
แผนกจัดซื้อ	26	16.25
แผนกซ่อมบำรุง	10	6.25
แผนกพัฒนานวัตกรรม	15	9.38
แผนกบริการลูกค้า	16	10.00
แผนกกิจกรรมบริการ	19	11.87
รวม	160	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.63 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.38 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.75 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.00 เป็นอันดับสุดท้าย

สถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 36.25 และหย่าร้าง/ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 8.75 เป็นอันดับสุดท้าย

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.38 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.87 เป็นอันดับสุดท้าย

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.75 และรายได้เฉลี่ยมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.38 เป็นอันดับสุดท้าย

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า มีระยะเวลาในการทำงาน 4-6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.13 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.75 และระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.12 เป็นอันดับสุดท้าย

ตำแหน่งงาน พบว่า มีตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือ รองผู้จัดการแผนก คิดเป็นร้อยละ 12.50 หัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 11.25 และผู้จัดการแผนก คิดเป็นร้อยละ 8.75 เป็นอันดับสุดท้าย

แผนก พบว่า แผนกจัดซื้อมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.25 รองลงมา คือ แผนกคลังสินค้า คิดเป็นร้อยละ 12.50 แผนกกิจกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ 11.87 แผนกการตลาด คิดเป็นร้อยละ 10.62 แผนกบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 10.00 แผนกพัฒนาบุคคล คิดเป็นร้อยละ 9.38 และแผนกบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 8.75 แผนกบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 8.75 และแผนกขาย คิดเป็นร้อยละ 5.63 เป็นอันดับสุดท้าย

## ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

การวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานประกอบด้วย ปริมาณงาน ความก้าวหน้าในงาน บทบาทในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรในแผนกของท่าน	5 (3.13)	31 (19.38)	94 (58.75)	29 (18.13)	1 (0.63)	3.06	.72	ปานกลาง	4
2. งานที่ท่านทำมีความซับซ้อนและรับผิดชอบมาก	5 (3.13)	32 (20.00)	95 (59.38)	27 (16.88)	1 (0.63)	3.08	.72	ปานกลาง	3
3. งานที่ท่านทำรู้สึกรายได้ไม่เพียงพอ	5 (3.13)	39 (24.38)	85 (53.13)	30 (18.75)	1 (0.63)	3.11	.76	ปานกลาง	1
4. งานที่ท่านทำส่วนใหญ่เป็นงานด่วน	10 (6.25)	34 (21.25)	77 (48.13)	37 (23.13)	2 (1.25)	3.08	.86	ปานกลาง	2
		รวม				3.08	.77	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงานอันดับแรก คือ งานที่ท่านทำรู้สึกรายได้ไม่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ,  $SD = 0.76$ ) รองลงมาคือ งานที่ท่านทำส่วนใหญ่เป็นงานด่วน ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.86$ ) และงานที่ท่านทำมีความซับซ้อนและรับผิดชอบมาก ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.72$ ) และอันดับสุดท้ายคือปริมาณงานไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรในแผนกของท่าน ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.72$ )

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

ด้านความก้าวหน้า ในงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
	1. ถ้างานที่ท่าน ทำส่งผลให้เป็นที่รู้จัก และยอมรับในสังคม	17 (10.63)	41 (25.63)	62 (38.75)	40 (25.00)				
2. ถ้างานที่ท่าน ทำมีโอกาสได้เลื่อน ตำแหน่งอย่างเหมาะสม กับความสามารถ	18 (11.25)	36 (22.50)	75 (46.88)	31 (19.38)	0 (0.00)	3.26	.90	ปานกลาง	2
3. ถ้างานที่ท่าน ทำมีการอบรม และพัฒนาองค์ความรู้ ใหม่ให้ท่านอยู่เสมอ	20 (12.50)	32 (20.00)	78 (48.75)	27 (16.88)	3 (1.88)	3.24	.94	ปานกลาง	3
4. ถ้าท่านมีโอกาส ได้พิจารณาเลื่อน ตำแหน่งให้สูงขึ้น	28 (17.50)	29 (18.13)	70 (43.75)	30 (18.75)	3 (1.88)	3.31	1.03	ปานกลาง	1
			รวม			3.26	.95	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานอันดับแรก คือ ถ้าท่านมีโอกาสได้พิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ,  $SD = 1.03$ ) รองลงมาคือ ถ้างานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมกับความสามารถ ( $\bar{X} = 3.26$ ,  $SD = 0.90$ ) ถ้างานที่ท่านทำมีการอบรมและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ให้ท่านอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.24$ ,  $SD = 0.94$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ถ้างานที่ท่านทำส่งผลให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในสังคม ( $\bar{X} = 3.22$ ,  $SD = 0.94$ )

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบทบาทในการทำงาน

ด้านบทบาท ในการทำงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. ท่านได้รับบทบาท ที่ชัดเจนในตำแหน่งงาน	10 (6.25)	59 (36.88)	79 (49.38)	12 (7.50)	0 (0.00)	3.42	.72	มาก	1
2. ท่านมีสิทธิ์หรือ อำนาจในการตัดสินใจ ในบางครั้ง	10 (6.25)	55 (34.38)	76 (47.50)	19 (11.80)	0 (0.00)	3.35	.77	ปานกลาง	2
3. บทบาทในการ ทำงานของท่าน มีความสอดคล้อง กับหน้าที่ที่ได้รับ	12 (7.50)	44 (27.50)	83 (51.88)	21 (13.13)	0 (0.00)	3.29	.79	ปานกลาง	3
4. ท่านจัดลำดับ ความสำคัญก่อน-หลัง ของงานได้ชัดเจน	16 (10.00)	43 (26.88)	73 (45.63)	24 (15.00)	4 (2.50)	3.27	.92	ปานกลาง	4
		รวม				3.33	.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านบทบาทในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทในการทำงานอันดับแรก คือ ท่านได้รับบทบาทที่ชัดเจนในตำแหน่งงานระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ,  $SD = 0.72$ ) รองลงมาท่านมีสิทธิ์หรืออำนาจในการตัดสินใจในบางครั้ง ( $\bar{X} = 3.35$ ,  $SD = 0.77$ ) บทบาทในการทำงานของท่านมีความสอดคล้องกับหน้าที่ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.29$ ,  $SD = 0.79$ ) และอันดับสุดท้ายคือ ท่านจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังของงานได้ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD = 0.92$ )

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน

ด้านสัมพันธภาพ กับหัวหน้างาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
	1. หัวหน้างานให้การสนับสนุน และส่งเสริมการทำงาน แก่ท่านเป็นอย่างดี	18 (11.25)	62 (38.75)	60 (37.50)	19 (11.88)				
2. เมื่อเกิดปัญหา หัวหน้างานให้ คำแนะนำในการ แก้ปัญหาแก่ท่าน	24 (15.00)	59 (36.88)	60 (37.50)	16 (10.00)	1 (0.63)	3.56	.89	มาก	1
3. หัวหน้างานให้ ความเสมอภาคกับท่าน	24 (15.00)	46 (28.75)	69 (43.13)	19 (11.88)	2 (1.25)	3.44	.93	มาก	4
4. หัวหน้างานยินดีรับ ฟังความคิดเห็นในการ ทำงานของท่าน	23 (14.38)	53 (33.13)	62 (38.75)	19 (11.88)	3 (1.88)	3.46	.94	มาก	3
			รวม			3.49	.91	มาก	

จากตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน อันดับแรก คือ เมื่อเกิดปัญหาหัวหน้างานให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาแก่ท่านในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ,  $SD = 0.89$ ) รองลงมาคือ หัวหน้างานให้การสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานแก่ท่านเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.48$ ,  $SD = 0.87$ ) หัวหน้างานยินดีรับฟังความคิดเห็นในการทำงานของท่าน ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = 0.94$ ) และอันดับสุดท้ายคือหัวหน้างานให้ความเสมอภาคกับท่าน ( $\bar{X} = 3.44$ ,  $SD = 0.93$ )



ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ด้านสัมพันธภาพ กับเพื่อนร่วมงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. เพื่อนร่วมงานรับฟัง ความคิดเห็นของท่าน เป็นอย่างดี	28 (17.50)	56 (35.00)	52 (32.50)	24 (15.00)	0 (0.00)	3.55	.95	มาก	1
2. ท่านมีส่วนร่วม ในการทำงานเป็นกลุ่ม กับเพื่อนร่วมงาน	23 (14.38)	48 (30.00)	64 (40.00)	24 (15.00)	1 (0.63)	3.43	.94	มาก	4
3. ท่านเป็นที่ยอมรับ ของเพื่อนร่วมงาน ทุกคน	21 (13.13)	52 (32.50)	69 (43.13)	15 (9.38)	3 (1.88)	3.46	.90	มาก	3
4. เมื่อท่านเกิดปัญหา ในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ ความช่วยเหลือท่าน เป็นอย่างดี	22 (13.75)	60 (37.50)	56 (35.00)	19 (11.88)	3 (1.88)	3.49	.94	มาก	2
			รวม			3.48	.93	มาก	

จากตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อันดับแรก คือ เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างดีในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ,  $SD = 0.95$ ) รองลงมาคือ เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.49$ ,  $SD = 0.94$ ) ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทุกคน ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = 0.90$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่มกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.43$ ,  $SD = 0.94$ )

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. สถานที่ทำงาน ของท่านมีแสงสว่าง ที่เหมาะสม	25 (15.63)	34 (21.25)	43 (26.88)	44 (27.50)	14 (8.75)	3.08	1.21	ปานกลาง	1
2. สถานที่ทำงาน ของท่านสะดวกต่อ การปฏิบัติงาน	18 (11.25)	34 (21.25)	46 (28.75)	46 (28.75)	16 (10.00)	2.95	1.16	ปานกลาง	2
3. สถานที่ทำงาน มีอากาศถ่ายเทสะดวก	20 (12.50)	30 (18.75)	39 (24.38)	53 (33.13)	18 (11.25)	2.88	1.21	ปานกลาง	3
4. สถานที่ทำงาน มีบรรยากาศที่ดีในการ ทำงาน	17 (10.63)	38 (23.75)	34 (21.25)	46 (28.75)	25 (15.63)	2.85	1.25	ปานกลาง	4
	รวม					2.94	1.21	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันดับแรก คือ สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.89$ ) รองลงมาคือ สถานที่ทำงานของท่านสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 2.95$ ,  $SD = 0.87$ ) สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก ( $\bar{X} = 2.88$ ,  $SD = 0.94$ ) และอันดับสุดท้าย คือ สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.85$ ,  $SD = 0.93$ )

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ปริมาณงาน	3.08	.77	ปานกลาง	5
2. ความก้าวหน้าในงาน	3.26	.95	ปานกลาง	4
3. บทบาทในการทำงาน	3.33	.80	ปานกลาง	3
4. สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	3.49	.91	ดี	1
5. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.48	.93	ดี	2
6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.94	1.21	น้อย	6
ภาพรวม	3.26	0.93	ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน อันดับแรก คือ สัมพันธภาพกับหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.49$ ,  $SD = 0.91$ ) รองลงมาคือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ,  $SD = 0.93$ ) และอันดับสุดท้ายคือสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ ,  $SD = 1.21$ )

### ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความเครียดของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

การวิเคราะห์ความเครียดของบุคลากร ประกอบด้วย ทางด้านอารมณ์ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากร  
ด้านอารมณ์

ด้านอารมณ์	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. เมื่อมีความเครียด จากการปฏิบัติงานท่าน รู้สึกวิตกกังวลกับเรื่อง ต่าง ๆ	0 (0.00)	8 (5.00)	81 (50.63)	59 (36.88)	12 (7.50)	2.53	0.71	น้อย	3
2. เมื่อมีความเครียด จากการปฏิบัติงานท่าน มีอารมณ์ที่ เปลี่ยนแปลงได้ง่าย	1 (0.63)	9 (5.63)	85 (53.13)	57 (35.63)	8 (5.00)	2.61	0.70	ปานกลาง	1
3. เมื่อมีความเครียด จากการปฏิบัติงาน ท่านขาดสมาธิในการ ทำงาน	2 (1.25)	8 (5.00)	79 (49.38)	59 (36.88)	12 (7.50)	2.56	0.76	น้อย	2
4. เมื่อมีความเครียด ท่านขาดความเชื่อมั่น ในตัวเอง	0 (0.00)	10 (6.25)	67 (41.90)	62 (38.75)	21 (13.13)	2.41	0.80	น้อย	4
			รวม			2.53	0.74	น้อย	

จากตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดของบุคลากรด้านอารมณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากรด้านอารมณ์ อันดับแรก คือ เมื่อมีความเครียดจากการปฏิบัติงานท่านมีอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ง่ายในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.61$ ,  $SD = 0.70$ ) รองลงมาคือ เมื่อมีความเครียดจากการปฏิบัติงานท่านขาดสมาธิในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.56$ ,  $SD = 0.76$ ) เมื่อมีความเครียดจากการปฏิบัติงานท่านรู้สึกวิตกกังวลกับเรื่องต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.53$ ,  $SD = 0.71$ ) และอันดับสุดท้ายคือ เมื่อมีความเครียดท่านขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง ( $\bar{X} = 2.41$ ,  $SD = 0.80$ )

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากร  
ด้านร่างกาย

ด้านร่างกาย	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
	1. เมื่อมีความเครียด จากการปฏิบัติงาน ร่างกายของท่าน อ่อนเพลีย อ่อนแรง	0 (0.00)	12 (7.50)	57 (35.63)	64 (40.00)				
2. เมื่อมีความเครียด จากการปฏิบัติงาน หัวใจท่านเต้นแรง หรือโรคหัวใจกำเริบ	1 (0.63)	9 (5.63)	52 (32.50)	77 (48.13)	21 (13.13)	2.33	.80	น้อย	2
3. เมื่อมีความเครียด จากการปฏิบัติงานท่าน มีอาการปวดศีรษะข้าง เดียว (ไมเกรน)	3 (1.88)	9 (5.63)	52 (32.50)	65 (40.63)	31 (19.38)	2.30	.91	น้อย	3
4. เมื่อมีความเครียด จากการปฏิบัติงานท่าน รู้สึกไม่สบายตัวจนเกิด อาการคลื่นไส้ อาเจียน เป็นต้น	1 (0.63)	6 (3.75)	47 (29.38)	58 (36.25)	48 (30.00)	2.09	.89	น้อย	4
		รวม				2.26	.86	น้อย	

จากตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากรด้านร่างกาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านร่างกายในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากรด้านร่างกาย อันดับแรก คือ เมื่อมีความเครียดจากการปฏิบัติงานร่างกายของท่านอ่อนเพลีย อ่อนแรงในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.34$ ,  $SD = 0.85$ ) รองลงมา เมื่อมีความเครียดจากการปฏิบัติงานหัวใจท่านเต้นแรงหรือโรคหัวใจกำเริบ ( $\bar{X} = 2.33$ ,  $SD = 0.80$ ) เมื่อมีความเครียดจากการปฏิบัติงานท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว (ไมเกรน) ( $\bar{X} = 2.30$ ,  $SD = 0.91$ ) และอันดับสุดท้าย คือ เมื่อมีความเครียดจากการปฏิบัติงานท่านรู้สึกไม่สบายตัวจนเกิดอาการคลื่นไส้ อาเจียน เป็นต้น ( $\bar{X} = 2.09$ ,  $SD = 0.89$ )

ตารางที่ 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากร  
ด้านพฤติกรรม

ด้านพฤติกรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. เมื่อมีความเครียด จากการปฏิบัติงาน ท่านจะทานอาหารได้ น้อยลง	2 (1.25)	10 (6.25)	52 (32.50)	73 (45.63)	23 (14.38)	2.34	.85	น้อย	1
2. เมื่อมีความเครียด จากการปฏิบัติงาน ท่านชอบปลีกตัวจาก สังคม ไม่พบปะผู้คน	2 (1.25)	6 (3.75)	53 (33.13)	76 (47.50)	23 (14.38)	2.30	.81	น้อย	2
3. เมื่อมีความเครียด จากการปฏิบัติงาน ท่านชอบปลีกตัว จากสังคม ไม่พบปะ ผู้คน	2 (1.25)	7 (4.38)	50 (31.25)	71 (44.38)	30 (18.75)	2.25	.85	น้อย	3
4. เมื่อมีความเครียด จากการปฏิบัติงาน ท่านจะพึ่งพาสิ่งเสพติด (บุหรี่)	1 (0.63)	5 (3.13)	43 (26.88)	56 (35.00)	55 (34.38)	2.01	.89	น้อย	4
	รวม					2.23	.85	น้อย	

จากตารางที่ 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียด  
ของบุคลากรด้านพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านพฤติกรรมภาพรวมอยู่ในระดับ  
น้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากรด้านพฤติกรรม อันดับแรก  
คือ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเมื่อมีความเครียดจากการปฏิบัติงานท่านจะทานอาหารได้น้อยลง  
ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.34$ ,  $SD = 0.70$ ) รองลงมาคือ เมื่อมีความเครียดจากการปฏิบัติงานท่าน  
ชอบปลีกตัวจากสังคม ไม่พบปะผู้คน ( $\bar{X} = 2.30$ ,  $SD = 0.76$ ) เมื่อมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน  
ท่านชอบปลีกตัวจากสังคม ไม่พบปะผู้คน ( $\bar{X} = 2.25$ ,  $SD = 0.71$ ) และอันดับสุดท้าย คือ  
เมื่อมีความเครียดจากการปฏิบัติงานท่านจะพึ่งพาสิ่งเสพติด (บุหรี่) ( $\bar{X} = 2.01$ ,  $SD = 0.80$ )

ตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากร

ความเครียดของบุคลากร	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านอารมณ์	2.53	0.74	น้อย	1
2. ด้านร่างกาย	2.26	0.86	น้อย	2
3. ด้านพฤติกรรม	2.23	0.85	น้อย	3
ภาพรวม	2.34	0.82	น้อย	

จากตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากรในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากรอันดับแรก คือ ด้านอารมณ์อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.53$ ,  $SD = 0.74$ ) รองลงมา ด้านร่างกายอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.26$ ,  $SD = 0.86$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.23$ ,  $SD = 0.85$ )

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของบุคลากร ได้กำหนดตัวแปรและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

X1 หมายถึง ปริมาณงาน

X2 หมายถึง ความก้าวหน้าในงาน

X3 หมายถึง บทบาทในการทำงาน

X4 หมายถึง สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน

X5 หมายถึง สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

X6 หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน

TX หมายถึง ปัจจัยในการทำงานภาพรวม

TY หมายถึง ความเครียดในการทำงานภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียด  
ของบุคลากร มีรายละเอียดดังตารางดังนี้

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียด  
ของบุคลากร

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	TX	TY
X2	0.619**							
X3	0.493**	0.450**						
X4	0.304**	0.395**	0.509**					
X5	0.200**	0.305**	0.290**	0.616**				
X6	-0.117	0.049	-0.059	0.109	0.325**			
TX	0.593**	0.672**	0.647**	0.746**	0.729**	0.428**		
TY	0.081	0.098	0.035	-0.044	-0.071	0.372**	0.160*	1

\*\* Correlation is significant at the .01 level (2-tailed)

ตารางที่ 22 เมตริกซ์สัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต้น (X) กับตัวแปร (Y)

ปัจจัยในการทำงาน	ความเครียดในการทำงาน	
	r	Sig.
1. ปริมาณงาน	0.081	0.311
2. ความก้าวหน้าในการทำงาน	0.098	0.219
3. บทบาทในการทำงาน	0.035	0.665
4. สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	-0.044	0.578
5. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	-0.071	0.375
6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.371**	0.000
ภาพรวม	0.160**	0.043

\*\* Correlation is significant at the .01 level (2-tailed)



จากตารางที่ 22 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบ Correlation

สมมติฐาน 1 มีความสัมพันธ์ระหว่างด้านปริมาณงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.081, p > .01$ )

สมมติฐาน 2 มีความสัมพันธ์ระหว่างด้านความก้าวหน้าในงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.098, p > .01$ )

สมมติฐาน 3 มีความสัมพันธ์ระหว่างด้านบทบาทในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.035, p > .01$ )

สมมติฐาน 4 มีความสัมพันธ์ระหว่างด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = -0.044, p > .01$ ) ความเข้มของความสัมพันธ์ต่ำเป็นความสัมพันธ์เชิงลบ

สมมติฐาน 5 มีความสัมพันธ์ระหว่างด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = -0.071, p > .01$ ) ความเข้มของความสัมพันธ์ต่ำ เป็นความสัมพันธ์เชิงลบ

สมมติฐาน 6 มีความสัมพันธ์ระหว่างด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.371, p < .01$ ) ความเข้มของความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

กล่าวโดยสรุป พบว่า ปริมาณงาน ความก้าวหน้าในงาน บทบาทในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร แต่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. บทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. สัมพันธภาพกับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของบุคลากรบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของบุคลากรบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร จำนวน 160 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 160 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ ซึ่งผลการศึกษานำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
2. ปัจจัยในการทำงานของบุคลากร
3. ระดับความเครียดของบุคลากร
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปริมาณงาน ความก้าวหน้าในงาน บทบาทในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดของบุคลากร

#### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ระยะเวลาในการทำงาน 4-6 ปี มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป และทำงานในแผนกจัดซื้อ

2. ปัจจัยในการทำงานของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของบุคลากรในภาพรวม พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สัมพันธภาพกับหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.49$ ,  $SD = 0.91$ ) เป็นอันดับแรก อันดับสองสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ,  $SD = 0.93$ ) อันดับสาม บทบาทในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ,  $SD = 0.80$ ) อันดับสี่ความก้าวหน้าในงาน ( $\bar{X} = 3.26$ ,  $SD = 0.95$ ) อันดับห้าลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.77$ ) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94, SD = 1.21$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

### 3. ระดับความเครียดของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดของบุคลากรในภาพรวม พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรกคือ ด้านอารมณ์อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.53, SD = 0.74$ ) อันดับสองด้านร่างกายอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.26, SD = 0.86$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.23, SD = 0.85$ )

### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.081, p > .01$ )

4.2 ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.098, p > .01$ )

4.3 ด้านบทบาทในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.035, p > .01$ )

4.4 ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = -0.044, p > .01$ ) ความเข้มของความสัมพันธ์ต่ำ เป็นความสัมพันธ์เชิงลบ

4.5 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = -0.071, p > .01$ ) ความเข้มของความสัมพันธ์ต่ำ เป็นความสัมพันธ์เชิงลบ

4.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด จากการทดสอบโดยใช้ Correlation พบว่า มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = 0.371, p > .01$ ) ความเข้มของความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

## อภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดของบุคลากรในภาพรวม พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพริดา โจงรัมย์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างกับความเครียดในงานของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 285 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเครียดในงานอยู่ในระดับต่ำนอกจากนี้ ผลการวิจัยยังใกล้เคียงกับงานวิจัยของฉุภาพร โกมลนิรมิต (2551) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุจากความเครียดส่วนใหญ่เราทราบกันว่าความเครียดในการทำงานเป็นการถูกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานมีมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดีและสภาพการทำงานไม่ดี (Cooper & Marshall, 1976) ซึ่งสาเหตุเหล่านี้จะนำมาหากเกิดขึ้นกับบุคลากรก็จะนำมาซึ่งความเครียดที่เพิ่มขึ้น แต่เนื่องจากบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด ให้ความสำคัญกับการทำงานของบุคลากร โดยเน้นสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันเองหรือสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชาการ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน ส่งผลให้ความเครียด ด้านอารมณ์ ด้านร่างกายและด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อยทำให้บุคลากรมีความเครียดน้อย

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในภาพรวม พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด โดยที่ลักษณะงานที่หนักเกินไปที่คน ๆ หนึ่งที่ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่างล้วนแล้วแต่มีปัญหาเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้นแต่เนื่องจากบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด มีการแบ่งสัดส่วนในงานที่บุคลากรได้รับมอบหมายตาม Job description อย่างชัดเจนจึงไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดในการทำงานดังกล่าวซึ่งผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของถาวร นิลทวี (2550) ที่ศึกษาสาเหตุและแนวทางลดความเครียดของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายช่างใน บริษัท ไทยโทเรซิน เทคคัล จำกัด กรุงเทพฯ พบว่า ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป และการทำงานที่มีระยะเวลาที่จำกัด อาจทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ดังนั้นทางบริษัทจึงควรมีการจัดสรรงานให้

เหมาะสมตามแต่ละตำแหน่งเพื่อป้องกันความเครียดที่จะเกิดขึ้นดังกล่าว

ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี เพราะบุคลากรภายในบริษัทยังคงมีความก้าวหน้าและสามารถที่จะเลื่อนตำแหน่งและทำงานได้ดีเหมาะสมกับตำแหน่ง ในส่วนของความมั่นคงบุคลากรมีความเชื่อมั่นในตัวของบริษัท ทำให้ไม่ส่งผลต่อความเครียดมากนัก รวมถึงการเข้าฝึกฝนทักษะต่าง ๆ เพิ่มเติมภายในบริษัท ๆ มีการจัดกิจกรรมอยู่เรื่อย ๆ จึงส่งผลให้ปัจจัยดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากรบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

ด้านบทบาทในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด เนื่องด้วยบทบาทของแต่ละคนในบริษัท ๆ ได้ถูกกำหนดหน้าที่ในการทำงานไว้อย่างชัดเจนตั้งแต่แรกแล้ว จึงทำให้เวลาทำงานนั้นไม่ข้ามบทบาทของแต่ละคน และสามารถดูแลบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างชัดเจน ปัจจัยดังกล่าวจึงไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด

ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับหัวหน้างานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด เพราะความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาการ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน

ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด เพราะทางบริษัทให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและให้ความสำคัญในการสร้างความสามัคคีในการทำงานจึงทำให้พนักงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพราะทางผู้บริหารตระหนักดีว่าบุคคลไม่สามารถทำงานเพียงคนเดียวได้มันจะต้องมีเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน และนอกแผนกด้วย เพราะเป็นธรรมชาติของสัตว์สังคม หากเกิดความไม่ดี ไม่เข้าใจกัน มักจะเกิดความเครียดขึ้นได้ (สุพานี สฤณภูวนิช, 2552)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด เพราะสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานหากจัดถูกหลักอนามัยจะทำให้พนักงานเกิดความสบายใจไม่รู้สึกไร้ค่าหรืออารมณ์ขุ่นมัว ขวัญและกำลังใจในการทำงานจะดี ถ้าสภาพการปฏิบัติงานไร้ระเบียบขาดสิ่งจูงใจขาดความสะอาดความสวยงามพนักงานจะขาดความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับบุคลากรของบริษัท ฯ หากสภาพแวดล้อมภายในบริษัทมีความสะอาดตา มีระเบียบ อาคารถ่ายเท สะดวกก็จะทำให้บุคลากร เกิดความตั้งใจในการทำงานและหน้าที่ของตนเอง (พรนพ พุกกะพันธ์, 2544) ดังนั้น บริษัทควรปรับปรุงภายนอกควรปรับทัศนียภาพให้สวยงามเป็นที่น่ามองแก่ผู้คนที่ผ่านไปมา และภายในควรให้บุคลากรของบริษัท ฯ ช่วยกันรักษาความสะอาดและให้ถูกหลักอนามัย บริษัท ฯ ควรติดตั้งเครื่องระบบอากาศเพิ่มมากขึ้นจากเดิม เพื่อปกป้องฝุ่นละอองเข้าสู่ห้องทำงาน หรือควรให้บุคลากรจัดภาพลักษณ์โต๊ะทำงานของตนเองให้สะอาดตาอยู่เสมอเพื่อป้องกันความเครียดที่จะเกิดแก่พนักงาน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัย พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์และเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้นทางผู้บริหารควรมีนโยบายจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดเวลาเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรให้สูงขึ้น ซึ่งจะเป็นการจูงใจให้บุคลากรได้ทำการปรับปรุงผลิตภาพให้ได้ดียิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. บริษัท ฯ ควรจัดกิจกรรมรักษา 5ส ในทุก ๆ วันศุกร์ เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้ทำความสะอาดให้ภาพลักษณ์ภายในและภายนอกดูสะอาดตา
2. บริษัท ฯ ควรมีการสนทนาให้กับบุคลากรเพื่อจะได้คลายความเครียดในช่วงบ่ายอย่างน้อย 15 นาที เช่น การพักสายตาคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากปัจจัยที่ศึกษาแล้วในครั้งนี เช่น การปรับตัว บุคลิกภาพ แรงจูงใจในการทำงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง หรือตัวแปรอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงาน
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับความเครียดเชิงลึกด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ



## บรรณานุกรม

- กนกพร สุขขารมย์. (2543). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กนกรัตน์ สุขตุงคะ. (2545). *ความเครียดและวิธีคลายเครียด*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กรมสุขภาพจิต. (2539). *ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต. (2541). *คู่มือการดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต. (2543). *อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์*. นนทบุรี: พัฒนาสุขภาพจิต.
- กรมสุขภาพจิต. (2546). *วิธีขจัดความเครียด (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- กัลยา วินิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพล ปานเจริญ. (2548). *สาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกศรินทร์ ปัญญาดวง. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์*. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. (2537). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม*. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จันทร์ฉาย ปันแก้ว. (2546). *การปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- จารุวรรณ หาดเหม้นต์. (2552). *ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2545). *ความเครียดและสรีรวิทยาของความเครียด*. เชียงใหม่: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตรลดา เสงทับทิม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานกลยุทธ์การจัดการความเครียดและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฑารัตน์ สุคันธีรัตน์. (2541). *การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูทิพย์ ปานปรีชา. (2534). *ความเครียด*. เข้าถึงได้จาก <http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/chap3.pdf>.
- ณภาพร โกมลนิรมิต. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท จัสมิน อินเตอร์เน็ต จำกัด*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ฐานิตา สนใจยุทธ. (2543). *ระดับความเครียดของนักเรียนตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: วี พรินท์ 1991.
- ณัฐณิชา สวัสดิ์มงคล. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริการสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริการการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพร ชินบุตร. (2547). *การรับรู้ในบทบาทหน้าที่และความต้องการในการพัฒนาตนเองของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ณัฐรี พิเดช. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน  
ในโรงงานทอผ้าไหมแห่งหนึ่ง ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่:  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ถาวร นิลทวี. (2550). สาเหตุและแนวทางลดความเครียดของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายช่าง  
ใน บริษัท ไทยโทรเชนเทคส์ จำกัด กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ทองทิพา วิริยะพันธุ์. (2546). มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ: อินฟอร์มีเดีย บุ๊คส์.
- ธารรัตน์ ชื่นทอง. (2542). การศึกษาปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญ  
ความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน).  
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ธารรัตน์ สุภศิริ. (2542). *PROBIOTIC: แบคทีเรียเพื่อสุขภาพ*. เข้าถึงได้จาก  
[http://jimmysiri.blogspot.com/2011\\_09\\_01\\_archive.html](http://jimmysiri.blogspot.com/2011_09_01_archive.html)
- นิภา แก้วศรีงาม. (2541). จิตวิทยาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- นิมิต เตชไกรชนะ. (2546). สารพันปัญหาในสตรีวัยทอง. กรุงเทพฯ: อัดร่าพรีนติ้ง.
- บริษัท ดีเอบี เทคโนโลยี จำกัด (2559). *ฝ่ายบุคคล*. กรุงเทพฯ: ดีเอบี เทคโนโลยี.
- บุญตา ไล่เลิศ. (2550). บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *รวมบทความการวิจัยการวัดผลและประเมินผล* (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์.
- บุญยัง วิษณุหิมาชัย. (2544). ความเครียดกับการทำงาน. *วารสารเศรษฐศาสตร์นานาชาติ*, 1(1),  
108-113.
- ประภาพรธณ ผาโคตร. (2544). ความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา  
ตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตร  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการแนะแนวและให้คำปรึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์. (2534). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อสารกรุงเทพมหานคร.

- พริดา โจงรัมย์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างกับความเครียด  
ในงานของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แฮ้ออฟเคอร์  
มีส์.
- พิมพ์ หิรัญกิตติ. (2552). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ไพรัตน์ พฤษชาติคุณากร. (2542). จิตเวชศาสตร์สำหรับประชาชน. เชียงใหม่: นันทพันธ์.
- มติมา อักษรสิทธิ์. (2551). คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต.
- มธูรา จุลเจิม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียด  
ในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระ  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มรรยาท รุจิวิทย์. (2548). การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต. ปทุมธานี:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยิ่งยศ สียงนอก. (2550). ระดับความเครียดของผู้ใช้อาคารสำนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณที่มี  
ความเข้มของแสงที่แตกต่างกันกรณีศึกษาอาคารอีเทอร์นีตี้. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการ  
จัดการกับตัวก่อความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทน  
ต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร,  
บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว. (2542). องค์กรและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: พิทักษ์อักษร.
- รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช. (2532). การศึกษาปัจจัยที่มีต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร  
ทางการแพทย์: เฉพาะกรณี โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- รัตติยา สलगสิงห์. (2549). การศึกษาความเครียดและการเผชิญความเครียดของนักเรียนพยาบาล  
ชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อภาวะเบียบและธรรมเนียมปฏิบัติของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก.  
กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก.
- รัตติยา วิจิตรวงษ์. (2546). การศึกษาความเครียดของบุคลากร โรงเรียนพณิชยการตะวันออก  
จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วงศ์พรรณ มาลารัตน์. (2543). ความเครียดและพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียดของนักเรียน  
ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตร  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วราภรณ์ พรรณนา. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงาน  
โรงงานอุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารองค์การและการจัดการ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิจิตร บุญยะโฮตรระ. (2536). พืชิตความเครียด. กรุงเทพฯ: บพิศการพิมพ์.
- วิลาวณิชย์ วรศรีหิรัญ. (2536). ความเครียดของนิสิตปริญญาโทวิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว  
มหาวิทยาลัยนเรศวร. ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาแนะแนว,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศิรินทรา รอดศิริ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ  
บริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, คณะวิทยาศาสตร์, สถาบันเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สวามินี ศรีโพธิ์. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน:  
ศึกษากรณี บริษัทหลักทรัพย์ ไซริส จำกัด (มหาชน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำเร็จ กล้าหาญ. (2549). สภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษา  
ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3. ลพบุรี:  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ลิทธา เศรษฐสิทธิ์ปริดา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา  
โรงพยาบาล บีแคร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- สิทธิกร อุทะนุด. (2548). *ความเครียดของกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยรบหลัก: กรณีศึกษา กองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สิริพร เลี้ยวกิตติกุล. (2545). *ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาการอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). *การบริหารเชิงกลยุทธ์ แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุภาวดี นวลมณี. (2537). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดกรณีข้าราชการตำรวจนคร จังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์.*
- เสนาะ ตีเยาว์. (2544). *หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- อภิญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงานความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- อรพรรณ ลือบุญรัชชัย. (2543). *การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- อรวรรณ แก้วบุญชู. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตสังคม ความเครียดจากการทำงาน สภาวะสุขภาพ และความสามารถในการทำงานของแรงงานไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.*
- อรวรรณ ปัญจะหัตถ์เจริญ. (2550). *การศึกษาความเครียดความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ. งานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ ทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.*
- อรุณเดช จันทร์งามศรี. (2542). *การศึกษานุคลิกภาพกับความเครียดของครู โรงเรียนสังกัด เทศบาลนครอุตรธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยา การให้คำปรึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*

- อังศินันท์ อินทรกำแหง. (2549). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุและดัชนีวัดภาวะวิกฤตชีวิตสตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่ทำงานนอกร้านในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 12(1), 70-89.
- อัญชลี ศรีสุข. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ และความเครียดจากการทำงาน: กรณีศึกษาพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Adeoye, A. O., & Okonkwo, E. N. (2010). Gender and school type as factors responsible for job stress in nigeria university. *Edo Journal of Counseling*, 3(2), 220-228.
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Fie, D. Y., & Alam, S. S. (2009). A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: empirical study. *European Journal of Social Science*, 8(1), 121-131.
- Aiken, L. H., Clarke, S. P., & Sochalski, J. A. (2001) An international perspective on hospital nurses' work environments: The case for reform. *Policy, Politics & Nursing Practice*, 2, 255-263.
- Arthur, M. B., Khapova, S. N., & Wilderom, C. P. M. (2005). Career success in a boundaryless career world. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 177-202.
- Bass, B. M. (1981). *Stogdill's handbook of leadership*. New York: The Free Press.
- Bernstein, I. M. (1988). Stress process and the misuse of drugs in older adults. *Journal of Behavioral Medicine*, 11(5), 509-517.
- Brown, W. B., & Moberg, D. J. (1980). *Organization theory and management: A macro approach*. New York: John Wiley & Son.
- Bucher, C. (1993). Stress in year 11 school children. *Pastoral Care in Education*, 11, 19-21.
- Cooper, C., & Marshall, J. (1976). *Successful stress management in a week*. London: Hodder and Stoughton.
- Davis, M., Eshelman, E. R., & McKay, M. (1995). *The relaxation & stress reduction work book* (4<sup>th</sup> ed.). Oakland: New Harbinger.
- Dawkins, J. E., Depp, F. C., & Selzer, N. E. (1985). Stress and the psychiatric nurse. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 23(11), 9-15.

- Dougan, W. (1986). *Lift skills for self development*. Johannesburg: National Council for Mental Health.
- Engel, G. L. (1962). *Psychological development in health and disease*. Philadelphia: W. B. Saunders.
- Farmer, F. A. (1987). *Stress management for human service*. New York: SAGE Publication.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1987). *Organization behavior and management*. Plano, Tex: Business.
- Jandaghi, G. R., Fard, S. M. H., Saadatmand, M., Sharahi, I. C., & Rajabi, M. (2011). Investigation the relationship between job traits and job stress (Case study: Shahed University staff and professors). *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(5), 24-31.
- Macmillan, D. J. (1982). *Stress and human health: analysis and implications of research*. New York: Springer.
- Robbins, T. J. (2007). *Organizational behavior*. Upper Saddle River, N.J: Pearson/ Prentice Hall.
- Robert, L. S. (1978). *Behavioral concepts and nursing throughout the life span*. New York: Prentice-Hall.
- Safaria, T., Othman, A. B., & Wahab, M. N. A. (2011). Gender, academic rank, employment status, university type and jobs stress among university academic staff: a comparison between Malaysia and Indonesia context. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(18): 250-261.
- Selye, H. (1978). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Sexton-Redek, K. (1979). Stress triggers of long, short and variable sleep patterns. *Perceptual and Motor Skill*, 87(1), 225-226.
- Smith, A. P. (1993). *The idea of health: Implications for the nursing profession*. New York: Teacher College.
- Taylor, P. J., & Blum, A. S. (1986). *M. L. C. Industrial psychology*. New York: Harper and Row
- Theorell, T. (2000). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Tomey, A. M. (1992). Steroids cause sleep disturbance. *British Medical Journal*, 305(6857), 1477-1478.



Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Tokyo: Harper International.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่ง  
ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นไปวิเคราะห์ในภาพรวม แล้วนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานลดปัญหาความเครียดในการทำงานได้ ซึ่งส่งผลต่อความต้องการของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของท่านโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงและโปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการประมวลผล

## 1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

## 2. อายุ

 1. 21-30 ปี 2. 31-40 ปี 3. 41-50 ปี 4. 50 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพสมรส

 1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

## 4. ระดับการศึกษา

 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 2. ระดับปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. รายได้ต่อเดือน

 1. น้อยกว่า 20,000 บาท 2. มากกว่า 20,001-30,000 บาท 3. มากกว่า 30,001-40,000 บาท 4. มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

## 6. ระยะเวลาในการทำงาน

 1. 1-3 ปี 2. มากกว่า 3-6 ปี 3. มากกว่า 6 ปี

## 7. ตำแหน่ง

 1. ผู้จัดการแผนก 2. หัวหน้าแผนก 3. รองผู้จัดการแผนก 4. พนักงานทั่วไป

## 8. แผนกในการทำงาน

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. แผนกขาย            | <input type="checkbox"/> 2. แผนกบัญชีและการเงิน |
| <input type="checkbox"/> 3. แผนกบริหารงานบุคคล | <input type="checkbox"/> 4. แผนกการตลาด         |
| <input type="checkbox"/> 5. แผนกคลังสินค้า     | <input type="checkbox"/> 6. แผนกจัดซื้อ         |
| <input type="checkbox"/> 7. แผนกซ่อมบำรุง      | <input type="checkbox"/> 8. แผนกพัฒนาบุคคล      |
| <input type="checkbox"/> 9. แผนกบริการลูกค้า   | <input type="checkbox"/> 10. แผนกกิจกรรมบริการ  |

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และตอบคำถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

เห็นด้วยมากที่สุด = 5

เห็นด้วยมาก = 4

เห็นด้วยปานกลาง = 3

เห็นด้วยน้อย = 2

เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1

ปัจจัยในการทำงาน	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ปริมาณงาน					
1. ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากรในแผนกของท่าน					
2. งานที่ท่านทำมีความซับซ้อนและรับผิดชอบมาก					
3. งานที่ท่านทำรู้สึกรายได้ไม่เพียงพอ					
4. งานที่ท่านทำส่วนใหญ่เป็นงานด่วน					
ความก้าวหน้าในงาน					
5. ถ้างานที่ท่านทำส่งผลให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในสังคม					
6. ถ้างานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมกับความสามารถ					
7. ถ้างานที่ท่านทำมีการอบรมและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ให้ท่านอยู่เสมอ					

ปัจจัยในการทำงาน	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
8. ถ้าท่านมีโอกาสได้รับพิจารณา เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
บทบาทในการทำงาน					
9. ท่านได้รับบทบาทที่ชัดเจน ในตำแหน่งงาน					
10. ท่านมีสิทธิหรืออำนาจตัดสินใจ ในบางครั้ง					
11. บทบาทในการทำงานของท่าน มีความสอดคล้องกับหน้าที่ที่ท่านได้รับ					
12. ท่านจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลัง ของงาน ได้ชัดเจน					
สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน					
13. หัวหน้างานให้การสนับสนุน และส่งเสริมการทำงานแก่ท่านเป็น อย่างดี					
14. เมื่อเกิดปัญหาหัวหน้างานให้ คำแนะนำในการแก้ปัญหาแก่ท่าน					
15. หัวหน้างานให้ความเสมอภาค กับท่าน					
16. หัวหน้างานยินดีรับฟังความคิดเห็น ในการทำงานของท่าน					
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน					
17. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็น ของท่านเป็นอย่างดี					

ปัจจัยในการทำงาน	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
18. ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่มกับเพื่อนร่วมงาน					
19. ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทุกคน					
20. เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
21. สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสม					
22. สถานที่ทำงานของท่านสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					
23. สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
24. สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ท่านมีลักษณะหรืออาการที่แสดงออกทางด้าน  
อารมณ์ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น  
ของท่าน

เห็นด้วยมากที่สุด = 5

เห็นด้วยมาก = 4

เห็นด้วยปานกลาง = 3

เห็นด้วยน้อย = 2

เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1

ผลของความเครียด	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านอารมณ์					
1. เมื่อมีความเครียดจาก การปฏิบัติงานท่านรู้สึกวิตกกังวล กับเรื่องต่างๆ					
2. เมื่อมีความเครียดจาก การปฏิบัติงานท่านมีอารมณ์ ที่เปลี่ยนแปลงได้ง่าย					
3. เมื่อมีความเครียดจาก การปฏิบัติงานท่านขาดสมาธิใน การทำงาน					
4. เมื่อมีความเครียดท่านขาด ความเชื่อมั่นในตัวเอง					



ผลของความเครียด	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านร่างกาย					
5. เมื่อมีความเครียดจาก การปฏิบัติงานร่างกายของท่าน อ่อนเพลีย อ่อนแรง					
6. เมื่อมีความเครียดจาก การปฏิบัติงานหัวใจท่านเต้นแรง หรือโรคหัวใจกำเริบ					
7. เมื่อมีความเครียดจาก การปฏิบัติงานท่านมีอาการปวด ศีรษะข้างเดียว (ไมเกรน)					
8. เมื่อมีความเครียดจาก การปฏิบัติงานท่านรู้สึกไม่สบาย ตัวจนเกิดอาการคลื่นไส้ อาเจียน เป็นต้น					
ด้านพฤติกรรม					
9. เมื่อมีความเครียดจาก การปฏิบัติงานท่านจะทานอาหาร ได้น้อยลง					
10. เมื่อมีความเครียดจาก การปฏิบัติงานท่านชอบปลีกตัว จากสังคม ไม่พบปะผู้คน					

ผลของความเครียด	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
11. เมื่อมีความเครียดจาก การปฏิบัติงานท่านชอบปลีกตัว จากสังคม ไม่พบปะผู้คน					
12. เมื่อมีความเครียดจาก การปฏิบัติงานท่านจะฟังพาสังเสพ ติด (บุหรี)					

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถามค่ะ