

ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน :  
กรณีศึกษา บริษัท บางกอกก๊าส จำกัด

FACTORS IN WORK OPERATION HAVEING CONNECTION WITH  
EMPLOYEE' STRESS, CASE STUDY : BANGKOK GLASS CO., LTD.

ญาณีภา จันทร์บำรุง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน :  
กรณีศึกษา บริษัท บางกอกก๊าส จำกัด

ญาณิภา จันทร์บำรุง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน :  
กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด

Factors in Work Operation Having Connection with Employees'  
Stress, Case Study: Bangkok Glass Co., Ltd.

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวญาณีภา จันทร์บำรุง

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ หิรัญกิตติ, บธ.ม.

ปีการศึกษา

2555

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ชัชชัย ศรีวรวงษ์, Ph.D.)

กรรมการ

(อาจารย์อุดม สายะพันธุ์, บธ.ม.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ หิรัญกิตติ, บธ.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวญาณิศา จันท์บำรุง
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ หิรัญจิตติ, บธ.ม.
ปีการศึกษา	2555

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้ สถิติ Independent Samples t-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม One-way ANOVA กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และ Pearson Correlation ใช้ทดสอบความสัมพันธ์

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าแต่ไม่เกิน 3 ปี ตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท สำหรับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างาน ระดับปฏิบัติงานที่พนักงานได้รับอยู่ในระดับมาก และพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย โดยเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในการทำงาน และด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ความเครียด

<b>Independent Study Title</b>	Factors in Work Operation Having Connection with Employees' Stress, Case Study: Bangkok Glass Co., Ltd.
<b>Name-Surname</b>	Miss Yanipha Junbumrung
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Pimpa Hirankitti, M.B.A.
<b>Academic Year</b>	2012

## ABSTRACT

This independent study had objectives to study about factors for work operation having connection with employees' stress. Sample group consisted of 210 persons, by using questionnaires as tools for study; the statistics used in this analysis were descriptive statistics; consisting of frequency, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics were Independent Samples, t-test and sample group having two groups, One-way ANOVA and sample groups which had more than two groups or higher and Pearson Correlation used for testing the relations.

The result of research found that most employees of Bangkok Glass Co., Ltd., were women, age 20-30 years, single status. Education was Bachelor's Degree. Period for working was less than three years but not more than three years. They were in the position of general employee; working in warehouse supplying and controlling of materials; monthly income was 15,001-20,000 Baht. Regarding factors for work operation; in the aspects of work description, relationship with colleagues and relationship with work chief; working level that employees obtained was in much level and employees had stress in low level; women had more stress than men.

The result of hypothesis testing found that different in personal factors, consisting of sex, age, education level, job positions, sections that employees worked, caused different level of employees' stress, having difference of statistically significance at level of 0.05 and factors of work operation in job description, working roles and relationship with colleagues had connection with stress of employees, in aspects of mind, body and behavior with statistical significance at level of 0.05.

**Keywords:** work operation, stress

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยผู้ศึกษาได้รับการอนุเคราะห์แนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร.ธงชัย ศรีวรรณ ประชานกรรมการ อาจารย์อุดม สายะพันธ์ กรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพา หิรัญกิตติ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณพนักงานบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ทุกคนที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน เพื่อนที่มหาวิทยาลัยทุกคนที่คอยให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการศึกษาการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ขอขอบคุณพ่อ แม่ และครอบครัวที่คอยให้คำแนะนำ ความรัก ความห่วงใย เป็นกำลังใจอย่างดี สนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้และหากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ถ้ามีข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้

ญาณิภา จันทร์บำรุง



# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	11
2.3 ประวัติความเป็นมาของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด.....	21
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	36
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	97
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	97
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	100
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	103
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	104
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก.....	108
ประวัติผู้เขียน.....	117





## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับชั้น.....	28
3.2 สรุปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา.....	33
3.3 สรุปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน.....	34
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล.....	36
4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน.....	40
4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน.....	41
4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงาน.....	42
4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน.....	43
4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน..	44
4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน....	45
4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงาน ภาพรวม.....	46
4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญ ความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ.....	47
4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญ ความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย.....	48
4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญ ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม.....	49

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญ ความเครียดของพนักงาน ภาพรวม.....	50
4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศที่ต่างกันมีความเครียดของพนักงาน แตกต่างกัน.....	51
4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุที่ต่างกันมีความเครียดของพนักงาน แตกต่างกัน.....	52
4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ภาพรวมความเครียดของพนักงาน จำแนกตามอายุ LSD.....	53
4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ จำแนกตามอายุ LSD.....	54
4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกันมีความเครียด ของพนักงานแตกต่างกัน.....	55
4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความเครียด ของพนักงานแตกต่างกัน.....	56
4.19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย จำแนกตามระดับการศึกษา LSD.....	57
4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา LSD.....	58
4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน.....	59
4.22 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความเครียดของ พนักงานแตกต่างกัน.....	60
4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ภาพรวมความเครียดของพนักงาน จำแนกตาม ตำแหน่งงาน LSD.....	61

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.24	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน LSD..... 62
4.25	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน..... 63
4.26	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ภาพรวมความเครียดของพนักงาน จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ LSD..... 65
4.27	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ LSD..... 70
4.28	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ LSD..... 75
4.29	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ LSD..... 79
4.30	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน..... 83
4.31	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน กับความเครียดของพนักงาน..... 84
4.32	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงานกับความเครียดของพนักงาน..... 86
4.33	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการ ทำงานกับความเครียดของพนักงาน..... 88
4.34	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพ กับหัวหน้างานกับความเครียดของพนักงาน..... 90
4.35	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพ กับเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน..... 92
4.36	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน..... 94

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความเครียดของ ความเครียดของพนักงาน.....	95
5.1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียด ของพนักงาน.....	99
5.2 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความเครียด ของพนักงาน.....	100



\

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2.2 รูปแสดงโมเดลความเครียด .....	17



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่โลกพัฒนาด้านเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์ไปอย่างก้าวไกล ส่งผลให้สภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น การทำงานในองค์กรในปัจจุบัน ล้วนต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วหลายด้าน ทั้งทางสังคม การเมือง เทคโนโลยี การแข่งขัน และสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานที่ต้องทำงานหลากหลาย และมีปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคคลต้องมีการเผชิญกับความเครียด จากผลสำรวจบริษัทในอเมริกาพบว่าร้อยละ 90 ของบุคลากรจะมีความรู้สึกเครียดอย่างน้อยอาทิตย์ละหนึ่งครั้ง และร้อยละ 40 จะมีความรู้สึกเครียดอยู่ตลอดเวลา ซึ่งความเครียดในการทำงานนั้นส่งผลทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานเพิ่มขึ้น ผลผลิต หรือผลของการปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งทั้งหมดส่งผลให้องค์กรมีค่าใช้จ่ายในเรื่องค่ารักษาพยาบาลของบุคลากรในองค์กรเพิ่มขึ้น (Greenberg, 2006 อ้างถึงประทุม ฤกษ์กลาง, หน้า 95) ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานที่สำคัญ ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน บทบาทในงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การจัดการความเครียด ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกเพศ ทุกวัน ทุกอาชีพ แม้จะไม่ใช่สิ่งที่ผิดปกติแต่ก็เป็นสิ่งที่อันตรายเพราะถ้าชีวิตเราต้องวนเวียนอยู่กับความเครียดอันเกิดจากการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมทางลบต่อคนรอบข้างและองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ชีวิตไม่มีความสุข ไม่ใช่แต่เฉพาะตัวเราเท่านั้นรวมทั้งผู้คนที่อยู่รอบข้างก็ไม่มีความสุขไปด้วยแต่ถ้าเราสามารถควบคุมความเครียดอยู่ในระดับที่พอดีความเครียดก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้คนเรามีพลังและมุ่งมั่นในการไปสู่ความสำเร็จของชีวิตได้ ดังนั้นเมื่อเรารู้สึกเครียดมากเกินไปก็ควรที่จะหาวิธีการจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสมเพื่อสร้างพลังและประสิทธิภาพในการทำงาน และการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขดังนั้นความเครียดจึงเป็นสิ่งที่องค์กรและบุคคลต้องใส่ใจดูแลและหาวิธีการหรือหนทางจัดการกับความเครียดเพื่อมิให้ส่งผลกระทบเสียหายต่อตัวบุคคลเองและองค์กร เพื่อช่วยในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการสอบถามบุคลากรที่มีความน่าเชื่อถือใน บริษัท บางกอกกล๊าส ถึงปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น พบว่า หลายปีที่ผ่านมา มีพนักงาน ลาออก รวมทั้งการขอลาหยุด ลาป่วย และมีปัญหา

ระหว่างเพื่อนร่วมงาน จากงานที่ทำในอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นลบ ต่อตนเองและคนรอบข้าง ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับตนเอง และองค์กร ในอนาคตข้างหน้าได้

ดังนั้นผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โดยศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางนำไปปรับปรุงและแก้ไขปัจจัยในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ และรายได้ต่อเดือนกับความเครียดของพนักงาน บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทในการทำงาน ด้านสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความเครียดของพนักงาน บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงานบทบาทในการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตเนื้อหาการวิจัย

งานค้นคว้าอิสระนี้ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการปฏิบัติงาน และความเครียดในการปฏิบัติงาน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 สถานภาพ
  - 1.4 ระดับการศึกษา
  - 1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
  - 1.6 ตำแหน่งงาน
  - 1.7 ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่
  - 1.8 รายได้ต่อเดือน
2. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่
  - 2.1 ลักษณะงาน
  - 2.2 ความก้าวหน้าในงาน
  - 2.3 บทบาทในการทำงาน
  - 2.4 สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน
  - 2.5 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
  - 2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### ตัวแปรตาม

1. ความเครียดของพนักงาน ได้แก่
  - 1.1 ด้านจิตใจ



1.2 ด้านร่างกาย

1.3 ด้านพฤติกรรม

**ระยะเวลาในการวิจัย**

เดือนพฤศจิกายน 2555 – กุมภาพันธ์ 2556

### 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ เฉพาะตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำแหน่ง ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่รายได้ต่อเดือน

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อความต้องการที่จะปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ ปัจจัยในการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดขึ้นได้หลายปัจจัย ดังนี้

2.1 ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะสำคัญของงาน ความน่าสนใจ ความท้าทาย ความถนัดเฉพาะ ซึ่คือความสามารถที่ใช้ในการทำงาน ความยากง่ายและซับซ้อนของงาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ความซ้ำซากของงาน และ โอกาสที่จะปฏิบัติงานได้เองตลอดจนสำเร็จ

2.2 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นและเหมาะสมกับความสามารถ มีโอกาสได้ศึกษาต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเองให้มากยิ่งขึ้น

2.3 บทบาทในการทำงาน หมายถึง บทบาทและหน้าที่ของพนักงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร

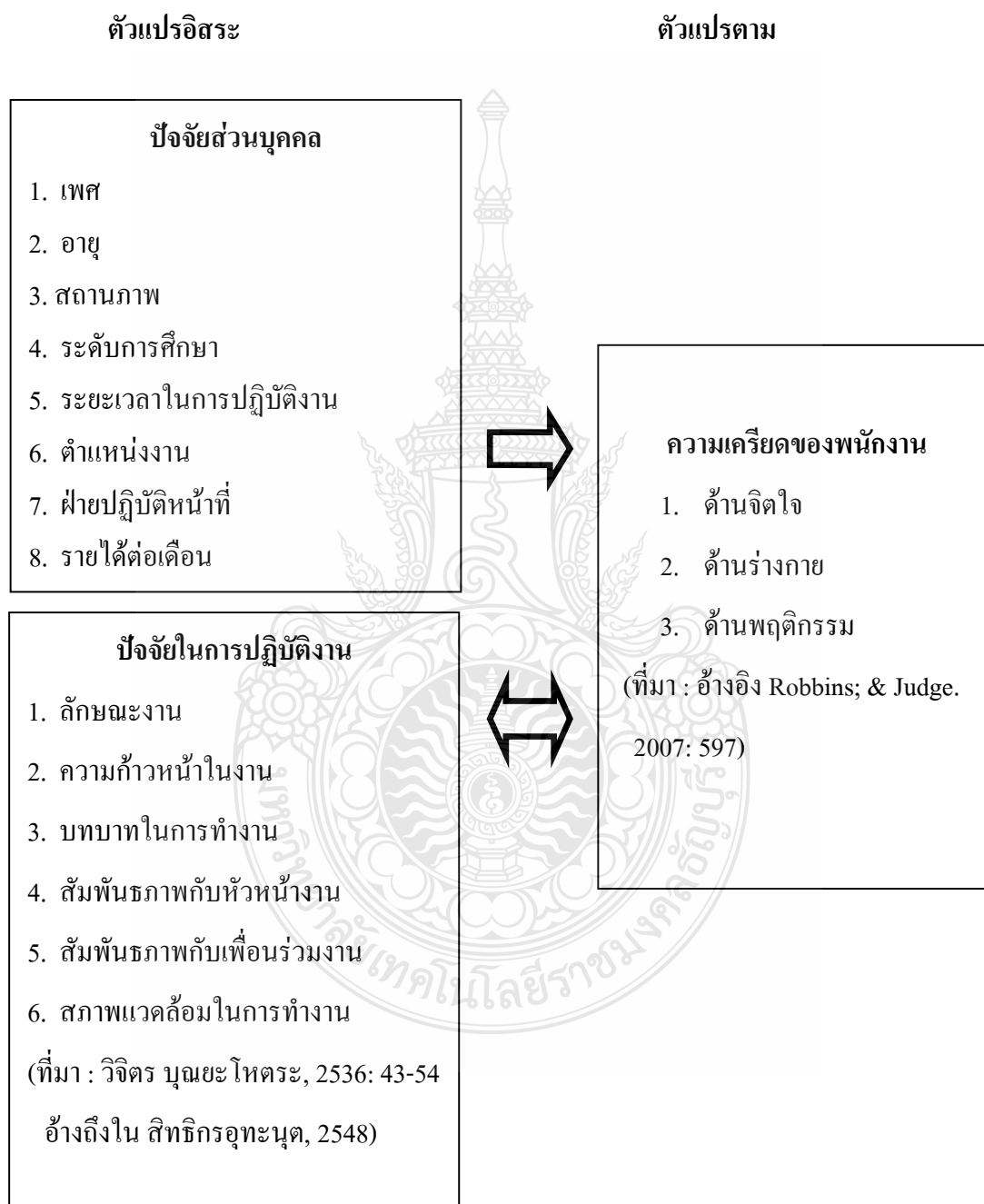
2.4 สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือ และได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานอยู่เสมอ

2.5 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ได้รับคำแนะนำระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ชั่วโมงการทำงาน และอุปกรณ์ในการทำงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด”



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้เพื่อนำข้อมูลไปให้ผู้บริหารชั้นต้นเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดและวางแผนปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับหน่วยงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับผลของความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานหรือไม่ เพื่อหาแนวทางป้องกันที่พนักงานต้องเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงาน



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมเนื้อหา ทฤษฎี และรายงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องโดยศึกษาจาก ตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
3. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

Brown and Moberg (1980 : 170-172 อ้างถึงใน อนุภาพ โกมลนิรมิต, 2551) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปริมาณของงานที่ต้องทำมากเกินไป งานที่ยาก งานที่คลุมเครือ หรืองานที่ต้องใช้ความสามารถหรือสมาธิสูงในการทำงาน
2. บทบาทที่คลุมเครือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาท ความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน จะส่งผลกระทบต่อสภาพทางร่างกายและจิตใจ เช่น ไม่พึงพอใจในงาน ซึมเศร้า
3. บทบาทที่ขัดแย้ง หมายถึง บทบาทหน้าที่ของพนักงานในองค์กรได้ถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ มักจะพบเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่มที่มีความคาดหวังต่างกัน จึงทำให้มีความรู้สึกขัดแย้งในบทบาท มีผลทำให้มีความเครียดสูง
4. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานถ้าสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและการช่วยเหลือเกื้อกูลที่ต่ำ ซึ่งจะเป็ปัจจัยทำให้เกิดความเครียดได้
5. การเปลี่ยนแปลงในการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ เปลี่ยนเงื่อนไขการทำงานใหม่ โดยเฉพาะการถูกเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ปราศจากเหตุผล

Macmillan and Duanc (1982 : 444-446 อ้างถึงใน ถาวร นิลทวี, 2550) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

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

อมรากุล อินโชนานนท์ (2536: 5-6 อ้างถึงใน วราภรณ์ พรรณา, 2545: 19) กล่าวว่าในการทำงานไม่ว่าจะทำงานอะไร ย่อมประสบกับปัญหาสุขภาพจิตด้วยกันทั้งนั้น เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล ปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มี 5 ปัจจัย คือ

1. ลักษณะงาน เช่น ปริมาณงานที่หนักเกินไป ต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างที่ทำให้เกิดความเครียดได้ ปริมาณงานที่น้อยเกินไปทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์ ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำรายได้ลดน้อยลง
2. หน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์กร จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัย ความคิดของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบ จะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยดี มีความราบรื่นความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี

3. โครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน การแข่งขันชิงดีชิงเด่นตลอด มีกฎระเบียบที่เข้มงวดมากเกินไปสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล เดินทางไปทำงานหรือติดต่องานลำบาก

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เช่น ไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดกำลังใจในการทำงาน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534: 26 อ้างถึงใน นวลจันทร์ ภูวสิทธินันท์, 2551: 9) ได้สรุปสาเหตุปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. บทบาทองค์กรหรือหน่วยงานเช่นมีการรับผิดชอบสูงหรือไม่มีส่วนร่วมการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน เงื่อนไขการทำงานใหม่และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บทบาทของคนในองค์กร บทบาทที่สับสน บทบาทที่ขัดแย้ง

2. ลักษณะงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความน่าสนใจของงาน ความยากง่ายของงาน งานใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือทำงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด อาจก่อให้เกิดความเครียดและโรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเครียด

3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่เกินความสามารถของตนเอง อาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

4. ปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น ปัญหาการติดต่อสื่อสาร การประสานงานระหว่างองค์กร

5. สิ่งแวดล้อมด้านสังคม เช่น ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและเพื่อนร่วมงาน ขาดอิสระในการทำงาน พนักงานไม่เพียงพอ

6. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น ความร้อน ความเย็น และสิ่งอื่นๆที่ส่งผลต่อร่างกายของบุคคล

จตุพร ขันควรว (2540: 12 อ้างถึงใน อนุภาพ โกมลนิรมิต, 2551) กล่าวถึง ปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น งานที่ทำไม่มีความก้าวหน้า ไม่มีความมั่นคง การพิจารณาความดีความชอบไม่มียุติธรรม โอกาสที่จะเข้ารับการฝึกอบรมมีน้อย ไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร

2. นโยบายการบริหารงาน เช่น นโยบายและการบริหารงานไม่มีความเหมาะสม ไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน ขาดการประสานงานที่ดี ไม่มีความยุติธรรม ฝ่ายบริหารไม่อำนวยความสะดวกให้พนักงาน

Smith (1993 : 187-189 อ้างถึงใน นวลจันทร์ ภูสิทธิพันธ์, 2551 : 10) ได้แบ่งปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็น 3 ปัจจัย ได้แก่

1. ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก หรือปริมาณงานที่ยากเกินไป รวมถึงงานที่น้อยเกินไป
2. ความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ บทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ (role ambiguity) เกิดจากการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบไม่ชัดเจน หรือเกิดจากความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) เกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งในหน้าที่การงานกับคนอื่น
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่างไม่เหมาะสม เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือหนาวเกินไป ชั่วโมงทำงาน เวลาพัก อุปกรณ์ทำงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป เงื่อนไขในการทำงาน นโยบายการบริหาร บทบาทความรับผิดชอบในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ความก้าวหน้าในอาชีพ และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดการตัดสินใจลาออกจากงานได้

จากแนวคิดข้างต้นที่กล่าวมา ได้สรุปตัวแปรอิสระ โดยใช้แนวคิดของเบราน์และโมเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980: 170-172 อ้างถึงใน อนุภาพ โกมลนิรมิต, 2551) ดังนี้

1. ลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ปริมาณของงานที่ต้องทำมากเกินไป งานที่ยากหรืองานที่ต้องใช้ความสามารถหรือสมาธิสูงในการทำงาน
2. บทบาทในการทำงาน คือ บทบาทที่คลุมเครือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงานและขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน และ บทบาทที่ขัดแย้ง หมายถึง บทบาทหน้าที่ของพนักงานในองค์กร ได้ถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ
3. สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือ และได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานอยู่เสมอ
4. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน ได้รับคำแนะนำระหว่างเพื่อนร่วมงาน

แนวคิดของ แมคมิลแลน และดูแอน (Macmillan and Duanc)

1. ความก้าวหน้าในงาน การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่เกินขีดความสามารถของตนเอง หรือไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ก็เป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

แนวคิดของ สมิท (Smith)

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่างไม่เหมาะสม เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือหนาวเกินไป ชั่วโมงทำงาน เวลาพัก อุปกรณ์ทำงาน เป็นต้น

ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจิตร บุญยะโทตระ (2536: 43-54 อ้างถึงใน สิทธิกร อุทะนุก, 2548) ที่กล่าวถึง ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน บทบาทในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เพื่อเป็นตัวแปรในการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานและผลของความเครียด

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

**ความหมายของความเครียด**

ความเครียด ตามความหมาย พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป ลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากกดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง

กรมสุขภาพจิต (2540 : 1) กล่าวว่า เป็นเรื่องของจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งไม่เป็นที่น่าพอใจ เป็นเรื่องที่ตนเองคิดว่าเป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินความสามารถที่จะแก้ไขปัญหานั้นได้ ทำให้เกิดความหนักใจ และจะทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นได้ด้วย

Taloy (1986 : 146 อ้างถึงใน เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล, 2553) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเครียดในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกัน คือ ความเครียดคือกระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ ว่าเกิดอันตราย ภาวะคุกคาม หรือทำทนาย โดยตนเองอาจมีการประเมินศักยภาพในการตอบสนองต่อสถานการณ์เหล่านั้น การตอบสนองอาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม

Baron and Greenberg (1990 : 226) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ระหว่างร่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลได้รับผลกระทบจากเป้าหมายที่บุคคลไม่สามารถจะทำได้ตามความต้องการ



Lazarus and Folkman (1984: 19) กล่าวว่าความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดจากการกระทำระหว่างกันที่จำเพาะเจาะจงระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม บุคคลจะมองว่าสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดความเครียด จะเกินความสามารถของตนเองในการจัดการ และจะเป็นอันตรายต่อตัวเขามากน้อยเพียงใด

Robert (1978) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึงพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจ มีความโกรธ บุคคลไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ หรือมีความลำบากใจในการพิจารณาตัดสินใจ

เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล (2553: 19) ได้อธิบายว่าความเครียด คือ สภาวะที่ร่างกายและจิตใจที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกบุคคล ก่อให้เกิดปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ มีผลทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล สภาวะทางด้านร่างกาย เช่น การเจ็บป่วย มีอาการผิดปกติทางด้านร่างกาย สภาวะทางด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึก อารมณ์ต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล ความโกรธ เป็นต้น ดังนั้น ความเครียดจึงเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศทุกวัย

จากคำจำกัดความและความหมายของความเครียด สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่บุคคลประเมินสถานการณ์ว่าจะเกิด การคุกคาม การทำร้าย โดยที่ตนเองจะมีความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์เหล่านั้นได้เท่านั้น จนอาจทำให้เกิดความผิดปกติทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เช่น มีอาการปวดศีรษะข้างเดียว เกิดอุบัติเหตุ ความวิตกกังวล เป็นต้น

#### ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

Cooper and Williams (1988 : 33 อ้างถึงใน ถาวร นิลทวี, 2550) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตต้องมีการทำงานเป็นประจำทุกวัน และสิ่งบ่งชี้ที่แสดงออกมากว่าเกิดความเครียดในการทำงาน นั้นมีดังต่อไปนี้ คือ อัตราการเจ็บป่วย เกิดอุบัติเหตุ การขาดงานของพนักงาน และเบื่อน่ายในการทำงานจนถึงขั้นการลาออก ซึ่งการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จะเป็นความเครียดที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานและยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่มากเพิ่มขึ้นด้วย

Kalleberg (1997 : 124) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ทำให้เกิดความสับสน กระวนกระวาย เบื่อหน่ายและท้อแท้ใจ เป็นต้น

รัตติพร (2544 : 17) ได้อธิบายว่า ความเครียดในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีมาจากปัจจัยในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคลในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมาก จะส่งผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการปฏิบัติงาน โดยจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลงน้อยลง

Smith (1993: 13-14 อ้างอิงใน มติมา อักษรสิทธิ์, 2551 ) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดในงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานต่างๆ มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านอาการทางกาย ที่เกี่ยวข้องกับความเครียด เช่น การเต้นของหัวใจเร็วผิดปกติ อาการปวดศีรษะ อาการปวดหลัง เป็นต้น ด้านความวิตกกังวล เช่น ชอบคิดมากในเรื่องที่ไม่สำคัญ เป็นต้น ด้านอารมณ์ที่ไม่ดี เช่น การมีอาการท้อแท้หรือซึมเศร้า มีอารมณ์โกรธและหงุดหงิดง่าย มีความหวาดกลัว ฟุ้งซ่าน เป็นต้น ด้านสมรรถนะในการทำงาน เช่น ขาดสมาธิ การทำงานผิดพลาด ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น ด้านปัญหาตัวบุคคล เช่น การถูกดูถูกและไม่เป็นมิตรกับผู้อื่น มีความรู้สึกทนนไม่ได้ต่อ การก้าวร้าวของผู้อื่น เป็นต้น ด้านพฤติกรรมความเสี่ยง เช่น สูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์ การใช้นานอนหลับ เป็นต้น

จากคำจำกัดความและความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ความรู้สึกของบุคคลเมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ จากงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป มีผลทำให้เกิดความรู้สึกภาวะคุกคาม ความกดดัน จะส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ โดยจะมีผลเสียทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

#### สาเหตุความเครียด

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ต่างๆ ดังนี้

ศิริวรรณ และคณะ (2541: 290-291 อ้างอิงใน มติมา อักษรสิทธิ์, 2551 : 30-31) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ มีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์กรและการทำงานของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยการเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี

2. ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) มีปัจจัยมากมายในองค์กรที่จะเป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานผิดพลาดหลายครั้ง การทำงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และปริมาณงานมากที่เกินไป เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กรอันก่อให้เกิดความเครียด สามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 ความต้องการจากงาน (Task Demand) เป็นปัจจัยที่มีเกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน เช่น ระดับความอิสระในการทำงาน ลักษณะงาน เงื่อนไขการทำงาน การเนิ่นงานที่ประสิทธิผลมากเกินไป และสภาพร่างกาย เป็นต้น

2.2 ความต้องการจากบทบาท (Role Demand) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้เกิดความเครียดความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้ทำงาน รู้สึกขัดแย้งในบทบาท หรือสถานการณ์ซึ่งบุคคลใดไม่รู้จะได้รับความคาดหวังให้ปฏิบัติอย่างไร จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

2.3 ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demand) การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือ การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับเพื่อนร่วมงานหรือแผนกต่าง ๆ ได้

Miller and Keane (1983) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ร่างกายหรือเกิดจากภาวะภายในร่างกายก็ได้

#### 1. ความเครียดภายในร่างกาย (Internal Stress) ซึ่งเกิดได้จาก

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายหรือทางชีวภาพ หรือเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ซึ่งถ้าไม่เพียงพอต่อร่างกายจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบาย เช่น ปวดศีรษะ หงุดหงิด เกิดเป็นความเครียดได้

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ (Development Stress) เป็นความเครียดที่เกิดในช่วงการพัฒนาการในแต่ละวัย เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากเหตุจูงใจทางสังคม เช่น ต้องการชื่อเสียง การได้รับการยกย่องนับถือ ความต้องการมีเพื่อน เป็นต้น ซึ่งถ้าความต้องการเหล่านี้ไม่เป็นไปตามคาดหวังที่บุคคลต้องการจะก่อให้เกิดความเครียด

#### 2. ความเครียดจากภายนอก (External Stress) หรือ ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เกิดได้จาก

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านกายภาพและสถานการณ์ ที่เกิดให้เกิดอันตรายหรือความเจ็บป่วยแก่ร่างกายจะทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความร้อน ฝุ่นละออง ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ ภาวะสงคราม เป็นต้น

2.2 ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรม ประเพณี ถ้าบุคคลไม่สามารถปฏิบัติตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ก็จะก่อให้เกิดความเครียด

### ระดับความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล แม้จะเกิดจากสิ่งเร้าที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันก็ จะมีความรุนแรงของความเครียดไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับการยอมรับและการปรับตัวของแต่ละบุคคล

Frain and Valiga (1979: 64-68 อ้างอิงใน จิรพงศ์ ธนโกศล, 2547: 37-38) ได้แบ่งระดับ ความเครียดไว้ 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (day to day stress) ความเครียด ในระดับนี้จะไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลจะมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติและการปรับตัวใช้ พลังงานเพียงเล็กน้อย ได้แก่ การเดินทางไปทำงานในสภาพการจราจรติดขัด การปรับต่อสถานการณ์ เศรษฐกิจ การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ในระดับนี้ บุคคลจะมีการปรับตัว ตอบสนองได้ดี

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (mind stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม ได้แก่ การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือการพบกับเหตุการณ์ที่สำคัญในสังคม ร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจแสดงออกมาในลักษณะ ความกลัว ความวิตกกังวล เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) ความเครียดในระดับนี้จะรุนแรง กว่าระดับที่ 1 และ 2 เช่น ความเครียดจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานปริมาณมาก การเจ็บป่วย รุนแรง สถานะเหล่านี้บุคคลจะรู้สึกว่าคุณคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลว จะ ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ จะมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความตึงเครียด ความเครียดระดับนี้จะไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (severe stress) ความเครียดในระดับนี้ บุคคล เกิดความล้มเหลวในการปรับตัว เกิดจากสถานการณ์ที่ถูกคุกคามอย่างต่อเนื่องทำให้บุคคลเกิด ความเครียดสูง เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง การตัดสินใจที่ผิดพลาด ไม่มีสมาธิในการทำงาน เป็นต้น

Janis (1952 อ้างอิงใน อัมพร โอตระกูล, 2540: 30-31) แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) คือมีความเครียดเกิดขึ้นน้อยมากและหมดไปใน ระยะเวลาอันสั้นเพียงวินาทีหรือภายในชั่วโมงเท่านั้น มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัด ไปทำงานไม่ทัน เป็นต้น

2. ความเครียดระดับกลาง (moderate stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าโดยมีระยะเวลา เป็นชั่วโมงหรือหลาย ๆ ชั่วโมงจนกระทั่งนานเป็นวันก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียด จากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (severe stress) ความเครียดระดับนี้จะยาวนานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนหรือเป็นปีได้ เช่น การตายจาก การเจ็บป่วยที่รุนแรง เป็นต้น

### ทฤษฎีโมเดลความเครียด

ความเครียดประกอบด้วย 2 ประเภท ได้แก่

1. ความเครียดแบบท้าทาย (Challenge Stressors) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติ หรือกระทำอยู่ เช่น ความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสามารถที่ตนมี ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อไม่ให้ตนเองโดนไล่ออกจากงาน

2. ความเครียดที่เกิดจากอุปสรรคในการปฏิบัติงาน (Hindrance Stressors) เป็นความเครียดที่ทำให้บุคคลขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้ไม่ทุ่มเทในงาน เช่น โครงสร้างการทำงานขององค์กร ขอบเขตการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณความต้องการที่เกิดขึ้น และทรัพยากร ที่ส่งผลให้เกิดความเครียด

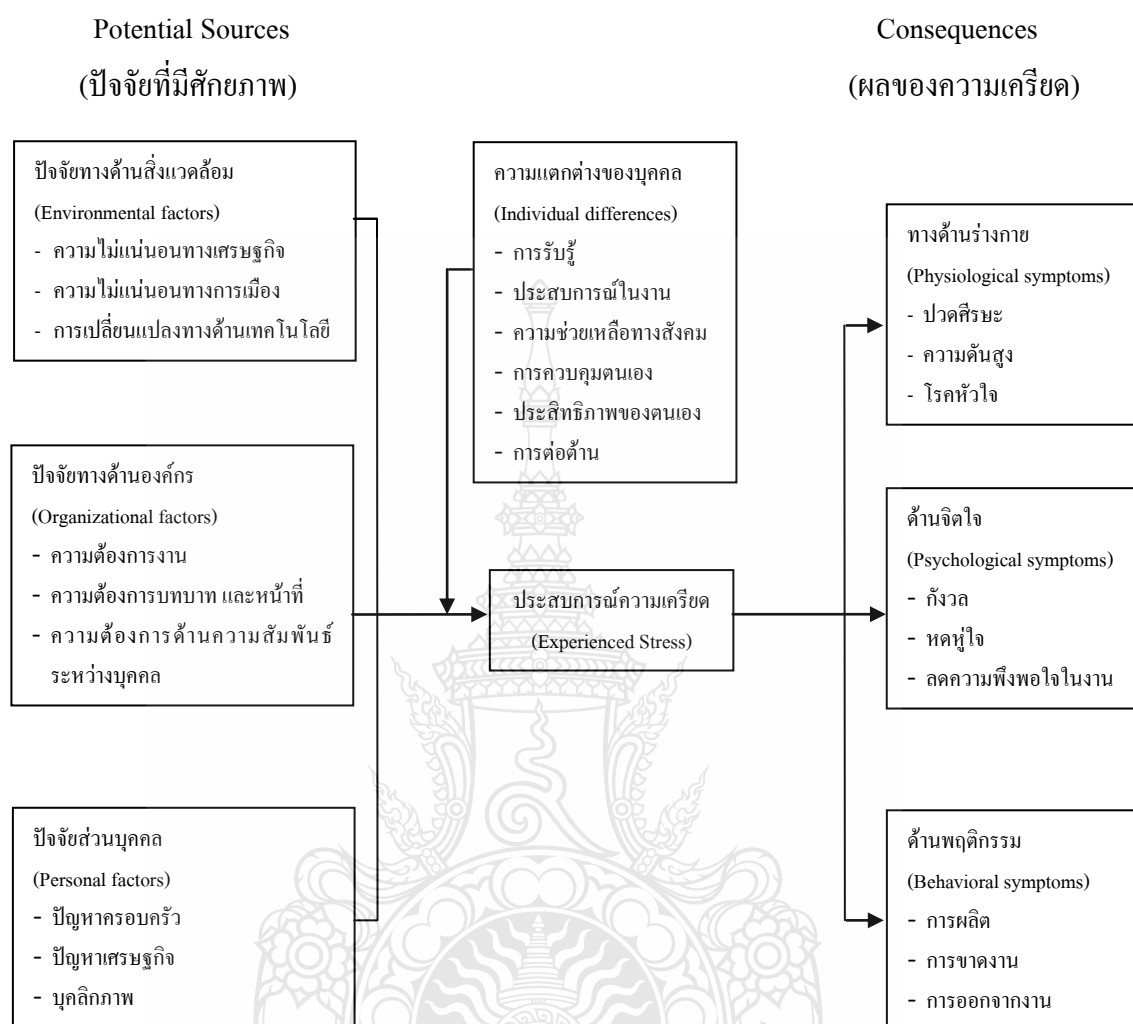
1. ความต้องการ (Demands) เป็นสถานการณ์ที่มีความต้องการแล้ว ไม่มีทรัพยากรที่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

2. ทรัพยากร (Resources) เป็นสถานการณ์ที่มีทรัพยากร แต่ไม่สามารถควบคุมปริมาณความต้องการให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ได้

ดังนั้น แนวทางการแก้ไขปัญหาของความสัมพันธ์ คือ การเพิ่ม หรือผลักดันทรัพยากรให้มีความเพียงพอ และมีความสอดคล้องต่อความต้องการได้

จากความเครียด และการศึกษาเบื้องต้นแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด และผลที่ตามมา ดังนี้

## A Model of Stress



ภาพที่ 2.1 รูปแสดงโมเดลความเครียด (A Model of Stress)

ที่มา : (อ้างอิงจาก Robbins; & Judge. 2007 : 597)

### รายละเอียดโมเดลความเครียด มีดังนี้

#### 1. ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential Sources) ความเครียดมีสาเหตุจากปัจจัยดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในองค์กร การเปลี่ยนแปลงในธุรกิจจะทำให้เกิดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ เมื่อเศรษฐกิจอยู่ในขั้นที่ตกต่ำ จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ วิตกกังวลกับความมั่นคงในงาน ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political Uncertainties) จะทำให้เกิดความตึงเครียดของคนที่อาศัยอยู่ภายในประเทศนั้น ๆ รวมถึงปัจจัยการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological Change) ถือ

เป็น อีกปัจจัยหนึ่ง เพราะงานวัตรกรรมสามารถทำให้ความสามารถและประสิทธิภาพของพนักงานเกิดความล้าหลังได้ในเวลาอันรวดเร็ว คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และนวัตกรรมจากเทคโนโลยีที่มีรูปแบบที่เหมือน ๆ กัน จะทำให้ผู้ใช้งานจำนวนมากเกิดความเครียด

1.2 ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational factors) ปริมาณงานที่มีมากเกินไป เพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ความร่วมมือ รวมถึงหัวหน้างานที่มีความเข้มงวดพนักงานมีสถานะกดดันเมื่อมีการรับรู้ที่ต้องพยายามทำให้ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดและเสร็จตามเวลาที่กำหนดและกดดันในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้คือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

ความต้องการด้านงาน (Task Demand) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของพนักงาน การออกแบบงานของพนักงาน ความหลากหลายของงาน สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีเสียงดังรบกวน แสงสว่างไม่เพียงพอ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

ความต้องการด้านบทบาท (Role Demand) บทบาทที่พนักงานต้องปฏิบัติในองค์กร การที่พนักงานคนเดียวต้องมีหลายบทบาท อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทนั้นได้ จะทำให้ยากต่อการตัดสินใจ หรือ ปฏิบัติงาน การที่พนักงานมีหลายบทบาทจะทำให้ไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดได้ ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความเครียดกับพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demand) การขาดการสนับสนุนจากสังคม (Social support) จากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในองค์กรระหว่างเพื่อนร่วมงาน เหล่านี้เป็นสถานะกดดันทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) การที่พนักงานทำงานในเวลาปกติประมาณ 40-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่อาจมีที่บุคคลอื่นที่ทำมากกว่านั้น ทำให้มีชั่วโมงการทำงานที่มากกว่าปกติจนทำให้ไม่มีเวลาส่วนตัว

**2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences)** บุคคลแต่ละบุคคลจะมีความต่างกัน บางคนจะมีการจัดการได้ดีกับความเครียดแต่บางคนจะเกิดความเครียดได้ง่าย ความแตกต่างอันนี้จึงเรียกว่า ความสามารถในการอดทนต่อความเครียด จะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้มีความอดทนต่อความเครียดได้ดีดังนี้

2.1 การรับรู้ (Perception) ความสัมพันธ์ระหว่างสถานะศักยภาพความเครียดกับปฏิกิริยาของแต่ละบุคคลที่มีต่อความเครียด เช่น พนักงานคนหนึ่งกลัวจะโดนเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ เนื่องจากบริษัทต้องการลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานเพิ่ม แต่บุคคลอื่นอาจรับรู้ว่าคุณค่าที่เพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ จะทำให้เขามีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

2.2 ประสบการณ์ในงาน (Job experience) บุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานที่สูง จะสามารถเข้าใจลักษณะการแก้ปัญหาของงานได้ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลนั้นไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.3 ความช่วยเหลือทางสังคม (Social support) การช่วยเหลือจากเพื่อน หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน การที่บุคคลเหล่านี้มีสัมพันธภาพที่ดีกับเรา จะทำให้เราสามารถลดความเครียดลงได้

2.4 การควบคุมตนเอง (Locus of control) การรู้จักการยับยั้ง ควบคุมอารมณ์ของตนเอง เมื่อรับรู้ว่าคุณเองเกิด “อารมณ์เชิงลบ” หรือ “อาการเครียดทางอารมณ์” ถ้าหากเรารู้สาเหตุและที่มาของการเกิดอารมณ์ต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองแล้ว จะทำให้สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อต้องเผชิญภาวะความเครียดได้เป็นอย่างดี การควบคุมตนเองจึงถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ

2.5 ประสิทธิภาพของตนเอง (Self - efficacy) บุคคลๆหนึ่งจะมีความเชื่อในขีดความสามารถของตนเองในการทำงานว่าตนเองสามารถทำงานได้มากน้อยเพียงใด แต่ถ้าตนเองไม่สามารถรับรู้ถึงขีดความสามารถของตนเอง จะทำให้ตนเองขาดความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เวลาทำงานจะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

2.6 การต่อต้าน (Hostility) บุคลิกของแต่ละบุคคล จะมีระดับการต่อต้านและรู้สึกขัดแย้ง บุคคลแบบนี้มักจะไม่ได้ได้รับความไว้วางใจจากคนอื่น การต่อต้านและขัดแย้งจะทำให้เกิดความเครียดต่อบุคคลนั้น

**3. ผลของความเครียด (Consequences of stress)** บุคคลที่มีความเครียดสูงอาจทำให้พบเจอปัญหา ดังนี้

3.1 อาการด้านร่างกาย (Physiological symptoms) อาการที่เกี่ยวข้องกับความเครียด มักจะมีผลต่อร่างกาย ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง หายใจแรงและการเต้นของหัวใจถี่ขึ้น อาจทำให้เป็นโรคหัวใจ

3.2 อาการด้านจิตใจ (Psychological symptoms) เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้ไม่พอใจ ความเครียดอาจทำให้เกิดอาการด้านจิตใจอื่น ๆ ได้อีก เช่น ความเบื่อหน่าย วิตกกังวล ขุนเฉียว จนไม่อยากจะทำอะไร

3.3 อาการด้านพฤติกรรม (Behavioral symptoms) ความเครียดจะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล ดังนี้ มีการเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน มาสาย ขาดงานและการลาออก หรือจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมส่วนตัว อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงนิสัยมีการสูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น การนอนไม่หลับ พุดจาเร็ว



ซึ่งปัจจัยในการปฏิบัติงานที่กล่าวมา ทำให้เกิดความเครียด ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรตาม จากโมเดลความเครียด ใช้ทฤษฎีตามโมเดล ด้านผลของความเครียดสร้างเป็นตัวแปรตาม ได้แก่ ด้าน จิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม เพื่อเป็นคำถามประเมินความเครียดของพนักงาน บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด

### ผลกระทบของความเครียด

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548 : 46-47) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอาการที่ค่อย ๆ เกิดขึ้นอย่างไม่รู้ตัว แต่กลับมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินชีวิตและการทำงานอย่างมาก เนื่องจากทำให้เกิดแทรกซ้อนของอาการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรม ตามมาในภายหลัง

1. อาการทางร่างกาย อาการทางร่างกายบางอย่างอาจทำอันตรายได้ถึงชีวิต เช่น ความดันโลหิตสูงและโรคหัวใจ อาการนอนไม่หลับ รู้สึกเหนื่อยล้าตลอดเวลา ปวดศีรษะ ผื่นคัน อาหารไม่ย่อย ลำไส้ใหญ่บวม ไม่เจริญอาหาร รับประทานอาหารมากเกิดไป อาหารไม่ย่อย เป็นต้น อาการเหล่านี้เกิดขึ้นได้ทั้งที่ใดที่หนึ่งของร่างกายเมื่อเกิดเหตุการณ์เครียด

2. อาการทางอารมณ์ อาการทางอารมณ์ประกอบด้วยอาการฉุนเฉียวง่าย กลัดกลุ้ม ซึมเศร้า ขาดความต้องการทางเพศ และไม่มีสมาธิในการทำงาน การเข้าถึงการตอบสนองทางอารมณ์ที่ไม่ปกติและเชื่อมโยงกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเป็นเหตุผลสำคัญถึงความเครียดในตนเองและผู้อื่น อาการเครียดที่พบเห็นทั่วไป ได้แก่ เป็นคนที่อารมณ์รุนแรงเกินกว่าเหตุ หรือมีอาการก้าวร้าวในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง ขาดสมาธิ หลงลืมง่าย และตัดสินใจไม่ได้ เศร้า รู้สึกผิด เหนื่อยชา ขาดความเชื่อมั่นต่อตนเองรู้สึกไร้ความสามารถ ซึ่งมักจะควบคู่กับการไม่เห็นคุณค่าในตัวเอง

3. อาการทางพฤติกรรม เพื่อผ่อนคลายจากความเครียดชั่วขณะ บางคนจะปล่อยอารมณ์ด้วยการรับประทานอาหาร ดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ หรือใช้ยาฆ่าแมลงมากเกินไป ความเครียดเปลี่ยนคนที่สูบบุหรี่แค่บางครั้งคราว ให้กลายเป็นสูบมวนต่อมวน และคนที่ดื่มแอลกอฮอล์เฉพาะเวลาที่ต้องเข้าสังคมเป็นติดแอลกอฮอล์โดยที่ตนเองอาจไม่ทราบว่าหมกมุ่นเกินไปแล้ว

นอกจากนี้ จำลอง ดิษขวณิช และพริ้มเพรา ดิษขวณิช (2545 : 32-34) อาการที่เกิดจากความเครียดโดยทั่วไป มีดังนี้

1. อาการทางร่างกาย อาการที่พบบ่อย คือ อ่อนเพลีย ไม่มีแรง ปวดศีรษะ ปวดหลัง กล้ามเนื้อตึงเครียด สำหรับระบบหัวใจและหลอดเลือด คือ หัวใจเต้นแรงหรือเร็ว ใจสั่น เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ระบบการหายใจ คือ หายใจเร็วขึ้น แน่นหน้าอก บางคนหายใจแรง เร็ว ทำให้เกิดอาการหน้ามืด วิงเวียนศีรษะ ระบบทางเดินอาหาร คือ ปวดท้อง แน่นท้อง ท้องปั่นป่วน เป็นต้น

2. อาการทางอารมณ์ อาการทางอารมณ์ที่พบบ่อยคือ ความวิตกกังวล ความกลัว ความหงุดหงิด และอาการซึมเศร้า ไม่กล้าตัดสินใจ มีความรู้สึกว่าคุณควบคุมตนเองไม่ได้ หลง ๆ ลืม ๆ จำอะไรไม่ค่อยได้ งุนงง สับสน มองคนในแง่ร้าย เป็นต้น

3. อาการทางพฤติกรรม ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนได้ เช่น การหลีกเลี่ยง การแยกตัวออกจากเพื่อน ครอบครัว เริ่มสูบบุหรี่จัด การใช้เหล้า ยา และสารเสพติด ละเลยความรับผิดชอบ ขาดงาน ขาดความอดทน เป็นต้น

### 2.3 ประวัติความเป็นมาของ บริษัท บางกอกก๊าส จำกัด

ผู้ผลิต บรรจุภัณฑ์แก้วที่ทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย เป็นบริษัทร่วมลงทุนระหว่าง

- บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด
- บริษัท Saint-Gobain Oberland Glas AG
- กลุ่มอุตสาหกรรมผู้ใช้บรรจุภัณฑ์แก้ว
- ผู้ถือหุ้นรายย่อยอื่น ๆ

บริษัท บางกอกก๊าส จำกัด ได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อปี พ.ศ. 2517 ด้วยทุนจดทะเบียน 140 ล้านบาท โดยได้รับบัตรส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ดำเนินการก่อสร้างโรงงานทันทีที่ จังหวัดปทุมธานี แล้วเสร็จและดำเนินการผลิตเมื่อต้นปี พ.ศ. 2523 ด้วยเตาหลอม 1 เตา กำลังการผลิต 135 ตันต่อวัน หรือประมาณ 1 ล้านขวดต่อวัน บริษัทฯ ได้เจริญเติบโตและขยายกำลังการผลิตมาโดยตลอด

จนปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 1,300 ล้านบาท มีโรงงาน 5 แห่งที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (5 เตา) และที่อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง (3 เตา) จังหวัดขอนแก่น (2 เตา) จังหวัดปราจีนบุรี (1 เตา) และกำลังก่อสร้างโรงงานแห่งที่ 5 ที่จังหวัดอยุธยา (1 เตา) ซึ่งคาดว่าจะเปิดดำเนินการได้ภายในปี 2552

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีกำลังการผลิตจาก โรงงานทั้ง 5 แห่งที่แล้วเสร็จ รวมกันถึง ประมาณ 3,465 ตันต่อวัน หรือประมาณ 17,000,000 ขวดต่อวัน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ใช้บรรจุภัณฑ์แก้ว ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ทำการคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้ว ให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพมากขึ้นมาโดยตลอด จนเป็นที่ยอมรับของลูกค้าผู้ใช้บรรจุภัณฑ์

แก้ว จนก้าวมาเป็นผู้นำในการผลิต บรรจุภัณฑ์แก้วในประเทศไทย และในภูมิภาคเอเชีย โดยยึดหลัก  
ว่า เราห่วงใยและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเป็นธรรม

### วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นผู้นำ... ในธุรกิจบรรจุภัณฑ์

### พันธกิจ (Mission)

1. มุ่งเน้นผลิตบรรจุภัณฑ์ที่มีคุณภาพ บริการที่ดี ทันความต้องการของลูกค้าอย่าง  
สม่ำเสมอ
2. สร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม
3. พัฒนาและสร้างบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ และเติบโตไปพร้อมกับองค์กร
4. สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง
5. ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

### ปรัชญาองค์กร

1. หลอมเป็นหนึ่ง
2. คำมั่นถึงลูกค้า
3. พัฒนาศาสนา
4. รับผิดชอบต่อสังคม ใส่ใจสิ่งแวดล้อม

### วัฒนธรรมองค์กร

1. สามัคคี (Harmonious)
2. มีวินัย (Discipline)
3. ใส่ใจ (Attention)
4. ใฝ่เรียนรู้ (Continuous Learning)

### สมรรถนะหลัก

1. ความกระตือรือร้น (Energetic)
2. ความเป็นผู้นำ (Leadership)
3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
4. การมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)
5. ความรับผิดชอบต่อในงาน (Accountability)
6. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge)

### นโยบายคุณภาพ

มุ่งมั่นผลิตสินค้า ให้ได้คุณภาพ เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

### นโยบายสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ร่วมป้องกันมลพิษ และปรับปรุงสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

### นโยบายด้านบุคลากร

บริษัทฯ กำหนดนโยบายด้านบุคลากร โดยเน้นหนักในด้านการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถ ของทรัพยากรบุคคลในทุก ๆ ด้าน และสามารถนำไปปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถสูงสุดของแต่ละ บุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีและข้อมูลที่ทันสมัยในการนำมาพัฒนาระบบ และเพื่อให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรารักษ์ พรรณนา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในระดับปานกลาง พนักงานผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชที่มีอายุ สถานะทางเศรษฐกิจ และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยในการทำงานมี 8 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ภาระงาน และการเมืองในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน นโยบาย ระบบการให้สวัสดิการ ความชอบ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

นวลจันทร์ ภูวสิทธิ์นันท์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า 1. ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตสมุทรปราการ พบว่า ระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ปกติ (ร้อยละ 46.32) 2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสินในเขตสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r=0.30$  และค่า  $p=0.00$ ) โดยมี 4 ด้านที่สัมพันธ์ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อม และ

ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

มติมา อักษรสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเมืองในองค์กรกับความเครียดในงานของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท บางกอกสหประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีพฤติกรรมการเมืองในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
2. พนักงานมีความเครียดในงานอยู่ในระดับต่ำ
3. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันด้านเพศ มีความเครียดในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความเครียดในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. การเมืองในองค์กรด้านการเมืองตามกฎหมาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ถาวร นิลทวี (2550) ศึกษาสาเหตุและแนวทางการลดความเครียดของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายช่างในบริษัท ไทยโทเรซินเทคส์ จำกัด กรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานปฏิบัติการฝ่ายช่างในบริษัท ไทยโทเรซินเทคส์ จำกัด กรุงเทพฯ มีความเครียดอยู่ในระดับที่น้อย พนักงานมีสาเหตุความเครียดมาจาก 2 สาเหตุ คือ 1. สาเหตุภายนอก 2. สาเหตุภายใน อธิบายได้ดังนี้

สาเหตุภายนอก คือ สาเหตุความเครียดที่มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ 1. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องเสียงรบกวนในสถานที่ทำงาน 2. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องระบบการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม 3. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น 4. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม 5. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องบรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความอบอุ่น 6. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องความเสี่ยงต่ออันตรายของงาน พบว่าความเครียดที่มาจากความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำ งานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สาเหตุภายใน คือ สาเหตุความเครียดที่มาจากร่างกายและจิตใจของพนักงาน พบว่า สาเหตุความเครียดที่มาจากร่างกายของพนักงาน ได้แก่ 1. อาการกล้ามเนื้อตึงเกร็งตามไหล่ คอ และหลัง 2. อาการปวดเมื่อยที่คอ หลังหรือปวดบั้นเอว 3. อาการปวดศีรษะบ่อย 4. เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย หดรีวแรง พบว่า สาเหตุความเครียดที่มาจากจิตใจของพนักงาน ได้แก่ 1. คิดว่าตัวเองด้อยกว่าผู้อื่น หรือถูกผู้อื่นดูหมิ่นเหยียดหยาม 2. วิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ตลอดเวลา

3. อยู่ในภาวะที่ ถูกกดดันหรือเก็บกด 4. เป็นทุกข์ท้อแท้ สิ้นหวังหรือหดหู่ใจเศร้าซึม 5. โกรธง่าย หงุดหงิดง่าย ฉุนเฉียวง่ายหรืออารมณ์เสื่อง่าย

ปราณี สุวรรณทิพย์ (2545) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียดกับความเครียด ของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปกติ 2. พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และสภาวะสุขภาพแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน 3. อายุ และอายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด 4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน 5. การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว สามีหรือภรรยา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน 6. รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน

ณภาพร โกมลนิรมิต (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความเครียดในภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติพล ปานเจริญ (2547) ศึกษาความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยปริมาณงานมีมากเกินไปทำให้ข้าราชการสำนักงานที่ดินมีความเครียดอยู่ในระดับสูง รองลงมาในเรื่องหน่วยงานมีนโยบายประหยัดทรัพยากร แต่ต้องการให้ได้ผลงาน และเรื่องมีผู้มาใช้บริการจากสำนักงานที่ดิน มีจำนวนมาก ในเรื่องมีการเปรียบเทียบตัวเลขรายได้จากการทำงานระหว่างผู้ร่วมงานทำให้ข้าราชการมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและเมื่อเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง จำแนกตามพบว่าอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและสถานที่ที่ปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน แต่ฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุภวรรณ กรเพชร (2550) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์กรณีศึกษา บริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ผลวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ความ

รับผิดชอบในปัจจุบัน รายได้ ภาระหนี้สิน และสถานภาพทางเศรษฐกิจ โดยรวมที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยเพียงตัวเดียวเท่านั้น คือ ภาระรับผิดชอบในครอบครัวที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลในการทำงานแตกต่างกัน

2. ระดับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวมพบว่า มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าพนักงานมีความเครียดในด้านร่างกายและพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความรู้สึกละและความคิด อยู่ในระดับต่ำ

3. สภาพปัจจัยแวดล้อม พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน เป็นเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับต่ำและควรต้องปรับปรุง นอกจากนั้น ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความคลุมเครือจากบทบาท ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านภาระการเดินทางมาปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างองค์กรที่เป็นทางการ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านความต้องการจากงาน ล้วนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านความต้องการจากงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโครงสร้างองค์กรที่เป็นทางการ ด้านความคลุมเครือจากบทบาท ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านภาระการเดินทางมาปฏิบัติงาน

สิทธา เศรษฐสิทธิ์ปริดา (2553) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงพยาบาลบีแคร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ กรุงเทพฯ

ผลการวิจัยพบว่า ผลของระดับความเครียดของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความเครียดในระดับต่ำ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 20-30 ปี เป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงานอยู่ฝ่ายการพยาบาล อายุงานระหว่าง 1-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 20,000 -30,000 บาท ส่วนสมมติฐานนั้นทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพตำแหน่งงาน รายได้ นั้นมีความเครียดในทำที่ทำงานนั้นแตกต่างกัน ด้านความเครียดจากสิ่งแวดล้อม ด้านความเครียดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความเครียดจากการบอกหรือสั่งตัวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทางด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดนั้น มีความเครียดในทำที่ทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โดยรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยมีดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด เป็นพนักงานตั้งแต่ระดับพนักงานทั่วไปถึงระดับผู้จัดการฝ่าย

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด เป็นพนักงานตั้งแต่ระดับพนักงานทั่วไปถึงระดับผู้จัดการฝ่าย โดยมีพนักงานในบริษัท จำนวน 363 คน ใช้การคำนวณจากสูตรทราบประชากรของ Taro Yamane (พิมพา ธีรฤทธิคดี, 2552 : 139) โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5% (0.05)

แทนค่า

363

$$n = \frac{363}{1 + 363(0.05)^2}$$

$$= 190$$

ดังนั้นได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันความสูญเสีย 10% ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 210 คน



### การสุ่มตัวอย่าง

#### ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน (Two Stages Random Sampling)

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งฝ่ายที่ปฏิบัติงานของบริษัท บางกอกก๊าส จำกัด ออกเป็น 12 ฝ่าย ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับชั้น

ฝ่ายงานที่ปฏิบัติ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. ฝ่ายบัญชีและการเงิน	48	28
2. ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา	22	13
3. ฝ่ายกิจกรรมบริการ	20	11
4. ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและพนักงานสัมพันธ์	16	9
5. ฝ่ายบริหารงานบุคคล	12	7
6. ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ	78	45
7. ฝ่ายการตลาด	30	17
8. ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า	29	17
9. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	20	12
10. ฝ่ายวิศวกรรม	37	22
11. ฝ่ายผลิต	33	19
12. ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตาหลอม	18	10
รวม	363	210

ขั้นที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างเอง เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมกับลักษณะงาน ตามความมุ่งหมาย ตัวอย่างที่ได้จะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยทำการศึกษาจากเอกสาร ตำราเรียน แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Closed - Ended Questions) ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลระดับกลุ่ม (Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงอันดับ (Ordinal scale)
3. สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลระดับกลุ่ม (Nominal scale)
4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงอันดับ (Ordinal scale)
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงอันดับ (Ordinal scale)
6. ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงอันดับ (Ordinal scale)
7. ฝ่ายปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลระดับกลุ่ม (Nominal scale)
8. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเรียงอันดับ (Ordinal scale)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงาน กำหนดระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยแบ่งเป็นคำถาม 6 ด้าน รวม 29 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Closed - Ended Questions) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ Importance Scales

- |                               |             |                  |
|-------------------------------|-------------|------------------|
| 1. ลักษณะงาน                  | จำนวน 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 1-5   |
| 2. ความก้าวหน้าในงาน          | จำนวน 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 6-10  |
| 3. บทบาทในการทำงาน            | จำนวน 4 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 11-14 |
| 4. สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน    | จำนวน 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 15-19 |
| 5. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน | จำนวน 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 20-24 |
| 6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน      | จำนวน 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 25-29 |

โดยผู้ตอบสามารถเลือกตามความเป็นจริงที่ปรากฏ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- |   |         |            |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มาก        |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | น้อย       |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

**การแปลผล (Interpretation)** การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ใน ระดับการวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล โดยอาศัยสูตรการคำนวณความกว้างของ อันตรภาคชั้น ดังนี้ (พิมพา หิรัญกิตติ, 2552 : 98)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน บริษัท บางกอกกอล์ฟ จำกัด กำหนดระดับความเครียด ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรมของพนักงาน เป็นแบบมาตรวัด ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยแบ่งเป็นคำถาม 3 ด้าน รวม 18 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Closed - Ended Questions) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ การวัดความสำคัญ (Importance Scales)

- |                 |             |                  |
|-----------------|-------------|------------------|
| 1. ด้านจิตใจ    | จำนวน 6 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 1-6   |
| 2. ด้านร่างกาย  | จำนวน 6 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 7-12  |
| 3. ด้านพฤติกรรม | จำนวน 6 ข้อ | ตั้งแต่ข้อ 13-18 |

โดยผู้ตอบสามารถเลือกตามความเป็นจริงที่ปรากฏ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล โดยอาศัยสูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (พิมพ์พิชญกิตติ, 2552 : 98)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับความเครียดมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับความเครียดมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับความเครียดปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับความเครียดน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับความเครียดน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง
2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบเก็บข้อมูล (Try-out) จากพนักงานภายในบริษัท ที่มีความคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้เท่ากับ 0.856 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 34 - 35)

ถ้าค่า  $\alpha$  ข้อใดมีค่าต่ำกว่า 0.7 แสดงว่าข้อนั้นมีความเที่ยงน้อย ควรนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้ง หรืออาจเพิ่มคำถามใหม่เข้าไป และถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1 มาก จะถือว่ามีค่าความเที่ยงมาก

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานตั้งแต่ระดับพนักงานทั่วไปถึงระดับผู้จัดการฝ่าย ของบริษัท บางกอกกอล์ฟ จำกัด จำนวน 210 คน (กลุ่มตัวอย่าง)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บข้อมูล จากการค้นคว้า ศึกษางานวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เอกสารบทความทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ เพื่อศึกษาถึงแนวคิด ผลการวิจัยที่เป็น ประเด็นสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมี รายละเอียดดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความใช้ได้ของข้อมูล
2. การลงรหัส (Coding) และนำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
3. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

#### 3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ และรายได้ต่อเดือน โดยนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่พนักงานได้ปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ความเครียดของพนักงาน นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ทดสอบ สมมติฐาน 2 ข้อ เพื่อแสดงถึงความแตกต่าง ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้ Independent Sample t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม แล้วจึงทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธีการ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.3 ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความเครียดที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตารางที่ 3.2** ตารางสรุปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ตัวแปร	มาตราวัด	สถิติเชิงพรรณนา
<b>ตัวแปรอิสระ</b>		
เพศ	Nominal scale	ความถี่ ร้อยละ
อายุ	Ordinal scale	ความถี่ ร้อยละ
สถานภาพ	Nominal scale	ความถี่ ร้อยละ
ระดับการศึกษา	Ordinal scale	ความถี่ ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	Ordinal scale	ความถี่ ร้อยละ
ตำแหน่งงาน	Ordinal scale	ความถี่ ร้อยละ
ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่	Nominal scale	ความถี่ ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	Ordinal scale	ความถี่ ร้อยละ
ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	Interval Scales	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>ตัวแปรตาม</b>		
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	Interval Scale	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 3.3 ตารางสรุปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

ตัวแปร	มาตราวัด	สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
ตัวแปรอิสระ		
เพศ	Nominal scale	t-test
อายุ	Ordinal scale	ANOVA
สถานภาพ	Nominal scale	ANOVA
ระดับการศึกษา	Ordinal scale	ANOVA
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	Ordinal scale	ANOVA
ตำแหน่งงาน	Ordinal scale	ANOVA
ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่	Nominal scale	ANOVA
รายได้ต่อเดือน	Ordinal scale	ANOVA
ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	Interval Scales	Pearson Correlation
ตัวแปรตาม		
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	Interval Scale	Pearson Correlation

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (Sample)
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
r แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน วิธีการทดสอบรายคู่ (Least Significant Difference)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
Df	แทน ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
$H_0$	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
$H_1$	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



#### 4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้เสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	99	47.10
หญิง	111	52.90
รวม	210	100.00
2. อายุ		
20-30 ปี	82	39.00
31-40 ปี	77	36.70
41-50 ปี	35	16.70
51 ปีขึ้นไป	16	7.60
รวม	210	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	119	56.70
สมรส	77	36.70
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	14	6.60
รวม	210	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	21	10.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	12	5.70
ปวส. หรือ อนุปริญญา	27	12.90
ปริญญาตรี	133	63.30
สูงกว่าปริญญาตรี	17	8.10
รวม	210	100.00
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่าแต่ไม่เกิน 3 ปี	54	25.70
3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี	48	22.90
6 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	34	16.20
10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี	24	11.40
15 ปีขึ้นไป	50	23.80
รวม	210	100.00
6. ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการฝ่าย / รองผู้จัดการฝ่าย	15	7.10
หัวหน้าแผนก / รองหัวหน้าแผนก	29	13.80
หัวหน้างานชั้นต้น (Supervisor)	33	15.80
พนักงานทั่วไป	133	63.30
รวม	210	100.00

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่		
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	28	13.30
ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา	13	6.20
ฝ่ายกิจกรรมบริการ	11	5.20
ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและพนักงานสัมพันธ์	9	4.30
ฝ่ายบริหารงานบุคคล	7	3.30
ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ	45	21.40
ฝ่ายการตลาด	17	8.10
ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า	17	8.10
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	5.70
ฝ่ายวิศวกรรม	22	10.50
ฝ่ายผลิต	19	9.00
ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตา	10	4.80
รวม	210	100.00
8. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท	35	16.70
15,001 - 20,000 บาท	80	38.10
20,001 - 25,000 บาท	38	18.10
25,001 - 30,000 บาท	21	10.00
30,001 บาทขึ้นไป	36	17.10
รวม	210	100.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 เป็นเพศชาย มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70
2. ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 และ อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70
3. สถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 สมรส มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 และ หย่าร้าง/หม้าย /แยกกันอยู่ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60
4. ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 ระดับปวส. หรืออนุปริญญา มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าแต่ไม่เกิน 3 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และ 3 ปีแต่ไม่เกิน 6 ปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90
6. ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับ พนักงานทั่วไป มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานชั้นต้น (Supervisor) มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และ ตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนก/รองหัวหน้าแผนก มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80
7. ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ในฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และฝ่ายวิศวกรรม มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50
8. รายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 20,001-25,000 บาท มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 และ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ผลการวิเคราะห์แสดงตารางดังนี้

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้าน ลักษณะงาน	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ					$\bar{X}$	S.D	ระดับ ปฏิบัติ งานที่ ได้รับ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. งานที่ทำมีความยุ่งยากและ ซับซ้อนมากเกินไป	15 (7.10)	72 (34.30)	109 (51.90)	12 (5.70)	2 (1.0)	3.41	0.747	มาก	(5)
2. งานที่ทำมีปริมาณมาก เกินไป	32 (15.20)	75 (35.70)	98 (46.70)	5 (2.40)	0 (0)	3.64	0.765	มาก	(1)
3. งานที่ต้องใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ	21 (10.00)	85 (40.50)	85 (40.50)	12 (5.70)	7 (3.30)	3.48	0.876	มาก	(4)
4. หัวหน้ามอบหมายงานที่ ทำ มีความท้าทายตลอด	22 (10.50)	88 (41.90)	95 (45.20)	5 (2.40)	0 (0)	3.60	0.706	มาก	(3)
5. งานที่ทำมีความเร่งด่วนทำ ให้งานประจำมีความล่าช้า	41 (19.50)	73 (34.80)	73 (34.80)	23 (11.00)	0 (0)	3.63	0.920	มาก	(2)
ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้าน ลักษณะงาน ภาพรวม						3.55	0.594	มาก	

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน โดยภาพรวม พบว่า ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.55 (S.D = 0.594) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก งานที่ทำมีปริมาณมากเกินไป มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D = 0.765) รองลงมา คือ งานที่ทำมีความเร่งด่วนทำให้งานประจำมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D = 0.920) และ หัวหน้ามอบหมายงานที่ทำมีความท้าทายตลอด มีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D = 0.706) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้าน ความก้าวหน้าในงาน	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปฏิบัติ งานที่ ได้รับ	อัน ดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)				
1. มีโอกาสการปรับเปลี่ยน ตำแหน่งให้สูงขึ้น	2 (1.00)	35 (16.70)	89 (42.40)	72 (34.30)	12 (5.70)	2.73	0.840	ปาน กลาง	(5)
2. มีการสอนงานและให้ ข้อมูลงานที่เหมาะสม	8 (3.80)	66 (31.40)	123 (58.60)	11 (5.20)	2 (1.00)	3.32	0.676	ปาน กลาง	(3)
3. ได้รับการสนับสนุนพัฒนา ความรู้ เช่น การอบรม การศึกษาต่อ เป็นต้น	26 (12.40)	84 (40.00)	65 (31.00)	30 (14.30)	5 (2.40)	3.46	0.963	มาก	(2)
4. มีโอกาสพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งให้เหมาะสมกับ ความสามารถ	7 (3.30)	40 (19.00)	76 (36.20)	76 (36.20)	11 (5.20)	2.79	0.924	ปาน กลาง	(4)
5. งานที่ทำอยู่ปัจจุบัน ส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้ เพิ่มเติม	23 (11.00)	99 (47.10)	64 (30.50)	23 (11.00)	1 (0.50)	3.57	0.845	มาก	(1)
ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้าน ความก้าวหน้าในงาน ภาพรวม						3.17	0.653	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวม ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.17 (S.D = 0.653) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก งานที่ทำอยู่ปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มเติม มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 (S.D = 0.845) รองลงมา คือ ได้รับการสนับสนุนพัฒนาความรู้ เช่น การอบรม การศึกษาต่อ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.46 (S.D = 0.963) และ มีการสอนงานและให้ข้อมูลงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.32 (S.D = 0.676) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้าน บทบาทในการทำงาน	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปฏิบัติ งานที่ ได้รับ	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. งานที่ได้รับมอบหมายมี ข้อมูลไม่เพียงพอ ทำให้การ ทำงานยากขึ้น	19 (9.00)	69 (32.90)	95 (45.20)	25 (11.90)	2 (1.00)	3.37	0.844	ปาน กลาง	(2)
2. งานที่ได้รับไม่อยู่ในความ รับผิดชอบ ทำให้มีภาระงาน เพิ่มขึ้น	12 (5.70)	47 (22.40)	113 (53.80)	34 (16.20)	4 (1.90)	3.14	0.821	ปาน กลาง	(4)
3. ท่านได้รับงานหลายๆอย่าง ในเวลาเดียวกันอยู่เสมอ	13 (6.20)	72 (34.30)	103 (49.00)	20 (9.50)	2 (1.00)	3.35	0.776	ปาน กลาง	(3)
4. หัวหน้าของท่านมีความ คาดหวังสูงจากการ ปฏิบัติงานของท่าน	11 (5.20)	75 (35.70)	108 (51.40)	14 (6.70)	2 (1.00)	3.38	0.729	ปาน กลาง	(1)
ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้าน บทบาทในการทำงาน ภาพรวม						3.31	0.573	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงาน โดยภาพรวม ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.31 (S.D = 0.573) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก หัวหน้าของท่านมีความคาดหวังสูงจากการปฏิบัติงานของท่าน มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.38 (S.D = 0.729) รองลงมา คือ งานที่ได้รับมอบหมายมีข้อมูลไม่เพียงพอ ทำให้การทำงานยากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.37 (S.D = 0.844) และ ท่านได้รับงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.35 (S.D = 0.776) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			ปฏิบัติงานที่ได้รับ	อันดับ
1. หัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านอย่างเต็มที่	13 (6.20)	74 (35.20)	108 (51.4)	13 (6.20)	2 (1.0)	3.40	0.739	ปานกลาง	(4)
2. หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับท่าน	25 (11.90)	71 (33.80)	101 (48.10)	13 (6.20)	0 (0)	3.51	0.783	มาก	(2)
3. หัวหน้างานให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	28 (13.30)	90 (42.90)	79 (37.60)	13 (6.20)	0 (0)	3.63	0.791	มาก	(1)
4. หัวหน้างานให้ความสำคัญกับลูกน้องด้วยความเสมอภาค	19 (9.00)	55 (26.20)	98 (46.70)	31 (14.80)	7 (3.30)	3.23	0.925	ปานกลาง	(5)
5. หัวหน้างานของท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่าน	21 (10.00)	77 (36.70)	104 (49.50)	5 (2.40)	3 (1.40)	3.51	0.765	มาก	(2)
ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างานภาพรวม						3.46	0.664	มาก	

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน โดยภาพรวม ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 (S.D = 0.664) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก หัวหน้างานให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D = 0.791) รองลงมา คือ หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับท่าน และหัวหน้างานของท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.51 (S.D = 0.783 และ 0.765) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้าน สัมพันธภาพกับเพื่อน ร่วมงาน	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			ปฏิบัติ งานที่ ได้รับ	อัน ดัด
1. ท่านสามารถทำงาน ร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็น อย่างดี	48 (22.90)	126 (60.00)	36 (17.10)	0 (0)	0 (0)	4.06	0.631	มาก	(1)
2. เมื่อท่านเกิดปัญหาในการ ทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	22 (10.50)	98 (46.70)	85 (40.50)	4 (1.90)	1 (0.50)	3.65	0.711	มาก	(2)
3. ท่านเป็นที่ยอมรับของ เพื่อนร่วมงาน	14 (6.70)	95 (45.20)	98 (46.70)	3 (1.4)	0 (0)	3.57	0.639	มาก	(3)
4. ท่านมีส่วนร่วมในการ ทำงานแบบกลุ่ม	15 (7.10)	76 (36.20)	82 (39.00)	35 (16.70)	2 (1.00)	3.32	0.868	ปาน กลาง	(5)
5. เพื่อนร่วมงานรับฟังความ คิดเห็นของท่าน	15 (7.10)	86 (41.00)	102 (48.60)	5 (2.40)	2 (1.00)	3.51	0.707	มาก	(4)
ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้าน สัมพันธภาพกับเพื่อน ร่วมงาน ภาพรวม						3.62	0.518	มาก	

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวม ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D. = 0.518) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 (S.D. = 0.631) รองลงมา คือ เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D. = 0.711) และ ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.57 (S.D. = 0.639)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติที่ได้รับ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
1. แสงสว่างบริเวณที่ทำงานมีความเหมาะสม	34 (16.20)	117 (55.70)	56 (26.70)	3 (1.40)	0 (0)	3.87	0.685	มาก	(1)
2. การจัดสถานที่ทำงานสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	24 (11.40)	100 (47.60)	76 (36.20)	7 (3.30)	3 (1.40)	3.64	0.783	มาก	(2)
3. มีเสียงรบกวนจากภายนอก	27 (12.90)	28 (13.30)	45 (21.40)	72 (34.30)	38 (18.10)	2.69	1.274	ปานกลาง	(5)
4. มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อความต้องการ	13 (6.20)	85 (40.50)	98 (46.70)	9 (4.30)	5 (2.40)	3.44	0.775	มาก	(4)
5. ความมีระเบียบและสะอาดบริเวณที่ทำงาน	20 (9.50)	107 (51.00)	73 (34.80)	6 (2.90)	4 (1.90)	3.63	0.772	มาก	(3)
ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานภาพรวม						3.45	0.442	มาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวม ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 (S.D = 0.442) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก แสงสว่างบริเวณที่ทำงานมีความเหมาะสม มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D = 0.685) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ทำงานสะดวกต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D = 0.783) และ ความมีระเบียบและสะอาดบริเวณที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D = 0.772) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงาน ภาพรวมในรูปแบบของตารางดังนี้

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ	อันดับ
ด้านลักษณะงาน	3.55	0.594	มาก	(2)
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.17	0.653	ปานกลาง	(6)
ด้านบทบาทในการทำงาน	3.31	0.573	ปานกลาง	(5)
ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	3.46	0.664	มาก	(3)
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.62	0.518	มาก	(1)
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.45	0.442	มาก	(4)
รวม	<b>3.43</b>	<b>0.350</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 (S.D = 0.350) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D = 0.518) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 (S.D = 0.594) และ ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 (S.D = 0.664) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน

จากการศึกษาความเครียดที่ของพนักงาน แบ่งเป็น ผลการวิเคราะห์แสดงตารางดังนี้

**ตารางที่ 4.9** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ  
ความสำคัญ ความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ

ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. รู้สึกฟุ้งซ่าน จุนเจิว โกรธง่าย	11 (5.2)	41 (19.50)	79 (37.60)	63 (30.00)	16 (7.60)	2.85	0.995	ปาน กลาง	(2)
2. รู้สึกซึมเศร้า	1 (0.50)	4 (1.90)	41 (19.50)	98 (46.70)	66 (31.40)	1.93	0.791	น้อย	(6)
3. ขาดสมาธิในการทำงาน	2 (1.00)	16 (7.60)	81 (38.60)	87 (41.40)	24 (11.40)	2.45	0.830	ปาน กลาง	(3)
4. ขาดความเชื่อมั่นต่อตนเอง	0 (0)	10 (4.80)	46 (21.90)	100 (47.60)	54 (25.70)	2.06	0.816	น้อย	(5)
5. มีความเบื่อหน่าย	16 (7.60)	48 (22.90)	70 (33.30)	61 (29.00)	15 (7.10)	2.95	1.054	ปาน กลาง	(1)
6. มีความวิตกกังวลใจ ที่ถดถอย	4 (1.90)	33 (15.70)	57 (27.10)	75 (35.70)	41 (19.50)	2.45	1.035	น้อย	(3)
ผลของความเครียดด้านจิตใจ ภาพรวม						2.45	0.579	น้อย	

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญที่เกี่ยวกับความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ โดยภาพรวมระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.45 (S.D = 0.579) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ มีความเบื่อหน่าย มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 (S.D = 1.054) รองลงมา คือ รู้สึกฟุ้งซ่าน จุนเจิว โกรธง่าย ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 (S.D = 0.995) และ ขาดสมาธิในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.45 (S.D = 0.830) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ  
ความสำคัญ ความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย

ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)				
1. มีอาการปวดศีรษะข้าง เดียว	22 (10.50)	39 (18.60)	27 (12.90)	43 (20.50)	79 (37.60)	2.44	1.417	น้อย	(1)
2. ทำให้เป็นโรคหัวใจ	0 (0)	3 (1.40)	15 (7.10)	63 (30.00)	129 (61.40)	1.49	0.693	น้อย ที่สุด	(6)
3. ความดันโลหิตสูง	5 (2.40)	22 (10.50)	30 (14.30)	56 (26.70)	97 (46.20)	1.96	1.114	น้อย	(4)
4. ปวดท้อง คล้ายเป็นโรค กระเพาะ	7 (3.30)	34 (16.20)	45 (21.40)	45 (21.40)	79 (37.60)	2.26	1.215	น้อย	(2)
5. มีอาการนอนไม่หลับเสมอ	4 (1.90)	17 (8.10)	43 (20.50)	59 (28.10)	87 (41.40)	2.01	1.058	น้อย	(3)
6. มีอาการเบื่ออาหาร	3 (1.40)	8 (3.80)	37 (17.60)	66 (31.40)	96 (45.70)	1.84	0.944	น้อย	(5)
ผลของความเครียดด้าน ร่างกาย ภาพรวม						2.00	0.642	น้อย	

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญที่เกี่ยวกับความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย โดยภาพรวมระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.00 (S.D = 0.642) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ มีอาการปวดศีรษะข้างเดียว มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 (S.D = 1.417) รองลงมาคือ ปวดท้องคล้ายเป็นโรคกระเพาะ ระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.26 (S.D = 1.215) และ มีอาการนอนไม่หลับเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.01 (S.D = 1.058) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ระดับ ความสำคัญ ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม

ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. มีพฤติกรรมกร รับประทานอาหารมากกว่า ปกติ	2 (1.00)	9 (4.30)	61 (29.00)	58 (27.60)	80 (38.10)	2.02	0.965	น้อย	(3)
2. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ ไม่คุ้นเคย	11 (5.20)	54 (25.70)	65 (31.00)	31 (14.80)	49 (23.30)	2.75	1.221	ปาน กลาง	(2)
3. ไม่อยากพบปะผู้คน หรือ เข้าสังคมร่วมกับผู้อื่น	1 (0.50)	10 (4.80)	23 (11.00)	78 (37.10)	98 (46.70)	1.75	0.867	น้อย ที่สุด	(5)
4. มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อน ร่วมงาน	0 (0)	2 (1.00)	53 (25.20)	85 (40.50)	70 (33.30)	1.94	0.789	น้อย	(4)
5. มีการใช้จ่ายเงินมากเกินไป ควร	10 (4.80)	58 (27.60)	62 (29.50)	38 (18.10)	42 (20.00)	2.79	1.187	ปาน กลาง	(1)
6. การขาดงานบ่อยๆ	0 (0)	3 (1.40)	23 (11.00)	52 (24.80)	132 (62.90)	1.51	0.746	น้อย ที่สุด	(6)
ผลของความเครียดด้าน พฤติกรรม ภาพรวม						2.13	0.534	น้อย	

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญที่เกี่ยวกับความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.13 (S.D = 0.534) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ มีการใช้จ่ายเงินมากเกินไป มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 (S.D = 1.187) รองลงมา คือ ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ไม่คุ้นเคย ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 (S.D = 1.221) และ มีพฤติกรรมรับประทานอาหารมากกว่าปกติ มีค่าเฉลี่ย 2.02 (S.D = 0.965)

**ตารางที่ 4.12** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ  
ความสำคัญ ความเครียดของพนักงาน ภาพรวมในรูปแบบของตารางดังนี้

ความเครียดของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	2.45	0.579	น้อย	(1)
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	2.00	0.642	น้อย	(3)
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	2.13	0.534	น้อย	(2)
รวม	2.19	0.419	น้อย	

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงาน โดยภาพรวมระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.19 (S.D = 0.419) เมื่อพิจารณาพบว่า อันดับแรก คือ ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 (S.D = 0.579) รองลงมา คือ ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.13 (S.D = 0.534) และความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 (S.D = 0.642) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติ Independent Samples t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงาน  
แตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ชาย	2.39	0.553	-1.389	208	0.166
	หญิง	2.50	0.600			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ชาย	1.90	0.599	-2.117	208	<b>0.035*</b>
	หญิง	2.09	0.669			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ชาย	2.10	0.535	-.793	208	0.429
	หญิง	2.15	0.535			
ภาพรวม	ชาย	2.13	0.373	-2.085	206	<b>0.038*</b>
	หญิง	2.25	0.451			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าความเครียดของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย

เมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันมีผลของความเครียดไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันมีผลของความเครียดแตกต่างกัน



**ตารางที่ 4.14** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.400	3	1.133	3.492	<b>0.017*</b>
	ภายในกลุ่ม	66.857	206	0.325		
	รวม	70.257	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	1.916	3	0.639	1.560	0.200
	ภายในกลุ่ม	84.334	206	0.409		
	รวม	86.250	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.410	3	0.470	1.659	0.177
	ภายในกลุ่ม	58.370	206	0.283		
	รวม	59.780	209			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.546	3	0.515	3.012	<b>0.031*</b>
	ภายในกลุ่ม	35.249	206	0.171		
	รวม	36.796	209			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ภาพรวมความเครียดของพนักงาน จำแนกตามอายุ  
LSD

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.24	2.23	2.03	2.06
20-30 ปี	2.24	-	0.01 (0.895)	0.21 <b>(0.012*)</b>	0.18 (0.104)
31-40 ปี	2.23	-	-	0.20 <b>(0.017*)</b>	0.17 (0.123)
41-50 ปี	2.03	-	-	-	-0.03 (0.827)
51 ปีขึ้นไป	2.06	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ภาพรวมความเครียดของพนักงาน  
จำแนกตามอายุ อธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21
2. พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีค่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ จำแนกตามอายุ  
LSD

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.49	2.55	2.23	2.23
20-30 ปี	2.49	-	-0.07 (0.465)	0.26 <b>(0.026*)</b>	0.26 (0.101)
31-40 ปี	2.55	-	-	0.32 <b>(0.006*)</b>	0.32 <b>(0.040*)</b>
41-50 ปี	2.23	-	-	-	-0.00 (0.997)
51 ปีขึ้นไป	2.23	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ  
จำแนกตามอายุ อธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26
2. พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32
3. พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : สถานภาพที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.17** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงาน แตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.736	2	0.868	2.622	0.075
	ภายในกลุ่ม	68.521	207	0.331		
	รวม	70.257	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	0.214	2	0.107	0.257	0.775
	ภายในกลุ่ม	86.036	207	0.416		
	รวม	86.250	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.455	2	0.228	0.795	0.453
	ภายในกลุ่ม	59.325	207	0.287		
	รวม	59.780	209			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.194	2	0.097	0.550	0.578
	ภายในกลุ่ม	36.601	207	0.177		
	รวม	36.796	209			

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.578 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.270	4	0.317	0.943	0.440
	ภายในกลุ่ม	68.987	205	0.337		
	รวม	70.257	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	4.142	4	1.036	2.585	<b>0.038*</b>
	ภายในกลุ่ม	82.108	205	0.401		
	รวม	86.250	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.235	4	0.809	2.932	<b>0.022*</b>
	ภายในกลุ่ม	56.546	205	0.276		
	รวม	59.780	209			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.137	4	0.284	1.634	0.167
	ภายในกลุ่ม	35.658	205	0.174		
	รวม	36.796	209			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในด้านภาพรวม ความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.167 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 และความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

**ตารางที่ 4.19** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า หรือ เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	1.76	1.58	2.04	2.04	2.19
ต่ำกว่า หรือ เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนต้น	1.76	-	0.18 (0.436)	-0.28 (0.137)	-0.28 (0.060)	-0.42 (0.041*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	1.58	-	-	-0.45 (0.040*)	-0.46 (0.017*)	-0.60 (0.012*)
ปวส. หรือ อนุปริญญา	2.04	-	-	-	-0.01 (0.967)	-0.15 (0.447)
ปริญญาตรี	2.04	-	-	-	-	-0.14 (0.379)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.19	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย จำแนกตามระดับการศึกษามีได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า หรือ เทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส. หรือ อนุปริญญา โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

**ตารางที่ 4.20** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
		ต่ำกว่า หรือ เทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.14	2.08	2.24	2.16	1.72
ต่ำกว่า หรือ เทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	2.14	-	0.06 (0.754)	-0.10 (0.523)	-0.01 (0.911)	0.42 (0.016*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	2.08	-	-	-0.16 (0.389)	-0.07 (0.644)	0.36 (0.072)
ปวส. หรือ อนุปริญญา	2.24	-	-	-	0.08 (0.449)	0.52 (0.002*)
ปริญญาตรี	2.16	-	-	-	-	0.43 (0.002*)
สูงกว่าปริญญาตรี	1.72	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม จำแนกตามระดับการศึกษารายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.21** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.494	4	0.624	1.886	0.114
	ภายในกลุ่ม	67.763	205	0.331		
	รวม	70.257	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	2.595	4	0.649	1.590	0.178
	ภายในกลุ่ม	83.655	205	0.408		
	รวม	86.250	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.167	4	0.292	1.020	0.398
	ภายในกลุ่ม	58.614	205	0.286		
	รวม	59.780	209			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.172	4	0.293	1.687	0.154
	ภายในกลุ่ม	35.623	205	0.174		
	รวม	36.796	209			



จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.154 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.848	3	0.616	1.855	0.138
	ภายในกลุ่ม	68.409	206	0.332		
	รวม	70.257	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	1.188	3	0.396	0.959	0.413
	ภายในกลุ่ม	85.062	206	0.413		
	รวม	86.250	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.546	3	1.182	4.329	<b>0.006*</b>
	ภายในกลุ่ม	56.235	206	0.273		
	รวม	59.780	209			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.373	3	0.458	2.661	<b>0.049*</b>
	ภายในกลุ่ม	35.423	206	0.172		
	รวม	36.796	209			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

**ตารางที่ 4.23** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ภาพรวมความเครียดของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน  
LSD

ตำแหน่งงาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	ค่าเฉลี่ย	กลุ่ม J			
		ผู้จัดการฝ่าย / รองผู้จัดการฝ่าย	หัวหน้าแผนก / รองหัวหน้าแผนก	หัวหน้างาน / หัวหน้างานชั้นต้น (Supervisor)	พนักงานทั่วไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.09	2.04	2.14	2.25
ผู้จัดการฝ่าย / รองผู้จัดการฝ่าย	2.09	-	0.05 (0.734)	-0.05 (0.683)	-0.16 (0.148)
หัวหน้าแผนก / รองหัวหน้าแผนก	2.04	-	-	-0.10 (0.355)	-0.21 (0.015*)
หัวหน้างานชั้นต้น (Supervisor)	2.14	-	-	-	-0.11 (0.169)
พนักงานทั่วไป	2.25	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ภาพรวมความเครียดของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงานอธิบายได้ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของพนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าแผนก/รองหัวหน้าแผนก มีภาพรวมความเครียดของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	ผู้จัดการฝ่าย / รองผู้จัดการฝ่าย	หัวหน้าแผนก / รองหัวหน้าแผนก	หัวหน้างานชั้นต้น (Supervisor)	พนักงานทั่วไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	1.82	1.92	2.12	2.21
ผู้จัดการฝ่าย / รองผู้จัดการฝ่าย	1.82	-	-0.10 (0.559)	-0.29 (0.072)	-0.39 (0.007*)
หัวหน้าแผนก / รองหัวหน้าแผนก	1.92	-	-	-0.20 (0.141)	-0.29 (0.007*)
หัวหน้างานชั้นต้น (Supervisor)	2.12	-	-	-	-0.09 (0.361)
พนักงานทั่วไป	2.21	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม จำแนกตามตำแหน่งงานอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย/รองผู้จัดการฝ่าย มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมน้อยกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

2. พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าแผนก/รองหัวหน้าแผนก มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมน้อยกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

สมมติฐานที่ 1.7 ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	16.834	11	1.530	5.672	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	53.423	198	0.270		
	รวม	70.257	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	11.357	11	1.032	2.730	<b>0.003*</b>
	ภายในกลุ่ม	74.893	198	0.378		
	รวม	86.250	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	7.252	11	0.659	2.485	<b>0.006*</b>
	ภายในกลุ่ม	52.529	198	0.265		
	รวม	59.780	209			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.068	11	0.643	4.280	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	29.727	198	0.150		
	รวม	36.796	209			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันมี ภาพรวมความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า ความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้



ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ภาพรวมความเครียดของพนักงาน จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่

ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)											
		กลุ่ม J											
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	ฝ่ายบัญชี และการเงิน	ฝ่ายจัดซื้อ และจัดหา	ฝ่าย กิจกรรม บริการ	ฝ่ายพัฒนา บุคลากรและ พนักงาน สัมพันธ์	ฝ่ายบริหาร งานบุคคล	ฝ่าย คลังสินค้า จัดส่งและ ควบคุมวัสดุ	ฝ่าย การตลาด	ฝ่ายประกัน คุณภาพและ บริการลูกค้า	ฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ	ฝ่าย วิศวกรรม	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายผสม วัตถุดิบและ เตาหลอม
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.44	2.35	2.20	2.17	1.79	2.02	2.19	2.46	2.22	2.16	1.96	2.37
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	2.44	-	0.09 (0.469)	0.24 (0.079)	0.27 (0.073)	0.65 <b>(0.000*)</b>	0.42 <b>(0.000*)</b>	0.25 <b>(0.036*)</b>	-0.02 (0.886)	0.22 (0.097)	0.28 <b>(0.012*)</b>	0.48 <b>(0.000*)</b>	0.07 (0.633)
ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา	2.35	-	-	0.15 (0.348)	0.18 (0.304)	0.56 <b>(0.002*)</b>	0.33 <b>(0.009*)</b>	0.16 (0.274)	-0.11 (0.436)	0.13 (0.408)	0.19 (0.169)	0.39 <b>(0.006*)</b>	-0.02 (0.873)
ฝ่ายกิจกรรมบริการ	2.20	-	-	-	0.02 (0.890)	0.41 <b>(0.029*)</b>	0.18 (0.188)	0.01 (0.961)	-0.26 (0.084)	-0.02 (0.899)	0.04 (0.791)	0.24 (0.102)	-0.17 (0.302)
ฝ่ายพัฒนาบุคลากร และพนักงานสัมพันธ์	2.17	-	-	-	-	0.38 <b>(0.049*)</b>	0.15 (0.296)	-0.02 (0.917)	-0.29 (0.076)	-0.05 (0.794)	0.01 (0.929)	0.21 (0.169)	-0.20 (0.264)
ฝ่ายบริหารงานบุคคล	1.79	-	-	-	-	-	-0.23 (0.131)	-0.40 <b>(0.021*)</b>	-0.67 <b>(0.000*)</b>	-0.43 <b>(0.020*)</b>	-0.37 <b>(0.028*)</b>	-0.17 (0.321)	-0.58 <b>(0.002*)</b>
ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่ง และควบคุมวัสดุ	2.02	-	-	-	-	-	-	-0.17 (0.137)	-0.43 <b>(0.000*)</b>	-0.20 (0.127)	-0.14 (0.184)	0.06 (0.519)	-0.35 <b>(0.011*)</b>
ฝ่ายการตลาด	2.19	-	-	-	-	-	-	-	-0.27 <b>(0.045*)</b>	-0.03 (0.848)	0.03 (0.808)	0.23 (0.073)	-0.18 (0.238)
ฝ่ายประกันคุณภาพ และบริการลูกค้า	2.46	-	-	-	-	-	-	-	-	0.24 (0.102)	0.30 <b>(0.018*)</b>	0.50 <b>(0.000*)</b>	0.09 (0.581)

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)											
		กลุ่ม J											
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	ฝ่ายบัญชี และการเงิน	ฝ่ายจัดซื้อ และจัดหา	ฝ่าย กิจกรรม บริการ	ฝ่ายพัฒนา บุคลากรและ พนักงาน สัมพันธ์	ฝ่ายบริหาร งานบุคคล	ฝ่าย คลังสินค้า จัดส่งและ ควบคุมวัสดุ	ฝ่าย การตลาด	ฝ่ายประกัน คุณภาพและ บริการลูกค้า	ฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ	ฝ่าย วิศวกรรม	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายผสม วัตถุดิบและ เตาหลอม
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.44	2.35	2.20	2.17	1.79	2.02	2.19	2.46	2.22	2.16	1.96	2.37
ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ	2.22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.06 (0.674)	0.26 (0.069)	-0.15 (0.352)
ฝ่ายวิศวกรรม	2.16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.20 (0.96)	-0.21 (0.151)
ฝ่ายผลิต	1.96	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.41 (0.007*)
ฝ่ายผสมวัตถุดิบและ เตาหลอม	2.37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของภาพรวมความเครียดของพนักงาน จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่อธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.65

2. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

3. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายการตลาด โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

4. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวิศวกรรม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

5. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

6. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

7. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

8. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา มีภาพรวมผลของความเครียดมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

9. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายกิจกรรมบริการ มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41



10. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและพนักงานสัมพันธ์ มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

11. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีภาพรวมความเครียดของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายการตลาด โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

12. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีภาพรวมความเครียดของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

13. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีภาพรวมความเครียดของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

14. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีภาพรวมความเครียดของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวิศวกรรม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

15. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีภาพรวมความเครียดของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวัตถุดิบและเตาหลอม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

16. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ มีภาพรวมความเครียดของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวัตถุดิบและเตาหลอม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

17. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายการตลาด มีภาพรวมความเครียดของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

18. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวิศวกรรม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

19. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า มีภาพรวมความเครียดของพนักงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

20. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต มีภาพรวมความเครียดของพนักงานน้อยกว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตาหลอม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41



ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่

ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)											
		กลุ่ม J											
		ฝ่ายบัญชี และการเงิน	ฝ่ายจัดซื้อ และจัดหา	ฝ่าย กิจกรรม บริการ	ฝ่ายพัฒนา บุคลากรและ พนักงาน สัมพันธ์	ฝ่ายบริหาร งานบุคคล	ฝ่าย คลังสินค้า จัดส่งและ ควบคุมวัสดุ	ฝ่าย การตลาด	ฝ่ายประกัน คุณภาพและ บริการลูกค้า	ฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ	ฝ่าย วิศวกรรม	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายผสม วัตถุดิบและ เตาหลอม
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.88	2.41	2.56	1.93	2.19	2.26	2.54	2.87	2.42	2.55	2.02	2.40
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	2.88	-	0.47 <b>(0.008*)</b>	0.32 (0.085)	0.95 <b>(0.000*)</b>	0.69 <b>(0.002*)</b>	0.62 <b>(0.000*)</b>	0.34 <b>(0.034*)</b>	0.01 (0.958)	0.46 <b>(0.010*)</b>	0.33 <b>(0.024*)</b>	0.86 <b>(0.000*)</b>	0.48 <b>(0.013*)</b>
ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา	2.41	-	-	-0.15 0.481	0.48 <b>(0.033*)</b>	0.22 (0.368)	0.15 (0.369)	-0.13 (0.501)	-0.46 <b>(0.017*)</b>	-0.01 (0.975)	-0.14 (0.458)	0.39 <b>(0.037*)</b>	0.01 (0.963)
ฝ่ายกิจกรรมบริการ	2.56	-	-	-	0.63 <b>(0.007*)</b>	0.37 (0.142)	0.30 (0.090)	0.02 (0.915)	-0.31 (0.122)	0.14 (0.508)	0.01 (0.937)	0.54 <b>(0.006*)</b>	0.16 (0.480)
ฝ่ายพัฒนาบุคลากร และพนักงานสัมพันธ์	1.93	-	-	-	-	-0.26 (0.313)	-0.33 (0.077)	-0.61 <b>(0.005*)</b>	-0.95 <b>(0.000*)</b>	-0.49 <b>(0.033*)</b>	-0.62 <b>(0.003*)</b>	-0.09 0.663	-0.47 <b>(0.048*)</b>
ฝ่ายบริหารงานบุคคล	2.19	-	-	-	-	-	-0.07 (0.732)	-0.35 (0.137)	-0.68 <b>(0.004*)</b>	-0.23 (0.361)	-0.36 (0.117)	0.17 (0.452)	-0.21 (0.414)
ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่ง และควบคุมวัสดุ	2.26	-	-	-	-	-	-	-0.28 (0.063)	-0.61 <b>(0.000*)</b>	-0.16 (0.364)	-0.29 <b>(0.038*)</b>	0.24 (0.086)	-0.14 (0.451)
ฝ่ายการตลาด	2.54	-	-	-	-	-	-	-	-0.33 (0.063)	0.12 (0.532)	-0.01 (0.970)	0.52 <b>(0.003*)</b>	0.14 (0.502)
ฝ่ายประกันคุณภาพ และบริการลูกค้า	2.87	-	-	-	-	-	-	-	-	0.45 <b>(0.021*)</b>	0.32 (0.053)	0.85 <b>(0.000*)</b>	0.47 <b>(0.024*)</b>

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)											
		กลุ่ม J											
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	ฝ่ายบัญชี และการเงิน	ฝ่ายจัดซื้อ และจัดหา	ฝ่าย กิจกรรม บริการ	ฝ่ายพัฒนา บุคลากรและ พนักงาน สัมพันธ์	ฝ่ายบริหาร งานบุคคล	ฝ่าย คลังสินค้า จัดส่งและ ควบคุมวัสดุ	ฝ่าย การตลาด	ฝ่ายประกัน คุณภาพและ บริการลูกค้า	ฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ	ฝ่าย วิศวกรรม	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายผสม วัตถุดิบและ เตาหลอม
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.88	2.41	2.56	1.93	2.19	2.26	2.54	2.87	2.42	2.55	2.02	2.40
ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ	2.42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.13 (0.490)	0.40 (0.038*)	0.02 (0.940)
ฝ่ายวิศวกรรม	2.55	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.53 (0.001*)	0.15 (0.464)
ฝ่ายผลิต	2.02	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.38 (0.061)
ฝ่ายผสมวัตถุดิบและ เตาหลอม	2.40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่อธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

2. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและพนักงานสัมพันธ์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95

3. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

4. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายการตลาด โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

5. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

6. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวิศวกรรม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

7. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

8. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตาหลอม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

9. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและพนักงานสัมพันธ์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48



20. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายการตลาด มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

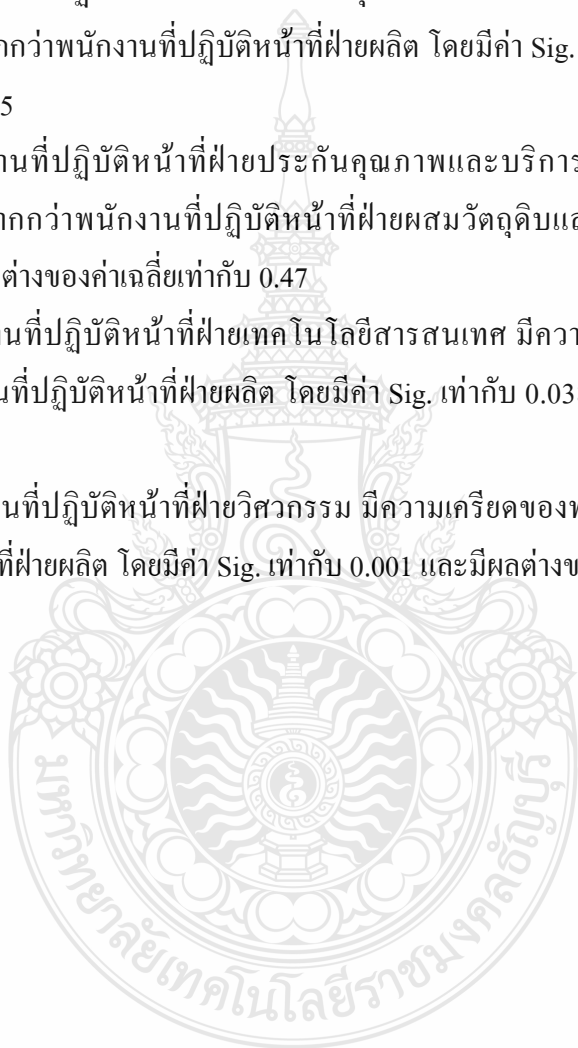
21. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

22. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85

23. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตาหลอม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

24. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

25. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวิศวกรรม มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53



ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่

ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)											
		กลุ่ม J											
		ฝ่ายบัญชี และการเงิน	ฝ่ายจัดซื้อ และจัดหา	ฝ่าย กิจกรรม บริการ	ฝ่ายพัฒนา บุคลากรและ พนักงาน สัมพันธ์	ฝ่ายบริหาร งานบุคคล	ฝ่าย คลังสินค้า จัดส่งและ ควบคุมวัสดุ	ฝ่าย การตลาด	ฝ่ายประกัน คุณภาพและ บริการลูกค้า	ฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ	ฝ่าย วิศวกรรม	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายผสม วัตถุดิบและ เตาหลอม
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.15	2.38	1.85	2.28	1.59	1.77	1.80	2.40	2.18	1.90	1.91	2.10
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	2.15	-	0.23 (0.267)	0.30 (0.163)	-0.13 (0.602)	0.56 (0.033*)	0.38 (0.009*)	0.35 (0.065)	-0.25 (0.193)	-0.03 (0.903)	0.25 (0.162)	0.24 (0.186)	0.05 (0.809)
ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา	2.38	-	-	0.53 (0.035*)	0.10 (0.689)	0.79 (0.007*)	0.61 (0.002*)	0.58 (0.011*)	-0.02 (0.939)	0.20 (0.408)	0.48 (0.028*)	0.47 (0.034*)	0.28 (0.273)
ฝ่ายกิจกรรมบริการ	1.85	-	-	-	-0.43 (0.122)	0.26 (0.395)	0.08 (0.693)	0.05 (0.852)	-0.55 (0.021*)	-0.33 (0.197)	-0.06 (0.790)	0.06 (0.785)	-0.25 (0.350)
ฝ่ายพัฒนาบุคลากร และพนักงานสัมพันธ์	2.28	-	-	-	-	0.69 (0.029*)	0.51 (0.024*)	0.48 (0.063)	-0.12 (0.625)	0.10 (0.720)	0.38 (0.131)	0.37 (0.144)	0.18 (0.530)
ฝ่ายบริหารงานบุคคล	1.59	-	-	-	-	-	-0.18 (0.493)	-0.21 (0.451)	-0.81 (0.004*)	-0.59 (0.047*)	-0.31 (0.241)	-0.32 (0.245)	-0.51 (0.097)
ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่ง และควบคุมวัสดุ	1.77	-	-	-	-	-	-	-0.03 (0.832)	-0.63 (0.000*)	-0.41 (0.040*)	-0.13 (0.374)	-0.14 (0.388)	-0.33 (0.123)
ฝ่ายการตลาด	1.80	-	-	-	-	-	-	-	0.60 (0.005*)	-0.38 (0.106)	-0.10 (0.597)	-0.11 (0.598)	-0.30 (0.228)
ฝ่ายประกันคุณภาพ และบริการลูกค้า	2.40	-	-	-	-	-	-	-	-	0.22 (0.341)	0.50 (0.014*)	0.49 (0.018*)	0.30 (0.219)



ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)											
		กลุ่ม J											
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	ฝ่ายบัญชี และการเงิน	ฝ่ายจัดซื้อ และจัดหา	ฝ่าย กิจกรรม บริการ	ฝ่ายพัฒนา บุคลากรและ พนักงาน สัมพันธ์	ฝ่ายบริหาร งานบุคคล	ฝ่าย คลังสินค้า จัดส่งและ ควบคุมวัสดุ	ฝ่าย การตลาด	ฝ่ายประกัน คุณภาพและ บริการลูกค้า	ฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ	ฝ่าย วิศวกรรม	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายผสม วัตถุดิบและ เตาหลอม
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.15	2.38	1.85	2.28	1.59	1.77	1.80	2.40	2.18	1.90	1.91	2.10
ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ	2.18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.28 (0.220)	0.27 (0.238)	0.08 (0.760)
ฝ่ายวิศวกรรม	1.90	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.01 (0.987)	-0.20 (0.417)
ฝ่ายผลิต	1.91	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.19 (0.436)
ฝ่ายผสมวัตถุดิบและ เตาหลอม	2.10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดของพนักงานด้านร่างกายจำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่อธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

2. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

3. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายกิจกรรมบริการ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53

4. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79

5. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

6. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายการตลาด โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

7. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวิศวกรรม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

8. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

9. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายกิจกรรมบริการ มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกายน้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55



ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่

ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)											
		กลุ่ม J											
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	ฝ่ายบัญชี และการเงิน	ฝ่ายจัดซื้อ และจัดหา	ฝ่าย กิจกรรม บริการ	ฝ่ายพัฒนา บุคลากรและ พนักงาน สัมพันธ์	ฝ่ายบริหาร งานบุคคล	ฝ่าย คลังสินค้า จัดส่งและ ควบคุมวัสดุ	ฝ่าย การตลาด	ฝ่ายประกัน คุณภาพและ บริการลูกค้า	ฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ	ฝ่าย วิศวกรรม	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายผสม วัตถุดิบและ เตาหลอม
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.28	2.24	2.18	2.31	1.57	2.04	2.22	2.10	2.06	2.02	1.94	2.62
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	2.28	-	0.04 (0.808)	0.10 (0.571)	-0.03 (0.883)	0.71 <b>(0.001*)</b>	0.24 (0.053)	0.06 (0.704)	0.18 (0.237)	0.22 (0.197)	0.26 (0.075)	0.34 <b>(0.024*)</b>	-0.34 (0.083)
ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา	2.24	-	-	0.06 (0.770)	-0.07 (0.750)	0.67 <b>(0.006*)</b>	0.20 (0.221)	0.02 (0.924)	0.14 (0.444)	0.18 (0.363)	0.22 (0.222)	0.30 (0.102)	-0.36 (0.087)
ฝ่ายกิจกรรมบริการ	2.18	-	-	-	-0.13 (0.566)	0.61 <b>(0.015*)</b>	0.14 (0.429)	-0.04 (0.827)	0.08 (0.675)	0.12 (0.558)	0.16 (0.404)	0.24 (0.214)	-0.44 (0.055)
ฝ่ายพัฒนาบุคลากร และพนักงานสัมพันธ์	2.31	-	-	-	-	0.74 <b>(0.005*)</b>	0.27 (0.152)	0.09 (0.674)	0.21 (0.309)	0.25 (0.255)	0.29 (0.153)	0.37 (0.073)	-0.31 (0.204)
ฝ่ายบริหารงานบุคคล	1.57	-	-	-	-	-	-0.47 <b>(0.025*)</b>	-0.65 <b>(0.005*)</b>	-0.53 <b>(0.024*)</b>	-0.49 <b>(0.049*)</b>	-0.45 <b>(0.045*)</b>	-0.37 (0.108)	-1.05 <b>(0.000*)</b>
ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่ง และควบคุมวัสดุ	2.04	-	-	-	-	-	-	-0.18 (0.218)	-0.04 (0.175)	-0.02 (0.947)	0.02 (0.871)	0.10 (0.453)	-0.58 <b>(0.002*)</b>
ฝ่ายการตลาด	2.22	-	-	-	-	-	-	-	0.12 (0.472)	0.16 (0.383)	0.20 (0.224)	0.28 (0.097)	-0.40 (0.058)
ฝ่ายประกันคุณภาพ และบริการลูกค้า	2.10	-	-	-	-	-	-	-	-	0.04 (0.827)	0.08 (0.651)	0.16 (0.355)	-0.52 <b>(0.012*)</b>

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)											
		กลุ่ม J											
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	ฝ่ายบัญชี และการเงิน	ฝ่ายจัดซื้อ และจัดหา	ฝ่าย กิจกรรม บริการ	ฝ่ายพัฒนา บุคลากรและ พนักงาน สัมพันธ์	ฝ่ายบริหาร งานบุคคล	ฝ่าย คลังสินค้า จัดส่งและ ควบคุมวัสดุ	ฝ่าย การตลาด	ฝ่ายประกัน คุณภาพและ บริการลูกค้า	ฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ	ฝ่าย วิศวกรรม	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายผสม วัตถุดิบและ เตาหลอม
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.29	2.24	2.18	2.31	1.57	2.04	2.23	2.10	2.06	2.02	1.94	2.62
ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ	2.06	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.04 (0.859)	0.12 (0.539)	-0.56 <b>(0.012*)</b>
ฝ่ายวิศวกรรม	2.02	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.08 (0.603)	-0.60 <b>(0.003*)</b>
ฝ่ายผลิต	1.94	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.68 <b>(0.001*)</b>
ฝ่ายผสมวัตถุดิบและ เตาหลอม	2.62	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติหน้าที่อธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.71

2. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

3. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

4. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายกิจกรรมบริการ มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

5. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและพนักงานสัมพันธ์ มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.74

6. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมน้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

7. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมน้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายการตลาด โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.65

8. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมน้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53

9. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรมน้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

10. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวิศวกรรม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

11. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตาหลอม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.05

12. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตาหลอม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

13. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตาหลอม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

14. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตาหลอม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

15. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายวิศวกรรม มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตาหลอม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

16. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผลิต มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตาหลอม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68

สมมติฐานที่ 1.8 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.192	4	0.548	1.650	0.163
	ภายในกลุ่ม	68.065	205	0.332		
	รวม	70.257	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	0.801	4	0.200	0.481	0.750
	ภายในกลุ่ม	85.448	205	0.417		
	รวม	86.250	209			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.013	4	0.503	1.786	0.133
	ภายในกลุ่ม	57.768	205	0.282		
	รวม	59.780	209			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.081	4	0.270	1.552	0.189
	ภายในกลุ่ม	35.715	205	0.174		
	รวม	36.796	209			

จากตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.189 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



**สมมติฐานที่ 2.1** ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

$H_0$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

$H_1$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน  
สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระแก่กัน ถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.31** แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานกับความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน	ความเครียดของพนักงาน			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
งานที่ทำมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากเกินไป	0.16	<b>0.020*</b>	มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด	เดียวกัน
งานที่ทำมีปริมาณมากเกินไป	0.05	0.433	ไม่มีความสัมพันธ์	-
งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ	-0.01	0.944	ไม่มีความสัมพันธ์	-
หัวหน้ามอบหมายงานที่ทำมีความท้าทายตลอด	0.07	0.347	ไม่มีความสัมพันธ์	-
งานที่ทำมีความเร่งด่วนทำให้งานประจำมีความล่าช้า	0.23	<b>0.001*</b>	มีความสัมพันธ์น้อย	เดียวกัน
ผลรวมด้านลักษณะงาน	0.14	<b>0.044*</b>	มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด	เดียวกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานกับความเครียดของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.14 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถพิจารณาข้อ พบว่า

1. งานที่ทำมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากเกินไปกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า งานที่ทำมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากเกินไปมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.16 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. งานที่ทำมีปริมาณมากเกินไปกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.433 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า งานที่ทำมีปริมาณมากเกินไปไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

3. งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.944 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

4. หัวหน้ามอบหมายงานที่ทำมีความท้าทายตลอดกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.247 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า หัวหน้ามอบหมายงานที่ทำมีความท้าทายตลอดไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

5. งานที่ทำมีความเร่งด่วนทำให้งานประจำมีความล่าช้ากับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า งานที่ทำมีความเร่งด่วนทำให้งานประจำมีความล่าช้ามีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.23 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**สมมติฐานที่ 2.2** ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

$H_0$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

$H_1$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

**ตารางที่ 4.32** แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานกับความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน	ความเครียดของพนักงาน			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
มีโอกาสดำเนินตำแหน่งให้สูงขึ้น	-0.07	0.351	ไม่มีความสัมพันธ์	-
มีการสอนงานและให้ข้อมูลงานที่เหมาะสม	-0.07	0.326	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ได้รับการสนับสนุนพัฒนาความรู้ เช่น การอบรม การศึกษาต่อ เป็นต้น	-0.18	<b>0.011*</b>	มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด	ตรงกันข้าม
มีโอกาสดำเนินตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถ	-0.01	0.949	ไม่มีความสัมพันธ์	-
งานที่ทำอยู่ปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มเติม	-0.09	0.190	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ผลรวมด้านความก้าวหน้าในงาน	-0.11	0.122	ไม่มีความสัมพันธ์	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานกับความเครียดของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.122 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน และสามารถพิจารณารายข้อ พบว่า

1. มีโอกาสการปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.351 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีโอกาสการปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

2. มีการสอนงานและให้ข้อมูลงานที่เหมาะสมขึ้นกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.326 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีการสอนงานและให้ข้อมูลงานที่เหมาะสมขึ้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

3. ได้รับการสนับสนุนพัฒนาความรู้ เช่น การอบรม การศึกษาต่อ กับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ได้รับการสนับสนุนพัฒนาความรู้ เช่น การอบรม การศึกษาต่อ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ -0.18 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

4. มีโอกาสพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.949 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีโอกาสพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

5. งานที่ทำอยู่ปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มเติมกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.190 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า งานที่ทำอยู่ปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มเติม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

**สมมติฐานที่ 2.3** ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

$H_0$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

$H_1$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

**ตารางที่ 4.33** แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงาน	ความเครียดของพนักงาน			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
งานที่ได้รับมอบหมายมีข้อมูลไม่เพียงพอ ทำให้การทำงานยากขึ้น	-0.05	0.513	ไม่มีความสัมพันธ์	-
งานที่ได้รับไม่อยู่ในความรับผิดชอบ ทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้น	0.27	<b>0.000*</b>	มีความสัมพันธ์น้อย	เดียวกัน
ท่านได้รับงานหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน อยู่เสมอ	0.25	<b>0.000*</b>	มีความสัมพันธ์น้อย	เดียวกัน
หัวหน้าของท่านมีความคาดหวังสูงจากการปฏิบัติงานของท่าน	0.15	<b>0.036*</b>	มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด	เดียวกัน
<b>ผลรวมด้านบทบาทในการทำงาน</b>	<b>0.21</b>	<b>0.002*</b>	มีความสัมพันธ์น้อย	เดียวกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.21 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถพิจารณารายข้อพบว่า

1. การที่ได้รับมอบหมายมีข้อมูลไม่เพียงพอทำให้การทำงานยากขึ้นกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.513 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีข้อมูลไม่เพียงพอทำให้การทำงานยากขึ้นไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

2. งานที่ได้รับไม่อยู่ในความรับผิดชอบทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้นกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า งานที่ได้รับไม่อยู่ในความรับผิดชอบ ทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.27 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ท่านได้รับงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันอยู่เสมอขึ้นกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ท่านได้รับงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันอยู่เสมอขึ้นมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.25 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. หัวหน้าของท่านมีความคาดหวังสูงจากการปฏิบัติงานของท่านกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า หัวหน้าของท่านมีความคาดหวังสูงจากการปฏิบัติงานของท่านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.15 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**สมมติฐานที่ 2.4** ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

$H_0$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

$H_1$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

**ตารางที่ 4.34** แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างานกับความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	ความเครียดของพนักงาน			ทิศทาง
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	
หัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านอย่างเต็มที่	0.02	0.824	ไม่มีความสัมพันธ์	-
หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับท่าน	-0.10	0.162	ไม่มีความสัมพันธ์	-
หัวหน้างานให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	-0.05	0.447	ไม่มีความสัมพันธ์	-
หัวหน้างานให้ความสำคัญกับลูกน้องด้วยเสมอภาคกัน	-0.03	0.641	ไม่มีความสัมพันธ์	-
หัวหน้างานของท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่าน	-0.15	<b>0.034*</b>	มีความสัมพันธ์น้อย	ตรงกันข้าม
ผลรวมด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	-0.06	0.395	ไม่มีความสัมพันธ์	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างานกับความเครียดของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.395 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน และสามารถพิจารณารายข้อ พบว่า

1. หัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านอย่างเต็มที่กับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.824 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า หัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านอย่างเต็มที่ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

2. หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับท่านกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.162 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับท่านไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

3. หัวหน้างานให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.447 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า หัวหน้างานให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

4. หัวหน้างานให้ความสำคัญกับลูกน้องด้วยเสมอภาคกันกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.641 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า หัวหน้างานให้ความสำคัญกับลูกน้องด้วยเสมอภาคกันไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

5. หัวหน้างานของท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่านกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า หัวหน้างานของท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (+) เท่ากับ -0.15 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

**สมมติฐานที่ 2.5** ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

$H_0$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

$H_1$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน



**ตารางที่ 4.35** แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ความเครียดของพนักงาน			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	-0.02	0.791	ไม่มีความสัมพันธ์	-
เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	-0.11	0.129	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	-0.20	<b>0.004*</b>	มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด	ตรงกันข้าม
ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานแบบกลุ่ม	-0.02	0.763	ไม่มีความสัมพันธ์	-
เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน	-0.27	<b>0.000*</b>	มีความสัมพันธ์น้อย	ตรงกันข้าม
ผลรวมด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	-0.16	<b>0.019*</b>	มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด	ตรงกันข้าม

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.16 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม และสามารถพิจารณาข้อ พบว่า

1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.791 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

2. เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดีกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.129 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดีไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

3. ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ -0.20 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

4. ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานแบบกลุ่มกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.763 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานแบบกลุ่มไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

5. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่านกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ -0.27 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

**สมมติฐานที่ 2.6** ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน

$H_0$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

$H_1$  : ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

**ตารางที่ 4.36** แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ความเครียดของพนักงาน			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
แสงสว่างบริเวณที่ทำงานมีความเหมาะสม	-0.13	0.064	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การจัดสถานที่ทำงานสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	-0.12	0.080	ไม่มีความสัมพันธ์	-
มีเสียงรบกวนจากภายนอก	0.15	<b>0.027*</b>	มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด	เดียวกัน
มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อความต้องการ	0.07	0.315	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ความมีระเบียบและสะอาดบริเวณที่ทำงาน	-0.01	0.888	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ผลรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.03	0.707	ไม่มีความสัมพันธ์	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.707 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน และสามารถพิจารณารายข้อ พบว่า

1. แสงสว่างบริเวณที่ทำงานมีความเหมาะสมกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.064 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า แสงสว่างบริเวณที่ทำงานมีความเหมาะสมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

2. การจัดสถานที่ทำงานสะดวกต่อการปฏิบัติงานกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.080 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การจัดสถานที่ทำงานสะดวกต่อการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

3. มีเสียงรบกวนจากภายนอกกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีเสียงรบกวนจากภายนอกมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.15 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อความต้องการกับผลของความเครียด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.315 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อความต้องการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

5. ความมีระเบียบและสะอาดบริเวณที่ทำงานกับความเครียดของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.888 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความมีระเบียบและสะอาดบริเวณที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

**ตารางที่ 4.37** แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ความเครียดของพนักงาน			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะงาน	0.14	<b>0.044*</b>	มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด	เดียวกัน
ด้านความก้าวหน้าในงาน	-0.11	0.122	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านบทบาทในการทำงาน	0.21	<b>0.002*</b>	มีความสัมพันธ์น้อย	เดียวกัน
ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	-0.06	0.395	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	-0.16	<b>0.019*</b>	มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด	ตรงกันข้าม
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.03	0.707	ไม่มีความสัมพันธ์	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความเครียดของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.14 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านบทบาทในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.21 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ -0.16 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์น้อยและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ และรายได้ต่อเดือนกับความเครียดของพนักงาน บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับหน่วยงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความเครียดของพนักงาน บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการสำรวจและการเก็บข้อมูลจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ระดับพนักงานทั่วไปถึงระดับผู้จัดการฝ่ายจำนวน 210 คน ได้ผลดังนี้

##### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าแต่ไม่เกิน 3 ปี ตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

##### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน

1. ด้านลักษณะงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา พบว่างานที่ทำมีปริมาณมากเกินไป มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ งานที่ทำมีความเร่งด่วนทำให้งานประจำมีความล่าช้า

2. **ด้านความก้าวหน้าในงาน** พนักงานส่วนใหญ่มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับด้านความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับปาน เมื่อพิจารณาพบว่า งานที่ทำอยู่ปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มเติม มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ได้รับการสนับสนุนพัฒนาความรู้ เช่น การอบรม การศึกษาต่อ เป็นต้น

3. **ด้านบทบาทในการทำงาน** พนักงานส่วนใหญ่มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับด้านบทบาทในการทำงาน โดยภาพรวมระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาพบว่า หัวหน้าของท่านมีความคาดหวังสูงจากการปฏิบัติงานของท่าน มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ งานที่ได้รับมอบหมายมีข้อมูลไม่เพียงพอ ทำให้การทำงานยากขึ้น

4. **ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน** พนักงานส่วนใหญ่มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน โดยภาพรวมระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า หัวหน้างานให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับท่าน และหัวหน้างานของท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่าน

5. **ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน** พนักงานส่วนใหญ่มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี

6. **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** พนักงานส่วนใหญ่มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า แสงสว่างบริเวณที่ทำงานมีความเหมาะสม มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ การจัดสถานที่ทำงานสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

7. **ภาพรวมปัจจัยในการปฏิบัติงาน** พนักงานส่วนใหญ่มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ โดยภาพรวมระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ปัจจัยอันดับ 1 คือ ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับ รองลงมา คือ ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน

1. **ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ** พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ โดยภาพรวม ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาพบว่า ปัจจัยอันดับ 1 คือ มีความเบื่อหน่าย ความเครียดของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ รู้สึกฟุ้งซ่าน ฉุนเฉียว โกรธง่าย ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย โดยภาพรวมความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาพบว่า ปัจจัยอันดับ 1 คือมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ปวดท้องคล้ายเป็นโรคระเพาะ ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับน้อย

3. ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาพบว่า ปัจจัยอันดับ 1 คือมีการใช้จ่ายเงินมากเกินไป ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ไม่คุ้นเคย ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความเครียดของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดของพนักงาน โดยภาพรวม ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาพบว่า ปัจจัยอันดับ 1 คือ ความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับน้อย รองลงมา คือ ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับน้อย

#### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความเครียดของพนักงาน		
	ด้านจิตใจ	ด้านร่างกาย	ด้านพฤติกรรม
เพศ	-	*	-
อายุ	*	-	-
สถานภาพ	-	-	-
ระดับการศึกษา	-	*	*
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-	-	-
ตำแหน่งงาน	-	-	*
ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่	*	*	*
รายได้ต่อเดือน	-	-	-

\* คือ ผลของความเครียดแตกต่างกัน

- คือ ผลของความเครียดไม่แตกต่าง



ตารางที่ 5.2 แสดงสรุปผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ความเครียดของพนักงาน		
	ด้านจิตใจ	ด้านร่างกาย	ด้านพฤติกรรม
ด้านลักษณะงาน	*	*	*
ด้านความก้าวหน้าในงาน	-	-	-
ด้านบทบาทในการทำงาน	*	*	*
ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	-	-	-
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	*	*	*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	-	-

\* คือ มีความสัมพันธ์กัน

- คือ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลของความเครียดพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าแต่ไม่เกิน 3 ปี ตำแหน่งงาน พนักงานทั่วไป ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ผลของระดับความเครียดของพนักงานพบว่าพนักงานมีความเครียดในระดับน้อย โดยเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสิทธา เศรษฐสิทธิ์ปรีดา (2553) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน : ทัศนศึกษาโรงพยาบาลบีแคร์เมดิคอล เซ็นเตอร์กรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า ผลของระดับความเครียดของพนักงานพบว่าพนักงานมีความเครียดในระดับต่ำ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 20-30 ปี เป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงานอยู่ฝ่ายการพยาบาล อายุงานระหว่าง 1-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 20,000 - 30,000 บาท

### ปัจจัยในการปฏิบัติงาน

1. ด้านลักษณะงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่มีระดับปฏิบัติที่ได้รับอยู่ในระดับมาก งานที่ทำมีปริมาณมากเกินไป รongลงมา คือ งานที่ที่มีความเร่งด่วนทำให้งานประจำมีความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด อมรากุล อิน โอชานนท์ (2536) ที่กล่าวว่า ลักษณะงาน เช่น ปริมาณงานที่หนักเกินไป ต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน แต่ผลของความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากมีเพื่อนร่วมงานดี มีการความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

2. ด้านบทบาทในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ระดับปฏิบัติที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง หัวหน้าของท่านมีความคาดหวังสูงจากการปฏิบัติงานของท่าน รongลงมา คือ งานที่ได้รับมอบหมายมีข้อมูลไม่เพียงพอทำให้การทำงานยากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เบราร์นและ โมเบริก (1980) ที่กล่าวว่า บทบาทในการทำงาน เช่น การที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน บทบาทหน้าที่ของพนักงานในองค์กร ได้ถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ

3. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระดับปฏิบัติที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี รongลงมา คือ เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ อมรากุล อิน โอชานนท์ (2536) กล่าวว่า มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน แต่ผลของความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานภายในบริษัทอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก บริษัทมีการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ภายในบริษัท รวมทั้งภายในแผนกเดียวกันหรือคนละแผนก

### ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่าง โดยผลการวิจัยพบว่า

พนักงานของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ พรรณา (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ทั้งนี้เพราะพนักงาน

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และในปัจจุบันผู้หญิงต้องรับบทบาททั้งในที่ทำงานและภายในครอบครัว ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เพศหญิงกับเพศชาย มีความเครียดแตกต่างกัน

พนักงานของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ พรรณา (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พนักงานของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัทธ์ พิทักษ์สฤทธ์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดของพนักงานในสายงานนิทรรศการและการจัดการแสดง : กรณีศึกษาบริษัท เอ อีเว้นท์แมเนจเม้นท์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

พนักงานของบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศนา ลีศิริวัฒนกุล (2549) ศึกษาแหล่งก่อความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปฏิบัติงานในแผนกการพยาบาลที่แตกต่างกัน มีความเครียดในงานที่แตกต่างกัน พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกอายุรกรรมมีความเครียดในงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติในแผนกสูติกรรม

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลของความเครียด โดยผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นวลจันทร์ ภูวสิทธิ์นันท์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัด ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เจริญศรี วิสุทธิเนตร-สกุล (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน อำนวยสินเชื้อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอำนวยการโดยรวมนั้นคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านภาระงาน และด้านบทบาทในงาน ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ซึ่งเป็นตามสมมติฐาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ พรรณนา (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษา ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ที่มีความเกี่ยวข้อง นำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1. ด้านลักษณะงาน ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในการตัดสินใจควรมีการพิจารณากำหนดขอบเขตของงานให้มีความเหมาะสมกับพนักงาน เช่น งานที่ทำมีปริมาณไม่มากหรือน้อยจนเกินไป และลดความยุ่งยากและซับซ้อนในงาน เป็นต้น จะช่วยให้พนักงานลดความเครียดในด้านลักษณะงาน

2. ด้านบทบาทในการทำงาน ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในการตัดสินใจควรให้ข้อมูลที่เพียงพอกับการมอบหมายงานในแต่ละครั้ง และแบ่งแยกหน้าที่งานให้แต่ละบุคคลอย่างชัดเจน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้พนักงานลดความเครียดในด้านบทบาทในการทำงาน

3. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในการตัดสินใจควรส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมและมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์โดยเน้นให้พนักงานทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานลดความเครียดในด้านบทบาทในการทำงาน

#### ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคง มีนโยบายการส่งเสริมพัฒนาความรู้และการอบรมของพนักงานอย่างต่อเนื่องอยู่ทุกปี ค่าตอบแทนต่าง ๆ รวมทั้งสวัสดิการมีความเหมาะสม และสัมพันธภาพภายในบริษัททั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เพราะองค์กรบริษัทมีการจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในบริษัทอยู่เสมอ เพื่อช่วยให้การ

ทำงานระหว่างบุคคลทราบขึ้น ในส่วนเรื่องของสภาพแวดล้อมภายในบริษัท ทางบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ได้ระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม “ISO 14001”

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานจากบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด ในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อันสูงสุดกับองค์กร

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน เพื่อที่จะทราบถึงปัจจัยเหล่านั้นแล้วนำมาเป็นแนวทางในการจัดการกับองค์กร



## บรรณานุกรม

- กานดา จันทร์เยี่ยม. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์  
กิตติพล ปานเจริญ. 2547. สาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดระยอง. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยบูรพา.  
จำลอง ดิษขวนิชและพริ้มเพรา ดิษขวนิช. 2545. ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ. เชียงใหม่:  
เชียงใหม่โรงพิมพ์แสงศิลป์.
- จิรพงศ์ ชนโกศล. 2547. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดของพนักงาน  
โรงงานยาสูบ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
(การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงาน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิระพร อุดมกิจ. 2539. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์  
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์. 2544. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุม  
โรคมาเร็งจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ สค.ม. (การบริหารงานและนโยบายสวัสดิการสังคม).  
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ชูทิศ ปานปรีชา. 2540. คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :  
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- ณภาพร โกมลนิรมิต. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความเครียดในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานบริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด. ค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ถาวร นิลทวิ. 2550. สาเหตุและแนวทางการลดความเครียดของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายช่างใน  
บริษัท ไทยโทรเรซินเทคติกส์ จำกัด กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ทัศนาลี ศรีวัฒนกุล. 2549. ศึกษาแหล่งก่อความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล  
พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา  
การบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- นวลจันทร์ ภูวสิทธิ์นันท์. 2551. ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของ  
พนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปราณี สุวรรณทิพย์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบ  
การเผชิญความเครียดกับความเครียด ของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัยการไฟฟ้า  
ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิมพา หิรัญกิตติ. 2552. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร จำกัด
- พัทธ์ พิทักษ์สกุลย์. 2554. ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดของพนักงานในสายงานนิทรรศการและ  
การจัดการแสดง : กรณีศึกษาบริษัท เอ อีเว้นท์แมเนจเม้นท์ จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต. วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มรรยาท รุจิวิทย์. 2548. การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต. ปทุมธานี : โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. 2552. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการ  
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ). สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วราภรณ์ พรรณนา. 2545. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงงาน  
อุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล.  
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กลุ่มวิชาการบริหารองค์การและการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วสุภาภรณ์ อินทแพทย์. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงาน  
ของพนักงาน. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ  
นครเหนือ. โอเดียนสโตร์.
- สิทธิกร อุทะนุด. 2548. ความเครียดของกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยรบหลัก : กรณีศึกษา  
กองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์. ปัญหาพิเศษ (รป.ม.)  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

Lazarus RS. Folkman S. 1984. **Stress Appraisal and Coping**. New York: Springe Publishing Company

Robbins, S.P. 1997. **Organization Behavior. (7nd e.d.) Englewood Cliffs**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.,





ภาคผนวก



เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--



### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีเนื้อหาแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดพนักงาน

**แบบสอบถาม : ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน**

**บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด**

**ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. อายุ 20-30 ปี ( ) 2. อายุ 31-40 ปี  
( ) 3. อายุ 41-50 ปี ( ) 4. อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.  
( ) 3. ปวส. หรือ อนุปริญญา  
( ) 4. ปริญญาตรี  
( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

( ) 1. น้อยกว่าแต่ไม่เกิน 3 ปี ( ) 2. 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี  
( ) 3. 6 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี ( ) 4. 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี  
( ) 5. 15 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

( ) 1. ผู้จัดการฝ่าย / รองผู้จัดการฝ่าย  
( ) 2. หัวหน้าแผนก / รองหัวหน้าแผนก  
( ) 3. หัวหน้างานชั้นต้น (Supervisor)  
( ) 4. พนักงานทั่วไป

## 7. ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ฝ่ายบัญชีและการเงิน   | <input type="checkbox"/> 2. ฝ่ายจัดซื้อและจัดหา                |
| <input type="checkbox"/> 3. ฝ่ายกิจกรรมบริการ     | <input type="checkbox"/> 4. ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและพนักงานสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> 5. ฝ่ายบริหารงานบุคคล    | <input type="checkbox"/> 6. ฝ่ายคลังสินค้าจัดส่งและควบคุมวัสดุ |
| <input type="checkbox"/> 7. ฝ่ายการตลาด           | <input type="checkbox"/> 8. ฝ่ายประกันคุณภาพและบริการลูกค้า    |
| <input type="checkbox"/> 9. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> 10. ฝ่ายวิศวกรรม                      |
| <input type="checkbox"/> 11. ฝ่ายผลิต             | <input type="checkbox"/> 12. ฝ่ายผสมวัตถุดิบและเตาหลอม         |

## 8. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท
2. 15,001 – 20,000 บาท
3. 20,001 – 25,000 บาท
4. 25,001 – 30,000 บาท
5. 30,001 บาทขึ้นไป



ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และตอบคำถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

9. ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ท่านได้ปฏิบัติงานมาน้อยเพียงใด

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ลักษณะงาน</b>					
1. งานที่ทำมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากเกินไป					
2. งานที่ทำมีปริมาณมากเกินไป					
3. งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ					
4. หัวหน้ามอบหมายงานที่ทำ มีความท้าทายตลอด					
5. งานที่ทำมีความเร่งด่วนทำให้งานประจำมีความล่าช้า					
<b>ความก้าวหน้าในงาน</b>					
6. มีโอกาสการปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
7. มีการสอนงานและให้ข้อมูลงานที่เหมาะสม					
8. ได้รับการสนับสนุนพัฒนาความรู้ เช่น การอบรม การศึกษาต่อ เป็นต้น					
9. มีโอกาสพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถ					
10. งานที่ทำอยู่ปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มเติม					
<b>บทบาทในการทำงาน</b>					
11. งานที่ได้รับมอบหมายมีข้อมูลไม่เพียงพอ ทำให้การทำงานยากขึ้น					

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>บทบาทในการทำงาน</b>					
12. งานที่ได้รับไม่อยู่ในความรับผิดชอบ ทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้น					
13. ท่านได้รับงานหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน อยู่เสมอ					
14. หัวหน้าของท่านมีความคาดหวังสูงจากการปฏิบัติงานของท่าน					
<b>สัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างาน</b>					
15. หัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านอย่างเต็มที่					
16. หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับท่าน					
17. หัวหน้างานให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
18. หัวหน้างานให้ความสำคัญกับลูกน้องด้วยความเสมอภาคกัน					
19. หัวหน้างานของท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
<b>สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน</b>					
20. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
21. เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี					
22. ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
23. ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานแบบกลุ่ม					
24. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
<b>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
25. แสงสว่างบริเวณที่ทำงานมีความเหมาะสม					

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
26. การจัดสถานที่ทำงานสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					
27. มีเสียงรบกวนจากภายนอก					
28. มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อความต้องการ					
29. ความมีระเบียบและสะอาดบริเวณที่ทำงาน					



### ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน

#### บริษัท บางกอกกอล์ฟ จำกัด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ท่านมีลักษณะหรืออาการที่แสดงออกทางด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด/ไม่มีผล

#### 10. ผลของความเครียดท่านมีความเครียดในระดับใด

ผลของความเครียด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด / ไม่มีผล
<b>ด้านจิตใจ มีลักษณะ :</b>					
1. รู้สึกฟุ้งซ่าน ขุนเฉียว โกรธง่าย					
2. รู้สึกซึมเศร้า					
3. ขาดสมาธิในการทำงาน					
4. ขาดความเชื่อมั่นต่อตนเอง					
5. มีความเบื่อหน่าย					
6. มีความวิตกกังวลใจ ท้อถอย					
<b>ด้านร่างกาย มีลักษณะ :</b>					
7. มีอาการปวดศีรษะข้างเดียว					
8. ทำให้เป็นโรคหัวใจ					
9. ความดันโลหิตสูง					
10. ปวดท้อง คล้ายเป็นโรคกระเพาะ					
11. มีอาการนอนไม่หลับเสมอ					
12. มีอาการเบื่ออาหาร					
<b>ด้านพฤติกรรม มีลักษณะ :</b>					
13. มีพฤติกรรมรับประทานอาหารมากกว่าปกติ					
14. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย					
15. ไม่อยากพบปะผู้คน หรือเข้าสังคมร่วมกับผู้อื่น					
16. มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
17. มีการใช้จ่ายเงินมากเกินไป					
18. การขาดงานบ่อยๆ					



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวญาณิภา จันทรบำรุง
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชา ระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์-คอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	กรกฎาคม 2552 - มกราคม 2554 ตำแหน่งธุรการแผนกบัญชี บริษัท บี.เอส.วาย.เทรดดิ้ง จำกัด กุมภาพันธ์ 2554 - ปัจจุบัน ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	53 ซ.รังสิต-นครนายก 62 ต.ประชาธิปัตย์ อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 39 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

