

การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ระหว่างพนักงานบริษัท
ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ญาณิสรา วงษ์สิงห์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข

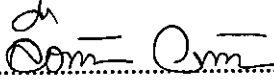
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา


กรกฎาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

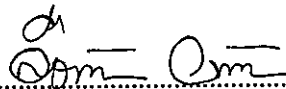
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ญาณิศา วงษ์สิงห์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

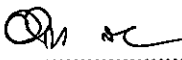
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)



..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.วัชระ ยาคูณ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



..... ประธาน
(ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบด)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)


..... กรรมการ
(ดร.วัชระ ยาคูณ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.วัชระ ยาคูณ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย กรรมการสอบปากเปล่าที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณหัวหน้าฝ่ายธุรการไปรษณีย์ ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บริษัททีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่คอยให้กำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามฝ่าฟันอุปสรรคมาได้ จนงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแก่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบันที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาตราบนานเท่านานนี้

ญาณิสสา วงษ์สิงห์

55720001: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณะ; บช.ม. (การจัดการสาธารณะ)

คำสำคัญ: ความเครียดจากการทำงาน/ ด้านบริการขนส่ง/ บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)/ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ญานิสา วงษ์สิงห์: การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (A COMPARISON OF WORK-RELATED STRESS MANAGMEENT IN LOGISTICS SERVICE BETWEEN EMPLOYEES FROM TV DIRECT (PUBLIC) CO., LTD. AND THAILAND POST CO., LTD) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ลือชัย วงษ์ทอง, ปร.ด. 124 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่งของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) กับพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 270 ชุด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ก่อให้เกิดความเครียดในระดับมาก ในขณะที่พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ อากาศทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ของพนักงานทั้ง 2 บริษัท อยู่ในระดับปานกลาง และการจัดการความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ของพนักงานทั้ง 2 บริษัท อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า 1) สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาท และความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) แต่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพียง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร 2) ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) เพียงด้านเดียว คือ ด้านอาการทางพฤติกรรม และมีผลต่อพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพียงด้านเดียว คือ ด้านอาการทางร่างกาย

57720001: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT; M.B.A. (PUBLIC MANAGEMENT)
KEYWORDS: WORK-RELATED STRESS/ LOGISTICS SERVICE/ TV DIRECT (PUBLIC)
CO., LTD./ THAILAND POST CO., LTD.

YANISA WONGSING: A COMPARISON OF WORK-RELATED STRESS
MANAGEMENT IN LOGISTICS SERVICE BETWEEN EMPLOYEES FROM TV DIRECT
(PUBLIC) CO., LTD. AND THAILAND POST CO., LTD. ADVISORS: LUECHAI
WONGTHONG, PH.D. 124 P. 2016.

The study attempts to compare work-related stress management in logistics service between employees from TV Direct (Public) Co., Ltd. and Thailand Post Co., Ltd. 270 copies of questionnaires were distributed to employees from TV Direct (Public) Co., Ltd. and Thailand Post Co., Ltd. The questionnaire was instrument to collect the data whilst the statistics utilized to analyze the data included frequency, percentage, standard deviation as well as Multiple Linear Regression Analysis for testing hypothesis.

The findings reveal that work environment were work types, roles and responsibilities, organization structure and atmosphere, career advancement, the employee relationship. Employees in TV Direct (Public) Co., Ltd. had the stress at the high level whilst employees in Thailand Post Co., Ltd. had the stress at the moderate level. Work-related stress were physical and mental symptoms and behaviors of employees from two companies at the moderate level. The work-related stress management including physical and mental symptoms of employees from two companies was at the moderate level.

The comparison of the results from analyzing hypothesis shows that 1) work environment including work types, roles and responsibilities, organization structure and atmosphere, career advancement, the employee relationship influenced work-related stress of employees from TV Direct (Public) Co., Ltd. as well as had an effect on the stress of employees from Thailand Post Co., Ltd. only four aspects including work types, roles and responsibilities, , career advancement, and the employee relationship; 2) Work-related stress had an influence on work-related stress management of TV Direct (Public) Co., Ltd. only one aspect: behavioral symptoms as well as it had an effect on employees from Thailand Post Co., Ltd. only one aspect, that is physical symptoms.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเครียด.....	23
บริษัท ทีวี ใต้เร็ค จำกัด (มหาชน).....	26
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	41
4 ผลการวิจัย.....	43
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน.....	49
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงาน.....	60
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการทำงาน.....	67
ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	72
ส่วนที่ 6 เปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ไลฟส์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	83
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
สรุปผลการวิจัย.....	88
อภิปรายผลการวิจัย.....	94
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	96
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	97
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	102
ภาคผนวก ก.....	103
ภาคผนวก ข.....	112
ภาคผนวก ค.....	120
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	124

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 เปรียบเทียบวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสวัสดิการของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	28
3-1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเป็นรายชื่อ.....	37
4-1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน).....	44
4-2 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	46
4-3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม.....	49
4-4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัททีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านลักษณะงาน.....	50
4-5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านบทบาทและความรับผิดชอบ.....	51
4-6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร.....	52
4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ.....	53
4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร.....	54
4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม.....	55
4-10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สาเหตุของความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านลักษณะงาน.....	55
4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านบทบาทและความรับผิดชอบ.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร.....	57
4-13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ.....	58
4-14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร.....	59
4-15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม.....	60
4-16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านอาการทางร่างกาย.....	61
4-17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านอาการทางจิตใจ.....	62
4-18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านอาการทางพฤติกรรม.....	63
4-19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม.....	64
4-20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านอาการทางร่างกาย.....	64
4-21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านอาการทางจิตใจ.....	65
4-22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านอาการทางพฤติกรรม.....	66
4-23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของ พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม.....	67
4-24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของ พนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านร่างกาย.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของ พนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน) ในด้านจิตใจ.....	68
4-26 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของ พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน) ในด้านพฤติกรรม.....	69
4-27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของ พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม.....	70
4-28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของ พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านร่างกาย.....	70
4-29 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของ พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านจิตใจ.....	71
4-30 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของ พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านพฤติกรรม.....	72
4-31 การอธิบายการเลือกตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบอิทธิพลสภาพแวดล้อมการทำงานมีผล ต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน).....	73
4-32 ค่าสัมประสิทธิ์ที่ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อ ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน).....	74
4-33 การอธิบายการเลือกตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบอิทธิพลสภาพแวดล้อมการทำงานมีผล ต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	76
4-34 ค่าสัมประสิทธิ์ที่ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อ ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	77
4-35 การอธิบายการเลือกตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบอิทธิพลความเครียดจากการทำงาน มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน).....	79
4-36 ค่าสัมประสิทธิ์ที่ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานมีผลต่อ การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน)..	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-37 การอธิบายการเลือกตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบอิทธิพลความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	81
4-38 ค่าสัมประสิทธิ์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	82
4-39 เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	83
4-40 เปรียบเทียบความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	84
4-41 เปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	84
4-42 เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	86
4-43 เปรียบเทียบความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	87

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2-1 กลไกของการเกิดความเครียดของ Selye.....	10
2-2 วงจรสุขภาพของ Farmer, Monahan & Hekeler.....	10
2-3 ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกายทั่วไป (GAS) เมื่อเกิดความเครียดของ Selye.....	13
2-4 การประเมินค่าเชิงการรู้เกี่ยวกับสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของ Lazarus and Folkman.....	13
2-5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	20

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเป็นปัญหาที่สามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ โดยไม่เลือกทั้งเวลา สถานที่ และสถานการณ์ ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจมาจากสาเหตุภายในตัวบุคคล ได้แก่ ปัญหาสุขภาพหรืออาการเจ็บป่วยเรื้อรังต่าง ๆ หรืออาจเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ชีวิตของคนจะใช้ช่วงเวลาไปกับการทำงานมากที่สุด เมื่อลองพิจารณาดูจะพบว่า เราใช้ช่วงเวลาที่ตื่นอยู่กับการทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องงานเป็นส่วนใหญ่ ทำให้คนเราต่างเอาใจใส่เอาใจกับงาน ทนทำงานกันนาน ๆ และทนสภาพการทำงานที่ไม่สะดวกสบาย นอกจากนั้นคนเราต่างแสวงหาขั้นหรือยศตำแหน่งสูง ๆ เพื่อแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่า ตนเองประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี และยังเอาตัวเองไปผูกติดกับความสามารถในการหาเงิน จนละเลยความสุขของตัวเอง และเกิดความเครียดในที่สุด

ลักษณะงานของแต่ละอาชีพก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ปริมาณงานที่มีมากเกินไป งานซ้ำซากจำเจ บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร การขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าในวิชาชีพ และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งผลของความเครียดจากการทำงานจะส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เช่น ปวดศีรษะ วิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย จู้จี้ขี้บ่น เก็บตัว เป็นต้น หากสะสมความเครียดไว้มากเกินไปจะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร เช่น การขาดงานบ่อย มาทำงานสาย ทำงานผิดพลาดบ่อย และการย้ายงานหรือลาออกจากงาน เป็นต้น

จากการสำรวจสถานการณ์ประชากรวัยแรงงานทั่วโลกขององค์การอนามัยโลก พบว่ามีประชากรวัยแรงงานที่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาจากการทำงานมากกว่า 1,900 ล้านคนทั่วโลก โดยในทุก ๆ ปี จะมีแรงงานเจ็บป่วยจากการทำงานมากกว่า 160 ล้านคนทั่วโลก ในจำนวนนี้ร้อยละ 8 ของแรงงานทั้งหมดประสบปัญหาความเครียดจากการทำงาน ซึ่งผลสำรวจดังกล่าวยังสอดคล้องกับข้อมูลสายด่วนสุขภาพจิต 1323 พบว่า ในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 47,780 คน เป็นประชากรวัยแรงงาน ที่มีอายุตั้งแต่ 15-60 ปี จำนวน 39,084 คน เป็นเพศชาย 17,262 คน และ

เพศหญิง 21,814 คน ปัญหาลำดับแรกที่พบ คือ ปัญหาความเครียดและความวิตกกังวล จำนวน 12,602 คน คิดเป็นร้อยละ 32.24 อาจจะดูเป็นจำนวนไม่มาก แต่ความเครียดในช่วงอายุดังกล่าวจะสะท้อนถึงการปรับตัวเข้าสู่วัยแรงงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความเครียดในการทำงานเป็นตัวการสำคัญที่มีผลต่อศักยภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิต และคุณภาพการทำงาน (กรมสุขภาพจิต, 2558)

ในสภาพปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ธุรกิจเกิดการแข่งขันสูงในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นสินค้า (Product) ราคา (Price) ช่องทางจัดจำหน่าย (Place) และรายการส่งเสริมการขาย (Promotion) เพื่อให้องค์กรของตนประสบความสำเร็จ และเป็นอีกหนึ่งในการแข่งขันธุรกิจประเภทเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นอีกหนึ่งส่วนสำคัญที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น เพราะการบริการจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และยังช่วยรักษาลูกค้าเดิม และช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ให้กับองค์กร

งานด้านการขนส่งเป็นหนึ่งในงานบริการที่มีบทบาทต่อการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจเกือบทุกประเภททั้งในส่วนของการจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การขาย และการจัดจำหน่าย โดยหัวใจสำคัญของการขนส่งที่ดี คือ การขนส่งสินค้าไปถึงลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตรงเวลา ครบถ้วนปลอดภัย และไม่เสียหาย พนักงานซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการขนส่งสินค้า จึงเป็นทรัพยากรสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความเชื่อมั่น และยังคงช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรอีกด้วย

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น เป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และนำผลที่ได้จากพนักงานของทั้งสององค์กรมาเปรียบเทียบ เนื่องจากทั้งสององค์กรมีลักษณะการขนส่งเหมือนกัน นั่นคือ มีการบริการขนส่งสินค้า ไปถึงลูกค้าโดยใช้ถนนเป็นเส้นทางหลัก และใช้พาหนะรถยนต์และมอเตอร์ไซค์ในการขนส่ง ทั้งนี้ผลที่ได้จากการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารองค์กรในการดูแลเอาใจใส่ พนักงานอันเป็นทรัพยากรอันมีค่าขององค์กร เพื่อให้ทรัพยากรเหล่านั้นดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงาน ความเครียดจากการทำงาน และการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมการทำงาน ความเครียดจากการทำงาน และการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

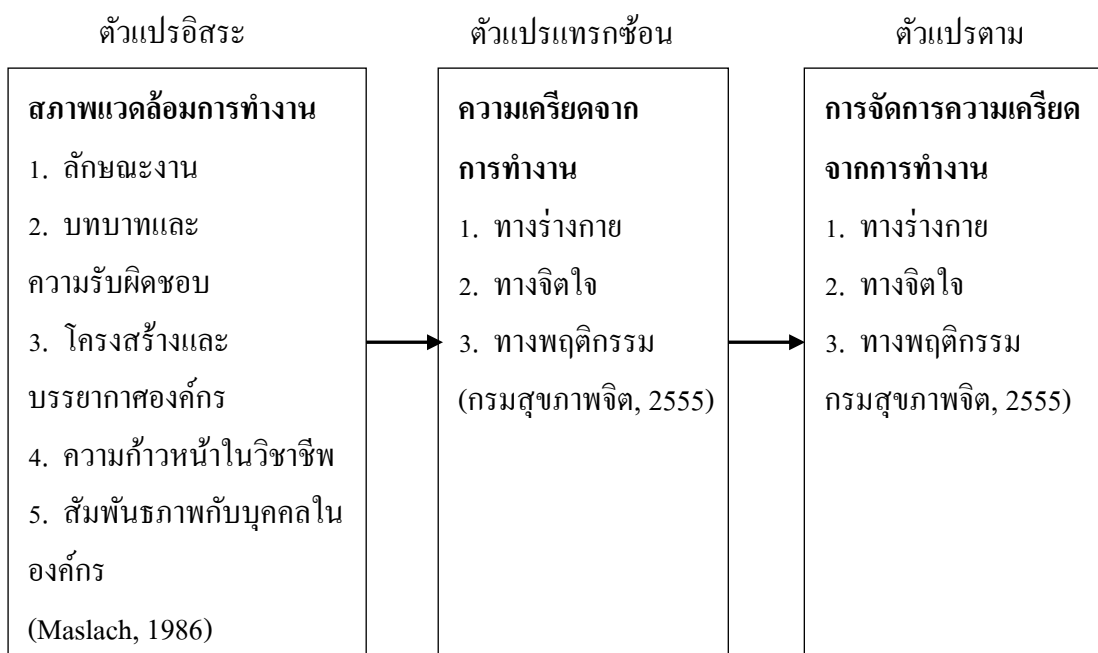
สมมติฐานของการวิจัย

จากแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับงานวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบ การจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ระหว่างพนักงานบริษัททีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน ความเครียดจากการทำงาน และการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับองค์กรในการวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (Statistics analysis) เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่งระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เขตลาดพร้าว และเขตหลักสี่

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาท และความรับผิดชอบ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร

2. ตัวแปรแทรกซ้อน คือ ความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม

3. ตัวแปรตาม คือ การจัดการความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เมษายน พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียดจากการทำงาน หมายถึง สภาพที่พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต้องเผชิญกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดจากการทำงาน ซึ่งจะแสดงอาการออกมาทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

ความเครียดจากการทำงานทางร่างกาย หมายถึง อาการที่แสดงออกมาทางร่างกายเมื่อเกิดความเครียด ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ มีอาการของโรคกระเพาะ หลับยาก นอนไม่หลับ รับประทานอาหารได้น้อยหรือมากกว่าปกติในช่วงเวลาทำงาน อ่อนหายใจบ่อย เสียงสั่น ปากสั่น และมีมือสั่นเวลาไม่พอใจ

ความเครียดจากการทำงานทางจิตใจ หมายถึง อาการที่แสดงออกทางจิตใจเมื่อเกิดความเครียด โดยความเครียดจะทำให้รู้สึกไม่พอใจกับงานที่ทำ และความเครียดยังทำให้เกิดความรู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ วิตกกังวล กระวนกระวาย เบื่อหน่าย เฉื่อยชา และไม่มีสมาธิในการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานทางพฤติกรรม หมายถึง อาการที่แสดงทางพฤติกรรมเมื่อเกิดความเครียด ได้แก่ การละทิ้งงาน ทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด ทำงานผิดพลาดบ่อย ลังเล ไม่กล้าตัดสินใจ ขาดงานบ่อยครั้ง จนกระทั่งลาออก ผลการปฏิบัติงานลดลง

สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เป็นสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร

ลักษณะงาน หมายถึง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ด จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกเครียดและกดดัน อันเนื่องมาจากการทำงาน เช่น งานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไป งานมีความซับซ้อนวุ่นวาย การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ งานที่เพิ่มขึ้นมีความยากต้องใช้เวลาความสามารถสูง จำนวนพนักงาน ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน มีงานเร่งด่วนหรืองานพิเศษแทรกเข้ามาอยู่เสมอ รู้สึกเสียเวลาไปกับงานบางอย่างที่ไม่เป็นประโยชน์กับงานในหน้าที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้หากไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานแก่พนักงาน

บทบาทและความรับผิดชอบ หมายถึง สิ่งที่พนักงานแต่ละบุคคลต้องการจากบริษัทในด้านของบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบที่พึงมี หากบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เหมาะสมจะทำให้พนักงานเกิดความเครียด ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ หรือการทำงานหลากหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามกำหนดเวลา บางครั้งไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน

โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร หมายถึง การที่องค์กรมีโครงสร้างและนโยบายในการทำงานไม่ชัดเจน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงที่ดังเกินไป อากาศร้อน หรือมีกลิ่นเหม็น ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

ความก้าวหน้าในวิชาชีพ หมายถึง การประเมินผลการทำงานของพนักงานเพื่อโอกาสพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือการมอบโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง

สัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร หมายถึง การพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน จะทำให้เกิดการเอารักเอาเปรียบ ความไม่เท่าเทียม ขาดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และขาดการทำงานเป็นทีม

การจัดการความเครียดจากการทำงาน หมายถึง การจัดการเพื่อลดความเครียดจากการทำงานทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

การจัดการความเครียดด้านร่างกาย หมายถึง การจัดการทางด้านร่างกายเพื่อลดความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ การออกกำลังกาย เล่นกีฬา การนวด เป็นต้น

การจัดการความเครียดด้านจิตใจ หมายถึง การจัดการทางด้านจิตใจเพื่อลดความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ คิดและให้กำลังใจตนเองว่าทุกอย่างจะดีขึ้น สร้างความเชื่อมั่นให้ตนเอง พยายามแก้ปัญหาอย่างมีสติ สวดมนต์ นั่งสมาธิ เป็นต้น

การจัดการความเครียดด้านพฤติกรรม หมายถึง การจัดการทางด้านพฤติกรรมเพื่อลดความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ การเดินซื้อของในห้างสรรพสินค้าหรือตลาดนัด การท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ดูหนัง ฟังเพลง เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการ
ขนส่ง ระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเครียด
4. บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน)
5. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542
หมายถึง อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2555) กล่าวว่า ความเครียด เป็นเรื่องของร่างกาย
และจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเพื่อเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งไม่เป็นที่พอใจหรือไม่
คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องหนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่มีอยู่หรือเกิน
ความสามารถของเราที่จะแก้ไข ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นทุกข์ และทำให้เกิดอาการผิดปกติทาง
ร่างกาย รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่ปกติตามไปด้วย

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (2550 อ้างถึงใน บังอร อยู่ฉ่ำ, 2552) กล่าวว่า
ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา อาจเกิดจากสาเหตุทั้งภายในและภายนอกของบุคคล
ความเครียดจึงเปรียบเสมือนระบบเตือนภัยของร่างกายให้เตรียมพร้อมสำหรับการกระทำสิ่งใด
สิ่งหนึ่ง โดยความเครียดที่เกิดขึ้นจะส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อชีวิตของบุคคลนั้น ๆ
ในทิศทางที่ดีและไม่ดี

Robbins (1996 อ้างถึงใน สุขพงศ์ จิตรประมุข, 2552) กล่าวว่า ความเครียด เป็นสภาวะที่บุคคลเผชิญกับโอกาส ข้อจำกัด หรือความต้องการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ปรารถนา หรือสิ่งที่มีความสำคัญต่อตนเอง โดยผลลัพธ์ที่ได้อาจไม่แน่นอน

จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช (2545) กล่าวว่า ความเครียด เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งรบกวนจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นรูป เสียง กลิ่น รส โผฏฐัพพะ (สิ่งที่ถูกต้องกาย) และธรรมารมณ์ (สิ่งที่ใจนึกคิด) มากระทบกับตา หู จมูก ลิ้น กาย และใจของคนเราก่อนให้เกิดการปรับตัวขึ้น เพื่อจัดการกับสิ่งรบกวนนั้น ๆ

Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน ยุทธศาสตร์ เย็นทรวง, 2550) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม การตอบสนองจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับการประเมินทางปัญญาว่า ความสัมพันธ์นั้นอยู่ในขีดความสามารถที่ตนเองสามารถจัดการได้หรือเกินความสามารถ ซึ่งการประเมินจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ความคิด ความจำ และประสบการณ์

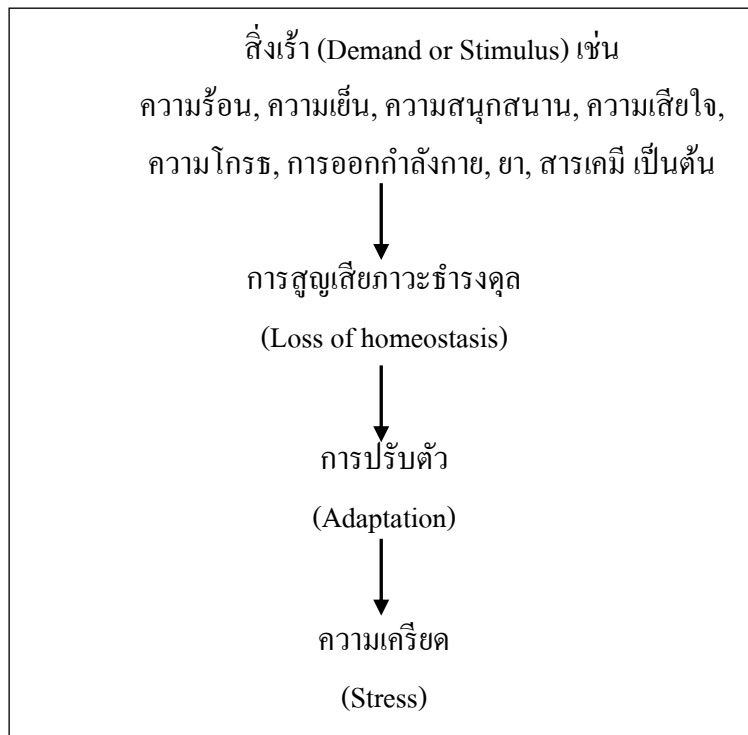
Mondy (1976 อ้างถึงใน นภวรรณ จันทระจิต, 2550) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจของคน ซึ่งผลกระทบของความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ได้มีเฉพาะอาการเจ็บป่วยเท่านั้น แต่ยังส่งผลถึงการหย่อนประสิทธิภาพในการทำงาน

Taylor (1997 อ้างถึงใน ชุมพล โพธิวงศานนท์, 2550) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งทางร่างกาย ความรู้สึก และพฤติกรรม เมื่อบุคคลประสบกับเหตุการณ์ที่ประเมินว่าเป็นสิ่งที่คุกคามต่อความเป็นปกติสุขของบุคคลนั้น ๆ

จากความหมายของ ความเครียด สามารถสรุปได้ว่า ความเครียด เป็นสภาวะของบุคคลที่ต้องเผชิญการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกที่มีผลต่อชีวิตประจำวันซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจในทิศทางที่ดีและไม่ดี

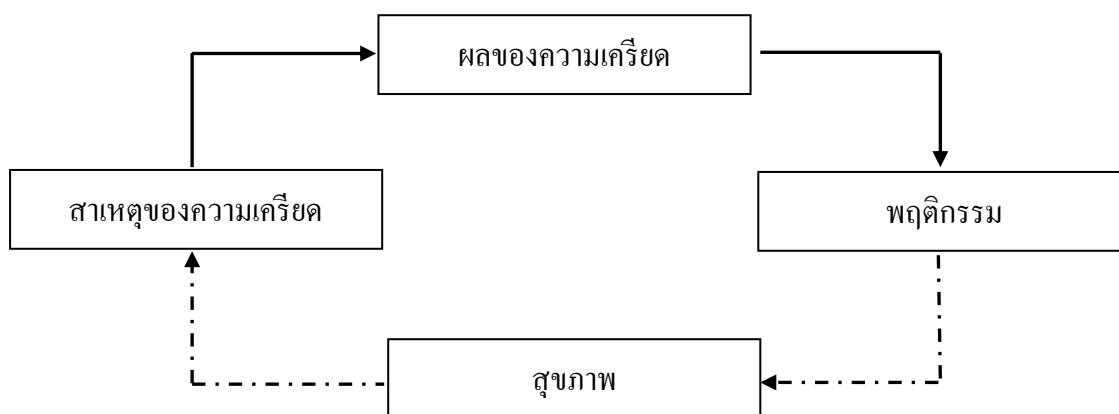
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

Selye (1993 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช, 2545) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งที่มากระทบกับร่างกายไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นอะไรก็ตาม (Stress is the nonspecific response of the body to any demand made upon it) เช่น การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่เกิดขึ้น การใช้สารเคมี ความร้อน ความเย็น ความรื้นเริง ความเศร้า ความผิดหวัง ยา สอร์โมน เป็นต้น ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาเฉพาะ เช่น ความหนาวเย็นก่อให้เกิดอาการสั่น การใช้ความเร็วสูงวิ่งขึ้นบนยอดคอคอย ทำให้มีผลต่อกล้ามเนื้อหัวใจและการหายใจ สิ่งที่เหมาะสมคือ เกิดปฏิกิริยาการปรับตัว (Adaptation) เพื่อนำมาซึ่งภาวะธำรงดุล (Homeostasis) ของร่างกายในที่สุดการปรับตัวจะนำไปสู่ความเครียด ดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-1 กลไกของการเกิดความเครียดของ Selye (1993 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวิช และ
พริ้มเพรา ดิษยวิช, 2545)

Farmer, Monahan & Hekeler, (1984, อ้างถึงใน ชิดชนก นาชัยเวช, 2554) ได้กล่าวถึง
วงจรสุขภาพที่เกี่ยวกับความเครียด ซึ่งมีกระบวนการดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 วงจรสุขภาพของ Farmer, Monahan & Hekeler (1984 อ้างถึงใน ชิดชนก นาชัยเวช,
2554)

1. สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) มีด้วยกันหลายสาเหตุ ตั้งแต่ตัวบุคคล ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน บ่อยครั้งที่สาเหตุของความเครียดเกิดขึ้นจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน
2. ผลของความเครียด (Effect of Stress) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึก เช่น วิตกกังวล หงุดหงิด ซึมเศร้า เป็นต้น และมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องไส้ปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดจะเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ
3. พฤติกรรม (Behavior) เนื่องจากผลของความเครียดเป็นการกระทำ (Action) ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) เลยนอนมาก (พฤติกรรม) ดังนั้น ผลของความเครียดจะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้
4. สุขภาพ (Health) ในที่นี้ หมายถึง สุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ โดยลักษณะธรรมชาติของความเครียดที่เกิดขึ้น อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น ความมุ่งมั่นที่จะเผชิญปัญหา หรืออาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางลบ เช่น ความท้อแท้ สิ้นหวัง เป็นต้น

จากภาพวงจรสุขภาพจะเห็นประ คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะมีผลต่อสุขภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

1. ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้า (Stimulus-oriented theories)

Holmes and Rahe (1967 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวิช และพริ้มเพรา ดิษยวิช, 2545) กล่าวว่า เหตุการณ์ในชีวิต (Life Event) เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดและมีผลทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความเจ็บป่วยหรือเป็นโรคสูงขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการนอน การกิน การเข้าสังคม การสังสรรค์ เรื่องส่วนตัว นิสัยและการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความต่างกันในระดับของการปรับตัว

2. ทฤษฎีเชิงการตอบสนอง (Response-oriented theories)

Selye (1993 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวิช และพริ้มเพรา ดิษยวิช, 2545) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองไม่จำเพาะเจาะจง (Non-specific response) ที่มีต่อร่างกายไม่ว่าโดยทางใดก็ตามเชื่อว่าการตอบสนองต่อความเครียดทางสรีระวิทยาไม่ได้ขึ้นอยู่กับชนิดของสิ่งเร้าแต่ขึ้นอยู่กับ การตอบสนองไม่ว่าสิ่งเร้าจะเป็นชนิดใดนั้นก็ตามการตอบสนองที่ได้จะเหมือนกัน สิ่งที่แตกต่างกันคือ ระดับของการตอบสนองซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณของความต้อการในการปรับตัว ดังนั้น สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดอาจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ ทั้งนี้ Selye

พบว่า เมื่อมีความเครียด จะเกิดปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายทั่วไป (General adaptation syndrome: GAS) ด้วยกัน 3 ระยะ คือ

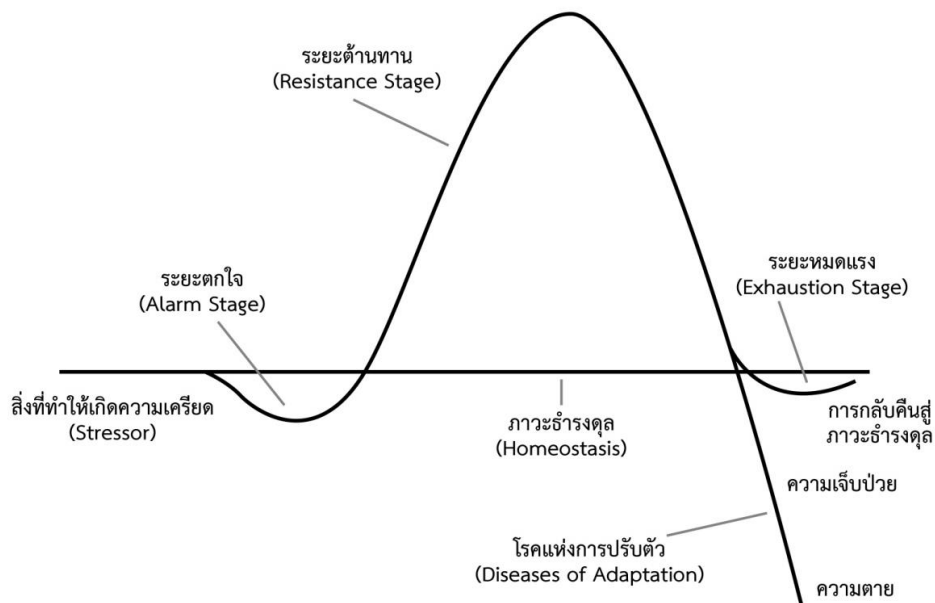
2.1 ระยะตกใจ (Alarm reaction) ร่างกายจะมีปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า โดยจะมีการกระตุ้นหรือช่วยทำให้เกิดการตื่นตัว ระยะนี้แบ่งออกเป็น

2.1.1 ระยะช็อก (Shock phase) เป็นระยะแรกที่แสดงปฏิกิริยาอาการโต้ตอบทันทีต่อสิ่งที่เป็นภัย โดยปฏิกิริยาอาการในระยะนี้จะมีอยู่ 2 แบบ คือ “สู้หรือหนี” เป็นผลจากระบบประสาทซิมพาเทติก (Sympathetic) ถูกกระตุ้น ส่งผลให้หัวใจเต้นเร็ว กล้ามเนื้ออ่อนแรง และความดันโลหิตต่ำ ในระยะนี้ร่างกายจะใช้เวลาไม่นานก็สามารถปรับตัวได้

2.1.2 ระยะต้านช็อก (Counter shock phase) เป็นระยะที่จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Rebound reaction) เช่น Adrenal Cortex หรือ ต่อมหมวกไตถูกกระตุ้น ส่งผลต่อการเต้นของหัวใจที่เร็วและแรงขึ้น ความดันโลหิตสูง เลือดแข็งตัวเร็วขึ้น มีการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น เป็นต้น ส่วนใหญ่ปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลัน (Acute stress reaction) จะสัมพันธ์กับทั้ง 2 ระยะนี้

2.2 ระยะต้านทาน (Stage of resistance) หรือระยะปรับตัว ระยะนี้ร่างกายจะพยายามปรับตัวต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด และทำให้สภาพทั่วไปดีขึ้น อาการต่าง ๆ จะหายไป ความพยายามปรับตัวของร่างกายจะช่วยให้พลังงานที่สูญหายไปกลับคืนมา และช่วยซ่อมแซมส่วนที่ถูกทำลายไปให้ดียิ่งขึ้น

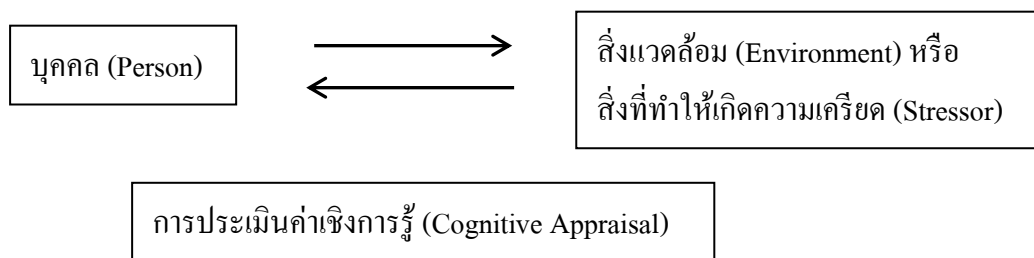
2.3 ระยะหมดแรง (Stage of exhaustion) หากสิ่งทำให้เกิดความเครียดไม่ได้รับการแก้ไข ร่างกายจะเข้าสู่ระยะหมดแรง เนื่องจากความเครียดยังคงมีไม่สิ้นสุด เมื่อร่างกายโดนความเครียดเล่นงานซ้ำแล้วซ้ำอีก ร่างกายก็จะเสื่อมโทรม และเกิดโรคต่าง ๆ ตามมา เช่น ภูมิแพ้ ลมพิษ แผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และท้ายที่สุดอาจเป็นอันตรายทำให้ถึงแก่ความตายได้



ภาพที่ 2-3 ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกายทั่วไป (GAS) เมื่อเกิดความเครียดของ Selye (1993 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช, 2545)

3. ทฤษฎีเชิงอันตรกิริยา (Interactional theories)

Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช, 2545) กล่าวว่า ความเครียดทางจิตใจเป็นสิ่งที่เกิดจากการกระทำระหว่างกันเจาะจงระหว่างบุคคลกับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะดูว่าสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด เกินความสามารถในการจัดการและเป็นอันตรายต่อตนเองมากน้อยเพียงใด ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 อย่าง ดังนี้



ภาพที่ 2-4 การประเมินค่าเชิงการรู้เกี่ยวกับสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของ Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช, 2545)

จากภาพที่ 2-4 จะเห็นอันตรกิริยาหรือการกระทำระหว่าง บุคคล กับ สิ่งแวดล้อมหรือสิ่ง ที่ทำให้เกิดความเครียด เมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียด รวมทั้งสาเหตุของความเครียดก็ต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของตน เพื่อ การประเมินค่าด้วยการรู้

นักทฤษฎีเชิงการรู้ มีทรรศนะว่า มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่อ่อนไหว มีเหตุผล และกล้าตัดสินใจ โดยเชื่อว่าความเครียดและสุขภาพต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ความเครียดมีผลกระทบต่อ สุขภาพ และในทางกลับกัน สุขภาพสามารถมีอิทธิพลต่อความต้านทานและความสามารถในการจัดการกับความเครียดได้ จุดสำคัญของทฤษฎีเชิงอันตรกิริยามีหลักว่า ความเครียดไม่ใช่สิ่งเร้า จากสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่ลักษณะเฉพาะของบุคคล และไม่ใช่การตอบสนอง แต่เป็นสัมพันธ์ภาพ ระหว่างสามสิ่ง

ประเภทของความเครียด

Selye (1993 อ้างถึงใน ธนกฤต ครุฑธาโรจน์, 2554) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความเครียดทางบวก (Eustress) เกิดจากการต้องเผชิญกับความท้าทายของงานที่ต้องทำ ความเครียดชนิดนี้ทำให้เกิดผลดี เกิดผลสำเร็จ ช่วยให้ผู้เกิดมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และสามารถเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ อันเกิดจากงานได้

2. ความเครียดทางลบ (Distress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการขาดการควบคุมตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัย คับข้องใจ กลัวความผิดหวังหรือไม่สมหวัง วิตกกังวลต่อความล้มเหลว หรืออาจได้รับสิ่งกระทบกระเทือนอย่างรุนแรง ซึ่งความเครียดประเภทนี้หากไม่สามารถควบคุมหรือทำให้หมดไปได้จะส่งผลเสียต่อร่างกาย อารมณ์ และจิตใจอย่างรุนแรง เช่น การหย่าร้าง สัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง หรือการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นต้น

ลักษณะ สิริวัฒน์ (2544) ได้แบ่งประเภทของความเครียดไว้ ดังนี้

1. จำแนกตามผลที่เกิดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น ความเครียดที่ไม่ดี (Negative stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความทุกข์ เช่น การหย่าร้าง การถูกไล่ออก และความเครียดที่ดี (Positive stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความสุข เช่น การแต่งงาน การประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจทำให้บุคคลเกิดความตื่นเต้น นอนไม่หลับ และเกิดเป็นความเครียดได้

2. จำแนกตามสาเหตุที่เกิด โดยแบ่งออกเป็น

2.1 ความเครียดจากเวลา (Time stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากเวลาที่มีไม่เพียงพอ ในการที่จะลงมือทำงานให้ประสบความสำเร็จ

2.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situation Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลจาก

การที่บุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุม หรือแก้ปัญหาในสถานการณ์นั้น ๆ ได้

2.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory stress) เป็นความทุกข์ใจ หรือความวิตกกังวลกับเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจจะเกิดหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

2.4 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter stress) เป็นความทุกข์จากการติดต่อกับหรือเผชิญหน้ากับบุคคลที่ไม่พึงปรารถนา

3. จำแนกตามแหล่งที่เกิด แบ่งออกเป็น

3.1 ความเครียดจากร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่อาจเกิดภายในตัวบุคคล เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย ความเจ็บป่วย หรือการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

3.2 ความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งรบกวนหรือคุกคามจิตใจ และความรู้สึกนึกคิดของตนเอง โดยเกิดจากการคิดวนเวียนอยู่กับเรื่องเดิม ๆ ทำให้เกิดความทุกข์ใจ รู้สึกอึดอัด และผิดหวัง เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว หรือการรับฟังข้อมูลข่าวสารที่สะท้อนใจจากผู้อื่น

3.3 จำแนกตามความสามารถในการป้องกันความเครียด แบ่งออกเป็น ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น ไม่ชอบนอนหลับในห้องที่มีอากาศร้อน สามารถหลีกเลี่ยงได้โดยการติดเครื่องปรับอากาศในห้อง และความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น ความเครียดจากการทำงาน

จากประเภทของความเครียด สามารถสรุปได้ว่า ประเภทของความเครียดมีทั้งความเครียดที่เป็นประโยชน์ ซึ่งช่วยให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ และความเครียดที่เป็นโทษซึ่งจะส่งผลเสียโดยตรงต่อร่างกายและจิตใจ

สาเหตุของความเครียด

Miller (1993 อ้างถึงใน ทศพล บุญธรรม, 2547) ได้แบ่งที่มาของความเครียดเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ความต้องการหรือความกดดันภายในร่างกาย

1.1 สภาพร่างกาย เช่น ความหิว ความเมื่อยล้า ความเจ็บป่วย โรคประจำตัว การพักผ่อนไม่เพียงพอ ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

1.2 จิตใจ ได้แก่ ทศนคติ มุมมอง และอารมณ์ทางลบทุกชนิด ความกลัว วิตกกังวล ใจร้อน ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ตัวเองไม่ได้ ขาดความมั่นใจ หรือไม่กล้าตัดสินใจ เป็นต้น

2. ความต้องการหรือความกดดันภายนอกในร่างกาย

2.1 จากสาเหตุทางกายภาพ เช่น สภาพดินฟ้าอากาศ การจราจรติดขัด เป็นต้น

2.2 จากสภาพสังคมจิตวิทยาของคน เช่น การคุกคามหรือการสูญเสียที่มาจากตนเอง ครอบครัว สังคม ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เป็นต้น

Neuman (2002 อ้างถึงใน มรรยาท รุจิวิษชญ์, 2556) กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความเครียดเกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการรับรู้และการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดทั้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอกบุคคล สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางพัฒนาการตามวัย (Developmental stress) เมื่อมีการพัฒนาการของร่างกายจากวัยหนึ่งไปสู่วัยหนึ่งย่อมมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้ เช่น เด็กที่เริ่มเข้าสู่วัยรุ่น การมีประจำเดือน และวัยหมดประจำเดือน ร่างกายที่มีพัฒนาการไม่ปกติ ทำให้เกิดโรคได้ง่าย ระบบพัฒนาการไม่ดี ทำให้มีการรับรู้หรือการแปลเหตุการณ์ รวมถึงการแก้ไขปัญหาแบบเด็ก ๆ ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ และก่อให้เกิดความเครียดตามมา หรือเด็กที่อยู่กับความเครียด เนื่องจากพ่อแม่เจ็บป่วย หย่าร้าง หรือตาย มักมีพัฒนาการค่อนข้างช้า และกลายเป็นเด็กที่มีปัญหาทางพฤติกรรม

2. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ (Biological stress) ที่มีผลทำให้เกิดความเครียดมี ดังนี้

2.1 ด้านกายภาพ โครงสร้างของร่างกาย ร่างกายที่เจริญเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่มีน้อยทำให้การแก้ไขปัญหาไม่ดี และทนต่อภาวะความเครียดไม่ได้

2.2 ด้านสรีระ องค์ประกอบตั้งแต่ก่อนตั้งครรภ์และระหว่างตั้งครรภ์ เช่น ยีนส์ (genes) การทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ ภาวะติดเชื้อ หรือสารพิษต่าง ๆ

3. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม (Environmental stress)

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมรอบตัวเราที่เราสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า เช่น สภาพความร้อน-หนาวของอากาศ แสงที่สว่างจ้าหรือมืด อากาศที่มีควันพิษ เสียงที่ดังเกินไป นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ก็เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้ โดยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวของมนุษย์

3.2 สิ่งแวดล้อมทางจิตใจ โดยทั่วไปเรามักเข้าใจว่า ความเครียดทางจิตใจมันเกิดจากเหตุการณ์ที่เลวร้ายเท่านั้น แต่เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความสุข ความชื่นชม ยินดี เช่น การแต่งงาน การมีบุตร การเลื่อนตำแหน่ง ก็สามารถสร้างความเครียดในจิตใจได้เช่นกัน เพราะเหตุการณ์เหล่านี้ทำให้คนมีการปรับตัว การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงย่อมก่อให้เกิดเป็นความเครียด

3.4 สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ โดยทั่วไปมักเกิดจากความไม่ปรองดอง สามัคคีกันของบุคคล การทะเลาะเบาะแว้ง การโต้เถียง อิจฉาริษยา การแก่งแย่งชิงดี ความโดดเดี่ยวขาดมิตรสหาย รวมทั้งความเชื่อและค่านิยม สังคม วัฒนธรรมและประเพณีที่ขัดแย้งทำให้เกิดความเครียดได้

4. ปัจจัยจากการรับรู้และการแปลเหตุการณ์ (Stress from perception) เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด กังวล ทำให้เกิดความเครียด อารมณ์เหล่านี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ และการแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์อย่างหนึ่งอาจทำให้คนเรารับรู้ไม่เหมือนกัน และมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐาน และประสบการณ์ บางครั้งเหตุการณ์ไม่สำคัญสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ เนื่องจากคน ๆ นั้น ไม่สามารถจำแนกความแตกต่างระหว่าง เหตุการณ์ที่ถูกคุกคามกับสิ่งที่ตนจินตนาการขึ้น การรับรู้ความเครียดจากการจินตนาการของตนเกิด จากความรู้สึกและความคิด ดังนี้

4.1 เครียดเพราะเสียสมดุลทางความรู้สึก เช่น รักมาก โกรธมาก โลกมาก เกลียดมาก เป็นต้น ผู้ที่เก็บความรู้สึกถึงขั้นรุนแรงจนกลายเป็นความเครียดเรื้อรังมักเป็นผู้ที่มีสภาพร่างกายอ่อนแอ ภูมิคุ้มกันต่ำ

4.2 เครียดเพราะหลงผิดทางความคิด เช่น คิดว่าตนเองถูกใส่ร้าย ถูกกลั่นแกล้ง ไม่สมหวัง คิดว่าต้องเอาชนะให้ได้ แพ้ไม่ได้ เป็นต้น

จากสาเหตุของความเครียดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกคน ได้ทุกที่ ทุกเวลา และเกิดขึ้นทั้งภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอกบุคคล ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น ส่วนใหญ่มาจากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น ความเครียดอันเกิดจากการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกาย จิตใจ และสังคมของบุคคลนั้น ๆ

ระดับของความเครียด

ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน เนื่องจากพื้นฐานทางด้านความคิด อารมณ์ สภาพแวดล้อม และความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากัน

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิต โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ความเครียดในระดับปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในชีวิตประจำวัน หรือมีอุปสรรค ความขัดแย้งที่ยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม

4. ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลมีความเครียดที่ค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางด้านอารมณ์ ที่เกิดจากความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต สามารถสังเกตได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม ในการดำเนินชีวิต โดยสิ่งที่แสดงออกเป็นเสมือนสัญญาณเตือนขั้นต้นว่า บุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติและความขัดแย้งซึ่งบุคคลจัดการหรือแก้ไขด้วยความลำบาก トラบที่ความขัดแย้งต่าง ๆ ยังคงอยู่ ลักษณะอาการต่าง ๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

5. ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดระดับนี้คงอยู่ต่อไปโดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดได้

Janis (1958 อ้างถึงใน ยุทธศาสตร์ เย็นทรวง, 2550) ได้แบ่งความเครียดเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อยและสั้นสุดในระยะเวลาสั้น ๆ อาจเป็นเพียงวินาที นาที หรือชั่วโมงเท่านั้น เช่น การจราจรติดขัด การพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) เป็นความเครียดในระดับที่รุนแรงกว่าระดับแรก อาจใช้เวลานานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน

3. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe stress) ความเครียดระดับนี้จะอยู่เป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นปี เช่น การตาย การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

ผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน

กรมสุขภาพจิต (2555) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะแสดงความคิดปกติ ดังนี้

1. อาการทางร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ไมเกรน ท้องเสียหรือท้องผูก ท้องอืดท้องเฟ้อ

นอนไม่หลับ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ เบื่ออาหาร ประจำเดือนมาไม่ปกติ มือเท้าเย็นเหงื่อออกตามมือตามเท้า ใจสั่น ถอนหายใจบ่อย ผิวน้ำเป็นผื่นคัน เป็นหวัดบ่อย แพ้อากาศง่าย เป็นต้น

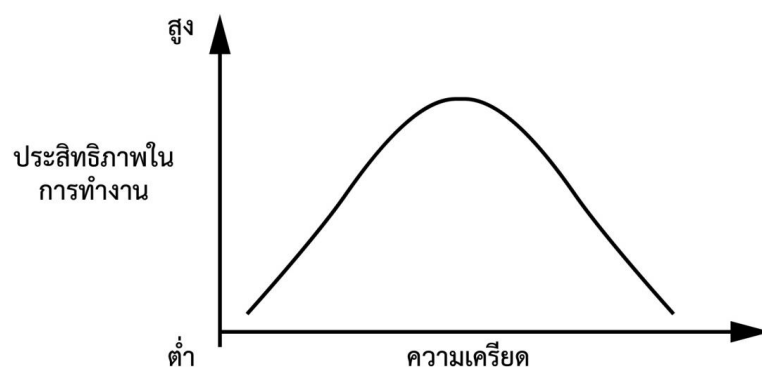
2. อาการทางจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล คิดมาก ฟุ้งซ่าน หลงลืมง่าย ไม่มีสมาธิ หงุดหงิด โกรธง่าย เบื่อหน่าย ซึมเศร้า เหงา ลึกลับหวัง ว่าเหว เป็นต้น

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ สูบบุหรี่ ดื่มสุรามากขึ้น ใช้สารเสพติด ใช้ยานอนหลับ จู้จี้ขี้บ่น มีเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อย ดึงผม กัดเล็บ เฝียบขริม เก็บตัว เป็นต้น

Cooper (1988 อ้างถึงใน มธูรา จุลเจิม, 2551) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตประจำวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน คือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร ซึ่งผลเหล่านี้ไม่เพียงต่อส่งผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น และยังส่งผลพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

1. การมาทำงานไม่ทันตามกำหนด
2. การมาทำงานสายมากขึ้น
3. การทำงานผิดพลาดบ่อย
4. ลังเล ไม่กล้าตัดสินใจ
5. มีปัญหาในการเข้ากับผู้อื่น

Robbin (1986 อ้างถึงใน ลูกมาน หะยีกาเล็ง, 2554) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานมีลักษณะความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted-U relationship)



ภาพที่ 2-5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของ Robbin (1986 อ้างถึงใน ลูกมาน หะยีกาเล็ง, 2554)

จากภาพความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถอธิบายได้ว่า หากสภาวะความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อระดับ

ความเครียดเพิ่มสูงขึ้นจนถึงระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการทำงานจะดีขึ้น เนื่องจากความเครียดเพิ่มสูงขึ้นจะไปกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า แต่หากความเครียดเพิ่มสูงขึ้นจนเกินความสามารถที่จะรับของบุคคล ประสิทธิภาพในการทำงานจะลดต่ำลง

นอกจากความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ จะสามารถอธิบายความรุนแรงของความเครียดยังสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลากับประสิทธิภาพในการทำงานได้ว่า เมื่อบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการทำงานจะเพิ่มขึ้น แต่หากบุคคลนั้นมีความเครียดเป็นเวลานาน กลับทำให้ประสิทธิภาพการทำงานจะลดต่ำลง

จากผลกระทบบความเครียดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคล นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อองค์กรอีกด้วย

การประเมินความเครียด

มรรยาท รุจิวิชชญ์ (2556, หน้า 15-16) กล่าวว่า การประเมินความเครียด สามารถจำแนกวิธีการประเมินด้วยกัน 3 วิธี ดังนี้

1. การประเมินการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา (Physiological measure of stress) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายของผู้ที่อยู่ในภาวะเครียด โดยเครื่องมือไบโอฟีดแบค (Biofeedback instrument) อาทิ การประเมินการเปลี่ยนแปลงการเต้นของหัวใจ การเปลี่ยนแปลงการทำงานของต่อมเหงื่อ การเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิร่างกายที่ผิวหนัง และการเปลี่ยนแปลงการทำงานของคลื่นสมอง เป็นต้น

2. การประเมินจากพฤติกรรมที่แสดงออกที่สามารถสังเกตเห็นได้ (Behavioral measure of stress) จะเป็นการสังเกตถึงความผันแปรทางความคิด คำพูด และการติดต่อสื่อสาร โดยไม่ใช่คำพูด การรับรู้ ความจำ วิธีการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ เนื่องจากมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกจะเป็นสิ่งที่สะท้อนมาจากความคิด จิตใจและอารมณ์ ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตได้เมื่อบุคคลอยู่ในภาวะเครียด เช่น พุดจากระิ้ววกราด เบื่ออาหาร ถอนหายใจบ่อย ไม่มีสมาธิ และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เป็นต้น

3. การประเมินโดยใช้แบบสอบถามหรือแบบประเมินการรับรู้ต่อความเครียด (Perceptive measure of stress) เป็นการประเมินภาวะเครียดที่เป็นความรู้สึกของตนเองต่อการดำเนินชีวิตประจำวันทีคน ๆ นั้นสามารถรับรู้หรือบอกได้แล้วจึงมารวบรวมค่าคะแนนเพื่อประเมินระดับของภาวะเครียด อาทิ The Cornell medical index health questionnaire (CMI),

Analogies scale symptom distress check list (SCL-90), Health opinion survey (HOS),
Understanding your health เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Maslach (1986 อ้างถึงใน มธูรา จุลเจิม, 2551) กล่าวว่า สาเหตุให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ได้แก่

1. ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่หนักเกินไป ซ้ำซ้อนยุ่งยาก งานที่ไม่ได้แจ้งเปลี่ยนแปลงล่วงหน้า หรืองานที่มีอุปสรรคไม่เพียงพอ
2. บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่และบทบาทไม่ชัดเจน ทำงานนอกเหนือบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
3. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารไม่ดี ขาดการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันทำงาน แผนบังคับบัญชาไม่ชัดเจน
4. ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ได้แก่ การขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพ
5. สัมพันธภาพกับบุคคลในหน่วยงาน ในที่นี้หมายถึง สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

กรมสุขภาพจิต (2555 อ้างถึงใน ธีรสร่า สกุดแถว, 2555) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดจากการทำงานออกเป็น 2 ประการ ได้แก่

1. จากตัวบุคคล คนที่มีสุขภาพจิตดี จะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับความเครียด และมีความสามารถในการปรับตัวได้ดี ทำให้บุคคลประเภทนี้ไม่มีความเครียดหรือมีความเครียดน้อย
 2. จากสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งเป็น
 - 2.1 ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป ทำให้ไม่ได้พัก และทำงานเป็นระยะเวลานาน
 - 2.2 วิธีการบริหาร ขาดการมีส่วนร่วมของบุคคล และขาดการสื่อสารที่ดีในองค์กร
 - 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หากมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความเครียดในองค์กร
 - 2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมกับการทำงาน เช่น เสียงดัง อุณหภูมิสูงหรือต่ำเกินไป ความแออัด แสงที่สว่างจ้าหรือมืดเกินไป มลพิษทางกลิ่น เป็นต้น
- อมรากุล อินโนชานนท์ (2532) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป การรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่างที่มีปัญหาหรืองานเร่งด่วน
2. หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความเห็นที่หลากหลาย บุคลิกภาพและการแสดงออกทางอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม
3. สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงาน และหน่วยงาน เช่น การทำงานในช่วงเวลากลางคืน
4. โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น กฎระเบียบเข้มงวดไม่มีความยืดหยุ่น
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงาน ไม่มีการเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น
6. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน

Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task-base stress) ประกอบด้วยงานที่ยาก งานที่คลุมเครือ และงานที่หนักเกินไป
2. ความเครียดที่เกิดจากบทบาท (Role-base stress) เป็นความเครียดเนื่องจากความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่องาน หรือพฤติกรรมการทำงานของตน ความคาดหวังเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน
3. ความเครียดจากอุปนิสัยส่วนบุคคล (Personal characteristic) เช่น เป็นคนวิตกกังวล หรือมีความเสี่ยงต่อความเครียดโดยธรรมชาติ ลักษณะครอบครัว และปัญหาภายในครอบครัว
4. ความเครียดจากการประเมินผลในการปฏิบัติงาน (Feed back) ได้แก่ สภาพการยอมรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลอื่น
5. ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมสังคม (Social environment) ได้แก่ สถานที่แออัด ขาดอิสระ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
6. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ ความร้อน ความเย็น ที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล

จากสาเหตุของความเครียด สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดมีสาเหตุมาจากตัวบุคคลและสภาพแวดล้อม เมื่อสภาพแวดล้อมเกิดปัญหาจะไปกระตุ้นให้ตัวบุคคลเกิดความเครียด ซึ่งสภาพ

แวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดมีดังนี้ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างและบรรยากาศ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2555) ได้เสนอแนวทางการจัดการความเครียด ดังนี้

1. หมั่นสังเกตความผิดปกติทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่เกิดจากความเครียด

1.1 ด้านร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ท้องอืดท้องเฟ้อ เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ เป็นต้น

1.2 ด้านจิตใจ เช่น วิตกกังวล คิดมาก ฟุ้งซ่าน ไม่มีสมาธิ เบื่อหน่าย เป็นต้น

1.3 ด้านพฤติกรรม เช่น สูบบุหรี่ ดื่มสุรา ใช้สารเสพติด จู้จี้ขี้บ่น เก็บตัว เป็นต้น

นอกจากการสังเกตความผิดปกติดังกล่าวแล้ว อาจใช้แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง

2. เมื่อรู้ว่าเครียดจากปัญหาใด ให้พยายาม แก้ปัญหานั้นให้ได้โดยเร็ว โดยการหาสาเหตุทางออกหลาย ๆ ทาง ลงมือแก้ไขและประเมินว่าวิธีแต่ละวิธีที่ใช้ได้ผลหรือไม่ อย่าแก้ปัญหาโดยใช้อารมณ์เป็นใหญ่ อย่าหนีปัญหา อย่างพึ่งแต่คนอื่น อย่าเอาแต่ลงโทษตัวเอง และอย่าโยนความผิดให้คนอื่น

3. เรียนรู้การปรับเปลี่ยนความคิดจากแง่ลบให้เป็นแง่บวก หากคนเราคิดแต่เรื่องร้าย ๆ เรื่องความล้มเหลว ความผิดหวัง หรือเรื่องที่ไม่เป็นสุขก็จะยิ่งเครียดมากกว่าเดิม ดังนั้น ควรคิดถึงเรื่องดี ๆ คิดแง่บวกให้มากขึ้น จะช่วยให้เราสบายใจมากขึ้นกว่าเดิม

4. ผ่อนคลายความเครียดด้วยวิธีคุ้นเคย ซึ่งแต่ละคนมีวิธีผ่อนคลายความเครียดที่ต่างกันออกไป เช่น นอนหลับ พักผ่อน ออกกำลังกาย อ่านหนังสือ ดูหนัง ฟังเพลง ทำงานศิลปะหรืองานฝีมือ และปลูกต้นไม้ เป็นต้น

5. ใช้เทคนิคเฉพาะในการคลายเครียด ได้แก่ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การฝึกการหายใจ การนวดคลายเครียด การทำสมาธิ การใช้จินตนาการ การคลายเครียดจากใจสู่กาย และการนวดคลายเครียด ซึ่งวิธีการเหล่านี้ต้องอาศัยการฝึกฝนเพื่อให้ถูกต้อง เมื่อฝึกทำได้จะรู้สึกว่าคุณมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น เช่น ใจเย็นลง สบายใจขึ้น สุขภาพดีขึ้น ความจำดีขึ้น สมาธิดีขึ้น การเรียนหรือการทำงานดีขึ้น และความสัมพันธ์กับคนรอบข้างดีขึ้น เป็นต้น

สมชาย จักรพันธุ์ (2555) ได้แบ่งการจัดการความเครียดเป็น 4 วิธีใหญ่ ดังนี้

1. พยายามหลีกเลี่ยง (Avoid) สถานการณ์หรือบุคคลที่ทำให้เกิดความเครียด สามารถทำได้โดยการรู้จักปฏิเสธ เลี่ยงการเผชิญหน้ากับบุคคลที่ทำให้เครียด ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อม

ไม่พูดเรื่องที่ความคิดเห็นไม่ตรงกัน และเรียงลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องทำประจำวัน

2. ปรับเปลี่ยนสิ่งที่ทำให้เครียด (Alter) หากเราไม่สามารถหลีกเลี่ยงสิ่งนั้นได้ก็ควรพยายามปรับเปลี่ยนสิ่งที่ทำให้เครียด ทำได้โดยบอกความรู้สึกของเราต่อคนนั้นด้วยวิธีนุ่มนวลหรือการปรับเปลี่ยนตนเองในกรณีที่เราอาจเป็นสาเหตุทำให้คนอื่นเครียด และจัดสรรเวลาในการทำงานให้ดี เพราะการพยายามทำงานหนักหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดทั้งวัน จะทำให้ร่างกายเหนื่อยล้าและเกิดความเครียดได้ง่าย

3. ปรับตัวให้เข้ากับความเครียด (Adapt) หากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสาเหตุความเครียด ควรปรับตัวให้เข้ากับมัน โดยยอมรับหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือความคาดหวังจากเดิมไปบ้าง ด้วยการมองหาปัญหาในมุมใหม่ มองสถานการณ์ให้เป็นด้านดี มองปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะยาวในโอกาสต่อไป เช่น จะต้องเตรียมพร้อมเรื่องการเงินในช่วงเปิดเทอมหน้าของลูกอย่างไร คนที่พยายามทำทุกอย่างให้สมบูรณ์แบบ มักจะเครียดได้ง่ายและทำให้คนรอบข้างเกิดความเครียดด้วย

4. ยอมรับความเครียด (Accept) หากเราหนี หรือปรับเปลี่ยน หรือควบคุมสาเหตุความเครียดบางอย่างไม่ได้ เช่น ความเจ็บป่วยด้วยโรคร้ายแรง ภาวะการเงินที่ถดถอย หรืออุบัติเหตุ การยอมรับปัญหาจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุด แต่อาจยากในตอนแรก ทำได้ดังนี้ อย่าคิดว่าเราสามารถควบคุมทุกอย่างได้ คิดว่าปัญหายาก ๆ คือการทดสอบ พูกระบายกับคนในครอบครัวหรือเพื่อนสนิท และการให้อภัยจะช่วยให้ความรู้สึกขุ่นเคืองลดลงและอารมณ์ดีขึ้น

นอกจากนี้ วิธีจัดการความเครียดในที่ทำงานสามารถทำได้โดย (ประสานพร มณฑลธรรม, 2537)

1. พักการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เมื่อเกิดความเครียด ควรหยุดทำงานเป็นระยะ ๆ เพื่อผ่อนคลาย ด้วยการเดินออกไปที่อื่นบ้าง หรือพยายามออกไปรับประทานอาหารกลางวันข้างนอก แทนที่จะเป็นโต๊ะทำงาน เพื่อให้ไม่รู้สึกว่าตนเองอยู่กับงานตลอดเวลา

2. ความสามารถในการทำงานของแต่ละคนมีข้อจำกัดต่างกัน รวมถึงงานแต่ละอย่างย่อมมีความสำคัญแตกต่างกัน ดังนั้นก่อนเริ่มต้นทำอะไร ควรรับรู้ถึงความสามารถและขีดจำกัดของตนเอง และควรเรียงลำดับความสำคัญของงานแต่ละชิ้น เพราะการทำงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน ย่อมจะส่งผลเสียต่องานและต่อตนเอง พยายามตั้งเป้าหมายหรือกำหนดการที่จะแล้วเสร็จก่อนเริ่มทำงานนั้น ๆ ทั้งนี้การวางเป้าหมายควรไม่เกินความสามารถของตนเอง หากตนเองไม่สามารถทำเสร็จตามที่วางไว้จะก่อให้เกิดความเครียดตามมา

3. คนหนึ่งคน ไม่สามารถทำงานหลาย ๆ อย่างให้ดีในเวลาเดียวกันได้ ดังนั้น นอกจากจะจำเป็นต้องจัดลำดับความสำคัญของงาน ควรจัดการแบ่งสรรงานให้ผู้อื่นบ้าง ตามความสามารถของพวกเขา การทำงานที่ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นไม่ได้หมายความว่าตนเองเป็นคนไม่มี

ความสามารถ แต่เป็นการแสดงให้เห็นว่าคุณเป็นคนที่ทำงานเป็น รู้จักจัดสรรงาน เพื่อให้ผลงานออกมาดีตามที่วางไว้ และยังเป็น การแสดงให้เห็นว่าคุณเป็นคนที่ยึดถือผลงานเป็นสำคัญ

4. รู้จักหาเวลาและวิธีการเพื่อเพิ่มกำลังใจให้ตนเอง การใช้ชีวิตอยู่กับงานไม่ใช่ผลดี นอกจากจะได้รับความเครียดและความเหนื่อยล้าแล้ว คุณควรให้รางวัลกับตนเอง อาจจะรับประทานอาหารที่ดีและมีประโยชน์ ออกกำลังกายตามสมควร หรือแม้แต่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อผ่อนคลาย

5. สร้างทัศนคติที่ดีกับงานที่ทำ มีความแน่วแน่กับด้านดีของงานที่กำลังทำอยู่ เช่น ไม่สร้างความรู้สึกอกตากับเพื่อนร่วมงาน จัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สดใส เป็นต้น

6. ระวังความคิดตนเอง เพราะความคิดคือ สิ่งที่เรากำลังบอกกับตนเอง การคิดสิ่งร้าย ๆ เนื่องมาจากการมองโลกในแง่ร้าย มักก่อให้เกิดผลเสียทั้งกับตนเองและหน้าที่การงาน ลองปรับเปลี่ยนความคิดในด้านลบที่มีอยู่ให้มาเป็นด้านบวกดูบ้าง เช่น มีงานหลายชิ้นที่เราทำสำเร็จไปได้ด้วยดี แม้ว่าจะมีบางอย่างที่เกิดพลาดไปบ้าง แต่ก็ไม่ใช่ทั้งหมด

7. รู้จักความสามารถของตนเอง เช่นเดียวกับ การยอมรับข้อจำกัดของตนเอง เพื่อไม่ให้ตนเองนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่น และเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

8. ในบางครั้ง การสร้างจินตนาการในเรื่องดีก็ถือเป็นกำลังใจที่ดีกับตนเองอีกทางหนึ่ง

9. เมื่อรู้สึกเครียด ท้อแท้ หรือไม่สบายใจ การมีคนอยู่เคียงข้างก็ช่วยกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ผ่อนคลายได้ เช่น การพูดคุยปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน หรือกับครอบครัว หรือแม้แต่เพื่อน เพื่อระบายสิ่งที่กังวล เพราะการแลกเปลี่ยนความคิด ทัศนคติ มุมมองที่แตกต่างกันจะช่วยให้เห็นทางออกหรือเกิดแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อให้ตัวคุณมีการเปลี่ยนแปลง

10. การได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ทั้งในเรื่องปริมาณงานและความสามารถของตนเองกับหัวหน้า แสดงให้เห็นถึงความ เป็นไปได้อย่างสมเหตุสมผล เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย หรือเกิดน้อยที่สุด

11. เรียนรู้ที่จะทำงานอย่างผ่อนคลาย โดยการสร้างความสนุกทั้งขณะทำงานและขณะละเว้นจากงานไปทำกิจกรรมอื่น ๆ รู้จักวิธีดึงเอาอารมณ์ขันที่มีอยู่ออกมา เพราะการหัวเราะเป็นเสมือนยาบำบัด

12. แสวงหาสิ่งเติมเต็มให้กับตนเอง เช่น การทำในสิ่งที่ตนเองสนใจ หรือทำกิจกรรมที่ทำแล้วรู้สึกสนุกและสบายใจ

13. หมั่นรักษาสมดุลให้วิธีการดำเนินชีวิตในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดสรรเวลาให้กับครอบครัวและกิจกรรมยามว่างเท่ากับเวลาทำงาน

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาข้างต้น คุณอาจปรึกษาผู้อื่นเพื่อพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนทัศนคติ เพื่อหาวิธีการลดความเครียดใหม่ ๆ ในแบบฉบับของตนเอง เพราะการที่ยึดติดกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากเกินไป จะทำให้เกิดข้อจำกัดให้กับตนเอง และก่อให้เกิดความตึงเครียดโดยไม่รู้ตัว และอย่างลึ้มว่าตนเองเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเปลี่ยนแปลงชีวิตของตนเอง เพื่อที่จะได้มีชีวิตชีวาในการดำเนินการต่าง ๆ

การจัดการความเครียดจากการทำงานที่กล่าวข้างต้น สามารถทำได้ด้วยการจัดการที่ต้นเหตุของปัญหา โดยเราต้องรู้เท่าทัน ขอมรับ ปล่องวาง และพยายามทำความเข้าใจถึงเหตุและผลของปัญหา ก็จะช่วยให้เราสามารถจัดการกับความเครียดได้ดียิ่งขึ้น

บริษัท ทีวี ไลเร็ค จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทีวี ไลเร็ค จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจการตลาดแบบตรงโดยการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการ โดยตรงต่อผู้บริโภคผ่านโทรทัศน์ (Direct response television: DRTV) ในระบบโทรทัศน์ภาคปกติ (Free TV) ซึ่งผู้บริโภคสามารถสั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านระบบโทรศัพท์แบบโทรเข้า (Inbound call center)

ต่อมาบริษัทได้ขยายการประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางการตลาดหลากหลายช่องทาง (Multichannel marketing) โดยการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการ โดยตรงต่อผู้บริโภคผ่านโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม เคเบิลทีวี ดิจิตอลทีวี สื่อสิ่งพิมพ์ ประเภทไดเร็คเมล (Direct mail) เมล์ออเดอร์ (Mail order) ระบบโทรศัพท์แบบโทรออก (Outbound call center) ระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (E-commerce) และการให้บริการศูนย์บริการทางโทรศัพท์ และลูกค้าสัมพันธ์ทางโทรศัพท์ (Call center)

นอกจากนี้บริษัทได้มีการจำหน่ายสินค้าแบบขายปลีกผ่านร้านค้า TV Direct showcase รวมทั้งจำหน่ายสินค้าแบบขายส่งแก่ลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ และการเสนอขายสินค้าในลักษณะขายตรง (Direct sale) แบบชั้นเดียว รวมถึงให้บริการรับจ้างผลิตสื่อโฆษณาและจัดทำเวลาโฆษณาให้แก่ลูกค้าซึ่งเป็นบริการเสริมให้แก่ลูกค้าของบริษัท อีกทั้งบริษัทได้มีการขยายธุรกิจเพิ่มเติม โดยจัดตั้งบริษัทร่วมทุนในธุรกิจประเภทตัวแทนประกันภัย และธุรกิจประเภทโฮมช้อปปิ้ง เป็นต้น

บริษัทได้จำหน่ายสินค้าที่ผลิตทั้งภายในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศ มีทั้งหมด 13 หมวด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ความสวยงาม ผลิตภัณฑ์ภายในครัวเรือน ผลิตภัณฑ์เพื่อความรู้จักความ

บันเทิง ผลิตภัณฑ์เพื่อความบันเทิง ผลิตภัณฑ์สำหรับสะสม ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ผลิตภัณฑ์เครื่องครัว ผลิตภัณฑ์เครื่องออกกำลังกาย ผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม ผลิตภัณฑ์สำหรับรถยนต์ ผลิตภัณฑ์ DIY ผลิตภัณฑ์เบ็ดเตล็ด และผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร

อีกทั้งบริษัทมีการบริการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าถึงที่ ตามระยะเวลาที่กำหนด กรุงเทพฯ และปริมณฑลประมาณ 2-7 วันทำการ และต่างจังหวัดประมาณ 7-10 วันทำการ ทั้งนี้มีการคิดอัตราค่าบริการจัดส่งสินค้าตามขนาดและน้ำหนักของสินค้าตั้งแต่ 50-800 บาท และมีการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการชำระค่าสินค้า โดยสามารถชำระผ่านทางบัตรเครดิต หรือชำระเงินปลายทาง บริการดังกล่าว มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของบริษัท

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แยกมาจากหน่วยงานบริการด้านไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ ซึ่งแปลงสภาพกิจการของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ออกเป็น 2 หน่วยงาน คือ บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการบริการรับฝากข่าวสาร เอกสาร และสิ่งของจากบุคคลหนึ่งแล้วนำไปส่งมอบให้แก่อีกบุคคลหนึ่งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยทางไปรษณีย์หรือวิธีสื่อสารอื่น การบริการไปรษณีย์สามารถแบ่งออกเป็น

1. บริการหลัก เป็นบริการที่บริษัทจัดให้แก่ผู้ใช้บริการในการฝากส่งข่าวสาร เอกสาร และสิ่งของต่าง ๆ ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยมีอัตราค่าบริการ และคุณภาพที่เหมาะสม แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ไปรษณีย์ภัณฑ์ ได้แก่ จดหมาย ไปรษณีย์บัตร ของตีพิมพ์ พัสดุย่อย และเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ และพัสดุไปรษณีย์
2. บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) เป็นบริการที่บริษัทรับดำเนินการต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ส่งทางไปรษณีย์ด้วยความรวดเร็วและแน่นอนเป็นพิเศษ สามารถฝากส่งไปยังปลายทางทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
3. บริการพิเศษ เป็นบริการที่บริษัทจัดให้มีขึ้นตามความเหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ได้โดยชำระค่าบริการตามที่กำหนด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้
 - 3.1 บริการที่ใช้ควบคู่กับบริการหลัก เพื่อให้บริษัทดำเนินการเป็นพิเศษต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ของตน ได้แก่ บริการไปรษณีย์รับรอง บริการไปรษณีย์ลงทะเบียน บริการไปรษณีย์รับประกัน บริการไปรษณีย์ตอบรับ บริการนำจ่ายด่วน บริการไปรษณีย์เก็บเงิน

3.2 บริการที่จัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริการธุรกิจ
 ต่อรับ บริการหนังสือพิมพ์ตราสินค้า บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ไม่มีจำหน่าย บริการประทับตราเพื่อ
 การเผยแพร่และโฆษณา บริการไปรษณีย์ร่อนจ่าย บริการตู้ไปรษณีย์เช่า บริการขอลอนคินสิ่งของ
 ส่งทางไปรษณีย์ บริการขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงจำหน่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

นอกจากนี้ยังมีบริการทางการเงิน ได้แก่ บริการธนาคาร ซึ่งเป็นการรับฝากเงินจาก
 ผู้ฝากส่ง ณ ที่ทำการแห่งหนึ่งแล้วดำเนินการออกตราสารส่งจ่ายเงิน หรือออกคำสั่งให้ที่ทำการแห่ง
 ใดแห่งหนึ่งจ่ายเงินหรือออกตราสารส่งจ่ายเงินให้แก่ผู้รับที่มีนามระบุในตราสารนั้น บริการธนาคาร
 ให้บริการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และยังมีบริการจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ เช่น กล่อง ของ
 วัสดุกันกระแทก และสินค้าที่ระลึกไปรษณีย์ เป็นต้น การบริการของไปรษณีย์ไทยมีขึ้นเพื่อให้
 บรรลุความมั่นใจสัญญาที่ว่า จะเป็นผู้เชื่อมโยงที่ดีที่สุดของคนไทยในทุกระดับ ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ
 และทั่วโลก ที่พร้อมให้บริการด้วยน้ำใจไทย จริงใจอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นก้าวสำคัญในการพัฒนา
 คุณภาพการให้บริการอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อคนไทยตลอดไป

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสวัสดิการของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด
 (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

รายการ	บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน)	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
รูปแบบธุรกิจ	เอกชน	รัฐวิสาหกิจ
วิสัยทัศน์	สร้างคุณค่าแห่งประสบการณ์การช้อปปิ้งด้วย สินค้าที่โดนใจพร้อมบริการที่ดีเยี่ยม เพื่อความสุข และความพึงพอใจของลูกค้า ในปี ค.ศ. 2020 To value เรากำหนดเป้าหมาย To problem-solving products เราสรรหา To difference and impressive services เราจัดให้	เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ และการให้บริการ Logistics ครบวงจรในอาเซียน
พันธกิจ	1. People องค์กรของเราจะเป็นสถานที่ ที่พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและทำ ผลงานออกมาได้ดีที่สุด 2. Product เป็นผู้นำด้านสินค้าที่โดนใจ มีคุณภาพ ตอบปัญหาของผู้ใช้ได้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความ พึงพอใจที่ความต้องการได้รับการสนองตอบ	1. ให้บริการจัดส่งสินค้า และข่าวสารทั่วประเทศที่ ประชาชนเข้าถึงได้อย่าง สะดวก 2. พัฒนาให้ไทยเป็น ศูนย์กลางธุรกิจไปรษณีย์

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

รายการ	บริษัท ทีวี ไทเร็กซ์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
	ตามที่คาดหวัง	และ Logistics ของอาเซียน
	3. Partners เชื่อมมั่นในความชำนาญ ร่วมกันสร้างประโยชน์ และจรรโลงคุณค่ากันไปในระยะยาว	3. ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีกำไรอย่างยั่งยืน และสนับสนุนการพัฒนาบริการของลูกค้า
	4. Productivity เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ กระชับ และ ทำงานอย่างรวดเร็ว	
	5. Planet เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างโดดเด่นต่อชุมชน	
	6. Profit สร้างผลตอบแทนที่สูงที่สุดแก่ผู้ถือหุ้น อย่างมีความรับผิดชอบต่อ	
สวัสดิการ	1. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 2. สหกรณ์ออมทรัพย์ 3. ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร 4. กองทุนเงินทดแทน 5. ประกันสังคมตามกฎหมายกำหนด 6. การจ่ายโบนัสประจำปีตามผลประกอบการบริษัท 7. ปรับเงินเดือนตามนโยบายขององค์กร	1. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 2. สหกรณ์ออมทรัพย์ 3. ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร 4. สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลทั้งตนเอง และครอบครัว 5. การจ่ายโบนัสประจำปีตามผลประกอบการบริษัท 6. ปรับเงินเดือนตามนโยบายขององค์กร
วุฒิการศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 3 ขึ้นไป	มัธยมศึกษาปีที่ 3 ขึ้นไป
เงินเดือนเริ่มต้น	9,000 บาท	9,000 บาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนงค์ สังข์น้อย (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและการจัดการความเครียดของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี ในภาพรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม

ด้านองค์การ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนการจัดการความเครียดของครูในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากด้านมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการจัดการความเครียดที่มุ่งแก้ไขตามปัญหา และด้านการจัดการความเครียดที่มุ่งแก้ไขตามอารมณ์

อาทิตยา โชติสำราญ (2554) ได้ศึกษาภาวะความเครียด และกลยุทธ์การจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในการให้บริการประกันชีวิต กรณีศึกษาจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ประเภทที่อยู่อาศัย ขนาดตัวบ้านของที่อยู่อาศัย บริเวณของที่อยู่อาศัย ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานงาน 3) ปัจจัยการดำเนินงาน ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน

วารลักษ์ณ์ เลิศสุภางคกุล (2555) ได้ศึกษาปัจจัยสาเหตุของความเครียดและผลของความเครียดที่มีต่อบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข ผลวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยสาเหตุของความเครียดโดยรวม ก่อให้เกิดความเครียดกับบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุขในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 และพบว่าโดยเฉลี่ยแล้วปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคล ก่อให้เกิดความเครียดกับบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุขในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และ 2.84 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุขในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 2) ผลของความเครียดที่มีต่อบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข พบว่า บุคลากรของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข มีระดับอาการเกี่ยวกับผลของความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายอาการ พบว่า บุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข มีระดับอาการทางจิตใจ และอาการทางร่างกายอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับผลของความเครียดของบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข ($r = 0.374$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การมีความสัมพันธ์กับผลของความเครียดของ บุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข ($r = 0.480$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลมีความสัมพันธ์กับผลของความเครียดของบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข ($r = 0.328$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำ

ชรสิรา สกุลแถว (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานและ

การจัดการความเครียดของพนักงานหน่วยวิจัยโรคเขตร้อนมหิดล-อ็อกฟอร์ด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานในหน่วยวิจัยโรคเขตร้อนมหิดล-อ็อกฟอร์ด ได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียด ได้แก่ ด้านครอบครัว การเผชิญความเครียดของพนักงานในหน่วยวิจัยโรคเขตร้อนมหิดล-อ็อกฟอร์ด คือยอมรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ก่อนที่จะแก้ไขปัญหานั้น มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหานั้นให้ดีขึ้น ขอคำแนะนำจากบุคคลอื่นในการแก้ไขปัญหา มีการนำประสบการณ์ในอดีตมาใช้ให้เป็นประโยชน์ แล้วประเมินว่า ประสบการณ์ใดที่ให้ผลเป็นประโยชน์มากกว่าเลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด และมีการค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข และการจัดการความเครียด คือ ซ้อมปิ้ง ดูหนัง ฟังเพลง ไปเที่ยวต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ และออกไปพบปะสังสรรค์นอกบ้านเพื่อนหรือครอบครัว

ปีติมา ชาญญานาร (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม: กรณีศึกษา เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานธนบุรี ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานราชทัณฑ์ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี และเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ที่มีเพศ อายุ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดที่แตกต่างกัน รวมถึงปัจจัยด้านองค์กรโดยรวมมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยที่ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกกับระดับความเครียดในระดับสูง ส่วนด้านการเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับระดับความเครียดในระดับปานกลาง

อนุภาส กุลนันทิวรรธน (2556) ได้ศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดของคนประจำเรือนเรือบรรทุกก๊าซ LPG ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความเครียดของคนประจำเรือนเรือบรรทุกก๊าซ LPG ในประเทศไทย มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ บุคลิกภาพ สุขภาพ สังคมและสิ่งแวดล้อม 2) การจัดการความเครียดของคนประจำเรือนเรือบรรทุกก๊าซ LPG ในประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การจัดการความเครียดของคนประจำเรือนเรือบรรทุกก๊าซ LPG ในประเทศไทย มีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและการจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ 3) การเปรียบเทียบระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของคนประจำเรือนเรือบรรทุกก๊าซ LPG ในประเทศไทย จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า คนประจำเรือนเรือบรรทุกก๊าซ LPG ในประเทศไทยที่มีอายุ

ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดและการจัดการความเครียดแตกต่างกัน

ฐาปณี วังกานนท์ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท แอมพาส อินเตอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ชลนที ลีตุ (2556) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดระหว่างพนักงานในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง และพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง และพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ มีระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 2) พนักงานในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 3) พนักงานในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนที่มีอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ สถานภาพการสมรสและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ให้บริการด้านขนส่งของบริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 209 คน และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เขตลาดพร้าว และเขตหลักสี่ จำนวน 200 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ ตามสูตรของ Yamane (1967 อ้างถึงใน สุททนต์ ศรีไสย์, 2551) ดังนี้

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ

N แทน จำนวนรวมทั้งหมดของประชากร

n แทน จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05

แทนค่า พนักงาน ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน)

$$n = \frac{209}{1 + 209 (0.05)^2}$$

$$= 137$$

แทนค่า พนักงาน ไปรษณีย์ไทย จำกัด

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0.05)^2}$$

$$= 133$$

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ ได้จำนวนรวมทั้งสองบริษัทเท่ากับ 270 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรองแบบสอบถามเพิ่มอีก 30 ฉบับ รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 300 ฉบับ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) จำนวน 152 ตัวอย่าง และขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เขตลาดพร้าว และเขตหลักสี่ จำนวน 148 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีลำดับขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) ซึ่งเป็น Non-probability โดยใช้แบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา และกำหนดกรอบปัจจัยให้ครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบปัจจัยตามที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งเนื้อหาแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเป็นปลายปิด (Close-ended question) มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal scale) และเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ลักษณะคำถามปลายปิด (Close-ended question) มีหลายคำตอบให้เลือก แต่ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert's scale) มีการกำหนดระดับประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น และมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เครียดมากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ	5
เครียดมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ	4
เครียดปานกลาง	ค่าคะแนนเท่ากับ	3
เครียดน้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ	2
เครียดน้อยที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์ในการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนนของบุญชม ศรีสะอาด (2545) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	ความเครียดมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	ความเครียดมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	ความเครียดปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	ความเครียดน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 -1.50	หมายถึง	ความเครียดน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน คัดแปลงจากแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตัวเองของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ลักษณะคำถามปลายปิด (Close-ended question) มีหลายคำตอบให้เลือกแต่ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert's scale) มีการกำหนดระดับประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับอาการทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม และมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เป็นประจำ	ค่าคะแนนเท่ากับ	5
บ่อยครั้ง	ค่าคะแนนเท่ากับ	4
นาน ๆ ครั้ง	ค่าคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เคยเลย	ค่าคะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์ในการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนนของบุญชม ศรีสะอาด (2547) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	มีอาการเป็นประจำ
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	มีอาการบ่อยครั้ง
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	มีอาการนาน ๆ ครั้ง
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	มีอาการน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 -1.50	หมายถึง	ไม่เคยมีอาการ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความเครียดจากการทำงาน ลักษณะคำถามปลายปิด (Close-ended question) มีหลายคำตอบให้เลือก แต่ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert's scale) มีการกำหนดระดับประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามความถี่ในการลดความเครียดจากการทำงาน และมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เป็นประจำ	ค่าคะแนนเท่ากับ	5
บ่อยครั้ง	ค่าคะแนนเท่ากับ	4
บางครั้ง	ค่าคะแนนเท่ากับ	3
นาน ๆ ครั้ง	ค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เคยเลย	ค่าคะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์ในการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนนของบุญชม ศรีสะอาด (2547) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	ทำเป็นประจำ
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	ทำบ่อยครั้ง
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	ทำเป็นบางครั้ง
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	นาน ๆ ครั้งทำที่
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 -1.50	หมายถึง	ไม่เคยทำเลย

ตอนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขสาเหตุ และวิธีการจัดการความเครียดจากการทำงาน

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาคุณภาพ โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาการวิจัยที่ต้องการศึกษา จำนวน 3 ท่าน แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item-object congruence: IOC) ได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.97 โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1.1 ดร. ศรีณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.2 ดร. ผกามาศ นันทจิรวัดมน์ ประธานหลักสูตรการศึกษาพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และอาจารย์ประจำศูนย์จิตวิทยาแนะแนว โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

1.3 นพ. ประภัสร์ อภัยเผ่า รองผู้อำนวยการศูนย์แพทยศาสตรชั้นคลินิก โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทำการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาความเชื่อมั่นในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (Nunnally, 1978 อ้างถึงใน ลิ่ววีร์ ชุมกลม, 2553) เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ตารางที่ 3-1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

ตัวแปรอิสระ	ค่าความเชื่อมั่นแอลฟา
ลักษณะงาน	0.897
งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด	0.708
งานที่ท่านทำมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด	0.797
มีงานเร่งด่วน หรืองานพิเศษแทรกเข้ามาอยู่เสมอ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	0.754

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าความเชื่อมั่นแอลฟา
ท่านรู้สึกเสียเวลาไปกับงานบางอย่างที่ไม่เป็นประโยชน์กับงานในหน้าที่ จนทำให้ท่านเกิดความเครียด	0.826
บทบาทและความรับผิดชอบ	0.899
ความสับสนและไม่ชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้ ท่านเกิดความเครียด	0.855
บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ตรงกับตำแหน่งงาน ทำให้ท่าน เกิดความเครียด	0.793
ผู้บังคับบัญชาสั่งงานคลุมเครือ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	0.764
ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหลายบทบาทและหลายหน้าที่ในเวลา เดียวกัน ทำให้ท่านเกิดความเครียด	0.692
โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	0.851
แนวคิดการทำงานของท่านขัดกับแนวทางของบริษัท ทำให้เกิด ความเครียด	0.707
ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่เหมาะสม ทำให้เกิด ความเครียด	0.739
วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการทำงานของท่านมีไม่ เพียงพอ ทำให้เกิดความเครียด	0.630
สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่น เหม็น ทำให้ท่านเกิดความเครียด	0.708
ความก้าวหน้าในวิชาชีพ	0.938
ท่านไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบจากผลงานที่ทำ ทำให้ ท่านเกิดความเครียด	0.876
ท่านขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ท่านเกิดความเครียด	0.929
ท่านขาดโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	0.803
ผู้บังคับบัญชาไม่แจ้งผลการทำงานของท่าน ทำให้ท่านเกิดความเครียด	0.812

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าความเชื่อมั่นแอลฟา
สัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร	0.901
ท่านกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความเครียด	0.860
เพื่อนร่วมงานเอาเปรียบท่าน จนทำให้ท่านเกิดความเครียด	0.571
ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชามีความลำเอียง เลือกปฏิบัติ ทำให้เกิดความเครียด	0.889
ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็นของท่าน ทำให้เกิดความเครียด	0.825
ตัวแปรแทรกซ้อน	ค่าความเชื่อมั่นแอลฟา
อาการทางร่างกาย	0.834
ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับ 2 ข้าง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.669
ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อ หรือมีอาการเกร็งบริเวณท้ายทอย ไหล่ หรือหลัง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.716
ท่านมีอาการปวดท้อง หรือมีอาการของโรคกระเพาะ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.723
ท่านมีอาการนอนหลับยาก นอนไม่หลับ หรือหลับไม่สนิท เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.554
อาการทางจิตใจ	0.953
ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.875
ท่านรู้สึกตื่นเต้น กระวนกระวาย หรือวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกินควร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.925
ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากทำงานอะไร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.897
ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาด เกิดความลังเล และไม่กล้าตัดสินใจ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.852
ท่านไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.766

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

ตัวแปรแทรกซ้อน	ค่าความเชื่อมั่นแอลฟา
อาการทางพฤติกรรม	0.791
ท่านทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.561
ท่านขาดงานบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.627
ตัวแปรตาม	ค่าความเชื่อมั่นแอลฟา
ด้านร่างกาย	0.838
ท่านระบายความเครียดด้วยการออกกำลังกาย เล่นกีฬา	0.703
ท่านผ่อนคลายความเครียดด้วยการนวดตัว นวดเท้า หรือนวดหน้า	0.764
ท่านฝึกกำหนดลมหายใจเข้า-ออก เพื่อคลายความเครียด และความวิตกกังวล	0.644
ด้านจิตใจ	0.757
ท่านให้กำลังใจกับตัวเองเสมอว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องดีขึ้น	0.710
เมื่อเกิดปัญหาท่านจะคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาได้	0.661
ท่านปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากคนอื่นที่ประสบปัญหาคล้ายกับตนเอง	0.421
ด้านพฤติกรรม	0.874
ท่านไปท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	0.716
ท่านเดินซื้อของตามห้างสรรพสินค้า หรือตลาดนัด	0.811
ท่านไปดูหนัง ฟังเพลง หรือเล่นอินเทอร์เน็ต	0.636
ท่านใช้สารเสพติด เพื่อคลายเครียด เช่น การดื่มสุรา เบียร์ และบุหรี่ เป็นต้น	0.761
ภาพรวมของแบบสอบถาม	0.963

3. จัดพิมพ์แบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยเป็นฉบับจริง เพื่อนำไปเก็บข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลกับพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าทางสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ มีลำดับขั้นการวิเคราะห์ดังนี้

1. บังคับส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่และร้อยละ
2. สภาพแวดล้อมการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ความเครียดจากการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การจัดการความเครียดจากการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีดังนี้

1.1 บังคับส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ

- 1.2 สภาพแวดล้อมการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 ความเครียดจากการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 การจัดการความเครียดจากการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย

2.1 สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่งของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นการทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression analysis)

2.2 ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่งของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นการทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) โดยเลือกใช้เทคนิค Enter และในการตรวจสอบกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันหรือไม่ (Multi collonearity) พิจารณาจากค่า ค่า Tolerance และค่า VIF (Variance inflation factor) ถ้าค่า Tolerance มากกว่า 0.1 (Menard, 1995) และถ้าค่า VIF น้อยกว่า 10 (Myers, 1990) แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง และทดสอบค่าเพื่อพิจารณาว่า ค่าคลาดเคลื่อน (e) ของตัวแปรเป็นอิสระต่อกันหรือไม่ โดยจะต้องมีค่าระหว่าง 1.5-2.5 (Hutcheson & Sofroniou, 1999)

เกณฑ์การแปลผล เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ระดับความสำคัญของค่าความสัมพันธ์ (R square) เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ช่วงที่ 1	0.81-1.00	หมายถึง	มีผลหรือมีอิทธิพลสูงมาก
ช่วงที่ 2	0.61-0.80	หมายถึง	มีผลหรือมีอิทธิพลสูง
ช่วงที่ 3	0.41-0.60	หมายถึง	มีผลหรือมีอิทธิพลปานกลาง
ช่วงที่ 4	0.21-0.40	หมายถึง	มีผลหรือมีอิทธิพลต่ำ
ช่วงที่ 5	0.00-0.20	หมายถึง	มีผลหรือมีอิทธิพลต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการ
ขนส่ง ระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม
ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ทีวี
ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) จำนวน 137 คน และ พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 133 คน

วิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่
การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) หาค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple linear regression analysis) โดยใช้ค่า Tolerance และ
VIF เพื่อทดสอบว่าเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ 0.05 ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นบอกล้นนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ผลทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้
ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับ เป็น 6 ส่วน
ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงาน
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการทำงาน
- ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 6 การเปรียบเทียบระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษา ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเพศ		
ชาย	60	43.80
หญิง	77	56.20
รวม	137	100.00
ด้านอายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	66	48.18
อายุ 31-40 ปี	57	41.61
อายุ 41-50 ปี	8	5.84
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	6	4.38
รวม	137	100.00
ด้านสถานภาพ		
โสด	75	54.74
สมรส	40	29.20

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่	22	16.06
รวม	137	100.00
ด้านระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	24.82
ปริญญาตรี	100	72.99
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.19
รวม	137	100.00
ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	23	16.79
10,001-20,000 บาท	93	67.88
20,001-30,000 บาท	15	10.95
30,000 บาทขึ้นไป	6	4.38
รวม	137	100.00
ด้านตำแหน่ง		
พนักงานปฏิบัติการ	117	85.40
เจ้าหน้าที่/ หัวหน้างาน	16	11.68
ผู้จัดการส่วน	4	2.92
รวม	137	100.00
ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	17	12.41
จำนวน 1-2 ปี	58	42.34
มากกว่า 2-5 ปี	52	37.96
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	10	7.30
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) จำนวน 137 คน สามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.20 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.80

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.18 รองลงมา อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.61 และ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.84 โดยน้อยสุด อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.38 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.74 รองลงมาสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 29.20 โดยน้อยสุด หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 16.06

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.99 รองลงมา ศึกษาในระดับ ต่ำปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.82 โดยน้อยสุด ศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.19

ด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.88 รองลงมา รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.79 และรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.95 โดยน้อยสุด รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.38

ด้านตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่/ หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 11.68 โดยน้อยสุด ตำแหน่ง ผู้จัดการส่วน คิดเป็นร้อยละ 2.92

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.34 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.96 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.41 โดยน้อยสุด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเพศ		
ชาย	99	74.44
หญิง	34	25.56
รวม	133	100.00

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ด้านอายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	26	19.55
อายุ 31-40 ปี	59	44.36
อายุ 41-50 ปี	30	22.56
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	18	13.53
รวม	133	100.00
ด้านสถานภาพ		
โสด	51	38.35
สมรส	72	54.14
หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่	10	7.52
รวม	133	100.00
ด้านระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	75	56.39
ปริญญาตรี	48	36.09
สูงกว่าปริญญาตรี	10	7.52
รวม	133	100.00
ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	25	18.80
10,001-20,000 บาท	47	35.34
20,001-30,000 บาท	22	16.54
30,000 บาทขึ้นไป	39	29.32
รวม	133	100.00
ด้านตำแหน่ง		
พนักงานปฏิบัติการ	74	55.64
เจ้าหน้าที่/ หัวหน้างาน	38	28.57
ผู้จัดการส่วน	21	15.79
รวม	133	100.00

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	6	4.51
จำนวน 1- 2 ปี	18	13.53
มากกว่า 2- 5 ปี	24	18.05
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	85	63.91
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 133 คน สามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 74.44 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 25.56

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.36 รองลงมา อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.56 และ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.55 โดยน้อยสุด อายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.53

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.14 รองลงมา สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.35 โดยน้อยสุด หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.52

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.39 รองลงมา ศึกษา ระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.09 โดยน้อยสุด ศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.52

ด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.34 รองลงมา รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.32 และ รายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.80 โดยน้อยสุดรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.54

ด้านตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 55.64 รองลงมา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่/ หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 28.57 โดยน้อยสุด ตำแหน่ง ผู้จัดการส่วน คิดเป็นร้อยละ 15.79

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาใน

การปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.91 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.05 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 1-2 ปี คิดเป็น ร้อยละ 13.53 โดยน้อยสุด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.51 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร มีผลการศึกษา ดังนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

สภาพแวดล้อมการทำงานของ พนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน)	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านลักษณะงาน	4.33	0.54	มาก	1
ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ	4.16	0.54	มาก	3
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	3.47	0.60	มาก	5
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	4.03	0.58	มาก	4
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร	4.28	0.56	มาก	2
รวม	4.05	0.41	มาก	

จากตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเครียดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.41$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้านมีความเครียดในระดับมาก สูงสุดคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.54$) รองลงมาด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.56$) ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.54$) ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.58$) และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด	4.65	0.60	มากที่สุด	1
งานที่ท่านทำมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด	4.15	0.77	มาก	4
มีงานเร่งด่วน หรืองานพิเศษแทรกเข้ามาอยู่เสมอ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	4.31	0.88	มาก	2
ท่านรู้สึกเสียเวลาไปกับงานบางอย่างที่ไม่เป็นประโยชน์กับงานในหน้าที่ จนทำให้ท่านเกิดความเครียด	4.20	0.73	มาก	3
ภาพรวม	4.33	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านลักษณะงาน พบว่า มีความเครียดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.54$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความเครียดในระดับมากที่สุดเพียงข้อเดียว คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.65$, $SD = 0.60$) และมีความเครียดในระดับมาก ได้แก่ มีงานเร่งด่วน หรืองานพิเศษแทรกเข้ามาอยู่เสมอ ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.88$) รองลงมา ท่านรู้สึกเสียเวลาไปกับงานบางอย่างที่ไม่เป็นประโยชน์กับงานในหน้าที่ จนทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.73$) และงานที่ท่านทำมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านบทบาทและความรับผิดชอบ

ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ความสับสนและไม่ชัดเจนในบทบาทและหน้าที่	3.86	0.72	มาก	4
ความรับผิดชอบ ทำให้ท่านเกิดความเครียด				
บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ตรงกับตำแหน่งงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียด	4.05	0.85	มาก	3
ผู้บังคับบัญชาสั่งงานคลุมเครือ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	4.23	0.55	มาก	2
ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหลายบทบาทและหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ทำให้ท่านเกิดความเครียด	4.48	0.74	มาก	1
ภาพรวม	4.16	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านบทบาทและความรับผิดชอบ พบว่า มีความเครียดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อมีความเครียดในระดับมาก โดยสูงสุดคือ ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหลายบทบาทและหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.74$) รองลงมา ผู้บังคับบัญชาสั่งงานคลุมเครือ ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.55$) บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ตรงกับตำแหน่งงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.85$) และความสับสนและไม่ชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
แนวคิดการทำงานของท่านขัดกับแนวทางของ บริษัท ทำให้เกิดความเครียด	3.36	0.88	ปานกลาง	2
ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความเครียด	3.28	0.66	ปานกลาง	3
วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการทำงานของท่านมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความเครียด	3.13	0.86	ปานกลาง	4
สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น ทำให้ท่านเกิดความเครียด	4.09	0.76	มาก	1
ภาพรวม	3.47	0.60	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรพบว่า มีความเครียดในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.60$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความเครียดในระดับมากเพียงข้อเดียว คือ สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.76$) และมีความเครียดในระดับปานกลาง ได้แก่ แนวคิดการทำงาน ของท่านขัดกับแนวทางของบริษัท ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.88$) รองลงมา ลักษณะ โครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.66$) และวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการทำงานของท่านมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิด ความเครียด ($\bar{X} = 3.13$, $SD = 0.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบจากผลงานที่ทำ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	4.14	0.83	มาก	2
ท่านขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ท่านเกิดความเครียด	4.23	0.75	มาก	1
ท่านขาดโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.91	0.73	มาก	3
ผู้บังคับบัญชาไม่แจ้งผลการทำงานของท่าน ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.85	0.69	มาก	4
ภาพรวม	4.03	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพพบว่า มีความเครียดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.58$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อมีความเครียดในระดับมาก โดยสูงสุด คือ ท่านขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.75$) รองลงมา ท่านไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบจากผลงานที่ทำ ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.83$) ท่านขาดโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.73$) และผู้บังคับบัญชาไม่แจ้งผลการทำงานของท่าน ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร

ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความเครียด	3.70	0.95	มาก	4
เพื่อนร่วมงานเอาเปรียบท่าน จนทำให้ท่านเกิดความเครียด	4.56	0.66	มากที่สุด	1
ท่านรู้สึกว่า ผู้บังคับบัญชามีความลำเอียง เลือกปฏิบัติ ทำให้เกิดความเครียด	4.54	0.74	มากที่สุด	2
ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็นของท่าน ทำให้เกิดความเครียด	4.31	0.69	มาก	3
ภาพรวม	4.28	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กรพบว่า มีความเครียดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความเครียดในระดับมากที่สุดมีเพียง 2 ข้อ โดยสูงสุด คือ เพื่อนร่วมงานเอาเปรียบท่าน จนทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.66$) รองลงมา ท่านรู้สึกว่า ผู้บังคับบัญชามีความลำเอียง เลือกปฏิบัติ ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.74$) และมีความเครียดในระดับมากมี 2 ข้อ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็นของท่าน ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.69$) และท่านกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.95$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม

สภาพแวดล้อมการทำงานของ พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านลักษณะงาน	3.67	0.60	มาก	1
ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ	3.58	0.72	มาก	2
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	3.51	0.64	มาก	3
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	3.41	0.83	ปานกลาง	4
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร	3.25	0.76	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.49	0.57	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวมพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความเครียดในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยสูงสุด คือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.60$) รองลงมา ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.72$) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.64$) และมีความเครียดในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.83$) และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากเกินไป ทำให้เกิด ความเครียด	3.74	0.81	มาก	2
งานที่ท่านทำมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด	3.44	0.84	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ด้านลักษณะงาน	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
มีงานเร่งด่วน หรืองานพิเศษแทรกเข้ามาอยู่เสมอ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.78	0.89	มาก	1
ท่านรู้สึกเสียเวลาไปกับงานบางอย่างที่ไม่เป็น ประโยชน์กับงานในหน้าที่ จนทำให้ท่านเกิด ความเครียด	3.71	0.96	มาก	3
ภาพรวม	3.67	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านลักษณะงาน พบว่า มีความเครียดในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.60$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความเครียดในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยสูงสุด คือ มีงานเร่งด่วน หรืองานพิเศษแทรกเข้ามาอยู่เสมอ ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.89$) รองลงมา งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.81$) ท่านรู้สึกเสียเวลาไปกับงานบางอย่างที่ไม่เป็นประโยชน์กับงานในหน้าที่ จนทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.96$) และมีความเครียดในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ งานที่ท่านทำมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านบทบาทและความรับผิดชอบ

ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ความสับสนและไม่ชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.64	0.92	มาก	2
บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ตรงกับ ตำแหน่งงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.47	0.94	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ผู้บังคับบัญชาสั่งงานคลุมเครือ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.51	0.91	มาก	3
ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหลายบทบาทและหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.70	0.94	มาก	1
ภาพรวม	3.58	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านบทบาทและความรับผิดชอบ พบว่า มีความเครียดในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความเครียดในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยสูงสุด คือ ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหลายบทบาทและหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.94$) รองลงมา ความสับสนและไม่ชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบ ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.92$) ผู้บังคับบัญชาสั่งงานคลุมเครือ ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.91$) และมีความเครียดในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ตรงกับตำแหน่งงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
แนวคิดการทำงานของท่านขัดกับแนวทางของบริษัท ทำให้เกิดความเครียด	3.37	0.81	ปานกลาง	3
ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความเครียด	3.11	0.92	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการทำงานของท่านมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความเครียด	3.74	0.88	มาก	2
สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.83	0.93	มาก	1
ภาพรวม	3.51	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร พบว่า มีความเครียดในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.64$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความเครียดในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยสูงสุด คือ สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.93$) รองลงมา วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการทำงานของท่านมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.88$) และมีความเครียดในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ แนวคิดการทำงานของท่านขัดกับแนวทางของบริษัท ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.81$) และลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 0.92$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบจากผลงานที่ทำ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.44	0.89	ปานกลาง	2
ท่านไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบจากผลงานที่ทำ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.44	0.89	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.45	1.06	ปานกลาง	1
ท่านขาดโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์	3.36	0.95	ปานกลาง	4
ผู้บังคับบัญชาไม่แจ้งผลการทำงานของท่าน ทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.40	1.05	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.41	0.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ พบว่า มีความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.83$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ มีความเครียดในระดับปานกลาง โดยสูงสุด คือ ท่านขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 1.06$) รองลงมา ท่านไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบจากผลงานที่ทำ ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.89$) ผู้บังคับบัญชาไม่แจ้งผลการทำงานของท่าน ทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 1.05$) และท่านขาดโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร

ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความเครียด	3.11	1.00	ปานกลาง	4
เพื่อนร่วมงานเอาเปรียบท่าน จนทำให้ท่านเกิดความเครียด	3.40	1.07	ปานกลาง	1

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาที่มีความลำเอียง เลือกปฏิบัติ ทำให้เกิดความเครียด	3.36	1.06	ปานกลาง	2
ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็นของท่าน ทำให้เกิดความเครียด	3.14	0.91	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.25	0.76	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กรพบว่า มีความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.76$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อมีความเครียดในระดับปานกลาง โดยสูงสุด คือ เพื่อนร่วมงานเอาเปรียบท่าน จนทำให้ท่านเกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 1.07$) รองลงมา ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาที่มีความลำเอียง เลือกปฏิบัติ ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 1.06$) ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็นของท่าน ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.91$) และท่านกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 1.00$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงาน

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงานประกอบด้วย ด้านอาการทางร่างกาย ด้านอาการทางจิตใจ ด้านอาการทางพฤติกรรม มีผลการศึกษาดังนี้

การวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านอาการทางร่างกาย	3.10	0.61	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน)	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านอาการทางจิตใจ	3.20	0.67	ปานกลาง	1
ด้านอาการทางพฤติกรรม	2.30	0.73	ปานกลาง	3
ภาพรวม	2.86	0.57	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม พบว่า ความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยสูงสุด คือ ด้านอาการทางจิตใจ ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.67$) รองลงมา ด้านอาการทางร่างกาย ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.61$) และด้านอาการทางพฤติกรรม ($\bar{X} = 2.30$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านอาการทางร่างกาย

ด้านอาการทางร่างกาย	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับ 2 ข้าง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.07	1.09	ปานกลาง	3
ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อหรือมีอาการเกร็งบริเวณท้าย ทอย ไหล่ หรือหลัง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.39	0.90	ปานกลาง	1
ท่านมีอาการปวดท้อง หรือมีอาการของโรคกระเพาะ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.72	0.77	ปานกลาง	4
ท่านมีอาการนอนหลับยาก นอนไม่หลับ หรือหลับ ไม่สนิท เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.23	1.00	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.10	0.61	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านอาการทางร่างกาย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.61$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยสูงสุด คือ ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อ หรือมีอาการเกร็งบริเวณท้ายทอย ไหล่ หรือหลัง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.90$) รองลงมา ท่านมีอาการนอนหลับยาก นอนไม่หลับ หรือหลับไม่สนิท เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 1.00$) ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับ 2 ข้าง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 1.09$) และท่านมีอาการปวดท้อง หรือมีอาการของโรคกระเพาะ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 2.72$, $SD = 0.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านอาการทางจิตใจ

ด้านอาการทางจิตใจ	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.07	0.92	ปานกลาง	3
ท่านทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.89	0.82	ปานกลาง	4
ท่านขาดงานบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.64	0.89	มาก	1
ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.18	0.87	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.20	0.67	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านอาการทางจิตใจพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.67$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีเพียงข้อเดียวที่อยู่ในระดับมาก คือ ท่านขาดงานบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.89$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.87$)

รองลงมา ท่านไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.92$) และท่านทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 0.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านอาการทางพฤติกรรม

ด้านอาการทางพฤติกรรม	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านรู้สึกตื่นเต้น กระวนกระวาย หรือวิตกกังวล กับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกินควร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.64	1.01	ปานกลาง	1
ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากทำงานอะไร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.26	0.80	น้อย	2
ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาด เกิดความลังเล และไม่กล้าตัดสินใจ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1.99	0.85	น้อย	3
ภาพรวม	2.30	0.73	น้อย	

จากตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านอาการทางพฤติกรรม พบว่า อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.30$, $SD = 0.73$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีเพียงข้อเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านรู้สึกตื่นเต้น กระวนกระวายหรือวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกินควร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 2.64$, $SD = 1.01$) และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากทำงานอะไร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 2.26$, $SD = 0.80$) และท่านรู้สึกกลัวผิดพลาดเกิดความลังเล และไม่กล้าตัดสินใจ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 1.99$, $SD = 0.85$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม

ความเครียดจากการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านอาการทางร่างกาย	2.95	0.82	ปานกลาง	2
ด้านอาการทางจิตใจ	3.07	0.95	ปานกลาง	1
ด้านอาการทางพฤติกรรม	2.69	0.90	ปานกลาง	3
ภาพรวม	2.90	0.79	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัดในภาพรวม พบว่า ความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$,
SD = 0.79) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยสูงสุด คือ ด้านอาการ
ทางจิตใจ ($\bar{X} = 3.07$, SD = 0.95) รองลงมา ด้านอาการทางร่างกาย ($\bar{X} = 2.95$, SD = 0.82) และด้าน
อาการทางพฤติกรรม ($\bar{X} = 2.69$, SD = 0.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านอาการทางร่างกาย

ด้านอาการทางร่างกาย	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณ ขมับ 2 ข้าง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.80	1.15	ปานกลาง	3
ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อ หรือมีอาการเกร็ง บริเวณท้ายทอย ไหล่ หรือหลัง เนื่องจาก สภาพแวดล้อมการทำงาน	3.40	1.00	ปานกลาง	1
ท่านมีอาการปวดท้อง หรือมีอาการของโรค กระเพาะ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.78	1.06	ปานกลาง	4
ท่านมีอาการนอนหลับยาก นอนไม่หลับ หรือหลับ ไม่สนิท เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.81	1.03	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

ด้านอาการทางร่างกาย	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ภาพรวม	2.95	0.82	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-20 ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านอาการทางร่างกาย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.82$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยสูงสุด คือ ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อ หรือมีอาการเกร็งบริเวณท้ายทอย ไหล่ หรือหลัง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 1.00$) รองลงมา ท่านมีอาการนอนหลับยาก นอนไม่หลับ หรือหลับไม่สนิท เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 1.03$) ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับ 2 ข้าง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 2.80$, $SD = 1.15$) และท่านมีอาการปวดท้องหรือมีอาการของโรคกระเพาะ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 1.06$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านอาการทางจิตใจ

ด้านอาการทางจิตใจ	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.00	1.06	ปานกลาง	4
ท่านทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.09	1.09	ปานกลาง	2
ท่านขาดงานบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.02	1.11	ปานกลาง	3
ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.17	1.19	ปานกลาง	1
ภาพรวม	3.07	0.95	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านอาการทางจิตใจ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07, SD = 0.95$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ ลึ้นหวัง หดหู่ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.17, SD = 1.19$) รองลงมา ท่านทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.09, SD = 1.09$) ท่านขาดงานบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.02, SD = 1.11$) และท่านไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด เนื่องมาจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.00, SD = 1.06$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านอาการทางพฤติกรรม

ด้านอาการทางพฤติกรรม	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านรู้สึกตื่นเต้น กระวนกระวาย หรือวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกินควร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.96	1.12	ปานกลาง	1
ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากทำงานอะไร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.71	1.08	ปานกลาง	2
ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาด เกิดความลังเล และไม่กล้าตัดสินใจ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.38	1.15	น้อย	3
ภาพรวม	2.69	0.90	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-22 ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านอาการทางพฤติกรรม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69, SD = 0.90$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกตื่นเต้น กระวนกระวาย หรือวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกินควร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 2.96, SD = 1.12$) รองลงมา ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากทำงานอะไร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 2.71, SD = 1.08$) และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อคือ ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาด เกิดความลังเล และไม่กล้าตัดสินใจ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 2.38, SD = 1.15$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการทำงาน

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ผลของการจัดการความเครียดจากการทำงาน ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม มีผลการศึกษาดังนี้

การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

การจัดการความเครียดจากการทำงานของ พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านร่างกาย	2.32	0.57	น้อย	3
ด้านจิตใจ	3.81	0.84	ปานกลาง	1
ด้านพฤติกรรม	3.25	0.66	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.13	0.57	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-23 ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม พบว่า มีการจัดการความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ ด้านจิตใจ ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.84$) รองลงมา ด้านพฤติกรรม ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.66$) และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ($\bar{X} = 2.32$, $SD = 0.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านร่างกาย

ด้านร่างกาย	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านระบายความเครียดด้วยการออกกำลังกาย เล่นกีฬา	2.93	1.15	ปานกลาง	1
ท่านผ่อนคลายความเครียดด้วยการนวดตัว นวดเท้า หรือนวดหน้า	2.50	1.07	น้อย	2

ตารางที่ 4-24 (ต่อ)

ด้านร่างกาย	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านฝึกกำหนดลมหายใจเข้า-ออก เพื่อคลาย ความเครียด และความวิตกกังวล	1.53	0.80	น้อย	3
ภาพรวม	2.32	0.57	น้อย	

จากตารางที่ 4-24 ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านทางร่างกาย พบว่า อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.32$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเพียงข้อเดียว คือ ท่านระบายความเครียดด้วยการออกกำลังกาย เล่นกีฬา ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 1.15$) และ อยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านผ่อนคลายความเครียดด้วยการนวดตัว นวดเท้า หรือนวดหน้า ($\bar{X} = 2.50$, $SD = 1.07$) และ ท่านฝึกกำหนดลมหายใจเข้า-ออก เพื่อคลายความเครียด และความวิตกกังวล ($\bar{X} = 1.53$, $SD = 0.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านจิตใจ

ด้านจิตใจ	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านให้กำลังใจกับตัวเองเสมอว่าทุกสิ่งทุกอย่าง จะต้องดีขึ้น	3.66	1.08	มาก	2
เมื่อเกิดปัญหาท่านจะคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาได้	3.65	1.03	มาก	3
ท่านปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากคนอื่นที่ ประสบปัญหาคล้ายกับตนเอง	4.12	0.82	มาก	1
ภาพรวม	3.81	0.84	มาก	

จากตารางที่ 4-25 ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านจิตใจ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.84$) เมื่อ

พิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยสูงสุด คือ ท่านปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากคนอื่นที่ประสบปัญหาคล้ายกับตนเอง ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.82$) รองลงมา ท่านให้กำลังใจกับตัวเองเสมอว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องดีขึ้น ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 1.08$) และเมื่อเกิดปัญหาท่านจะคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 1.03$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านพฤติกรรม

ด้านพฤติกรรม	(n = 137)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านไปท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	2.87	0.99	ปานกลาง	3
ท่านเดินซื้อของตามห้างสรรพสินค้า หรือตลาดนัด	3.96	0.92	มาก	1
ท่านไปดูหนัง ฟังเพลง หรือเล่นอินเทอร์เน็ต	3.81	0.97	มาก	2
ท่านใช้สารเสพติด เพื่อคลายเครียด เช่น การดื่มสุรา เบียร์ และบุหรี่ เป็นต้น	2.37	1.47	น้อย	4
ภาพรวม	3.25	0.66	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-26 ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในด้านพฤติกรรม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.66$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด ท่านเดินซื้อของตามห้างสรรพสินค้า หรือตลาดนัด ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.92$) รองลงมา ท่านไปดูหนัง ฟังเพลง หรือเล่นอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.97$) ท่านไปท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 0.99$) อยู่ในระดับปานกลาง และท่านใช้สารเสพติด เพื่อคลายเครียด เช่น การดื่มสุรา เบียร์ และบุหรี่ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.37$, $SD = 1.47$) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม

การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านร่างกาย	3.05	0.80	ปานกลาง	3
ด้านจิตใจ	3.77	0.75	มาก	1
ด้านพฤติกรรม	3.32	0.75	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.38	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-27 ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม พบว่า มีการจัดการความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านจิตใจ ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.75$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.75$) และ ด้านร่างกาย ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านร่างกาย

ด้านร่างกาย	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านระบายความเครียดด้วยการออกกำลังกาย เล่นกีฬา	3.44	1.01	ปานกลาง	1
ท่านผ่อนคลายความเครียดด้วยการนวดตัว นวดเท้า หรือนวดหน้า	3.05	1.08	ปานกลาง	2
ท่านฝึกกำหนดลมหายใจเข้า-ออก เพื่อคลายความเครียด และความวิตกกังวล	2.66	1.11	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.05	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-28 ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านร่างกาย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.80$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยสูงสุด คือ ท่านระบายความเครียดด้วยการออกกำลังกาย เล่นกีฬา ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 1.01$) รองลงมา ท่านผ่อนคลายความเครียดด้วยการนวดตัว นวดเท้า หรือนวดหน้า ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 1.08$) และท่านฝึกกำหนดลมหายใจเข้า-ออก เพื่อคลายความเครียด และความวิตกกังวล ($\bar{X} = 2.66$, $SD = 1.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านจิตใจ

ด้านจิตใจ	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านให้กำลังใจกับตัวเองเสมอว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องดีขึ้น	3.69	1.00	มาก	2
เมื่อเกิดปัญหาท่านจะคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาได้	3.98	0.94	มาก	1
ท่านปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากคนอื่นที่ประสบปัญหาคล้ายกับตนเอง	3.63	1.00	มาก	3
ภาพรวม	3.77	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4-29 ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านจิตใจ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.75$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยสูงสุด คือ เมื่อเกิดปัญหาท่านจะคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.94$) รองลงมา ท่านให้กำลังใจกับตัวเองเสมอว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องดีขึ้น ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 1.00$) และท่านปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากคนอื่นที่ประสบปัญหาคล้ายกับตนเอง ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 1.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านพฤติกรรม

ด้านพฤติกรรม	(n = 133)			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านไปท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	3.62	1.18	มาก	2
ท่านเดินช้อปปิ้งตามห้างสรรพสินค้า หรือตลาดนัด	3.63	1.12	มาก	1
ท่านไปดูหนัง ฟังเพลง หรือเล่นอินเทอร์เน็ต	3.53	1.07	มาก	3
ท่านใช้สารเสพติด เพื่อคลายเครียด เช่น การดื่มสุรา เบียร์ และบุหรี่ เป็นต้น	2.50	1.41	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.32	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-30 ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านพฤติกรรม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.75$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยสูงสุด คือ ท่านเดินช้อปปิ้งตามห้างสรรพสินค้า หรือตลาดนัด ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 1.12$) รองลงมา ท่านไปท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 1.18$) ท่านไปดูหนัง ฟังเพลง หรือเล่นอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 1.07$) และท่านใช้สารเสพติด เพื่อคลายเครียด เช่น การดื่มสุรา เบียร์ และบุหรี่ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.50$, $SD = 1.41$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

H_0 = สภาพแวดล้อมการทำงานไม่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

H_1 = สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สมมติฐานย่อย 1.1 สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไลเร็กซ์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4-31 การอธิบายการเลือกตัวแปรอิสระการทดสอบอิทธิพลสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไลเร็กซ์ จำกัด (มหาชน)

Model (1)	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
พนักงานบริษัท ทีวี ไลเร็กซ์ จำกัด(มหาชน)	0.477	0.228	0.198	0.508	0.228	7.724	5	131	0.000
Durbin-Watson Statistic = 1.522 > 1.50									

Dependent variable: ความเครียดจากการทำงาน

จากตารางที่ 4-31 ผลการทดสอบการเลือกตัวแปรอิสระการทดสอบอิทธิพลสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไลเร็กซ์ จำกัด (มหาชน) พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานและความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไลเร็กซ์ จำกัด (มหาชน) ในระดับปานกลาง โดยมีค่า R เท่ากับ 0.477 และมีค่า R Square หรือ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ 0.228 และมีค่าสัมประสิทธิ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม ร้อยละ 19.80 (Adjusted R Square = 0.198)

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า F-statistics เท่ากับ 7.724 และค่า Sig. เท่ากับ $0.000 < 0.05$ กล่าวได้ว่า มีตัวแปรสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไลเร็กซ์ จำกัด (มหาชน) อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และความมีค่าของ Durbin-Watson เท่ากับ $1.522 > 1.5$ แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูงไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวแปร (Autocorrelation) จึงนำมาวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์พหุคูณหาอิทธิพลของตัวแปรของสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไลเร็กซ์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4-32 ค่าสัมประสิทธิ์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงาน
มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

Model (1) พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	coefficients	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.860	0.445		4.176	0.000		
ด้านลักษณะงาน	0.226	0.101	0.215	2.239	0.027*	0.641	1.561
ด้านบทบาทและ ความรับผิดชอบ	-0.348	0.110	-0.331	-3.148	0.002*	0.532	1.880
ด้านโครงสร้างและ บรรยากาศองค์กร	-0.194	0.086	-0.207	-2.251	0.026*	0.698	1.433
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	0.267	0.086	0.271	3.124	0.002*	0.785	1.274
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลใน องค์กร	0.249	0.102	0.247	2.443	0.016*	0.575	1.739

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4-32 จากตารางผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) พบว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity โดยมีค่า Tolerance ระหว่าง 0.532 – 0.785 > 0.10 และ ค่า VIF ระหว่าง 1.274 – 1.880 < 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องเป็นอิสระกัน โดยค่าคงที่ เท่ากับ 1.860 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.445 โดยผลการทดสอบ พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่า Sig. < 0.05 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ ด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร สรุปผลการทดสอบเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านลักษณะงาน มีค่า t. = 2.239, Sig. = 0.027 < 0.05, Beta = 0.215 กล่าวได้ ว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านลักษณะ

งาน เพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.215 หน่วยมาตรฐาน

ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ มีค่า $t. = -3.148$, $Sig. = 0.002 < 0.05$, $Beta = -.0331$ กล่าวได้ ว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ มีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด (มหาชน) โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านบทบาทและความรับผิดชอบ เพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงลดลงเท่ากับ 0.331 หน่วยมาตรฐาน

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีค่า $t. = -3.148$, $Sig. = 0.002 < 0.05$, $Beta = -0.331$ กล่าวได้ ว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด (มหาชน) โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรเพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงลดลงเท่ากับ 0.207 หน่วยมาตรฐาน

ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีค่า $t. = 3.124$, $Sig. = 0.002 < 0.05$, $Beta = 0.271$ กล่าวได้ ว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด (มหาชน) โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ เพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.271 หน่วยมาตรฐาน

ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร มีค่า $t. = 2.443$, $Sig. = 0.016 < 0.05$, $Beta = 0.247$ กล่าวได้ ว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด (มหาชน) โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร เพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.247 หน่วยมาตรฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1.1 ได้ว่า เป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใต้เร็ด จำกัด (มหาชน) และ สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ และด้าน

โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) โดยผลทดสอบแสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 19.80% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.2 สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4-33 การอธิบายการเลือกตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบอิทธิพลสภาพแวดล้อมการทำงาน มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

Model (1) พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
	0.686	0.470	0.449	0.586	0.470	22.538	5	127	0.000

Durbin-Watson Statistic = 1.764 > 1.50

Dependent Variable: ความเครียดจากการทำงาน

จากตารางที่ 4-33 ผลการทดสอบการเลือกตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบอิทธิพลสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานและความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง โดยมีค่า R เท่ากับ 0.686 และมีค่า R Square หรือ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ 0.470 และมีค่าสัมประสิทธิ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม ร้อยละ 44.90 (Adjusted R Square = 0.449)

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า F-statistics เท่ากับ 22.538 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 < 0.05 กล่าวได้ว่า มีตัวแปรสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และความมีค่าของ Durbin-Watson เท่ากับ 1.764 > 1.5 แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูง ไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวแปร (Autocorrelation) จึงนำมาวิเคราะห์ถดถอยคำนวณค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณหาอิทธิพลของตัวแปรของสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4-34 ค่าสัมประสิทธิ์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

Model (1) พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	coefficients	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.287	0.332		0.864	0.389		
ด้านลักษณะงาน	0.323	0.139	0.247	2.318	0.022*	0.368	2.715
ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ	-0.305	0.112	-0.278	-2.717	0.008*	0.399	2.509
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	0.024	0.124	0.019	0.192	0.848	0.414	2.415
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	0.396	0.081	0.416	4.916	0.000*	0.582	1.717
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร	0.334	0.086	0.322	3.862	0.000*	0.599	1.669

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4-34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity โดยมีค่า Tolerance ระหว่าง 0.399-0.599 > 0.10 และค่า VIF ระหว่าง 1.669- 2.715 < 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องเป็นอิสระกัน โดยค่าคงที่ เท่ากับ 0.287 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.332 โดยผลการทดสอบพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานมีค่า Sig. < 0.05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร สรุปผลการทดสอบเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านลักษณะงาน มีค่า $t. = 2.318$, $\text{Sig.} = 0.022 < 0.05$, $\text{Beta} = 0.247$ กล่าวได้ว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านลักษณะงานเพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.247 หน่วยมาตรฐาน

ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ มีค่า $t. = -2.717$, $\text{Sig.} = 0.008 < 0.05$, $\text{Beta} = -0.278$ กล่าวได้ว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ มีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านบทบาทและความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เปลี่ยนแปลงลดลงเท่ากับ 0.278 หน่วยมาตรฐาน

ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีค่า $t. = 4.916$, $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$, $\text{Beta} = 0.416$ กล่าวได้ว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพเพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.416 หน่วยมาตรฐาน

ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร มีค่า $t. = 3.862$, $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$, $\text{Beta} = 0.322$ กล่าวได้ว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยการเปลี่ยนแปลงในด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กรเพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.322 หน่วยมาตรฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1.2 ได้ว่า เป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ มีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยผลทดสอบแสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร้อยละ 44.90% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.059

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงาน
ของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

H_0 = ความเครียดจากการทำงานไม่มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของ
พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

H_1 = ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของ
พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานย่อย 2.1 ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจาก
การทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4-35 การอธิบายการเลือกตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบอิทธิพลความเครียดจากการทำงาน
มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค
จำกัด (มหาชน)

Model (1) พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด(มหาชน)	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
	0.183	0.033	0.012	0.569	0.033	1.531	3	133	0.029
Durbin-Watson Statistic = 1.931 > 1.50									

Dependent variable: การจัดการความเครียดจากการทำงาน

จากตารางที่ 4-35 ผลการทดสอบการเลือกตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบอิทธิพลความเครียด
จากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด
(มหาชน) พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานและการจัดการความเครียด
จากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในระดับก่อนข้างต่ำ โดยมีค่า R
เท่ากับ 0.183 และมีค่า R Square หรือ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ 0.033 และมีค่าสัมประสิทธิ์มี
อิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม ร้อยละ 1.20 (Adjusted R Square = 0.012)

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า F-statistics เท่ากับ 1.531 และค่า Sig. เท่ากับ 0.029 < 0.05
กล่าวได้ว่า มีตัวแปรความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของ
พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

และค่าของ Durbin-Watson เท่ากับ $1.931 > 1.5$ แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูงไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวแปร (Autocorrelation) จึงนำมาวิเคราะห์ถดถอยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณหาอิทธิพลของตัวแปรความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4-36 ค่าสัมประสิทธิ์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

Model (1) พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.170	0.269		11.782	0.000		
อาการทางร่างกาย	-0.095	0.107	-0.102	-0.891	0.375	0.557	1.797
อาการทางจิตใจ	-0.043	0.107	-0.051	-0.405	0.686	0.464	2.153
อาการทางพฤติกรรม	0.171	0.083	0.218	2.046	0.043*	0.638	1.568

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4-36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) พบว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity โดยมีค่า Tolerance ระหว่าง $0.464 - 0.638 > 0.10$ และ ค่า VIF ระหว่าง $1.568 - 2.153 < 10$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องเป็นอิสระกัน โดยค่าคงที่ เท่ากับ 3.170 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.269 โดยผลการทดสอบ พบว่า ความเครียดจากการทำงาน มีค่า Sig. < 0.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ อาการทางพฤติกรรม สรุปผลการทดสอบเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านอาการทางพฤติกรรม มีค่า $t = 2.046$, Sig. = $0.043 < 0.05$, Beta = 0.218 กล่าวได้ว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ ความเครียดจากการทำงาน ด้านอาการทางพฤติกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

โดยการเปลี่ยนแปลงในทางพฤติกรรมเพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.218 หน่วยมาตรฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2.1 ได้ว่า เป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ ความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ด้านอาการทางพฤติกรรม มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) โดยผลทดสอบแสดงให้เห็นว่าความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 1.20% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 2.2 ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4-37 การอธิบายการเลือกตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบอิทธิพลความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

Model (1)	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	0.276	0.076	0.055	0.541	0.076	3.558	3	129	0.016

Durbin-Watson Statistic = 1.868 > 1.50

Dependent variable: การจัดการความเครียดจากการทำงาน

จากตารางที่ 4-37 ผลการทดสอบการเลือกตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบอิทธิพลความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานและการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่า R เท่ากับ 0.276 และมีค่า R Square หรือ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ 0.076 และมีค่าสัมประสิทธิ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม ร้อยละ 5.50 (Adjusted R Square = 0.055)

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า F-statistics เท่ากับ 3.558 และค่า Sig. เท่ากับ $0.016 < 0.05$ กล่าวได้ว่า มีตัวแปรความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และค่าของ Durbin-Watson เท่ากับ $1.868 > 1.5$ แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูง ไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวแปร (Autocorrelation) จึงนำมาวิเคราะห์ถดถอยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณหาอิทธิพลของตัวแปรความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดังตารางที่ 4-38

ตารางที่ 4-38 ค่าสัมประสิทธิ์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

Model (1) พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	2.897	0.184		15.758	0.000		
อาการทางร่างกาย	0.260	0.094	0.384	2.755	0.007*	0.368	2.719
อาการทางจิตใจ	-0.092	0.092	-0.156	-0.994	0.322	0.291	3.438
อาการทางพฤติกรรม	-0.001	0.071	-0.002	-0.015	0.988	0.539	1.854

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4-38 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity โดยมีค่า Tolerance ระหว่าง $0.291 - 0.539 > 0.10$ และ ค่า VIF ระหว่าง $1.854 - 3.438 < 10$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องเป็นอิสระกัน โดยค่าคงที่ เท่ากับ 2.897 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.184 โดยผลการทดสอบ พบว่า ความเครียดจากการทำงาน มีค่า Sig. < 0.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ อาการทางร่างกาย สรุปผลการทดสอบเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านอาการทางร่างกาย มีค่า $t = 2.755$, Sig. = $0.007 < 0.05$, Beta = 0.384 กล่าวได้ว่าเป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ ความเครียดจากการทำงาน ด้านอาการทางร่างกายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการ

จัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยการเปลี่ยนแปลงในอาการทางร่างกายเพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.384 หน่วยมาตรฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 2.2 ได้ว่า เป็นการปฏิเสธ H_0 หรือ ความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ อาการทางร่างกายมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยผลทดสอบแสดงให้เห็นว่า ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ร้อยละ 5.50% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนที่ 6 การเปรียบเทียบระหว่างบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ส่วนที่ 6.1 การเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมการทำงานของบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4-39 เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สภาพแวดล้อมการทำงาน	บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ด้านลักษณะงาน	มาก	มาก
ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ	มาก	มาก
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	มาก	มาก
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	มาก	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร	มาก	ปานกลาง
ภาพรวม	มาก	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-39 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ในขณะที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ของทั้ง 2 บริษัทอยู่ใน

ระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ในขณะที่พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 6.2 การเปรียบเทียบความเครียดจากการทำงานของ บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4-40 เปรียบเทียบความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ความเครียดจากการทำงาน	บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ด้านอาการทางร่างกาย	ปานกลาง	ปานกลาง
ด้านอาการทางจิตใจ	ปานกลาง	ปานกลาง
ด้านอาการทางพฤติกรรม	ปานกลาง	ปานกลาง
ภาพรวม	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-40 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอาการทางร่างกาย ด้านอาการทางจิตใจ และด้านอาการทางพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ส่วนที่ 6.3 การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานของ บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4-41 เปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

การจัดการความเครียดจากการทำงาน	บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ด้านร่างกาย	น้อย	ปานกลาง
ด้านจิตใจ	ปานกลาง	มาก

ตารางที่ 4-41 (ต่อ)

การจัดการความเครียดจากการทำงาน	บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน)	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ด้านพฤติกรรม	ปานกลาง	ปานกลาง
ภาพรวม	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-41 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การจัดการความเครียดด้านร่างกายของบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับน้อย แต่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง การจัดการความเครียดด้านจิตใจ บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง แต่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับมาก และการจัดการความเครียดด้านพฤติกรรมของทั้ง 2 บริษัท อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน

ส่วนที่ 6.4 การเปรียบเทียบผลการทดสอบสมมติฐานของบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

H_0 = สภาพแวดล้อมการทำงานไม่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

H_1 = สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 4-42 เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงาน
ของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด

สภาพแวดล้อมการทำงาน	บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)		บริษัท ไพรซิเนีย จำกัด	
	ผลทดสอบ	Sig	ผลทดสอบ	Sig
	สมมติฐาน		สมมติฐาน	
ด้านลักษณะงาน	ปฏิเสธ H_0	(0.027)*	ปฏิเสธ H_0	(0.022)*
ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ	ปฏิเสธ H_0	(0.002)*	ปฏิเสธ H_0	(0.008)*
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	ปฏิเสธ H_0	(0.026)*	ยอมรับ H_0	(0.848)
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	ปฏิเสธ H_0	(0.007)*	ปฏิเสธ H_0	(0.000)*
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร	ปฏิเสธ H_0	(0.016)*	ปฏิเสธ H_0	(0.000)*

จากตารางที่ 4-42 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ทุกด้าน แต่มีผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด เพียง 4 ด้านเท่านั้น ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงาน
ของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด

H_0 = ความเครียดจากการทำงานไม่มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของ
พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

H_1 = ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของ
พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4-43 เปรียบเทียบความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงาน
ของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ความเครียดจากการทำงาน	บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)		บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	
	ผลทดสอบ	Sig	ผลทดสอบ	Sig
	สมมติฐาน		สมมติฐาน	
ด้านอาการร่างกาย	ยอมรับ H_0	(0.375)	ปฏิเสธ H_0	(0.007)*
ด้านอาการจิตใจ	ยอมรับ H_0	(0.686)	ยอมรับ H_0	(0.322)
ด้านอาการพฤติกรรม	ปฏิเสธ H_0	(0.043)*	ยอมรับ H_0	(0.988)

จากตารางที่ 4-43 เมื่อเปรียบเทียบความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) เพียงด้านเดียว คือ ด้านอาการทางพฤติกรรม และมีผลต่อพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพียงด้านเดียว คือ ด้านอาการทางร่างกาย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไพรซีไทย จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 137 คน และพนักงานบริษัท ไพรซีไทย จำกัด จำนวน 133 คน และนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาไปวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) โดยมีการสรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงาน

ส่วนที่ 3 ความเครียดจากการทำงาน

ส่วนที่ 4 การจัดการความเครียดจากการทำงาน

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบผลการทดสอบระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด

(มหาชน) และพนักงานบริษัท ไพรซีไทย จำกัด

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็กซ์ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มากที่สุด มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี

2. พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงาน

1. พนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร อยู่ในระดับมากทุกด้าน

สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไป อยู่ในระดับมากที่สุด และมีงานเร่งด่วนหรือมีงานพิเศษแทรกเข้ามาอยู่เสมอ ท่านรู้สึกเสียเวลาไปกับบางอย่างที่ไม่เป็นประโยชน์กับงานในหน้าที่ และงานที่ท่านทำมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหลายบทบาทและหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาตั้งงานคลุมเครือ บทบาทและหน้าที่ที่ความรับผิดชอบไม่ตรงกับตำแหน่งงาน และความสับสนและไม่ชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น อยู่ในระดับมาก และแนวคิดการทำงานของท่านขัดกับแนวทางของบริษัท ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่เหมาะสม และวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการทำงานของท่านมีไม่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ท่านไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบจากผลงานที่ทำ ท่านขาดโอกาส

ในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ และผู้บังคับบัญชาไม่แจ้งผลการทำงานของท่าน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ตามลำดับ

สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าเพื่อนร่วมงานเอาเปรียบท่าน และท่านรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชามีความลำเอียง เลือกลงปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็นของท่าน และท่านกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานด้านบทบาทและความรับผิดชอบ และด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับมาก และด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีงานเร่งด่วน หรืองานพิเศษแทรกเข้ามาอยู่เสมอ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากเกินไป และท่านรู้สึกเสียเวลาไปกับงานบางอย่างที่ไม่เป็นประโยชน์กับงานในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก และงานที่ท่านทำมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหลายบทบาทและหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ความสับสนและไม่ชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ และผู้บังคับบัญชาสั่งงานคลุมเครือ อยู่ในระดับมาก และ บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ตรงกับตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น และอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการทำงานของท่านมีไม่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก และแนวคิดการทำงานของท่านขัดกับแนวทางของบริษัท และลักษณะ โครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัด ไม่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านขาดโอกาสเลื่อน

ตำแหน่งที่สูงขึ้น ท่าน ไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบจากผลงานที่ท่าน ผู้บังคับบัญชา ไม่แจ้งผลการทำงานของท่าน และท่านขาดโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็น ประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านสัมพันธภาพ กับบุคคลในองค์กร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงาน เอาเปรียบท่าน ท่านรู้สึกว่ามีผู้บังคับบัญชามีความลำเอียง เลือกปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็นของท่าน และท่านกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ส่วนที่ 3 ความเครียดจากการทำงาน

1. พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอาการทางจิตใจ ด้านอาการทางร่างกาย และด้านอาการทางพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ด้านอาการทางร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อ หรือมีอาการเกร็งบริเวณท้ายทอย ไหล่ หรือหลัง ท่านมีอาการนอนหลับยาก นอนไม่หลับ หรือหลับไม่สนิท ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับ 2 ข้าง และท่านมีอาการปวดท้อง หรือมีอาการของโรคกระเพาะ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ด้านอาการทางจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านขาดงานบ่อยครั้ง อยู่ในระดับมาก และท่านรู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ ท่านไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และท่านทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ด้านอาการทางพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกตื่นเต้น กระวนกระวาย หรือวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกินควร อยู่ในระดับปานกลาง และท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากทำงานอะไร และท่านรู้สึกกลัวผิดพลาด เกิดความลังเล และไม่กล้าตัดสินใจ อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

2. พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอาการทางจิตใจ ด้านอาการทางร่างกาย และด้านอาการทางพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านอาการทางร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อหรือมีอาการเกร็งบริเวณท้ายทอย ไหล่ หรือหลัง ท่านมีอาการนอนหลับยาก นอนไม่หลับ หรือหลับไม่สนิท ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับ 2 ข้าง และท่านมีอาการปวดท้องหรือมีอาการของโรคกระเพาะ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านอาการทางจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้สิ้นหวัง หดหู่ ท่านทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง ท่านขาดงานบ่อยครั้ง และท่านไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านอาการทางพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกตื่นเต้น กระวนกระวาย หรือวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกินควร ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากทำงานอะไร อยู่ในระดับปานกลาง และท่านรู้สึกกลัวผิดพลาด เกิดความลังเล และไม่กล้าตัดสินใจ อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การจัดการความเครียดจากการทำงาน

1. พนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลาง และด้านร่างกาย อยู่ในระดับน้อย

การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ด้านร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านระบายความเครียดด้วยการออกกำลังกาย เล่นกีฬา อยู่ในระดับปานกลาง และ ท่านผ่อนคลายความเครียดด้วยการนวดตัว นวดเท้า หรือนวดหน้า และท่านฝึกกำหนดลมหายใจเข้า-ออก เพื่อคลายความเครียด และความวิตกกังวล อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ด้านจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากคนอื่นที่ประสบปัญหาคล้ายกับตนเอง ท่านให้กำลังใจกับตัวเองเสมอว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องดีขึ้น และเมื่อเกิดปัญหาท่านจะคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาได้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านเดินซื้อของ

ตามห้างสรรพสินค้าหรือตลาดนัด และท่านไปดูหนัง ฟังเพลงหรือเล่นอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ท่านไปท่องเที่ยวตามธรรมชาติ อยู่ในระดับปานกลาง และท่านใช้สารเสพติด เพื่อคลายเครียด เช่น การดื่มสุรา เบียร์ และบุหรี่ เป็นต้น อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

2. พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านจิตใจ อยู่ในระดับมาก และด้านพฤติกรรม และด้านร่างกาย อยู่ในระดับปานกลาง

การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านระบายความเครียดด้วยการออกกำลังกาย เล่นกีฬา ท่านผ่อนคลายความเครียดด้วยการนวดตัว นวดเท้า หรือนวดหน้า และท่านฝึกกำหนดลมหายใจเข้า-ออก เพื่อคลายความเครียด และความวิตกกังวล อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เมื่อเกิดปัญหาท่านจะคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาได้ ท่านให้กำลังใจกับตัวเองเสมอว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องดีขึ้น และท่านปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากคนอื่นที่ประสบปัญหาคล้ายกับตนเอง อยู่ในระดับมากทุกข้อ

การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านเดินซื้อของตามห้างสรรพสินค้า หรือตลาดนัด ท่านไปท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และท่านไปดูหนัง ฟังเพลง หรือเล่นอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก และท่านใช้สารเสพติด เพื่อคลายเครียด เช่น การดื่มสุรา เบียร์ และบุหรี่ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบผลการทดสอบระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

การเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมการทำงานระหว่างพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ในขณะที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและความรับผิดชอบ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ของทั้ง 2 บริษัท อยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลในองค์กรของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ในขณะที่พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับ

ปานกลาง

การเปรียบเทียบความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอาการทางร่างกาย ด้านอาการทางจิตใจ และด้านอาการทางพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า การจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การจัดการความเครียดด้านร่างกายของบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับน้อย แต่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง การจัดการความเครียดด้านจิตใจ บริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง แต่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับมาก และการจัดการความเครียดด้านพฤติกรรมของทั้ง 2 บริษัท อยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ไคเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ Neuman (2002) กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความเครียดเกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการรับรู้และการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์ สังข์น้อย (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและการจัดการความเครียดของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านองค์กร และด้านปัจจัยส่วนบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราลักษณ์ เลิศสุภางกุล (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสาเหตุของความเครียดและผลของความเครียดที่มีต่อบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข พบว่า ปัจจัยสาเหตุของความเครียดโดยรวม ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคล ก่อให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของปีติมา รัชฎาหาร (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม กรณีศึกษา เรือนจำพิเศษธนบุรี

และทัศนสถานธนบุรี พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรโดยรวมมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปณี ว่างานนท์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อันคัสตรี จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรในระดับปานกลาง

ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานในระดับค่อนข้างต่ำ สอดคล้องกับทฤษฎีความเครียดของ Lazarus and Folkman (1984) กล่าวว่า สุขภาพสามารถมีอิทธิพลต่อความต้านทานและความสามารถในการจัดการความเครียด สอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper (1988) กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมดังนี้ ทำงานไม่ทันตามกำหนด มาทำงานสาย และทำงานผิดพลาดบ่อย เป็นต้น

เมื่อการเปรียบเทียบผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยระหว่างบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า

1. สภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) แต่ไม่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จากมุมมองและประสบการณ์ของผู้วิจัยเห็นว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รูปแบบเป็นรัฐวิสาหกิจซึ่งมีความมั่นคงเนื่องจากรัฐถือหุ้นในกิจการกว่าร้อยละ 50 หากผลประกอบการประจำปีขาดทุนพนักงานยังคงได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของโบนัส ในขณะที่บริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเอกชนที่มีเป้าหมายหลักคือการสร้างผลกำไร ทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปการแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประกอบการทางธุรกิจที่มากที่สุด หากผลประกอบการไม่ดีอาจจะมีความมั่นคงในอาชีพ

2. ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ความเครียดจากการทำงาน ด้านอาการทางพฤติกรรม มีผลต่อการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดของกรมสุขภาพจิต (2555) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะแสดงอาการความผิดปกติออกมาทางพฤติกรรม เช่น

สูบบุหรี่ ดื่มสุรา และใช้สารเสพติด เป็นต้น และผลของความเครียดจากการทำงานด้านอาการทางร่างกายมีผลต่อพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรมสุขภาพจิต (2555) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะแสดงอาการความผิดปกติออกมาทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ไมเกรน นอนไม่หลับ ปวดกล้ามเนื้อ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานและสภาพการปฏิบัติงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ และความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับความถนัด ทักษะและประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล มีการหมุนเวียนงานเพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายและยังเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานมากขึ้น อีกทั้งควรกำหนดขอบเขตของงานในความรับผิดชอบให้ชัดเจนและเหมาะสม และมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และคำปรึกษา เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดปัญหา
2. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร โดยจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของพนักงาน พร้อมทั้งจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถอย่างต่อเนื่อง
3. จัดทำระบบที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากหรือมีมากจนเกินไป ทำให้พนักงานทำงานได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

1. ควรส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน และทำงานประสบผลสำเร็จดียิ่งขึ้น ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดงานกีฬา เพื่อกระชับความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร หรือการจัดกิจกรรมในโอกาสสำคัญ เพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมขององค์กร เช่น การทัศนศึกษาดูงาน
2. ผู้บังคับบัญชาควรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงบรรยากาศในองค์กร เพื่อลดความเครียดจากการทำงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อันเป็นผลดีกับองค์กร
3. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อป้องกันการถูกเอารัดเอาเปรียบจากการทำงาน นำมาซึ่งความเครียด และความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร

4. สภาพแวดล้อมการทำงานเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน องค์กรจึงควรให้ความสำคัญในการดูแลสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด ถูกสุขลักษณะ อีกทั้งมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ที่ครอบคลุม และมีความชัดเจนมากที่สุด
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเครียด เช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยภายในครอบครัว และปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กนกภรณ์ ใจแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และการเผชิญปัญหา กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2541). *รายงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สมุทรปราการ: ทีคอม.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2555). *คู่มือคลายเครียดฉบับปรับปรุงใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2558). *4ส.1ม. ส่งเสริมสร้างสุขกับมิตรร่วมงาน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.forums.dmh.go.th/index.php?topic=137965.0>
- จำลอง ดิษยวณิช และ พิรมเพรา ดิษยวณิช. (2545). *ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). เชียงใหม่: แสงศิลป์.
- ชลนที ลิตู. (2556). *การเปรียบเทียบความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดระหว่างพนักงานในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง และพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพฯ*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชิดชนก นาชัยเวช. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชุมพล โพธิวงศานนท์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ฐาปนี วังกานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ทศพล บุญธรรม. (2547). *ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยา ชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนกฤต ครุฑธาโรจน์. (2554). *สาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท ซี. เค. เอ็ม แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ชริสรา สกุลแถว. (2555). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานและการจัดการความเครียด ของพนักงานหน่วยวิจัยโรคเขตร้อนมหิดล-อ็อกฟอร์ด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นภาพรณ จันทระจิต. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บังอร อยู่หน้า. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประสานพร มณฑลธรรม. (2537). *ความเครียดเพศฆาตกรรมความเจ็บ*. กรุงเทพฯ: ทักษิณการพิมพ์.
- ปิติมา ธัญญาหาร. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ กระทรวง ยุติธรรม กรมศึกษา เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานธนบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัยพณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มธูรา จุลเจิม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียด ในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มรรยาท รุจิวิชชญ์. (2556). *การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุทธศาสตร์ เข็นทอง. (2550). *คุณลักษณะสภาพงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความเครียด ระหว่างพนักงานกลุ่มปฏิบัติการกับพนักงานกลุ่มสำนักงาน*. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ลักษณะ สิริวัฒน์. (2544). *จิตวิทยาในประจำวัน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ลีไวย์ ชุมกลม. (2553). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อยู่ในเค็ด สเตนคาร์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลูกมาน หะยีกาเล็ง. (2554). *ความเครียดในการทำงานของครูมัธยมศึกษาในจังหวัดปัตตานี สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 15*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรลักษณ์ เลิศสุรางคกุล. (2555). *ปัจจัยสาเหตุของความเครียดและผลของความเครียดที่มีต่อบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภพงศ์ จิตรประมูล. (2552). *ระดับความเครียดของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องนอน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โอเรียลเต็ลแมทเทอร์ส อินดัสตรี จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สมชาย จักรพันธ์. (2555). *4 เทคนิคหยุดเครียดถาวร*. เข้าถึงได้จาก <http://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=1164>
- สุทธนู ศรีไสย์. (2551). *สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จิราภา.
- อนงค์ สังข์น้อย. (2554). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและการจัดการความเครียดของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษา ประถมศึกษาสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- อนุภาส กุลนนทิวรรณ. (2556). *ความเครียดและการจัดการความเครียดของคนประจำเรือบนเรือบรรทุกก๊าซ LPG ในประเทศไทย*. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรากุล อินโชนานนท์. (2532). *ความเครียดในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: การศาสนา.
- อาทิตยา โชติสำราญ. (2554). *การศึกษาภาวะความเครียด และกลยุทธ์การจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพในการให้บริการประกันชีวิต กรณีศึกษา จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Cooper, H. M. (1988) The structure of knowledge synthesis. *Knowledge in Society*, 1, 104-126.

Hutcheson, G. D., & Sofroniou, N. (1999). *The Multivariate Social Scientist*. Thousand Oaks:

SAGE.

Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

Menard, S. (1995). Applied logistic regression analysis. In *Sage University Paper Series on Qualitative Applications in the Social Sciences*. (p. 7-106). Thousandsoaks, CA: Sage.

Myers, R. (1990). *Classical and modern regression with applications* (2nd ed.). Boston, MA:

Duxbury.

Neuman, B. (2002). The Neuman systems model. In B. Neuman, & J. Fawcett (Eds.).

The Neuman systems model (4th ed.). NJ: Prentice Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การเปรียบเทียบการจัดการความเครียดจากการทำงานด้านบริการขนส่ง ระหว่าง
พนักงานบริษัท ทีวี ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ศูนย์นันทบุรี จัดทำขึ้นโดย นางสาวณัฏฐา วงษ์สิงห์ ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ พนักงานบริษัท ทีวี
ใดเร็ค จำกัด (มหาชน) และ พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน
มีจำนวนทั้งสิ้น 49 ข้อ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน 7 ข้อ
ตอนที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงาน	จำนวน 20 ข้อ
ตอนที่ 3 ความเครียดจากการทำงาน	จำนวน 11 ข้อ
ตอนที่ 4 การจัดการความเครียดจากการทำงาน	จำนวน 10 ข้อ
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ	จำนวน 1 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้แบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าตอบคำถามใน
แบบสอบถามนี้ จนได้รับข้อมูลตามความจริง โดยข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับและนำไปใช้ใน
การศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวณัฏฐา วงษ์สิงห์

รหัส 57720001 รุ่น 22

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

[] 2. 31-40 ปี

[] 3. 41 - 50 ปี

[] 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

[] 1. โสด

[] 2. สมรส

[] 3. หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

[] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] 2. ปริญญาตรี

[] 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมทุกอย่าง)

[] 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

[] 2. 10,001-20,000 บาท

[] 3. 20,001-30,000 บาท

[] 4. 30,001 บาทขึ้นไป

6. ตำแหน่ง

[] 1. พนักงานปฏิบัติการ

[] 2. เจ้าหน้าที่/ หัวหน้างาน

[] 3. ผู้จัดการส่วน

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

[] 1. ต่ำกว่า 1 ปี

[] 2. 1-2 ปี

[] 3. มากกว่า 2- 5 ปี

[] 4. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงาน

โปรดพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อที่	สภาพแวดล้อมการทำงาน	ระดับความเครียด				
		เครียดมากที่สุด	เครียดมาก	ปานกลาง	น้อย	เครียดน้อยที่สุด
ลักษณะงาน						
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด					
2	งานที่ท่านทำมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด					
3	มีงานเร่งด่วน หรืองานพิเศษแทรกเข้ามาอยู่เสมอ ทำให้ท่านเกิดความเครียด					
4	ท่านรู้สึกเสียเวลาไปกับงานบางอย่างที่ไม่เป็นประโยชน์กับงานในหน้าที่ จนทำให้ท่านเกิดความเครียด					
บทบาทและความรับผิดชอบ						
5	ความสับสนและไม่ชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้ท่านเกิดความเครียด					
6	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ตรงกับตำแหน่งงาน ทำให้ท่านเกิดความเครียด					
7	ผู้บังคับบัญชาสั่งงานคลุมเครือ ทำให้ท่านเกิดความเครียด					

ข้อที่	สภาพแวดล้อมการทำงาน	ระดับความเครียด				
		เครียดมากที่สุด	เครียดมาก	ปานกลาง	เครียดน้อย	เครียดน้อยที่สุด
8	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหลายบทบาทและหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ทำให้ท่านเกิดความเครียด					
โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร						
9	แนวคิดการทำงานของท่านขัดกับแนวทางของบริษัท ทำให้เกิดความเครียด					
10	ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความเครียด					
11	วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการทำงานของท่านมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความเครียด					
12	สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น ทำให้ท่านเกิดความเครียด					
ความก้าวหน้าในวิชาชีพ						
13	ท่านไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบจากผลงานที่ทำ ทำให้ท่านเกิดความเครียด					
14	ท่านขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ท่านเกิดความเครียด					
15	ท่านขาดโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ ทำให้ท่านเกิดความเครียด					

ข้อที่	สภาพแวดล้อมการทำงาน	ระดับความเครียด				
		เครียดมากที่สุด	เครียดมาก	เครียดปานกลาง	เครียดน้อย	เครียดน้อยที่สุด
16	ผู้บังคับบัญชาไม่แจ้งผลการทำงานของท่าน ทำให้ท่านเกิดความเครียด					
สัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร						
17	ท่านกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความเครียด					
18	เพื่อนร่วมงานเอาเปรียบท่านจนทำให้ท่านเกิดความเครียด					
19	ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชามีความลำเอียง เลือกปฏิบัติ ทำให้เกิดความเครียด					
20	ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็นของท่าน ทำให้เกิดความเครียด					

ตอนที่ 3 ความเครียดจากการทำงาน

ใน 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความเครียดมากน้อยเพียงใด โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

เป็นประจำ	หมายถึง	ท่านมีอาการเหล่านี้เป็นประจำทุกวัน (7)
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ท่านมีอาการเหล่านี้ 5-6 วัน ต่อสัปดาห์ (5-6)
นาน ๆ ครั้ง	หมายถึง	ท่านมีอาการเหล่านี้ 3-4 วัน ต่อสัปดาห์ (3-4)
น้อย	หมายถึง	ท่านมีอาการเหล่านี้ 1-2 วัน ต่อสัปดาห์ (1-2)
ไม่เคยเลย	หมายถึง	ท่านไม่เคยมีอาการเหล่านี้เลย (0)

ข้อที่	ความเครียดจากการทำงาน	ระดับอาการ				
		เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	น้อย	ไม่เคยเลย
อาการทางร่างกาย						
1	ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับ 2 ข้าง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน					
2	ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อ หรือมีอาการเกร็งบริเวณท้ายทอย ไหล่ หรือหลัง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน					
3	ท่านมีอาการปวดท้อง หรือมีอาการของโรคกระเพาะ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน					
4	ท่านมีอาการนอนหลับยาก นอนไม่หลับ หรือหลับไม่สนิท เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน					
อาการทางจิตใจ						
5	ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน					
6	ท่านรู้สึกตื่นเต้น กระวนกระวาย หรือวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกินควร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน					
7	ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากทำงานอะไร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน					

ข้อที่	ความเครียดจากการทำงาน	ระดับอาการ				
		เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	น้อย	ไม่เคยเลย
8	ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาด เกิดความลังเล และไม่กล้าตัดสินใจ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน					
อาการทางพฤติกรรม						
9	ท่านไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน					
10	ท่านทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน					
11	ท่านขาดงานบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน					

ตอนที่ 4 การจัดการความเครียดจากการทำงาน

โปรดพิจารณาว่า เมื่อเกิดปัญหาหรือเกิดความเครียด ท่านใช้วิธีการในการจัดการเพื่อลดความเครียดแต่ละข้อดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อที่	การจัดการความเครียดจากการทำงาน	ระดับการจัดการ				
		เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	น้อย	ไม่เคยเลย
ด้านร่างกาย						
1	ท่านระบายความเครียดด้วยการออกกำลังกาย เล่นกีฬา					
2	ท่านผ่อนคลายความเครียดด้วยการนวดตัว นวดเท้า หรือนวดหน้า					

ข้อที่	การจัดการความเครียด จากการทำงาน	ระดับการจัดการ				
		เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	น้อย	ไม่เคยเลย
3	ท่านฝึกกำหนดลมหายใจเข้า-ออก เพื่อคลายความเครียด และความ วิตกกังวล					
ด้านจิตใจ						
4	ท่านให้กำลังใจกับตัวเองเสมอว่า ทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องดีขึ้น					
5	เมื่อเกิดปัญหาท่านจะคิดหา วิธีแก้ไขปัญหาได้					
6	ท่านปรึกษาและขอความช่วยเหลือ จากคนอื่นที่ประสบปัญหาล้ายกับ ตนเอง					
ด้านพฤติกรรม						
7	ท่านไปท่องเที่ยวตามธรรมชาติ					
8	ท่านเดินซื้อของตาม ห้างสรรพสินค้า หรือตลาดนัด					
9	ท่านไปดูหนัง ฟังเพลง หรือเล่น อินเทอร์เน็ต					
10	ท่านใช้สารเสพติด เพื่อคลายเครียด เช่น การดื่มสุรา เบียร์ และบุหรี่ เป็นต้น					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระของข้อคำถามเพื่อการวิจัย

ตอนที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	รายละเอียด	ผลการพิจารณาจาก ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุป
		1	2	3		
1	เพศ () ชาย () หญิง	1	1	1	1	ใช้ได้
2	อายุ () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี () 31 - 40 ปี () 41- 50 ปี () มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้
3	สถานภาพสมรส () โสด () สมรส () หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	1	1	1	1	ใช้ได้
4	ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	1	1	ใช้ได้
5	รายได้ต่อเดือน (รวมทุกอย่าง) () ไม่เกิน 10,000 บาท () ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท () ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท () ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้
6	ตำแหน่ง () พนักงานปฏิบัติการ () เจ้าหน้าที่/ หัวหน้างาน () ผู้จัดการส่วน	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	รายละเอียด	ผลการพิจารณาจาก			ค่า IOC	สรุป
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3		
7	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน () ต่ำกว่า 1 ปี () 1-2 ปี () มากกว่า 2-5 ปี () 5 ปี ขึ้นไป	1	0	1	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 2: สภาพแวดล้อมการทำงาน

โปรดพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยใส่เครื่องหมาย

✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อ	รายละเอียด	ผลการพิจารณาจาก			ค่า IOC	สรุป
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3		
ลักษณะงาน						
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
2	งานที่ท่านทำมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน มากเกินไป ทำให้เกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
3	มีงานเร่งด่วน หรืองานพิเศษแทรกเข้ามา อยู่เสมอ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
4	ท่านรู้สึกเสียเวลาไปกับงานบางอย่างที่ ไม่เป็นประโยชน์กับงานในหน้าที่ จนทำให้ท่านเกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
บทบาทและความรับผิดชอบ						
5	ความสับสนและไม่ชัดเจนในบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้ท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	รายละเอียด	ผลการพิจารณาจาก ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุป
		1	2	3		
	เกิดความเครียด					
6	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ตรงกับตำแหน่งงาน ทำให้ท่านเกิด ความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
7	ผู้บังคับบัญชาสั่งงานคลุมเครือ ทำให้ ท่านเกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
8	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหลาย บทบาทและหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ทำให้ท่านเกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร						
9	แนวคิดการทำงานของท่านขัดกับ แนวทางของบริษัท ทำให้เกิด ความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
10	ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่าน สังกัดไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
11	วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ สนับสนุนการทำงานของท่านมีไม่ เพียงพอ ทำให้เกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
12	สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น ทำให้ท่านเกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
ความก้าวหน้าในวิชาชีพ						
13	ท่านไม่มีโอกาสได้รับการพิจารณา ความดีความชอบจากผลงานที่ทำ ทำให้ ท่านเกิดความเครียด	1	0	1	0.67	ใช้ได้
14	ท่านขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ท่านเกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	รายละเอียด	ผลการพิจารณาจาก ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุป
		1	2	3		
15	ท่านขาดโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ ทำให้ท่านเกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
16	ผู้บังคับบัญชาไม่แจ้งผลการทำงานของท่าน ทำให้ท่านเกิดความเครียด	1	0	1	0.67	ใช้ได้
สัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร						
17	ท่านกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
18	เพื่อนร่วมงานเอาเปรียบท่าน จนทำให้ท่านเกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
19	ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชามีความลำเอียงเลือกปฏิบัติ ทำให้เกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
20	ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็นของท่าน ทำให้เกิดความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3: ความเครียดจากการทำงาน

ใน 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความเครียดมากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมายลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงเป็นของท่านมากที่สุด

เป็นประจำ	หมายถึง	ท่านมีอาการเหล่านี้เป็นประจำทุกวัน (7)
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ท่านมีอาการเหล่านี้ 5-6 วัน ต่อสัปดาห์ (5-6)
นาน ๆ ครั้ง	หมายถึง	ท่านมีอาการเหล่านี้ 3-4 วัน ต่อสัปดาห์ (3-4)
น้อย	หมายถึง	ท่านมีอาการเหล่านี้ 1-2 วัน ต่อสัปดาห์ (1-2)
ไม่เคยเลย	หมายถึง	ท่านไม่เคยมีอาการเหล่านี้เลย (0)

ข้อ	รายละเอียด	ผลการพิจารณาจาก			ค่า IOC	สรุป
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3		
อาการทางร่างกาย						
1	ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับ 2 ข้าง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
2	ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อ หรือมีอาการเกร็งบริเวณท้ายทอย ไหล่ หรือหลัง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
3	ท่านมีอาการปวดท้อง หรือมีอาการของโรคกระเพาะ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
4	ท่านมีอาการนอนหลับยาก นอนไม่หลับ หรือหลับไม่สนิท เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
อาการทางจิตใจ						
5	ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
6	ท่านรู้สึกตื่นเต้น กระวนกระวาย หรือวิตกกังวลกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกินควร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
7	ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากทำงานอะไร เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
8	ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาด เกิดความลังเล และไม่กล้าตัดสินใจ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1	0	1	0.67	ใช้ได้

ข้อ	รายละเอียด	ผลการพิจารณาจาก			ค่า IOC	สรุป
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3		
อาการทางพฤติกรรม						
9	ท่านไม่สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
10	ท่านทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
11	ท่านขาดงานบ่อยครั้ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้

ตอนที่ 4: การจัดการความเครียดจากการทำงาน

โปรดพิจารณาว่า เมื่อเกิดปัญหาหรือเกิดความเครียด ท่านใช้วิธีการในการจัดการเพื่อลดความเครียดแต่ละข้อดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมายลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อ	รายละเอียด	ผลการพิจารณาจาก			ค่า IOC	สรุป
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3		
ด้านร่างกาย						
1	ท่านระบายความเครียดด้วยการออกกำลังกาย เล่นกีฬา	1	1	1	1	ใช้ได้
2	ท่านผ่อนคลายความเครียดด้วยการนวดตัว นวดเท้า หรือนวดหน้า	1	1	1	1	ใช้ได้
3	ท่านฝึกกำหนดลมหายใจเข้า-ออก เพื่อคลายความเครียด และความวิตกกังวล	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านจิตใจ						
4	ท่านให้กำลังใจกับตัวเองเสมอว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องดีขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	รายละเอียด	ผลการพิจารณาจาก ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุป
		1	2	3		
5	เมื่อเกิดปัญหาท่านจะคิดหาวิธีแก้ไข ปัญหาได้	1	0	1	0.67	ใช้ได้
6	ท่านปรึกษาและขอความช่วยเหลือจาก คนอื่นที่ประสบปัญหาล้ายกับตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านทางพฤติกรรม						
7	ท่านไปท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	1	1	1	1	ใช้ได้
8	ท่านเดินซื้อของตามห้างสรรพสินค้า หรือตลาดนัด	1	1	1	1	ใช้ได้
9	ท่านไปดูหนัง ฟังเพลง หรือเล่น อินเทอร์เน็ต	1	1	1	1	ใช้ได้
10	ท่านใช้สารเสพติด เพื่อคลายเครียด เช่น การดื่มสุรา เบียร์ และบุหรี่ เป็นต้น	1	1	1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ค
ผลการตรวจสอบอักษรวิสุทธิ

บทที่ 1

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 9, 2016 at 17:29 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
249389	Jun 9, 2016 at 17:29 PM	57720014@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5 (1).docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

บทที่ 2

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 9, 2016 at 17:03 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
249361	Jun 9, 2016 at 17:05 PM	57720001@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง_แก้ไขหลังสอบ ปากเป้ง น.8-35.docx	Completed	4.43 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	วิชิต ปานอุทัย	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.58 %
2	ความเครียดในการทำงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	มีทวรรณ นครไทย	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.51 %
3	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ทรู วิทยุ จำกัด (มหาชน)	ปรีดา เขียวสุทธิ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.37 %

บทที่ 3

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 9, 2016 at 17:29 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
249389	Jun 9, 2016 at 17:29 PM	57720014@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5 (1).docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

บทที่ 4

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 9, 2016 at 17:01 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
249358	Jun 9, 2016 at 17:01 PM	57720001@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4 ผลการวิจัย_แก้ไขหลังสอบปากเปล่า น.47-95.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

บทที่ 5

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 9, 2016 at 17:06 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
249364	Jun 9, 2016 at 17:06 PM	57720001@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ_แก้ไข หลังสอบปากเปล่า น.96-105.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

No data available in table