

ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน :

กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

EFFECTS OF FACTORS AT WORK ON EMPLOYEE STRESS :
A CASE STUDY OF AMPAS INDUSTRIES COMPANY LIMITED

ธำปณี ว่างานนท์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน :
กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

ฐาปณี วังกานนท์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

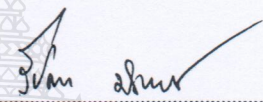
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

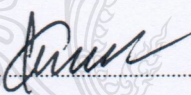
ปีการศึกษา 2556

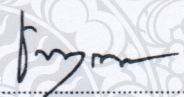
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน :
กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด
Effects of Factors at Work on Employee Stress :
A Case Study of Ampas Industries Company Limited
ชื่อ - นามสกุล นางสาวฐาปณี ว่างานนท์
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณชาติบุตร, D.B.A.
ปีการศึกษา 2556

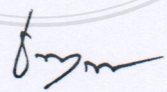
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชดา มิตรสมหวัง, Ph.D.)


..... กรรมการ
(อาจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ปร.ค.)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณชาติบุตร, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณชาติบุตร, D.B.A.)

วันที่ 12 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2557

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวฐาปณี ว่างานนท์
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณทลบุตร, D.B.A.
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานและปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 230 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และ Multiple linear regression ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.497

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านการทำงาน ความเครียด

Independent Study Title	Effects of Factors at Work on Employee Stress: A Case Study of Ampas Industries Company Limited
Name-Surname	Miss Tapanee Wangkanon
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Associate Professor Chanongkorn Kuntonbutr, D.B.A.
Academic Year	2013

ABSTRACT

The study was carried out to investigate the stress level of the employees and the individual factors on the factors at work that influenced the employee stress. The sample of the study consisted of 230 operating officers. The data were analyzed using descriptive statistics which comprised Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, as well as inferential statistics which included Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Multiple Linear Regression at 0.05 level of significance.

The results of the study showed that the employees expressed their opinion toward the factors at work on the aspects of work types, roles and responsibilities in the organization, success and progress in career, organizational structure and climate at a moderate level, and the job relation aspect was at a low level, however, the employee stress was found at the highest level.

The results of hypothesis testing revealed that the individual factors on level of education, work experience, and marital status had influence on the employee stress at 0.05 level of significance, moreover, it was found that the factors at work concerning work types, job relation, success and progress in career had influence on the stress at work of the employees with a correlation of 0.497.

Keywords: factors at work, employee stress

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดา มิตรสมหวัง ซึ่งเป็นประธานควบคุมการค้นคว้าอิสระ ดร. กล้าหาญ ณ น่าน คณะกรรมการ และรองศาสตราจารย์ ดร. ชนงกรณ์ คุณทลบุตร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ และคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบขอบคุณพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด ทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้

ท้ายสุดนี้ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่สนับสนุนช่วยเหลือในทุกด้านด้วยดีตลอดมา

ฐาปณี วังกานนท์

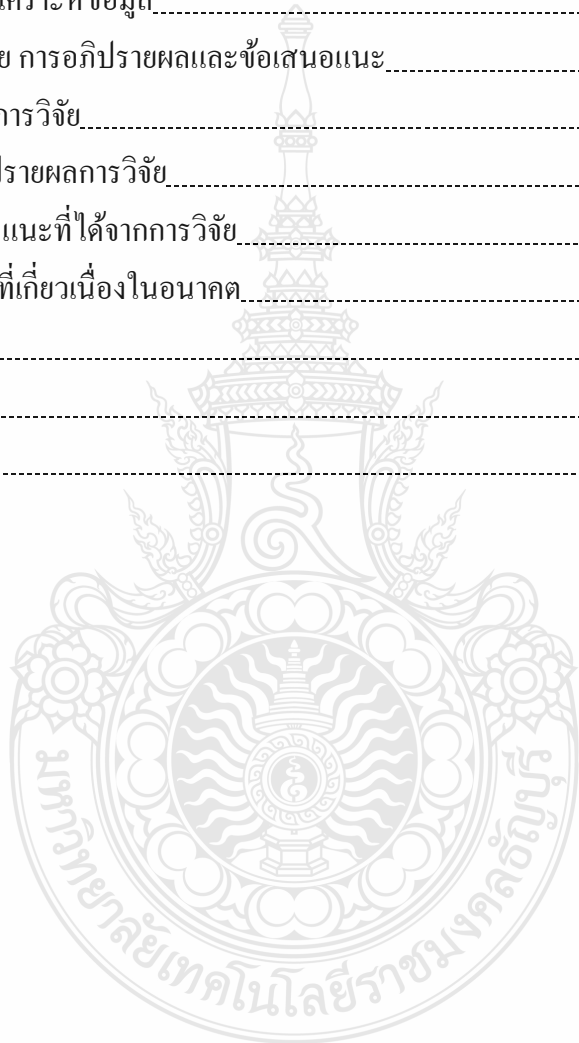


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	17
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	19
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน.....	25
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน.....	34
2.4 บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด.....	46
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	60
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	83
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	83
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	86
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	90
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	91
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	97
ประวัติผู้เขียน.....	103



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	บุคลิกลักษณะของ Type A และ Type B.....27
ตารางที่ 2.2	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด.....39
ตารางที่ 2.3	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์.....40
ตารางที่ 3.1	ตารางระดับคะแนนแบบสอบถาม.....55
ตารางที่ 3.2	ลักษณะการตอบ.....55
ตารางที่ 3.3	ตารางแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน.....56
ตารางที่ 3.4	ตารางระดับคะแนนแบบสอบถาม.....56
ตารางที่ 3.5	ลักษณะการตอบ.....56
ตารางที่ 3.6	ตารางแปลผลของคะแนนความเครียด.....57
ตารางที่ 4.1	แสดงความถี่และร้อยละของปัจจัยด้านลักษณะบุคคล.....61
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ด้านการทำงาน (ภาพรวม).....63
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านลักษณะงานของ บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด.....64
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ ในองค์กรของ บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด.....66
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ของบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด.....67
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ของบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด.....69

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ของ บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด.....	70
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับความเครียดของพนักงาน บริษัทแอมพาส อินคัสตรี จำกัด.....	72
ตารางที่ 4.9 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จำแนกตามเพศ.....	73
ตารางที่ 4.10 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานบริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จำแนกตามอายุ.....	74
ตารางที่ 4.11 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคล ของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน ตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	75
ตารางที่ 4.13 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคล ของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	76
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน ตามระยะเวลาใน การทำงาน เป็นรายคู่.....	77
ตารางที่ 4.15 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จำแนกตามสถานภาพ.....	78
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน ตามสถานภาพ เป็นรายคู่.....	79
ตารางที่ 4.17 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จำแนกตามสถานะทางเศรษฐกิจ.....	79
ตารางที่ 4.18 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (r) ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน มีอิทธิพลต่อความเครียด.....	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 แสดงสรุปผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ของปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของพนักงาน.....	81
ตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน.....	82
ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน.....	82



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
ภาพที่ 2.1 ความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน.....	34



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้โลกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกองค์กรไม่สามารถหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความเป็นปัจจุบันมากที่สุด และที่สำคัญทุกองค์กรจะไม่สามารถขับเคลื่อนไปได้โดยปราศจากบุคคลากร ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงจนถึงผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ต่างมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกันทั้งสิ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กร แต่การทำงานร่วมกันของคนจำนวนมากที่มาจากในสถานที่ที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านครอบครัว ด้านจิตใจความรู้สึก ความรู้ความสามารถ ด้านอายุ และด้านประสบการณ์การทำงาน อาจทำให้เกิดการเอาใจเปรียบ การกระทบกระทั่ง หรือความไม่เข้าใจกัน ปัญหาเหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมจะเกิดเป็นความท้อแท้ ความกดดัน และความเบื่อหน่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียด ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ภาวะความเครียดกลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับชีวิตคนสมัยใหม่ เป็นปฏิกริยาของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อสภาวะหรือการกระทำใด ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ส่งผลกระทบต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคล ส่วนใหญ่มักส่งผลในทางลบต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น ๆ มนุษย์ทุกคนย่อมมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจมีทั้งประโยชน์และโทษ ความเครียดที่ไม่รุนแรงเป็นสิ่งกระตุ้นให้พัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า แต่ความเครียดที่รุนแรงมากอาจส่งผลเสียมากกว่าผลดี (องค์กร เรื่องรัตนอัมพร, 2556)

วิธีการจัดการกับความเครียดของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน เช่น หลีกเลียงความเครียดที่ไม่จำเป็น เรียนรู้ที่จะปฏิเสธ โดยเฉพาะเมื่อถูกบังคับให้ต้องทำในสิ่งที่เกินกว่าความสามารถ การฝืนทำในสิ่งเหล่านี้ย่อมล้มเหลวได้ง่าย และทำให้เกิดความเครียดตามมา, ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ต่อต้านกับสถานการณ์ที่สร้างความเครียด นอกจากนี้ควรหมั่นให้กำลังใจตัวเอง แบ่งเวลาไว้เที่ยวและใช้ชีวิตอย่างสนุกสนานกำหนดเวลาสำหรับการพักผ่อนท่องเที่ยว และดูแลรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง ย่อมมีศักยภาพในการต่อสู้กับความเครียดได้ดี อีกทั้งยังช่วยลดความเครียดทางกาย และทางอารมณ์ลงได้ (นวลักษณ์ กลางบุรัมย์, 2556)

อุตสาหกรรมยานยนต์และส่วนประกอบยานยนต์ในประเทศไทย นับเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ ทั้งการจ้างงานหรือการพัฒนาเทคโนโลยีของประเทศ โดยประเทศไทยเป็นฐานการผลิตเพื่อการจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ ทั้งยังถือเป็นผู้นำ

ในด้านการผลิตอุตสาหกรรมยานยนต์และส่วนประกอบในภูมิภาคอาเซียนด้วย (สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย, 2554) ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมมีการพัฒนามากขึ้นปัจจัยด้านบุคลากรก็เป็นสิ่งที่สำคัญเช่นเดียวกัน

ปัญหาที่ทุกองค์กรส่วนใหญ่ต้องพบเจอ คือ ปัญหาความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีที่มาจากหลายสาเหตุทั้งจากองค์กร และตัวบุคคล ความเครียดส่งผลกระทบต่อบุคลากร และต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง ตัวอย่างของความเครียดที่เห็นกันโดยทั่วไป เช่น แรงกดดันในการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แรงกดดันจากหัวหน้างานและแรงกดดันจากการทำงานกับผู้ร่วมงาน (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2555)

ความเครียดมีผลต่อความรู้สึกนึกคิดและการกระทำภายในองค์กร จะส่งผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร และอาจเกิดปัญหาทั้งทางด้านการงานและการเงิน ซึ่งสามารถวัดได้จากดัชนีชี้วัดต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุและอัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น การขาด ลา มาสายของพนักงานเพิ่มขึ้นผิดปกติ ความปลอดภัยในที่ทำงานลดลง ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจ คุณภาพผลผลิตของสินค้าและบริการถดถอย การทำงานที่ก้าวก่ากันหรือไม่ชัดเจน การสื่อสารไร้ประสิทธิภาพ ทำงานผิดพลาดบ่อย สภาพและบรรยากาศการทำงานที่ไม่ดี มีเรื่องทะเลาะเบาะแว้งระหว่างแผนกต่อแผนก ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้มารับบริการถดถอยลง ภาพลักษณ์องค์กรเสื่อมถอย ฯลฯ มาใช้วัดผลความรุนแรงของความเครียดในองค์กรได้ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ, 2552)

ดังนั้น ความเครียดจึงจัดเป็นภัยเงียบ เป็นโรคที่ไม่สามารถมองเห็นได้ หากเราไม่ใส่ใจและบริหารจัดการ ก็อาจทำให้องค์กรเกิดความเสียหายอย่างมาก จึงเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คนในองค์กรที่จะต้องบริหารจัดการ เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร

จากเหตุผลข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจว่าเพราะเหตุใดปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นในที่ทำงานของ บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ อาจเป็นแนวทางช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงสาเหตุ และระดับความเครียดของพนักงาน เพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขปรับปรุง ตลอดจนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ชำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสิ่งที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 สมมุติฐานที่ 1 พนักงานมีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

1.3.2 สมมุติฐานที่ 2 พนักงานมีปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด นิคมบางปู จังหวัดสมุทรปราการจำนวน 2,310 คน จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Taro Yamane (1979) ได้บุคคลเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 303 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ข้อมูลที่ได้ประกอบด้วยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านการทำงาน

1.4.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ระยะเวลาในการทำงาน
- 5) ลักษณะงาน
- 6) สถานะทางการเงิน

1.4.2.2 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่

- 1) ลักษณะงาน
- 2) บทบาทหน้าที่
- 3) สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
- 4) ความก้าวหน้าในวิชาชีพ

5) โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

1.4.2.3 ความเครียด

1.4.3 ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลรวมเวลาปีการศึกษา 2556

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียด หมายถึง สภาวะกดดันในบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาคุกคามก่อให้เกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกายจิตใจอารมณ์สังคมของบุคคล รวมถึงพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของบุคคลด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่าสภาวะเครียดเป็นกลไกการป้องกันตัวที่เกิดขึ้นเมื่อมีอันตรายจากภายนอกมารบกวน

ปัจจัยด้านการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่สร้างความเครียดให้กับพนักงานได้

ลักษณะงาน คือ งานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวที่ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง ล้วนแล้วแต่มีปัญหา งานที่มีน้อยเกินไปจะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้น้อยลง รวมถึงงานที่มีความเร่งด่วนก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ การรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็นหลากหลายมีบุคลิกภาพและอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้

โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร คือ การที่ในองค์กรไม่มีการให้คำปรึกษาช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ขาดเครื่องสาธารณูปโภคและเครื่องอำนวยความสะดวก จะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

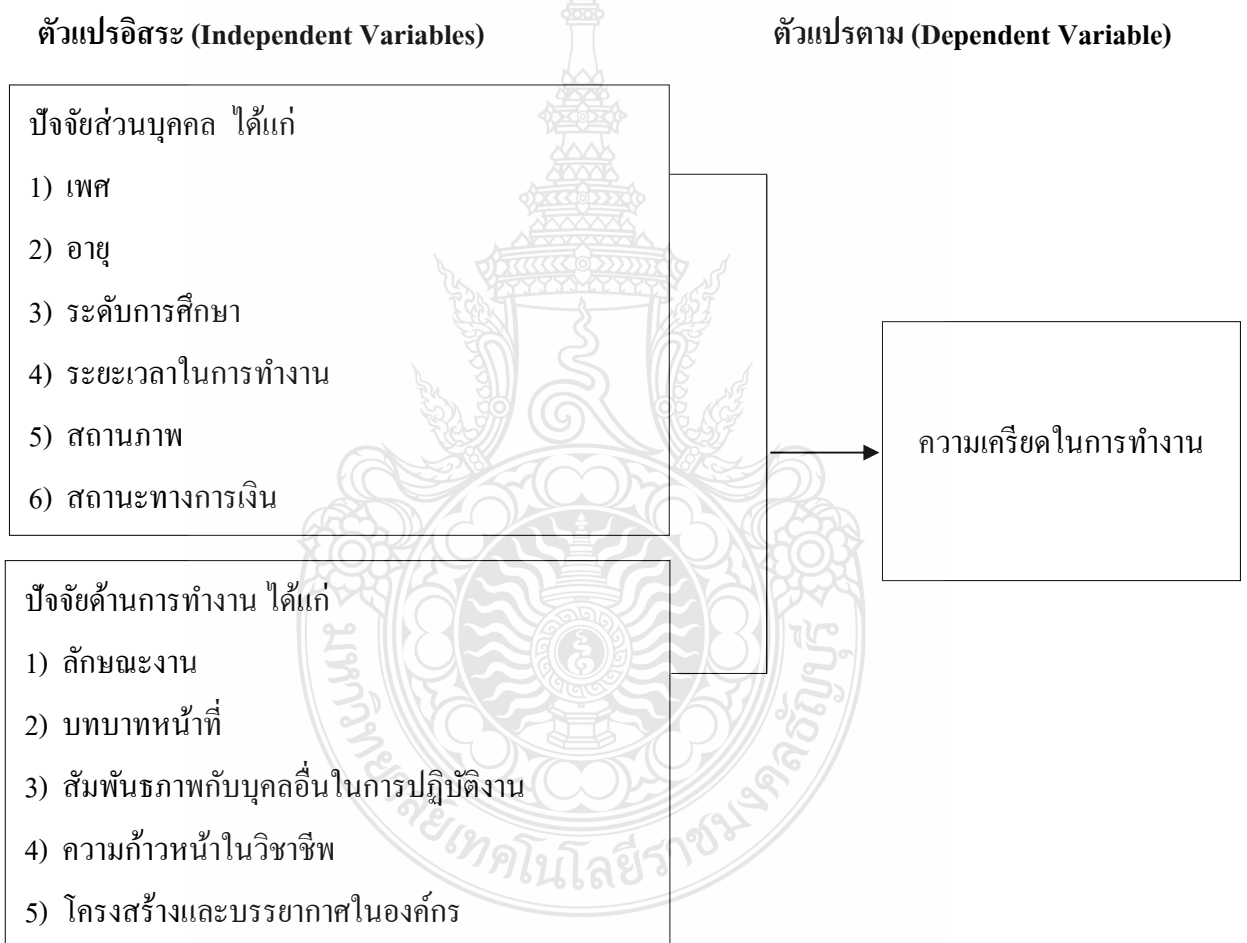
ความก้าวหน้าในวิชาชีพ คือ การที่มนุษย์ทุกคนต้องทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัย 4 การมีเกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับการยกย่องทางสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน โดยเฉพาะการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ถ้าพนักงานขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร คือ ถ้าพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันจะทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจต่อกันต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหา

ที่เกิดขึ้นน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานยังมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งส่งผลให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจ และส่งผลต่องานที่ปฏิบัติได้

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน และระดับความเครียดของพนักงานในองค์กรซึ่งผลจากการศึกษาสามารถนำไปพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และวางแผนปัจจัยในการปฏิบัติงาน ให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอันส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด นิคมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ โดยการค้นคว้าทฤษฎีแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาใช้เป็นกรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

2.1.1 ความหมายของความเครียด

2.1.2 ทฤษฎีความเครียด

2.1.3 ปัจจัยของความเครียด

2.1.4 ชนิดของความเครียด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

2.2.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.2.3 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

2.2.4 ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

2.2.5 ระดับความเครียด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน

2.4 ประวัติบริษัท แอมพาสอินดักตริ จำกัด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นกับคนไทยทุกเพศ ทุกวัย โดยเฉพาะกับบุคคลทำงานทั่วไป ที่ต้องเผชิญกับภาวะความกดดันในด้านต่าง ๆ มากมาย ทั้งในด้านฐานะหน้าที่การงาน การเงิน ความมั่นคงของชีวิตเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันสูงซึ่งส่งผลทำให้เกิดความเครียดสูงตามไปด้วยความเครียดนี้สามารถนำไปสู่ปัญหาทางด้านสุขภาพจิต และอาจนำไปสู่โรคต่าง ๆ ทางกายมากมาย

2.1.1 ความหมายของความเครียด

ในสังคมไทยยุคปัจจุบันนี้ปัญหาความเครียดได้กลายเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของคนทุกเพศทุกวัย อาจเป็นเพราะสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งภาวะวิกฤตของปัญหาสังคมในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น ปัญหาการว่างงานปัญหาความยากจน ปัญหาอาชญากรรม และปัญหาเศรษฐกิจ สิ่งเหล่านี้เองที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นและเมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพกายตามมา (กานดา แสตนมณี, 2553) จากการศึกษาและค้นคว้าในด้านความเครียดได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของความเครียดไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะเครื่องเครียดยู่กับงานจนเกินไป

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541, น. 3) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอคจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป

Selye (1976) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึงภาวะทางชีวภาพที่แสดงให้รู้ได้โดยปรากฏการณ์ของกลุ่มอาการเฉพาะ ซึ่งเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาตอบสนองทั่วไปของร่างกายต่อสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลสนองตอบ หรือจัดการกับปัจจัยความเครียดนั้น

จำลอง ดิษขวณิช (2545, น. 2) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นรูป เสียง กลิ่น รส และสิ่งที่ใจนึกคิด มากระทบกับตา หู จมูก ลิ้น กาย และใจ จนก่อให้เกิดการปรับตัวขึ้นเพื่อจัดการกับสิ่งเร้า นั้น ๆ

สิริอร วิชชาวุธ (2553, น. 107) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและความสามารถลดผละกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้

อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย (2545, น. 253) กล่าวว่าความเครียดคือสภาวะกดดันในบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาคุกคามก่อให้เกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกายจิตใจอารมณ์สังคมและจิตวิญญาณของบุคคลรวมถึงพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของบุคคลด้วยหรืออาจกล่าวได้ว่าสภาวะเครียดเป็นกลไกการป้องกันตัวที่เกิดขึ้นเมื่อมีภัยอันตรายจากภายนอกมารบกวน

จากความหมายของความเครียดสามารถสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง เป็นสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นตัวกระตุ้นก่อให้เกิดผลเสียทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจ ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีวิธีการแสดงออกของความเครียดที่แตกต่างกัน

2.1.2 ทฤษฎีความเครียด

จำลอง ดิษยวณิช (2554) ได้รวบรวมและสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ซึ่งประกอบด้วย 4 แนวคิด ดังนี้

1. สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดแบบเฉียบพลันและมีช่วงระยะเวลาจำกัด เช่น เดินไปตามท้องถนน แล้วเจอกับสุนัขดุ สตรีรอดผลตรวจการตั้งครรภ์ ขณะรอดผลตรวจ HIV จากห้องปฏิบัติการ เป็นต้น

2. ผลต่อเนื่องจากสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น การตกงาน หรือการตายของสมาชิกในครอบครัว เหตุการณ์เหล่านี้ก่อให้เกิดผลที่ไม่ดีตามมา

3. สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังเป็นช่วง ๆ เช่น การสอบไล่ของนักศึกษา การเรียนจบรถยนต์ การผ่าตัด เป็นต้น

4. สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรัง เช่น มีผู้ตรวจการที่ดุ มีปัญหาการเมินเฉย ปัญหาเกี่ยวกับความผิดปกติทางเพศ เป็นต้น ตามทฤษฎีเชิงสิ่งเร้ามีการเน้นที่เหตุการณ์ และการเกิดของความเครียด ถ้าเหตุการณ์ได้นำไปสู่ความยุ่งยากทางด้านจิตใจ เกิดความวุ่นวายของพฤติกรรมหรือความเสื่อมเสียของการกระทำในหน้าที่เหตุการณ์นั้น ๆ เรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

ซึ่ง Holmes และ Rahe (1967) ได้มีความคิดเห็นที่ตรงกันว่า เหตุการณ์ชีวิตเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดและมีผลให้เกิดความเสี่ยงของความเจ็บป่วยหรือการเป็นโรคสูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการนอน การกิน การเข้าสังคม การสร้างสรรค์ นิสัยการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ซึ่งมีความแตกต่างกันในระดับของการปรับตัว และได้พัฒนามาตรวัดการปรับตัวใหม่ทางสังคมหรือ SRRS ซึ่งเกี่ยวข้องกับปริมาณ ความรุนแรง และช่วงเวลาของการปรับตัว เหตุการณ์ชีวิตแต่ละอย่างได้รับการจัดเรียงตามลำดับ โดยอาศัยวิธีการให้คะแนนซึ่งเรียกว่า หน่วยการเปลี่ยนแปลงของชีวิตหรือ LCU แม้แต่เหตุการณ์ในด้านดี เช่น การแต่งงาน การหยุด

พักผ่อน งานเลี้ยงในช่วงเทศกาลก็อาจนำไปสู่ความเครียดได้ หรือเหตุการณ์ยุ่งยากเล็ก ๆ น้อย ๆ ในชีวิตประจำวันก็ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งนำไปสู่การเริ่มต้นของสุขภาพที่ไม่ดีหรือการเกิดโรคได้

แนวคิดของ Selye (1956 & 1993) ทฤษฎีเชิงการตอบสนอง พบว่าเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นจะก่อให้เกิด general adaptation syndrome หรือ GAS ซึ่งมี 3 ระยะ

1. ระยะตกใจ (Alarm reaction) แสดงลักษณะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า จะมีการกระตุ้นให้ตื่นตัว ระยะตกใจแบ่งออกเป็น

2. ระยะช็อก (Shock phase) เป็นระยะแรกและเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทันทีทันใดต่อสิ่งที่เป็นภัย ปฏิกิริยาของร่างกายในระยะนี้มีอยู่สองแบบ คือ สู้ หรือ หนี ระยะนี้มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่าง ซึ่งเป็นผลจากการกระตุ้นของระบบประสาท เช่น หัวใจเต้นเร็ว กล้ามเนื้ออ่อนแรง อุณหภูมิลดลง และความดันโลหิตต่ำลง

3. ระยะต้านช็อก (Counter shock phase) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ เช่น adrenal cortex จะโตขึ้น และมีการหลั่งของ corticoid hormones และ adrenalin ทำให้การหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น เลือดแข็งตัวเร็วขึ้น น้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับ มีการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่ปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลันจะสัมพันธ์กับทั้งสองระยะนี้

4. ระยะต้านทาน (Stage of resistance) หรือระยะปรับตัว (Adaptation stage) ระยะนี้ร่างกายจะพยายามปรับตัวต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดและทำให้สภาพทั่วไปดีขึ้น อาการต่าง ๆ จะหายไป ความพยายามของร่างกายในการปรับตัวมีส่วนช่วยให้พลังงานที่สูญหายไปกลับคืนมาและยังช่วยซ่อมแซมส่วนที่ถูกทำลายไปให้ดีขึ้น

5. ระยะหมดแรง (Stage of exhaustion) ถ้าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างพอเพียง ร่างกายจะผ่านเข้าสู่ระยะที่สาม คือ ระยะหมดแรง เนื่องจากความเครียดยังคงมีอยู่ พอร่างกายเจอความเครียดซ้ำแล้วซ้ำเล่าร่างกายจะเสื่อมโทรม จนกระทั่งเกิดเป็นโรคต่าง ๆ เช่น ภูมิแพ้ ลมพิษ แผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และอาจถึงแก่ความตายได้

แนวคิดของ Lazarus (1987 และ 1993) ทฤษฎีเชิงอัตรากิริยา จุดสำคัญของทฤษฎีนี้มีหลักว่า ความเครียดไม่ใช่สิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่ลักษณะเฉพาะของบุคคล และไม่ใช่อการตอบสนอง แต่เป็นสัมพันธ์ภาพระหว่างทั้งสามสิ่งนี้รวมกัน การวิเคราะห์เชิงสัมพันธ์ภาพ มีข้อพิจารณาอยู่สองประการ คือ ประการแรกเหตุการณ์จากสิ่งแวดล้อมเดียวกัน อาจได้รับการแปลความหมายว่าทำให้เกิดความเครียดโดยคนหนึ่ง แสดงว่าสิ่งเร้าจากภายนอกส่วนใหญ่ไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดอย่างแท้จริงแต่กลับเป็นการประเมินค่าด้วยการรับรู้ ที่บอกได้ว่าเหตุการณ์อะไรทำให้เกิดความเครียดหรือไม่ทำให้เกิดความเครียด ประการที่สอง คน ๆ เดียวกันอาจแปลความหมายของ

เหตุการณ์หนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในสถานการณ์หนึ่ง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในสภาพร่างกาย หรือการเปลี่ยนแปลงในสภาวะทางจิตใจ ซึ่งอาจมีความผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ ในสถานการณ์หนึ่ง แต่กลับเครียดและอ่อนเพลียในอีกสถานการณ์หนึ่ง สภาวะเกี่ยวกับอารมณ์และแรงจูงใจแตกต่างกัน และมีผลต่อกระบวนการของการประเมินค่า

2.1.3 ปัจจัยความเครียด

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548, น. 10) ได้กล่าวว่าความเครียดเกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการรับรู้และการแปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมก่อให้เกิดความกดดันทั้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอก

1. การเปลี่ยนแปลงทางพัฒนาการตามวัย (Developmental stress) เมื่อมีพัฒนาการของร่างกายจากวัยหนึ่ง ไปสู่วัยหนึ่งย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น เด็กเริ่มเข้าสู่วัยรุ่น การมีประจำเดือน และวัยหมดประจำเดือน ร่างกายที่มีพัฒนาการไม่ปกติ หรือระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้มีการรับรู้เหตุการณ์แบบเด็ก ๆ มีการแปลเหตุการณ์ และแก้ไขปัญหาแบบ เด็ก ๆ ทำให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดความเครียดตามมา

2. การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ (Biological stress)

2.1 ด้านกายภาพ โครงสร้างของร่างกายที่เจริญเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ความสามารถที่อ่อนแออยู่มีน้อย ทำให้การแก้ปัญหาไม่คืบหน้า ทนต่อภาวะความเครียดไม่ได้

2.2 ด้านสรีระ องค์ประกอบตั้งแต่ก่อนตั้งครรภ์และระหว่างตั้งครรภ์ เช่น ยีนส์ การทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ ภาวะการติดเชื้อ หรือสารพิษต่าง ๆ

3. การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม (Environmental stress)

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆตัวที่สามารถสัมผัสได้ เช่น สภาพอากาศทั้งร้อนและหนาว แสงสว่างที่สว่างหรือมืดเกินไป สภาวะอากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่น ควันพิษ เสียงที่ดังมากเกินไป จะทำให้รู้สึกไม่สบายปวดศีรษะ และอารมณ์เสื่อง่าย นอกจากนี้ การขาดแคลนปัจจัยในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นสาเหตุของความเครียดได้

3.2 สิ่งแวดล้อมทางจิตใจ ความเครียดทางจิตใจมักเกิดจากเหตุการณ์ที่เลวร้าย หรืออาจเกิดจากเหตุการณ์ที่น่ายินดีก็ได้เช่นกัน เช่น การแต่งงาน การมีบุตร การสร้างครอบครัวใหม่ การเลื่อนตำแหน่ง การเข้าทำงานใหม่ ก็เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเครียดทางจิตใจได้ เพราะเหตุการณ์

เหล่านี้ต้องมีการปรับตัว การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่น คือ อิทธิพลของระเบียบประเพณีและวัฒนธรรม อิทธิพลของลักษณะครอบครัว ภาวะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

3.3 สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ โดยทั่วไปมักเกิดจากความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง โต้เถียงกัน อิจฉาริษยา การแข่งขัน การอยู่โดดเดี่ยว รวมทั้งค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณีที่ขัดแย้งทำให้เกิดความเครียดได้

3.4 การรับรู้ และการแปลเหตุการณ์ (Stress from perception) เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด กังวล การที่เกิดอารมณ์เหล่านี้ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้และการแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์แต่ละอย่างทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานและประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกันซึ่งสามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้

ความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทั้งภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอกบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากด้านสภาพแวดล้อม เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นในทุกชั่วโมงของการทำงานซึ่งมาพร้อมกับปัญหาหรือภาระรีบเร่งย่อมส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกาย จิตใจ และสังคม สิ่งที่จะช่วยให้อัดทนกับความเครียดได้ คือ ความสามารถในการปรับตัวต่อสู้กับสิ่งต่าง ๆ เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ รวมทั้งจัดการกับความเครียดให้ถูกต้องตามหลักวิธีการที่เหมาะสม

2.1.4 องค์ประกอบของความเครียด

อัญชญา เวสารัชช์ (2527, น. 36-37) ได้กล่าวถึงสาเหตุใหญ่ ๆ ที่ทำให้คนเราเครียดนั้นเกิดจากองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. สภาพแวดล้อมทั้งด้านกายภาพ และจิตใจ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุบรรยากาศต่าง ๆ ที่ล้อมรอบตัวบุคคลนั้นอยู่ เช่น อากาศที่หนาวจัด เสียงดังหรือค่อย แสงจ้าหรือมืด สารพิษต่าง ๆ ในอากาศ

2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ ความหนักแน่นรวมถึงการเก็บอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ ไว้ และอาการของโรคจิตโรคประสาทต่าง ๆ

3. งานที่ทำให้เราเครียด ได้แก่ งานหนักงานมาก งานเสี่ยง งานจำเจซ้ำซากน่าเบื่อ งานที่ต้องใช้สติปัญญา และกำลังสมองมาก

4. แรงกดดันทางสังคม เช่น หนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรม ประเพณี เพื่อน สถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน

5. สัมพันธภาพ และพฤติกรรมลักษณะสัมพันธภาพ ที่มีต่อบุคคลอื่น และพฤติกรรม การแสดงออกมีผลต่อคนเราจนทำให้เครียดได้

2.1.5 ประเภทของความเครียด

สมหวัง มาเพชร (2543) ได้อธิบายถึงความเครียดตามที่ Miller and Keane (1972) ได้กล่าวไว้โดยแบ่งความเครียดที่เกิดขึ้นเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งเป็นประเภทตามปฏิกิริยาตอบสนองคือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuous Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่องเช่นการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายในวัยต่างๆหรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครรภ์ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลันเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นทำให้ดุลยภาพของจิตใจเสียไปเกิดความวุ่นวายทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจหัวใจเต้นแรงและเร็วซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของ

เกษม รุจิเรข (2553) ความเครียดมีหลายประเภท มีทั้งช่วงระยะสั้น ๆ และเป็นระยะยาวนานหรือเรื้อรัง อาจจะเป็นด้านร่างกายหรือด้านจิตใจก็ได้

1. ความเครียดช่วงสั้นเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น เมื่อตกใจหรือช็อกจากสาเหตุบางอย่าง เช่น เสียงดังการเคลื่อนที่อย่างกะทันหัน อุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น สภาพความเครียดแบบนี้จะเป็นช่วงสั้น ๆ เพราะร่างกายจะปรับตัวเข้าสู่สภาวะปกติได้โดยอัตโนมัติ บางครั้งความเครียดอาจมีพื้นฐานทางด้านจิตใจมากกว่าทางร่างกาย เช่น ความเครียดจากคำพูดที่ไม่น่าพอใจหรือการได้ทราบข่าวร้ายบางอย่าง เป็นต้น ความเครียดบางอย่างสามารถจัดออกไปได้อาการของความเครียดช่วงสั้นจะมีอาการตื่นกลัว ตื่นเต้น ซึ่พจรเต้นเร็ว รู้สึกปั่นป่วนในท้อง จิตใจอ่อนไหวไม่มั่นคง

2. ความเครียดระยะยาว ความเครียดบางอย่างเรื้อรัง เกิดจากปัญหาความไม่ลงรอยไม่เข้าใจกันในกลุ่ม ครอบครัว ปัญหาการเงินรายได้ไม่พอกับรายจ่าย หรือมีปัญหาในกลุ่มใจในเรื่องการทำงาน ความเครียดเหล่านี้จัดออกได้ยาก มักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์และบุคลิกภาพ อาการของความเครียดแบบนี้จะรุนแรงกว่า คือ มีความวิตกกังวลที่หาสาเหตุไม่ได้ นอนไม่หลับ จิตไม่เป็นสมาธิ ระบบการย่อยอาหารผิดปกติ ความดันโลหิตสูง และที่สำคัญคืออาจทำให้เกิดโรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ซึ่งแต่ละคนจะมีอาการแตกต่างกันไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

การดำเนินชีวิตของบุคคลจะมีลักษณะเป็นกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย ซึ่งการทำงานก็ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งในจำนวนกิจกรรมทั้งหลายที่บุคคลต้องกระทำ เพื่อให้เกิดการยอมรับ แต่ละบุคคลต้องมีการเคลื่อนไหว เพื่อผลิต เพื่อสร้างสรรค์ เพื่อให้ได้รับการยอมรับนับถือ เพื่อให้ได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง และผลตอบแทนในรูปของตัวเงิน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้บุคคลต้องทำงาน และต้องประสบกับความเครียดจากงานอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก (พนม เกตุมาน, 2550)

2.2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

Ivancevich and Matteson (1990 อ้างใน ลัดดา ต้นกันทะ, 2540) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากรเวลาปริมาณและคุณภาพของงานซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน บุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึกประสบการณ์และการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน และระดับความเครียดที่แตกต่างกันจะมีผลต่อบุคคลประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรแตกต่างกัน

สิริอร วิชชาวุธ (2553, น. 107) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง อารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสามารถลดผลกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2555) ความเครียดจากที่ทำงาน เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจและอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน สาเหตุอาจมาจากการทำงานที่หนักเกินไป ความเหนื่อยล้า เพื่อนร่วมงาน ข้อจำกัดของหน่วยงาน หรือจากผู้ปฏิบัติงานเอง

จากความหมายของความเครียดในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า เป็นการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ในสภาวะการทำงานที่กดดัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ไม่สามารถทำงานให้บรรลุได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งส่งผลเสียต่อตัวบุคคลเองและองค์กรด้วย

2.2.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

Luthans (1992 อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2553) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมี 3 ระดับในที่ทำงาน

1. ระดับองค์กร

องค์กรเป็นปัจจัยให้เกิดความเครียดเนื่องด้วยนโยบาย โครงสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกระบวนการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม เช่น เมื่อใดที่นโยบายขององค์กร บริษัทหรือหน่วยงานขาดความยุติธรรมต่อพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนไม่เสมอภาคกัน องค์กรมีกฎเกณฑ์การทำงานเข้มงวดจนเกินไปหรือขั้นตอนการทำงานคลุมเครือ

2. ระดับกลุ่ม

2.1 ขาดความกลมเกลียวกันในกลุ่ม ขาดความสามัคคี ขาดความไว้วางใจกัน ขาดการยกย่องให้ความสำคัญแก่กัน

2.2 ขาดการสนับสนุนทางสังคม ขาดผู้สนับสนุน ขาดการแลกเปลี่ยนและผู้ช่วยแก้ปัญหา ขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำงานแข่งขันกัน

2.3 ขาดความขัดแย้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม เมื่อเกิดความขัดแย้งพฤติกรรมที่เกิดจะมีลักษณะการถ่มถุยใส่ร้ายป้ายสี

3. ระดับเอกบุคคล

3.1 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ บุคคลแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่หลายอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น บทบาทหน้าที่ในครอบครัว ในการทำงาน ในชุมชน เป็นต้น การทำบทบาทเหล่านี้อาจเกิดปัญหาขึ้นได้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

3.2 ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของตนเอง เมื่อต้องรับผิดชอบหน้าที่ในขณะที่ยังไม่เข้าใจในบทบาทนั้น อาจเป็นเพราะบทบาทนั้นคลุมเครือ ซึ่งเกิดได้จากการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ในการทำงานที่ไม่เหมาะสม อาจเป็นเพราะการสื่อสารที่ไม่ดี การฝึกอบรมในงานที่ไม่เหมาะสม หรือการให้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันไม่ชัดเจน

3.3 บุคลิกลักษณะของบุคคล สามารถแบ่งออกเป็น 2 บุคลิก คือ Type A และ Type B จากการศึกษาของ เฟรดแมนและโรเซนแมน (Friedman and Rosenman) พบว่า บุคลิกที่มีลักษณะ Type A มีประสบการณ์ทางความเครียดสูงกว่าและส่งผลกระทบต่อร่างกาย

ตารางที่ 2.1 บุคลิกลักษณะของ Type A และ Type B

Type A	Type B
- เคลื่อนไหวเร็วอยู่เสมอ	- ไม่สนใจเวลา
- เดินเร็ว	- มีความอดทน
- รับประทานอาหารเร็ว	- ไม่ไอ้อวด
- พุดคุยเร็ว	- แข่งเพื่อความสนุกไม่ใช่เพื่อเอาชนะ
- ไม่อดทน	- ผ่อนคลายโดยไม่รู้สึกลึกซึ้ง
- ทำสองสิ่งในเวลาเดียวกัน	- ไม่มีความกดดันในเรื่องของเส้นตาย
- ทนไม่ได้กับการมีเวลาว่าง	- สุภาพน่านับถือ
- วัดความสำเร็จที่ปริมาณ	- ไม่รีบร้อน
- ก้าวร้าว	
- ชอบแข่งขัน	
- มักรู้สึกอยู่ภายใต้ความกดดันของเวลา	

ที่มา : Friedman and Rosenman

3.4 การรับรู้ในการควบคุมตนเอง การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการควบคุมสภาพแวดล้อมรอบตัวหรือควบคุมงานไม่ได้ ทำให้เกิดความเครียด จากการวิจัยพบว่า เมื่อพนักงานมีโอกาสในการร่วมตัดสินใจในการทำงาน มีโอกาสควบคุมสภาพการทำงานได้ จะสามารถช่วยลดความเครียดลงได้

3.5 Self-efficacy คือ ความเชื่อหรือความคาดหวังของตนเอง ว่ามีความสามารถในการกระทำสิ่งหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ แหล่งที่ทำให้เกิด Self-efficacy มี 4 ทาง คือ ผลการปฏิบัติงานของตนเอง การกระตุ้นเร้าทางอารมณ์ การมีประสบการณ์จากผู้อื่น การได้รับการชักจูงให้เกิดความกล้าที่จะปฏิบัติ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน จะมีความพอใจแทนที่จะเป็นความกังวลใจ ในขณะที่ทำงาน ได้รับการกระตุ้นเร้าจากบุคคลอื่นจึงเกิดการรับรู้ตนเองว่าจะสามารถทำสำเร็จได้เช่นกัน แต่การความสำเร็จไม่ได้เกิดขึ้นตลอดเวลา บุคคลจะต้องยืดหยุ่นและเชื่อว่าถึงแม้ว่าจะล้มเหลวในครั้งนั้น แต่ก็สามารถประสบความสำเร็จได้ในครั้งต่อไป

3.6 Psychological hardiness โคบายา (1982) ศึกษาผู้บริหารที่มีลักษณะจิตแข็งและจิตไม่แข็ง พบว่าผู้บริหารที่มีจิตแข็งมีอัตราความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความเจ็บป่วยต่ำและ

มีลักษณะเป็นผู้ที่มุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มที่ ชอบสิ่งที่ท้าทาย เชื่อว่าสามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวได้

2.2.3 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

เฮเลน โครี (2536, น.30) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความกดดันภายนอก คือ งานส่วนมากขึ้นอยู่กับความกดดันภายนอกโดยตรงอาจส่งผลมากหรือน้อยแตกต่างกัน เช่น การที่ต้องตอบสนองคำสั่งซื้อจากลูกค้าที่อาจเรียกร้องอย่างไม่มีเหตุผล การทำงานในด้านการบริการและงานที่ต้องติดต่อกับสาธารณะ งานเหล่านี้มักประสบกับปัญหาความเครียดมากกว่าปกติ

2. ความกดดันภายใน แรงกดดันมักเกิดขึ้นจากระบบขององค์กร กระบวนการดำเนินงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

2.1 ด้านนโยบาย

2.1.1 นโยบายที่ไม่มีความยุติธรรม

2.1.2 ค่าตอบแทนที่ไม่เสมอภาค

2.1.3 มีระเบียบกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด และมากเกินไป

2.1.4 มีขั้นตอนดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน

2.1.5 มีการบรรยายลักษณะงานที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

2.2 ด้านโครงสร้าง

2.2.1 มีการรวบอำนาจ

2.2.2 มีการตัดสินใจเพียงคนเดียว ไม่มีการตัดสินใจร่วมกัน

2.2.3 มีการใช้ระบบที่เป็นทางการมากเกินไป

2.2.4 มีความขัดแย้งกันระหว่างพนักงาน

2.3 กระบวนการดำเนินงาน

2.3.1 ขาดการสื่อสารที่ชัดเจน

2.3.2 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานที่ไม่ชัดเจน

2.3.3 มีเป้าหมายในการทำงานที่ไม่ชัดเจนและสับสน

2.3.4 มีการรับส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกต้องชัดเจน

2.3.5 การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ไม่ตรงกับความเป็นจริง

3. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือองค์ประกอบที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม

3.1 สถานที่สกปรก การจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักร ไม่เป็นระเบียบ เรียบร้อย

3.2 สถานที่แออัด ไม่มีความเป็นส่วนตัว

3.3 เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่ล้าสมัย ขาดการซ่อมแซมบำรุงรักษา

3.4 มีแสงสว่างในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

3.5 อากาศถ่ายเทไม่เพียงพอ

3.6 มลภาวะเป็นพิษ

3.7 อุณหภูมิที่สูงเกินไปหรือต่ำเกินไป

3.8 มีเสียงดังรบกวน

3.9 ไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ

3.10 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงานมีไม่เพียงพอ

ชนดล หาญอมรเศรษฐ (2539, น. 37-38) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดในการทำงานเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความสัมพันธ์กับเจ้านาย กรณีนี้ถือได้ว่าเป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ทำงานผู้คนมักจะมองว่าเจ้านายเป็นดังพ่อ-แม่ ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนได้ แต่โชคร้ายที่เจ้านายส่วนมาก มักจะไม่ไคร่ยกย่อง หรือกล่าวคำสรรเสริญแก่ใครง่าย ๆ ตรงกันข้าม มักจะกล่าวตำหนิอย่างรวดเร็วมากกว่า เมื่อการทำงานดี พนักงานแทบจะไม่ค่อยได้ยื่นคำยกย่องชมเชย แต่เมื่อมีการกระทำผิด ก็มั่นใจได้เลยว่าเจ้านายต้องเรียกให้ไปพบแน่นอน การขาดการกระตุ้นให้รางวัลเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เพราะทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และท้ายสุดอาจนำไปสู่การถอนตัวออกจากการทำงาน

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คนทั่วไปต้องการที่จะมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นผู้กุมชะตาของตนเองบ้าง ซึ่งมักจะตรงกันข้ามกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และอยู่นอกเหนือการควบคุม เพราะว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่องานของตน และทุกคนมักเชื่อว่าตนรู้จักงานที่ตัวเองทำเป็นอย่างดี เมื่อไม่มีใครมาปรึกษาด้วยจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนนอก และทำให้ตนเองไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้ผลตามมาคือความเครียด

3. งานหนัก งานหนักเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ

3.1 งานหนักเชิงปริมาณเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งที่จะต้องกระทำมากแต่มีเวลาจำกัด

3.2 งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน ที่เกินกว่าทักษะความสามารถ และความรู้ของตนเอง การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และการมีชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน ย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้

4. การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพต้นเหตุแห่งความเครียดกรณีเกิดขึ้นเพราะพนักงานมักจะคิดว่า การได้บันไดในอาชีพมักจะมีอุปสรรคเสมอรวมถึง โอกาสที่จะพัฒนาเองความคาดหวังที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจนระบบการประเมินผลในวิชาชีพไม่ชัดเจนและการเมืองภายในบริษัท

ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดในหน้าที่การงานการที่ไม่ได้รับการพัฒนาอันเป็นผลมาจากที่ไม่สามารถเข้าถึงการฝึกอบรมและการยกระดับทักษะอาจนำไปสู่การมองตนเองว่าด้อยคุณค่าก่อให้เกิดความคับข้องใจและความเครียดการปิดกั้นไม่ให้ก้าวหน้าเกิดจากการมองเห็นโอกาสอันจำกัดหรือมาจากระบบการประเมินที่ไม่ชัดเจนทั้งหลายเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุการนำไปสู่การที่พนักงานจำเป็นต้องปรับความหวังของตนให้ต่ำลงเพื่อให้สอดคล้องกับอาชีพหรืองานที่เหมาะสมกับคนสิ่งนี้ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานสร้างความเครียดและทำให้พนักงานที่มีความกระตือรือร้นแสวงหางานใหม่ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่าและนำไปสู่การมีผลผลิตที่ต่ำ

Kossen (1991 อ้างถึงใน ประณีตา ประสงค์จรรยา, 2542, น. 20) ได้กล่าวถึงความเครียดที่เกิดจากอาชีพไว้ 22 ประการคือ

1. ความกังวลใจในการทำงานเมื่อเปลี่ยนงานใหม่หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
2. ขาดการวางแผนการกำหนดเป้าหมาย
3. ความไม่ชัดเจนในรายละเอียดของงาน
4. ไม่มีใจรักในการทำงาน
5. ไม่มีอำนาจเพียงพอในการตัดสินใจ
6. ความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน
7. มีความขัดแย้งกับผู้อื่น
8. งานยากเกินขีดความสามารถ
9. ใช้ทักษะในการทำงานน้อยเกินไป
10. งานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป
11. ขวัญและกำลังใจต่ำ
12. ความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน (ทั้งในด้านความรับผิดชอบต่องานและในอนาคตการทำงาน)

13. ขาดความพึงพอใจในการทำงาน
14. การสื่อความไม่ดีและไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร
15. การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ
16. สภาพการทำงาน
17. เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ
18. การเมืองในองค์กร
19. หัวหน้างานที่ไม่ให้การสนับสนุน
20. หัวหน้างานที่ไม่คงเส้นคงวา
21. ถูกตำหนิต่อหน้าบุคคลอื่น
22. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.2.4 ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

Cooper และคณะ (1988 อ้างในจุฑารัตน์ แม้นสงวน, 2549) ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานคือการลาออกการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้นแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วยหากมองในแง่ผลลบของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ คือ การมาทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิคนัดการมาทำงานสายมากขึ้นการทำงานที่เลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ และมีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

Teasdale and Mckeown (1994 อ้างถึงในคารณี เส็งเมือง, 2540) ได้สรุปผลกระทบของความเครียดในการทำงานดังนี้

1. ผลกระทบที่มีต่อองค์กร
 - 1.1 ผลผลิตลดลง (Reduced Productivity)
 - 1.2 การผิดพลาดมากขึ้น (Increased Errors)
 - 1.3 ขาดความคิดริเริ่ม (Lack of Creation)
 - 1.4 การตัดสินใจไม่ดี (Poors Decisions)
 - 1.5 ไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction)
 - 1.6 ขาดความจงรักภักดี (Disloyalty)
 - 1.7 อัตราการลาป่วยเพิ่มขึ้น (Increased Sick Leave)

- 1.8 ขาดการเตรียมงาน (Unpreparedness)
- 1.9 การลาออก (Premature Retirement)
- 1.10 การขาดงาน (Absenteeism)
- 1.11 อุบัติเหตุ (Accidents)
- 1.12 ขโมย (Thefts)
- 1.13 การแตกแยกในองค์กร (Organizational Breakdown)
- 1.14 การก่อวินาศกรรม (Sabotage)

2. ผลกระทบที่มีต่อบุคคล

- 2.1 วิตกกังวล (Anxiety)
- 2.2 อ่อนล้า (Fatigue)
- 2.3 นอนไม่หลับ (Insomnia)
- 2.4 รำคาญ (Boredom)
- 2.5 ปัญหาการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationship Problems)
- 2.6 อารมณ์ไม่คงที่ (Emotional Stability)
- 2.7 เศร้า (Depression)
- 2.8 โรคจิตสรีระพาธ (Psychosomatic Diseases)
- 2.9 ปัญหาสุขภาพ (Health Breakdowns)
- 2.10 การติดเหล้า (Alcoholism)
- 2.11 การติดยา (Drug Abuse)
- 2.12 ปัญหาการรับประทานอาหาร (Eating Disorder)
- 2.13 ปัญหาการฆ่าตัวตาย (Suicide)

2.2.5 ระดับความเครียด

ระดับของความเครียดในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ถึงแม้จะมีสาเหตุหรือปัญหาเดียวกัน แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล พื้นฐานทางครอบครัว สังคม สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวในขณะนั้น ความเครียดที่พอเหมาะจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ แต่ถ้าเครียดมากเกินไปจะส่งผลเสียตามมา

Frain & Valiga (1979 อ้างถึงในเพ็ญญา อนุชิตวงศ์, 2540) ได้แบ่งลักษณะความเครียดออกเป็น 4 ระดับคือ

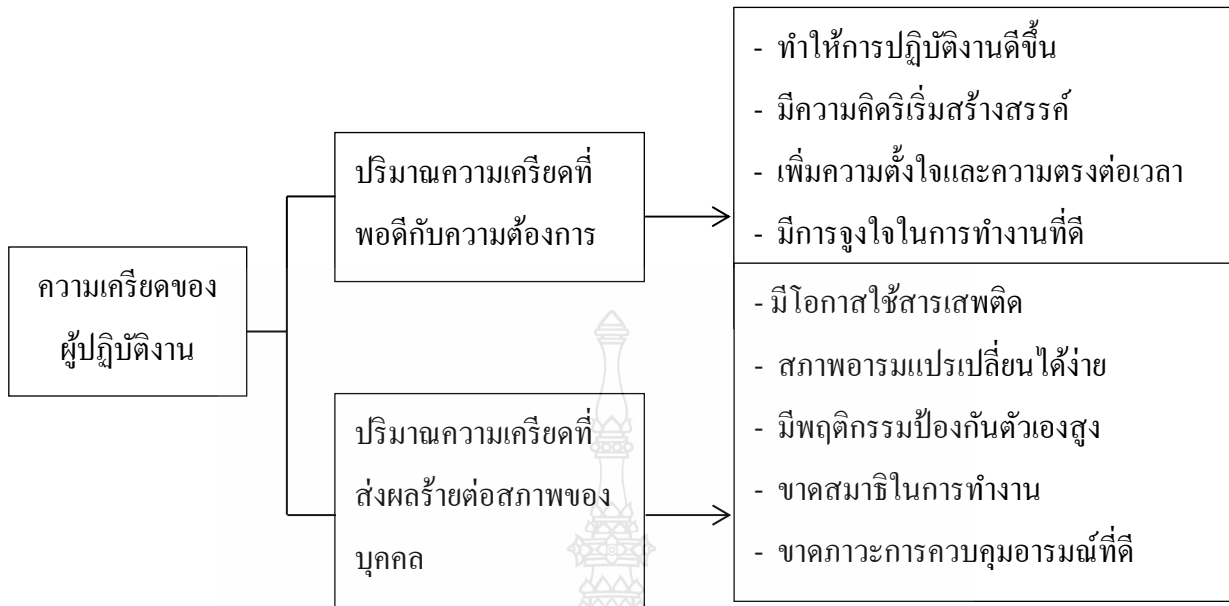
1. ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) คือ ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติและใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรัด การเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่ถูกคามการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ มีความเครียดเพียงเล็กน้อย หรือเกิดขึ้นน้อยมาก และหมดไปในเวลาอันสั้นเท่านั้น เกิดจากปัญหาเพียงเล็กน้อย เช่น เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้จะมีการกระตุ้นให้ตื่นตัวอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ แข่งขันกับตัวเอง ซึ่งจะส่งผลดีและเป็นประโยชน์มากในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต และไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ

3. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) คือ ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรกโดยมีระยะเวลาเป็นชั่วโมงหรือหลาย ๆ ชั่วโมง หรืออาจเป็นทั้งวัน ซึ่งอาจเกิดจากอาการเจ็บป่วยทางร่างกาย ความเครียดจากการทำงานมากเป็นเวลานาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดในระดับนี้จะทำให้เกิดความรู้สึกกดดัน ลำบากใจ อ่อนล้าเหนื่อยหน่าย และกลัวความเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย และจิตใจ มีผลเสียต่อการดำเนินชีวิตส่งผลกระทบต่อบุคคลมากกว่าระดับแรก

4. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) คือ ความเครียดระดับนี้จะมีความเครียดที่รุนแรงมาก มีระยะเวลาเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปีอย่างต่อเนื่อง เช่น การตายจากของคนในครอบครัวหรือคนที่รัก การเจ็บป่วยทางร่างกายที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่สำคัญต่อวิถีการดำเนินชีวิต เป็นต้น ความเครียดในระดับนี้บุคคลไม่สามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย รู้สึกท้อแท้หมดหวัง ไม่มีกำลังใจในการทำงาน และถ้าเครียดมาก ๆ และไม่สามารถปรับตัวได้ทำให้คุณภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลงบุคคลที่มีความเครียดระดับนี้จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

Selyes (1978) ได้สรุปว่า มนุษย์มีความพอใจที่จะตกอยู่ในความเครียดในระดับและปริมาณที่จุด ๆ หนึ่งที่ทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่าในชีวิต และความเครียดที่มนุษย์ต้องการนี้เรียกว่า “Eustress” ซึ่งหมายถึง การเกิดความรู้สึกตื่นเต้นและท้าทายกับชีวิตของตนเอง ทั้งนี้ ชนิดและปริมาณความเครียดที่ต้องการนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน และเมื่อประเมินถึงผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานแล้ว สามารถสรุปเป็นแผนภูมิ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน

ที่มา : Selyes (1978)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน

ลักษณะงานหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและสร้างความพึงพอใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าได้รับการตอบสนองและเพียงพอแต่ถ้าขาดไปก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจและสร้างความเครียดให้กับพนักงาน

Herzberg (1959 อ้างถึงใน วิเชียร วิทย์อุดม, 2551) โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยคือสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจกับสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจหรือเป็นปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัยดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าได้รับการตอบสนองและเพียงพอแต่ถ้าขาดไปก็ไม่ใช่สาเหตุให้เกิดความไม่พอใจซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรงมี 5 ประการคือ

1.1 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบ ได้ลำพังแต่ผู้เดียว

1.2 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความพึงพอใจไปลาบบลั่มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนจากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีมีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ หมายถึง ปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลซึ่งถ้ามีหรือไม่มีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้า ในอนาคตการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วรวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ นั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงานสภาพทางกายภาพของงานเช่นแสงเสียงอากาศชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัวความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัวทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

สลิซเซอร์ เทพตระการพร (2542, น. 604-605) ได้แบ่งปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดดังนี้คือ

1. การควบคุมงาน (job control) เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงานในอันที่จะกำหนดงานประจำ (routine) รวมไปถึงการมีโอกาสได้ควบคุมดูแลกระบวนการผลิตด้วย

2. การสนับสนุนจากสังคม (social support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือหรือการส่งเสริมจากผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน

3. ความไม่พอใจในงานที่ทำ (job distress of dis-satisfaction) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับเนื้องานและปริมาณงานรวมถึงถึงความก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ด้วย

4. ความต้องการของงานและผลงาน (task and performance demands) ถูกกำหนดโดยปริมาณงานรวมถึงความต้องการความตั้งใจในการทำงานด้วยวันกำหนดส่งงาน (deadline)

5. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (job security) ความกลัวการว่างงานหรือการตกงาน Hellriegel, Slocum and Woodman (1998) อธิบายความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (workload) บุคคลมีภาระที่ต้องรับผิดชอบงานเป็นจำนวนมาก ในขณะที่มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอจึงเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (job conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น อันได้แก่ อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่ปัญหาการสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำระหว่างบุคคล หากปล่อยให้เกิดปัญหาดังกล่าวเป็นระยะเวลาอันจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ (role conflict and ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาทเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่ต้องการทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความ

ชัดเจน หรือการอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. การพัฒนาทางอาชีพ (career development) สาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสนในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง หรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งสามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงองค์กร และการลดขนาดขององค์กรกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องาน หน่วยงาน และทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่รับผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิกเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และผู้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่องค์กรปรารถนาเพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดีทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกถูกละเลยเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง รูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟังว่ารู้สึกเครียดพฤติกรรมคือการหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานเครียดบ้างก็จะหยุดงานบ้าง

6. พฤติกรรมก้าวร้าว (aggressive behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ลักษณะที่รุนแรงก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ประท้วงหยุดงานและทำลายของใช้สำนักงาน การไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศในสถานที่ทำงานที่กำหนดให้เฉพาะเพศชายเท่านั้นที่สามารถดำรงตำแหน่งบริหาร ส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่น การพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทอื่น ๆ (conflict between work and other roles) บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมายไม่ใช่เพียงบทบาทในสถานที่ทำงาน บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะขัดแย้งกันกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการของพนักงานที่ต้องการทุ่มเวลาให้ครอบครัว ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการพัฒนางานของตนเอง ซึ่งทั้งสองอย่างใช้เวลา ดังนั้นพนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาเพื่อทำตามบทบาทที่ได้รับส่งผลให้เกิดความเครียด

Taylor (1986) ได้แบ่งสาเหตุ หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 2 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

1.1 ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน คือ งานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวที่ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง ล้วนแล้วแต่มีปัญหา ในงานที่มีน้อยเกินไป จะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าคุณไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้มีน้อยลง รวมถึงงานที่มีความเร่งด่วน ก็เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็นหลากหลายมีบุคลิกภาพและอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้

1.3 โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือ การที่ในองค์กรไม่มีการให้คำปรึกษาช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ขาดเครื่องสาธารณูปโภคและเครื่องอำนวยความสะดวก จะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับความเครียดในการทำงานคือ การที่มนุษย์ทุกคนต้องทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัย 4 การมีเกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับการยกย่องทางสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน โดยเฉพาะการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ถ้าพนักงานขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือ ถ้าพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกันต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานยังมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งส่งผลให้ไม่มีการสื่อสารระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและส่งผลต่องานที่ปฏิบัติได้

2. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ บุคคลแต่ละคนมีการแสดงออกถึงความเครียดในหลายรูปแบบและมีวิธีการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันไป ซึ่งสาเหตุของความเครียดของแต่ละบุคคลนั้นอาจมาจาก ความสัมพันธ์ในครอบครัว สภาพแวดล้อมในโรงเรียน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม ประเพณี วัฒนธรรม ประสพการณ์ต่างที่ผ่านมา

ตารางที่ 2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ตัวอย่างปัญหา
1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม	
1.1 ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - งานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัด - งานที่หนักเกินและมีความยุ่งยากซับซ้อน - งานที่ต้องทำตามช่วงระยะเวลา - งานที่มีความกดดันและต้องการความรับผิดชอบสูง - เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร ที่ไม่เหมาะสม
1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน - การทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ - ความขัดแย้งในหน้าที่
1.3 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - กฎระเบียบที่เข้มงวด - นโยบายที่ขาดความร่วมมือ - ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร - ความไม่ร่วมมือของคนในองค์กร - ขาดการวางแผนที่ดี
1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับความเครียดในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การได้รับการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสมหรือไม่มีความยุติธรรม - ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน - เกิดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในระหว่างผู้ร่วมงาน - ขาดการรับรู้ในเรื่องของแนวทางความก้าวหน้า
1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา - เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาขาดการประสานงานติดต่อที่ดีเกิดการไม่ยอมรับในผลงาน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - เพศ- อายุ- การศึกษา - ระยะเวลาการปฏิบัติงาน- สถานภาพ- รายได้

ที่มา : Taylor (1986)

Cartwright and Cooper (1997 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p. 28) แนวคิดดังกล่าวได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญโดยที่ 5 ปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำงานปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับความสุขของชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์

ปัจจัยสำคัญทั้ง 6 ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน	
1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน	2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร	6. ปัจจัยระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ที่มา : Cooper et al (2001, p.28)

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงานการรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงานย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งองค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics) อาทิเช่น เสียง (Noise) การสั่นสะเทือน (Vibration) อุณหภูมิ (Temperature) เป็นต้น ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างไรก็ตามเป็นเรื่องแปลกที่สิ่งเหล่านี้มักจะเป็นส่วนแรกที่ถูกมองข้ามไปคำว่า “สภาพการทำงานที่เลวร้าย” มักบ่งบอกถึงสภาพของงานในอุตสาหกรรมงานกลางแจ้งงานที่มีความเสี่ยงที่มีอันตราย และเป็นงานที่ต้องใช้กำลังเสียเป็นส่วนใหญ่ผู้น้อยนักที่คนส่วนใหญ่จะรวมสภาพการทำงานที่เลวร้ายเข้ากับงานในออฟฟิศหรืองานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลบางครั้งสภาพการทำงานที่เลวร้ายอาจ หมายถึง การทำงานภายใต้สภาวะที่มีเสียงดังเกินไปสภาวะดังกล่าวมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดทางกายและทางจิตใจขึ้นได้เช่นเดียวกับการทำงานภายใต้สภาวะสั่นสะเทือนและอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม (Cooper, 1987 ; Selye, 1976 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p. 30)

1.2 ภาระงาน (Workload) พบว่ามีผลต่อความเครียดของบุคคลไม่ว่าภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) นั้นจะมีปริมาณที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปก็ตามล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งสิ้นตามกฎการตอบสนองต่อความเครียดของ เยิร์กและคอคสันที่ว่าบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น (อันเนื่องมาจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย) แตกต่างกันหากปริมาณความเครียดสูงกว่าขอบเขตหรือระดับดังกล่าว

ย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีต่อบุคคลนั้น ยิ่งไปกว่านั้นหากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัดหรือเส้นตายเข้ามากดดันด้วยแล้ว เงื่อนไขดังกล่าวย่อมมีส่วนนำพาความเครียดให้เกิดขึ้นได้แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับการตีความของบุคคลอยู่ที่ว่ารู้สึกอย่างไรต่อเกิดของความเครียดจากการทำงานมีอยู่ 2 สาเหตุ ได้แก่ งานมากเกินไป การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ (Cooper and Straw, 1993)

การทำงานหนักมากเกินไปนั้นสังเกตเห็นได้ง่ายมากเราอาจจำเป็นต้องทำงานนานหลายชั่วโมงหรืออาจรู้สึกแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวไม่ได้ ส่วนการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน กล่าวคือเมื่องานที่ทำไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อาจทำให้รู้สึกว่าการนั้นน่าเบื่อหน่าย ไม่เข้าใจให้อายากทำ ไม่รู้สึกท้าทายตรงกันข้ามกับงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถ สภาพการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ความภาคภูมิใจในตนเองและความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ขาดความเอาใจจริงเอาใจและแรงกระตุ้นในการทำงานจิตใจไขว้เขวขาดสมาธิ เป็นต้น

1.3 ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) ก็มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดด้วยเช่นกัน โดยบุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มักจะมีปัญหาด้านสุขภาพอีกทั้งการทำงานเป็นช่วงเวลาหรือเป็นกะ ทัศนคติในการทำงาน และความสุขทางกายและจิตใจ ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานของบุคคลด้วยทั้งสิ้น ขณะที่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็วของสังคมปัจจุบันเพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพการแข่งขันจนกระทั่งบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนไปที่เกิดขึ้นที่เรียกว่าปรากฏการณ์ “Future Shock” ก็เป็นอีกตัวการสำคัญหนึ่งทีก่อให้เกิดความเครียด (Sparkset al, 1997 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p.34)

1.4 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาในใช้ที่ทำงานทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของระบบการทำงานแนวใหม่ ความต้องการในการปรับตัวเพื่อตามให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ นั้นอาจช่วยเพิ่มความเครียดให้แก่พนักงาน อีกทางหนึ่งการรับเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรเป็นสิ่งที่ดีซึ่งเหมือนเป็นการเริ่มต้นใหม่ขณะที่ต้องยอมรับความจริงคือการจะเปลี่ยนแปลงอะไรสักอย่างโดยเฉพาะในระดับมหภาค บ่อยครั้งจำเป็นต้องให้เวลาอย่างมากเพื่อที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจสิ่งนั้น ๆ ขณะที่ต้องลืมสิ่งที่เคยเรียนรู้มาในอดีตสถานะดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเชิงลบของบุคคลในองค์กรแต่สำหรับบางคนอาจมองว่าเป็นสิ่งท้าทายใหม่ (ณัฐพันธ์ เจริญนันท์, 2552)

1.5 ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ภายในองค์กรมักจะส่งผลต่อความพึงพอใจและสุขภาพกายของพนักงานส่วนด้านความเสี่ยงหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานนั้นปัจจุบันพบว่ามีความเสี่ยงที่ค่อนข้างสูงอยู่ตลอดเวลา อาทิเช่น ตำรวจ ทหาร ผู้คุม นักโทษ นักดับเพลิง คนทำงานเหมืองแร่ เป็นต้น อย่างไรก็ตามจากการศึกษาเป็นจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้นจากลักษณะงานมีผลต่อความเครียดของบุคคลในฐานะเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดชนิดหนึ่ง (Korunka, Weiss, Huemer and Karetta, 1995 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p. 36)

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร

บางครั้งเราอาจจะคิดว่าความเครียดนั้นคงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงานยุ่งหรืออยู่จนวุ่นวายอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้วคนพวกนั้นอาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าด้วยซ้ำไป นั่นอาจเป็นเพราะบุคคลพวกนั้นสามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระ มีสิทธิ์ในการตัดสินใจ และสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองนั่นเอง จึงเป็นผลทำให้บุคคลพวกนั้นมีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ตนต้องการทำได้ ไม่เพียงเท่านั้นการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ อีกทั้งในบางครั้งบทบาทหน้าที่ภายในองค์กรอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเองทั้งสองกรณีล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น คำว่าบทบาทที่นี้บางครั้งอาจรวมถึงพฤติกรรมและความต้องการซึ่งมักเกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล (Kahn et al, 1964 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p.38) เป็นบุคคลแรกที่กล่าวถึง ความสำคัญของบทบาทหน้าที่ซึ่งมีผลต่อความเครียดโดยแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ อย่างไรก็ตามตัวแปรทั้งสองได้รับการยอมรับว่าเป็นแหล่งที่มาของความเครียดจากการทำงานชนิดหนึ่ง (Cooper and Straw, 1993)

2.1 ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) มักเกี่ยวข้องกับ การขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงาน มีการศึกษาจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดในระดับสูง (O'Driscoll and Beehr, 1994; Schaubroeck, Cotton and Jennings, 1989 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p. 38)

2.2 ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) มักเกี่ยวข้องกับ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความต้องการของตัวงานในบางครั้ง ความต้องการดังกล่าวอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเองมิใช่เรื่องผิดปกติหากบุคคลจะรู้สึกว่าคุณเองตกอยู่ในสภาพกลืนไม่เข้าคายไม่ออก เนื่องจากความ

ต้องการของงานที่รับหน้าที่ไม่ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันแล้วความเครียดจะเริ่มก่อตัวขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ ผลจากการศึกษาระบุว่าอาการทางจิตมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่กับอาการทางจิต (Jackson and Schuler, 1985 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p.38)

อย่างไรก็ตาม นอกจากนี้แล้วยังมีตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานอีกตัวแปรหนึ่ง คือ การมีบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบมากเกินไปหรือการมีหลายบทบาทหน้าที่ (Role Overload) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งๆต้องทำหน้าที่หลายอย่างภายในองค์กร การรับผิดชอบหลายอย่างนั้นนอกจากจะนำไปสู่การทำงานล่วงเวลาของแต่ละบุคคลแล้วยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ว่าจะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงได้หรือไม่ แต่ในความเป็นจริง พบว่า การมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไปถูกนำมากล่าวอ้างถึงในฐานะที่เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดจากการทำงานมากกว่าความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่เสียอีก

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กรอาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดและความสนับสนุนภายในหน่วยงานก็ได้เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน อาทิเช่น ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา ดำเนินไปได้ด้วยดีบรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่นมีมิตรภาพและไว้ใจซึ่งกันและกันได้ อย่างไรก็ตามหากสภาพดังกล่าวมีลักษณะในทางตรงกันข้ามย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ความสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นบ่อเกิดแห่งความพึงพอใจนอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานเกิดขึ้นอย่างไรก็ดีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานก็มักจะเป็นเรื่องที่ยากที่สุดของการจัดการ (Cooper and Straw, 1993)

การพิจารณาความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานมักจะมีแหล่งกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการขาดการสนับสนุนทางสังคม (ภายในองค์กร) จากการศึกษาจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลภายในองค์กรรวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก ตรงกันข้ามหากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่นภายในองค์กรก็มีมิตรภาพและมีความเชื่อใจระหว่างกันและกันการสนับสนุนดังกล่าวมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงานและส่งผลดีต่อสุขภาพนอกจากนี้ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลและลักษณะการทำงานของ

ผู้นำภายในองค์กรก็มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วยเช่นกัน (Beehr and McGrath, 1992; McLean, 1979 อ้างถึงใน Cooper, et al., 2001, p.42)

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน

ในช่วงเริ่มต้นของอาชีพบางคนอาจมีโอกาสดำเนินการงานที่ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นและได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างไรก็ตามเมื่อเวลาผ่านไปเรื่อย ๆ บางคน พบว่า โอกาสต่าง ๆ เหล่านี้มักจะลดน้อยถอยลงเข้าไปทุกทีความก้าวหน้าต่าง ๆ ดูเหมือนจะพัฒนาต่อไปอย่างเชื่องช้า สภาพการณ์ดังกล่าวอาจมีส่วนบั่นทอนความพยายาม และอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานก็เป็นได้ ในขณะที่ความสำเร็จดูเหมือนเป็นเรื่องที่ยากขึ้นบางคนสามารถยอมรับสภาพการณ์ดังกล่าวได้ก็จะมีความสุขที่จะดำเนินบทบาทหน้าที่ของตนต่อไปด้วยความพึงพอใจมีอิสระและมีความสุขกับครอบครัวและสิ่งอื่น ๆ ที่น่าสนใจขณะที่บางคนอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทางอาชีพการงานนั้นรวมถึงความไม่ปลอดภัยในงาน (Job Insecurity) การไม่ได้รับการสนับสนุนหรือการได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไปภายในองค์กรส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร

ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรมักเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและวิถีหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กรอย่างปฏิเสธไม่ได้ว่ามีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคลากรภายในองค์กร กล่าวคือองค์กรที่มีโครงสร้างภายในซึ่งแบ่งหน่วยงานออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ มักยินยอมให้บุคลากรภายในองค์กรมีส่วนร่วมเพียงน้อยนิดในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาต้องรับผิดชอบ การสื่อสารระหว่างกันอย่างไม่มีประสิทธิภาพก็เป็นอีกตัวแปรที่มีส่วนทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีความเครียด อย่างไรก็ตามบรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นตัวบอกให้รู้ว่าลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็นเช่นไร หากการสื่อสารระหว่างกันเป็นไปในเชิงลบอาจนำไปสู่การติฉินนินทาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งการบริหารและการจัดการภายในองค์กร ไม่เพียงแค่นั้นความพยายามในการชักจูงคนอื่นให้เชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันอีกทั้งขาดการสนับสนุนระหว่างกันด้วยซึ่งล้วนแต่มีส่วนทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้นนอกจากนี้ยังพบว่า นโยบายขององค์กรมีผลกระทบอย่างมากต่อความเครียดของบุคลากร

มุมมองของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรในเชิงลบมีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงานอีกทั้งยัง พบว่า นโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการ

ตัดสินใจการขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กรและนโยบายขององค์กร ล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรภายในองค์กรทั้งสิ้น

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

บางครั้งเราเรียกความไม่สมดุลดังกล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจุบัน พบว่า โครงสร้างของครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งต่างจากในอดีตที่ผ่านมา ผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยีซึ่งมีผลต่อลักษณะงานที่เปลี่ยนรูปแบบไปด้วยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานดังกล่าว บางครั้งก่อให้เกิดความเครียด เนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าวเชื่อมโยงกับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียด โดยเฉพาะผู้หญิงพ่อแม่ที่อยู่ในวัยทำงานคู่รักที่มีอาชีพเดียวกันความขัดแย้งระหว่างงานของแต่ละบุคคลกับครอบครัวมี 3 รูปแบบ ได้แก่ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัด ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรมความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียด ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของงานและครอบครัว เป็นสิ่งที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ยิ่งทุ่มเวลาให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่งยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น (Greenhaus and Beutell , 1985 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p.50)

นอกจากความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัดแล้วความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากบทบาทตามปกติและความคาดหวังของผู้อื่นหรืออาจเรียกอีกอย่างว่าความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรมนั่นเอง อย่างเช่น บุคลากรภายในองค์กรถูกคาดหวังให้มีความทะเยอทะยาน มีเป้าหมายในการทำงาน มีความมุ่งมั่นและมุ่งมั่นงานเป็นหลัก บางครั้งการทำงานจะสำเร็จได้ บุคลากรภายในองค์กรต้องมีคุณลักษณะแบบอุดมคติที่กล่าวมาตรงกันข้ามกับสถานการณ์ภายในบ้านหรือครอบครัว ซึ่งต้องการความรักการเอาใจใส่ดูแล ต้องการความสบายใจ และเน้นที่ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวเป็นหลักความคาดหวังของพฤติกรรมที่แตกต่างกันระหว่างองค์กรและบ้าน อาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ส่วนความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียดซึ่งเกิดจากการถูกรบกวนทางอารมณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเงื่อนไขของงาน อาทิเช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่สู้จะดีนัก ความไม่ปลอดภัยในงานและการขาดโอกาสในการตัดสินใจด้วยตนเอง ล้วนส่งผลต่ออารมณ์เชิงลบทั้งสิ้นความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นในที่ทำงานอาจติดตัวไปบุคคลไปด้วย ซึ่งอาจมีผลต่อสมาชิกภายในครอบครัวเช่นเดียวกันความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวก็อาจติดตัวบุคคลไปสู่ที่ทำงานด้วยเช่นกัน

สำหรับในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากสิ่งแวดล้อมทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะ งานปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัย

เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน และปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร โดยใช้ทฤษฎีของ Cartwright and Cooper (1997) มาอ้างอิง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญและมีความสัมพันธ์กับองค์กรมากที่สุด รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพ และรายได้ โดยใช้ทฤษฎีของ Taylor (1986) มาอ้างอิง เป็นตัวแปรต้น ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนคณิง มังกรแก้ว (2553) ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด กรณีศึกษา ข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 4

2.4 บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

สำนักงานใหญ่ที่อยู่ 355 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรมบางปู ถนนสุขุมวิท ตำบลแพรกษา อำเภอมืองสมุทรปราการ 10280, ประเทศไทย โทรศัพท์ (662) 709 3868

โรงงาน 423 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรมบางปู ถนนสุขุมวิท ตำบลแพรกษาอำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10280 ประเทศไทย อาคาร 437 ม. 8 ซอยเทศบาลบางปู 30 พุทธรัถยา ตำบลท้ายบ้านอำเภอมืองสมุทรปราการ 10280 ประเทศไทย

สถานประกอบการ 1 เมษายน 1979 ทุนจดทะเบียน 200 ล้านบาทประเภทธุรกิจการผลิตและขุดขายของกระจกอัตโนมัติคอมพิวเตอร์และชิ้นส่วนพลาสติกสำหรับ OEM

2.4.1 ประวัติ

บริษัทก่อตั้งขึ้นเมื่อ เดือนเมษายน 1979 ภายใต้ชื่อ "สยามฟูจิวิศวกรรม จำกัด ส่วน" ด้วยทุนจดทะเบียน 160,000 บาท และเริ่มต้นด้วยการปั๊มชิ้นส่วน จากนั้นขยายไปยังชิ้นส่วนพลาสติกและกระจกกลับจักษยานยนต์ในปีเดียวกัน

มิถุนายน 1982 เริ่มผลิตกระจกมองหลังและคอมพิวเตอร์สำหรับรถยนต์ Assy

เมษายน 1983 เพิ่มทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท และเปลี่ยนชื่อของ บริษัท "AMPAS อุตสาหกรรม จำกัด" โรงงานถูกย้ายไปยังเว็บไซต์ที่มีขนาดใหญ่ที่แพรกและเริ่มผลิตกระจกตั้งแต่วันที่เดือนมิถุนายนของปีเดียวกันซึ่งเป็นผู้ผลิตรายแรกกระจกแก้วในประเทศไทย

มีนาคม 1991 โรงงานแห่งใหม่ถูกสร้างขึ้นในนิคมอุตสาหกรรมบางปู การดำเนินงานทั้งหมดถูกย้ายไปโรงงานแห่งใหม่

กรกฎาคม 2010 AMPAS 2 ถูกสร้างขึ้นที่ซอย 4-5B การดำเนินงานของการชุมนุมมากที่สุดชนิดบางกระบวนการ VM ถูกย้ายไป AMPAS 2

กรกฎาคม 2013 AMPAS 3 จะถูกสร้างขึ้นที่ซอย 3A สำหรับการฉีดขนาดใหญ่และพื้นที่
ขึ้นส่วน

2.4.2 วิสัยทัศน์

เราจะเป็นส่วนหนึ่งของผู้ผลิตชั้นนำของประเทศไทยยานยนต์ที่เติบโตไปพร้อมกับ
อุตสาหกรรมยานยนต์อาเซียนในทุกมิติโดยการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีและการจัดการ

2.4.3 พันธกิจ

1. เราให้บริการลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของพวกเขา โดยการใช้
นวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อการออกแบบการผลิตและขั้นตอนการประกันคุณภาพ
2. เราสนับสนุนอย่างเต็มที่ที่จะเป็นพนักงานที่ดีในสิ่งที่พวกเขาทำและมุ่งมั่นเพื่อให้แน่ใจว่า
พนักงานทุกคนและครอบครัวของพวกเขาเป็นสิ่งที่ชีวิตที่ดีของพวกเขา
3. เราเป็นธรรมและมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าของเรา ในการพัฒนา
ความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน
4. เราเติบโตทางธุรกิจไปพร้อมกับการพัฒนาความรับผิดชอบต่อเราให้กับชุมชนและ
สิ่งแวดล้อม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

กรกนก อ่อนคำภา (2546) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงาน
ระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทเอคเซลเลนท์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 186
คน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทเอคเซล
เลนท์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับต่ำเมื่อแยกวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ปัจจัย
ด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาสัมพันธภาพกับ
เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต
มีความสัมพันธ์ผกผันกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิระพร อุดมกิจ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร
คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 535 คน พบว่า สถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อความเครียด ใน
การทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มี
สถานภาพสมรสแล้ว ส่วนปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้วงานบทบาทหน้าที่ความสำเร็จก้าวหน้าใน

อาชีพ สัมพันธภาพในการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กร และการรับรู้ความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 293 คน พบว่าบุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในทางบวกอยู่ในระดับปานกลางและมีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติเพศและอายุไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กร ในเรื่องของความเครียด พบว่า เพศอายุ และวิชาชีพไม่มีผลต่อระดับความเครียดการรับรู้บรรยากาศองค์กร โดยรวม และบรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด แต่การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาสัมพันธภาพในหน่วยงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน และอายุ

ชวัลญา ชีวะพุกภัย (2547) ศึกษาปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายสินเชื่อธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่พบว่ามีผลต่อความเครียดแตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดที่แตกต่างกัน ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร แต่ปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานไม่พบว่ามีผลต่อความเครียดกลวิธีในการแก้ปัญหาของพนักงานมีการมุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลไม่พบว่ามีผลต่อความเครียด ส่วนด้านมุ่งเน้นอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

ดารณี เส็งเมือง (2540) ศึกษาความเครียดของพนักงาน โรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลจำนวน 304 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองและแบบทดสอบสุขภาพจิต HOS (Health Opinion Survey) ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน โรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยด้านอายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความรู้อีกต่อการทำงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 24.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ศึกษาบุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยในส่วนของเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และ

หน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับพนักงานที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

มณฑล นานาอาทิจ (2547) ศึกษาความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดของบุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว จำนวน 145 คน โดยศึกษากับบุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว พบว่า บุคลากรมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำและการปรับตัวต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน และสถานที่ปฏิบัติงานมีความเครียด และการปรับตัวต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีการปรับตัวต่อความเครียดไม่แตกต่างกัน

รัชนิ อัสวจุฬามณี (2555) การเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อความเครียดเชิงลบของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 219 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกแตกต่างกัน 2) นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชีและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดเชิงลบแตกต่างกัน ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ควรนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารองค์กร โดยศึกษาสภาพแวดล้อมจากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์อย่างสมบูรณ์ที่ครอบคลุมภารกิจทั้งหมดขององค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพลดภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายได้อย่างชัดเจนต่อไป

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 426 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ลักษณะบุคลิกภาพมีผลต่อความเครียดทั่วไป และปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัดมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป โดยมีสาเหตุจากปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงาน ส่วนความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทาง

ลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีสาเหตุจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ และปัจจัยด้านลักษณะงาน

ศิวพร เล็งไพบุลย์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำรองที่นั่งของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสำรองที่นั่งมีความเครียดในการทำงาน ระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ อายุงาน และเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงาน และด้านกายภาพสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 30.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิริวิทย์ อิศโร (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานระดับความเครียดวิธีการจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศและวิธีการจัดการความเครียดขององค์กรตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการจัดการกับความเครียดที่เหมาะสม พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปตามตัวแปร อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และระดับรายได้ส่วนตัวแปรด้าน เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่พบว่ามีผลทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความเครียดในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชากลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการในฝ่ายบริหารที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางของกรมชลประทาน (สามเสน) จำนวน 219 คน พบว่า ตัวแปรส่วนบุคคลมีเพียงตัวแปรอายุที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของรูปแบบการบังคับบัญชาเน้นงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานโดยรวม และด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้าน โครงสร้างบรรยากาศองค์กรรูปแบบการบังคับบัญชาแบบปล่อยปละละเลยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานโดยรวม และแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน รูปแบบการบังคับบัญชา แบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและ

ความก้าวหน้าในอาชีพ และตัวแปรรูปแบบการบังคับบัญชาที่มีอำนาจในการทำนายความเครียดในการทำงาน คือ รูปแบบการบังคับบัญชาแบบปล่อยปละละเลยซึ่งสามารถทำนายได้ร้อยละ 4.6

เสาวลักษณ์ นพคุณ (2548) ได้ศึกษาระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลแมคคอร์มิค จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน โดยศึกษากับจำนวนประชากรทั้งหมด พบว่า บุคลากรมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระบบและลักษณะของงาน ด้านครอบครัว ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับญาติและผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดชนิดต่าง ๆ ในระดับบางครั้งโดยใช้กิจกรรมการสร้างความอบอุ่นในครอบครัว และการพยายามรวบรวมสติไม่ตระหนกพร้อมเผชิญปัญหาในระดับบ่อย ๆ

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างระดับมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงานและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัยกลางคนในรัฐวิสซาคอนซินส์ จำนวน 450 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 7 ปี มีระดับความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 12 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย

2.5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

House (1974) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการเกิดโรคหัวใจในคนงานอเมริกันผิวขาว โดยศึกษาตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ พบว่าคนงานที่มีบุคลิกภาพแบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานสูง ชอบการแข่งขัน ใจร้อน รีบด่วน เร่งรีบทำงานให้ทันเวลาที่ขีดเส้นตายเอาไว้ ลักษณะของบุคลิกภาพต่าง ๆ ดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเครียดสูงและมีผลต่อโอกาสการเกิดโรคหัวใจเพิ่มขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่เกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ กล่าวคือ ถ้ามีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานต่ำจะมีความเครียดสูงทำให้เกิดโรคหัวใจและโรคอื่น ๆ มากขึ้นด้วย

Lawrence and Lawrence (1987) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพยาบาลผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาล ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัญหาทางอารมณ์ของผู้ป่วยและครอบครัวความต้องการของผู้ป่วยและหัวหน้างาน และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานความเครียดที่เกิดขึ้นนี้แสดงออกมาในรูปของการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ (Low Moral) การขาดงาน (Absenteeism) ความเหนื่อยล้า (Fatigue) และผลงานต่ำ (Low Productivity)

McCoy (1999) ศึกษาอิทธิพลของสังคมที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลและการมองเห็นคุณค่าในตนเองภายใต้สภาวะของความเครียด พบว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นจะพบความวิตกกังวลเกิดขึ้นด้วยและการมองเห็นคุณค่าในตนเองจะลดลง การที่บุคคลได้พบกับเหตุการณ์ที่เครียดซ้ำ ๆ กัน จะส่งผลให้มีปฏิสัมพันธ์ทางลบต่อสังคมในบุคคลที่มีความวิตกกังวลสูงจะมีการมองเห็นคุณค่าในตนเองต่ำและไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ใน ส่วนของความเครียดตัวแปรที่มีผลในทางลบ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมและความสัมพันธ์ทางสังคมผลสรุปยืนยันว่าคนที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมสูงจะมีการมองเห็นคุณค่าในตนเองสูงและมีระดับความวิตกกังวลทั้งความวิตกกังวลตามลักษณะนิสัย (Trait Anxiety) และความวิตกกังวลตามสถานการณ์ (State Anxiety) ต่ำ

Schmitz, Neumann and Oppermann (2000) ศึกษาผลกระทบของความเชื่อมั่นในอำนาจการควบคุมและความเครียดจากการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล จำนวน 361 คน ใน 9 หน่วยงานจากโรงพยาบาล 5 แห่งในประเทศเยอรมัน โดยได้ใช้แบบสอบถามการตั้งใจลาออกของ Maslach แบบสอบถามความเชื่อมั่นในอำนาจควบคุมและความเครียดจากการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การมีความเชื่อมั่นในอำนาจควบคุมต่ำจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล

Tyson, Pongruengphant and Aggawa (2002) ศึกษารูปแบบการเผชิญความเครียดที่เกิดจากการทำงานในองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลในภาคใต้ของรัฐออนตารีโอ จำนวน 107 คน ใช้แบบสอบถามความเครียดในการทำงานความพึงพอใจในงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียด ผลการศึกษาพบว่า การหลีกเลี่ยงและการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด แต่ไม่พบว่าการเผชิญความเครียดจะสามารถลดความเครียดในการทำงานของพยาบาลปฏิสัมพันธ์ระหว่างการแก้ปัญหาและความพึงพอใจในงาน มีนัยสำคัญในระดับสูงในการทำนายระดับความเครียด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ นำข้อมูลที่ได้มาอธิบาย โดยผู้ศึกษาทำการศึกษาและสำรวจปัจจัยด้านการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด นิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

3.1.1 ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือพนักงานใน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ซึ่งมี จำนวน 1,240 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ มาจากการเลือกตัวอย่าง โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Simple Random Sampling) โดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามแก่พนักงาน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้มาจากการประมาณค่าร้อยละ โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งคำนวณได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของทาโรยามาน (Yamane, 1973, p. 1,088) ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = แทนค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน $\pm 5\%$)

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

จากเงื่อนไขดังต่อไปนี้ประมาณค่าร้อยละมีความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 (5.0%) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรจะได้จำนวนตัวอย่างที่ควรใช้ดังนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{1,240}{1 + 1,240 (0.05)^2} \\ &= 303 \text{ ตัวอย่าง}\end{aligned}$$

ดังนั้นจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 303 กลุ่มตัวอย่างจึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละโดยมีความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 (หรือ 5.0%) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พิจารณาจากการสุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 320 ตัวอย่าง ถือได้ว่าผ่านเกณฑ์และเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้างนี้ คือ แบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบเป็นผู้อ่านคำถาม และกรอกคำตอบด้วยตนเอง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนประกอบด้วย

3.2.1 ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นแบบสอบถามโดยให้กาเครื่องหมายที่เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ สถานะทางเศรษฐกิจ จำนวน 6 ข้อ

3.2.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงาน

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด โดยดัดแปลงจากแบบวัดความเครียดในการทำงาน จากวิทยานิพนธ์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท เอสซีเอ็ม สตีล จำกัด (วีรินทร์ ลือภิตินันท์, 2553) เพื่อวัดความเครียดในการทำงาน 5 ด้านจำนวน 40 ข้อ

- | | | |
|---|--------------|--------------|
| 1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน | ข้อที่ 1-9 | จำนวน 9 ข้อ |
| 2. ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ของตนเองในองค์กร | ข้อที่ 10-16 | จำนวน 7 ข้อ |
| 3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน | ข้อที่ 17-22 | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ | ข้อที่ 23-29 | จำนวน 7 ข้อ |
| 5. ปัจจัยด้านบรรยากาศและโครงสร้างในการทำงาน | ข้อที่ 30-40 | จำนวน 11 ข้อ |

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถาม

ระดับความรู้สึก	จำนวนคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตารางที่ 3.2 ลักษณะการตอบ

จำนวนคะแนน	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
5	5	1
4	4	2
3	3	3
2	2	4
1	1	5

การแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน ผู้ศึกษากำหนดจากค่าพิสัย (Range) โดย

$$\begin{aligned}
 \text{ใช้สูตรอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.3 ตารางแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลผล
ความเครียดในการทำงานในระดับน้อยที่สุด	1.00-1.80
ความเครียดในการทำงานในระดับน้อย	1.81-2.60
ความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง	2.61-3.40
ความเครียดในการทำงานในระดับมาก	3.41-4.20
ความเครียดในการทำงานในระดับมากที่สุด	4.21-5.00

3.2.3 ส่วนที่ 3 ความเครียด

เป็นคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด รวมทั้งหมด 8 ข้อ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.4 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถาม

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

ตารางที่ 3.5 ลักษณะการตอบ

จำนวนคะแนน	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
5	5	1
4	4	2
3	3	3
2	2	4
1	1	5

การแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน คำนวณจากค่าพิสัย (Range) โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}\text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ตารางที่ 3.6 ตารางแปลผลของคะแนนความเครียด

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลผล
ระดับความเครียดน้อยที่สุด/ไม่มีผล	1.00-1.80
ระดับความเครียดน้อย	1.81-2.60
ระดับความเครียดปานกลาง	2.61-3.40
ระดับความเครียดระดับมาก	3.41-4.20
ระดับความเครียดมากที่สุด	4.21-5.00

การทดสอบเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อให้อ่านแล้วเข้าใจง่ายชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยและนำไปปรับปรุงตามคำแนะนำก่อนนำไปเป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง จำนวน 3 คน

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทำการทดสอบกับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน ว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการหาความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 0.945

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาโดยการสำรวจใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

3.4.1 จัดเตรียมแบบสอบถาม 320 ชุด

3.4.2 นำแบบสอบถามไปยื่นให้เจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง พร้อมแจ้งขอความร่วมมือ วัตถุประสงค์และแจ้งกำหนดการรับคืนแบบสอบถาม

3.4.3 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและบันทึกเป็นรหัสเรียบร้อยแล้วมาประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows และทำการวิเคราะห์ตามหลักตรรกศาสตร์เทียบเคียงตามแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเพื่อให้การวิเคราะห์มีความชัดเจนจึงต้องใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

- หาความถี่ และร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ สถานะทางเศรษฐกิจ

- หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด

- หาค่าความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percent) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในส่วนความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

- ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent Sample t-test ในการทดสอบ

- ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ One-Way ANOVA แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วย LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

- วิเคราะห์หาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความเครียด โดยใช้ Multiple Linear Regression กำหนดเป็น Stepwise Model ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อความเครียดแตกต่างกัน ใช้
Independent Sample t-test และ One-Way ANOVA

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการงานที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อความเครียดแตกต่างกัน ใช้
Multiple Linear Regression



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงาน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จำนวน 320 คน โดยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่าง ๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่าง (Sample)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน (F - Distribution)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน (t - Distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของ บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของปัจจัยด้านลักษณะบุคคล

ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	320	100.00
1. เพศ		
ชาย	148	46.3
หญิง	172	53.8
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	163	50.9
31 - 40ปี	121	37.8
มากกว่า 40 ปี	36	11.3
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	194	60.6
ปวช./ปวส.	59	18.4
ปริญญาตรี	67	20.9
4. ระยะเวลาการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	182	56.9
5 - 10 ปี	71	22.2

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของปัจจัยด้านลักษณะบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	320	100.00
10 ปีขึ้นไป	67	20.9
5. สถานภาพ		
โสด	189	59.1
สมรส	114	35.6
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	17	5.3
6. สถานะทางเศรษฐกิจ		
รายรับน้อยกว่ารายจ่าย	130	40.6
รายรับเท่ากับรายจ่าย	143	44.7
รายรับมากกว่ารายจ่าย	47	14.7

ผลจากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ จำนวน 320 คน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ของผู้ตอบคำถามทั้งหมด เป็นเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาเป็นอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 โดยมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 และระดับ ปวช./ปวส. จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาเป็น 5-10 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 มีสถานภาพโสด จำนวน 189 คนคิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาเป็นสมรส จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3และมีสถานะทางเศรษฐกิจ รายรับเท่ากับรายจ่าย จำนวน 143 คนคิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาเป็นรายรับน้อยกว่ารายจ่าย จำนวน 130 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.6 และรายรับมากกว่ารายจ่ายจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานของบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการทำงาน (ภาพรวม) วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน (ภาพรวม)

ปัจจัยด้านการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านลักษณะงาน	3.15	0.458	ปานกลาง	(1)
2. ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	3.00	0.660	ปานกลาง	(3)
3. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	2.49	0.724	น้อย	(5)
4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.05	0.673	ปานกลาง	(2)
5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	2.88	0.694	ปานกลาง	(4)
รวม	2.91	0.492	ปานกลาง	

ผลจากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความรู้สึกของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการทำงาน โดยภาพรวมระดับความรู้สึกที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตีความหมายได้ว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานในด้านปัจจัยด้านการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.91 (SD = 0.492) เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการทำงานเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ย 3.15 (SD = 0.458) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.05 (SD = 0.673) ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.00 (SD = 0.660) และปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีค่าเฉลี่ย 2.88 (SD = 0.694) ตามลำดับ

ซึ่งจากข้อมูลปัจจัยด้านการทำงาน (ภาพรวม) สามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงดังตารางที่ 4.3 - 4.7

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านลักษณะงานของ บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด

ปัจจัยด้านการทำงาน (N = 320)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
ด้านลักษณะงาน									
1. ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมาก	26 (8.1)	115 (35.9)	172 (53.8)	6 (1.9)	1 (0.3)	3.49	0.685	มาก	(2)
2. งานที่ทำมีความเร่งด่วน	25 (7.8)	114 (35.6)	165 (51.6)	16 (5.0)	0 (0.0)	3.46	0.711	มาก	(3)
3. การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน	3 (0.9)	27 (8.4)	170 (53.1)	95 (29.7)	25 (7.8)	2.65	0.781	ปานกลาง	(8)
4. การทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ	11 (3.4)	18 (5.6)	167 (52.2)	95 (29.7)	29 (9.1)	2.64	0.854	ปานกลาง	(9)
5. การทำงานที่ไม่ตรงกับความถนัด	8 (2.5)	40 (12.5)	159 (49.7)	97 (30.3)	16 (5.0)	2.77	0.823	ปานกลาง	(7)
6. การทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง	51 (15.3)	146 (45.6)	105 (32.8)	18 (6.3)	0 (0.0)	3.71	0.797	มาก	(1)
7. ปัญหาความปลอดภัยต่อสุขภาพขณะปฏิบัติงาน	12 (3.8)	66 (20.6)	166 (51.9)	58 (18.1)	18 (5.6)	2.98	0.874	ปานกลาง	(6)
8. ปริมาณไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน	28 (8.8)	80 (25.0)	166 (51.9)	41 (12.8)	5 (1.6)	3.26	0.849	ปานกลาง	(5)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านลักษณะงานของ บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด (ต่อ)

ปัจจัยด้านการทำงาน (N = 320)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
9. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป	33 (10.3)	101 (31.6)	145 (45.3)	31 (9.7)	10 (3.1)	3.36	0.906	ปานกลาง	(4)
รวม						3.15	0.458	ปานกลาง	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความรู้สึกของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตีความหมายได้ว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานในด้านปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.15 (SD = 0.458) เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า อันดับแรกพนักงานในบริษัทต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานที่สูง ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมาก และงานที่ทำมีความเร่งด่วนซึ่ง 3 ข้อนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับที่มาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 (SD = 0.797), 3.49 (SD = 0.685), 3.46 (SD = 0.711) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรของ บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด

ปัจจัยด้านการทำงาน (N = 320)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร									
10. ความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	42 (13.1)	68 (21.3)	169 (52.8)	38 (11.9)	3 (0.9)	3.33	0.884	ปานกลาง	(1)
11. หลักเกณฑ์ในการประเมินงานไม่ชัดเจน	33 (10.3)	88 (27.5)	138 (43.1)	51 (15.9)	10 (3.1)	3.25	0.952	ปานกลาง	(2)
12. การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่	22 (6.9)	57 (17.8)	142 (44.4)	90 (28.1)	9 (2.8)	2.97	0.921	ปานกลาง	(5)
13. การแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม	34 (10.6)	53 (1.6)	137 (42.8)	83 (25.9)	13 (4.1)	3.03	1.007	ปานกลาง	(3)
14. การจัดการหรือการมอบหมายงานเป็นไปอย่างยากลำบาก	6 (1.9)	47 (14.7)	169 (52.8)	93 (29.1)	5 (1.6)	2.86	0.746	ปานกลาง	(6)
15. การเกิดความขัดแย้งกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	17 (5.3)	48 (15.0)	85 (26.6)	114 (35.6)	56 (17.5)	2.55	1.104	ปานกลาง	(7)
16. การขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	18 (5.6)	73 (22.8)	147 (45.9)	62 (19.4)	20 (6.3)	3.02	0.948	ปานกลาง	(4)
รวม						3.00	0.660	ปานกลาง	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความรู้สึกของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร พบว่า ระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตีความหมายได้ว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานในด้านปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรอยู่ใน

ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.00 (SD = 0.660) เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรโดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้วพบว่า อันดับแรก ความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีหลักเกณฑ์ในการประเมินงานไม่ชัดเจน มีการแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรมชาติ ขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่การจัดการหรือการมอบหมายงานเป็นไปอย่างยากลำบาก และการเกิดความขัดแย้งกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งทั้งหมดนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.33 (SD = 0.884), 3.25 (SD = 0.952), 3.03 (SD = 1.007), 3.02 (SD = 0.948), 2.97 (SD = 0.921), 2.86 (SD = 0.746) และ 2.55 (SD = 1.104) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ของบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

ปัจจัยด้านการทำงาน (N = 320)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน									
17. ความรู้สึกที่ท่านถูกทอดทิ้ง	10 (3.1)	62 (19.4)	90 (28.1)	117 (36.)	41 (12.8)	2.63	1.032	ปานกลาง	(2)
18. การมีปัญหาทำงานกับเพศตรงข้าม	2 (0.6)	16 (5.0)	54 (16.9)	151 (47.2)	97 (30.3)	1.98	0.854	น้อย	(6)
19. การไม่ได้รับความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	14 (4.4)	30 (9.4)	117 (36.6)	122 (38.1)	37 (11.6)	2.56	0.964	น้อย	(3)
20. ปัญหาความขัดแย้งและการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน	18 (5.6)	32 (10.0)	92 (28.8)	124 (38.8)	54 (16.9)	2.48	1.062	น้อย	(5)
21. ขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน	10 (3.1)	42 (13.1)	103 (32.2)	125 (39.1)	40 (12.5)	2.55	0.974	น้อย	(4)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ของบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด (ต่อ)

ปัจจัยด้านการทำงาน (N = 320)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ผล	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน									
22. ผู้ร่วมงานชอบใช้ อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน	23 (7.2)	47 (14.7)	108 (33.8)	104 (32.5)	38 (11.9)	2.72	1.078	ปานกลาง	(1)
รวม						2.49	0.724	น้อย	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความรู้สึกของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน พบว่า ระดับความรู้สึกพนักงาน อยู่ในระดับน้อย ซึ่งตีความหมายได้ว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานในด้านปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.49 (SD = 0.724) เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานในบริษัทมีความรู้สึกไม่ถูกทอดทิ้ง ผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน งานที่ทำไม่มีความท้าทายซ้ำซากจำเจ และการไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติมซึ่งมีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.72 (SD = 1.078), 2.63 (SD = 1.032), 3.15 (SD = 0.889), 3.00 (SD = 0.948) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ของบริษัทแอมพาส อินคัสตรี จำกัด

ปัจจัยด้านการทำงาน (N = 320)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1				
ด้านความสำเร็จและ									
ความก้าวหน้าในอาชีพ	54	53	132	65	16	3.20	1.098	ปานกลาง	(1)
23. การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน	(16.9)	(16.6)	(41.3)	(20.3)	(5.0)				
24. งานที่ทำมีโอกาสดำเนินงานน้อยกว่าอาชีพอื่น	32	77	145	54	12	3.19	0.960	ปานกลาง	(2)
(10.0)	(24.1)	(45.3)	(16.9)	(3.8)					
25. งานไม่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	10	57	183	58	12	2.98	0.797	ปานกลาง	(6)
(3.1)	(17.8)	(57.2)	(18.1)	(3.8)					
26. งานที่ทำไม่มีความท้าทายซ้ำซากจำเจ	31	57	168	59	5	3.15	0.889	ปานกลาง	(3)
(9.7)	(17.8)	(52.5)	(18.4)	(1.6)					
27. การไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญ	3	51	161	99	6	2.83	0.744	ปานกลาง	(7)
(9)	(15.9)	(50.3)	(30.9)	(1.9)					
28. การไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติม	27	49	156	74	14	3.00	0.948	ปานกลาง	(4)
(8.4)	(15.3)	(48.8)	(23.1)	(4.4)					
29. การไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์	21	56	160	70	13	3.00	0.906	ปานกลาง	(5)
(6.6)	(17.5)	(50.0)	(21.9)	(4.1)					
รวม						3.05	0.673	ปานกลาง	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความรู้สึกของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า ระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตีความหมายได้ว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานในด้านปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.05 (SD = 0.673) เมื่อพิจารณาถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน งานที่ทำมีโอกาสดำเนินงานน้อยกว่าอาชีพอื่น งานที่ทำไม่มีความท้าทายซ้ำซากจำเจ การไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติม การไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะ

ในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์งานไม่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญ ทั้งหมดนี้ มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.20 (SD = 1.098), 3.19 (SD = 0.960), 3.15 (SD = 0.889), 3.00 (SD = 0.948), 3.00 (SD = 0.906), 2.98 (SD = 0.797) และ 3.20 (SD = 0.744) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ของ บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

ปัจจัยด้านการทำงาน (N = 320)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศ									
องค์กร									
30. แนวความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกันกับแนวทางขององค์กร	12 (3.8)	38 (11.9)	132 (41.3)	107 (33.4)	31 (9.7)	2.66	0.938	ปานกลาง	(8)
31. ขวัญและกำลังใจในองค์กรไม่ดี	47 (14.7)	77 (24.1)	106 (33.1)	67 (20.9)	23 (7.2)	3.18	1.138	ปานกลาง	(3)
32. ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม	39 (12.2)	63 (19.7)	116 (36.3)	68 (21.3)	34 (10.6)	3.01	1.151	ปานกลาง	(4)
33. การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา	25 (7.8)	68 (21.3)	124 (38.8)	68 (21.3)	35 (10.9)	2.93	1.083	ปานกลาง	(5)
34. การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของเพื่อนร่วมงาน	9 (2.8)	56 (17.5)	117 (36.6)	110 (34.4)	28 (8.8)	2.71	0.949	ปานกลาง	(7)
35. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนงานไม่เพียงพอ	46 (14.4)	99 (30.9)	123 (38.4)	41 (12.8)	11 (3.4)	3.40	0.996	ปานกลาง	(1)
36. ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่เหมาะสม	7 (2.2)	37 (11.6)	134 (41.9)	112 (35.0)	30 (9.4)	2.62	0.887	ปานกลาง	(9)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ของ บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด (ต่อ)

ปัจจัยด้านการทำงาน (N = 320)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร									
37. บรรยากาศในองค์กรไม่มี มิตรภาพ	11 (3.4)	37 (11.6)	109 (34.1)	122 (38.1)	41 (12.8)	2.54	0.971	น้อย	(11)
38. สภาพแวดล้อมขณะ ทำงานไม่เหมาะสมเช่นเสียง ดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น	49 (15.3)	81 (25.3)	111 (34.7)	57 (17.8)	22 (6.9)	3.24	1.123	ปานกลาง	(2)
39. ผู้บังคับบัญชามีนโยบาย การบริหารงานไม่ชัดเจน	12 (3.8)	66 (20.6)	127 (39.7)	88 (27.5)	27 (8.4)	2.83	0.972	ปานกลาง	(6)
40. ผู้บังคับบัญชาไม่ รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ของท่าน	6 (1.9)	45 (14.1)	127 (39.7)	98 (30.6)	44 (13.8)	2.59	0.955	น้อย	(10)
รวม						2.88	0.694	ปานกลาง	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความรู้สึกของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร พบว่า ระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตีความหมายได้ว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานในด้านปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.88 (SD = 0.694) เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรโดยเฉลี่ยเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า พนักงานในบริษัทมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนงานไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น ขวัญและกำลังใจในองค์กรไม่ดี ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของเพื่อนร่วมงาน แนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกันกับแนวทางขององค์กร และลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งทั้งหมดนี้มีระดับความรู้สึกอยู่

ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 (SD = 0.996), 3.24 (SD = 1.123), 3.18 (SD = 1.138), 3.01 (SD = 1.151), 2.93 (SD = 1.083), 2.83 (SD = 0.972), 2.71 (SD = 0.949), 2.66 (SD = 0.938) และ 2.62 (SD = 0.887) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความเครียดของพนักงาน บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับความเครียดของพนักงาน บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด

ความเครียด (N = 320)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่เคย				
	5	4	3	2	1				
1. รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ	3 (0.9)	12 (3.8)	79 (24.7)	202 (63.1)	24 (7.5)	3.72	0.694	มาก	(8)
2. มีความวุ่นวายใจ	1 (0.3)	5 (1.6)	47 (14.7)	188 (58.8)	79 (24.7)	4.05	0.694	มาก	(7)
3. ไม่อยากพบปะผู้คน	0 (0.0)	6 (1.9)	12 (3.8)	133 (41.6)	169 (52.8)	4.45	0.660	มากที่สุด	(4)
4. รู้สึกไม่มีความสุขหรือ เศร้าหมอง	2 (0.6)	5 (1.6)	16 (5.0)	194 (60.6)	103 (32.2)	4.22	0.665	มากที่สุด	(5)
5. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	0 (0.0)	2 (0.6)	17 (5.3)	111 (34.7)	190 (59.4)	4.52	0.627	มากที่สุด	(2)
6. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า	0 (0.0)	2 (0.6)	6 (1.9)	81 (25.3)	231 (72.2)	4.69	0.538	มากที่สุด	(1)
7. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	0 (0.0)	2 (0.6)	9 (2.8)	132 (41.3)	177 (55.3)	4.51	0.587	มากที่สุด	(3)
8. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	0 (0.0)	5 (1.6)	35 (10.9)	190 (59.4)	90 (28.1)	4.14	0.659	มาก	(6)
รวม						4.29	0.436	มากที่สุด	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

ผลจากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความรู้สึกที่เกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน โดยภาพรวมระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.29 (SD = 0.436) เมื่อพิจารณาโดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า รู้สึกหมดหวังในชีวิต ภาระงานระวายเป็นอยู่ตลอดเวลา ไม่อยากพบปะผู้คน รู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมองซึ่งทั้ง 5 ข้อนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 (SD = 0.538), 4.52 (SD = 0.627), 4.51 (SD = 0.587), 4.45 (SD = 0.660) และ 4.22 (SD = 0.665) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด มีผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด มีผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติ Independent samples t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จำแนกตามเพศ

ความเครียด	Independent samples t-test					
	เพศ	\bar{X}	SD	t	Df	Sig.
ความเครียดของพนักงาน	ชาย	4.32	0.438	1.413	318	0.159
	หญิง	4.25	0.433			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ Independent samples t-test พบว่า ความเครียดของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.159 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่สำคัญ 0.05 สรุปว่าเพศของพนักงานในบริษัทนี้ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด มีผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA (F-test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท
แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จำแนกตามอายุ

ความเครียด	ค่าความแปรปรวน	One-way ANOVA (F-test)				
		SS	df	MS	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.117	2	0.558	2.962	0.053
	ภายในกลุ่ม	59.772	317	0.189		
	รวม	60.889	319			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA (F-test) พบว่า ความเครียดของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.053 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่สำคัญ 0.05 สรุปว่าอายุของพนักงานในบริษัทนี้ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด ผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA (F-test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงาน
บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความเครียด	ค่าความแปรปรวน	SDOne-Way ANOVA (F-test)				
		SS	df	MS	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.462	2	3.731	22.138	0.000*
	ภายในกลุ่ม	53.427	317	0.169		
	รวม	60.889	319			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA (F-test) พบว่า ความเครียดของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกันสรุปว่าระดับ

การศึกษาของพนักงานในบริษัทนี้มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน ตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference			
	กลุ่ม I	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	4.406	4.205	4.033
มัธยมศึกษา	4.406	-	0.201 (0.001*)	0.372 (0.000*)
ปวช./ปวส.	4.205	-	-	0.171 (0.020*)
ปริญญาตรี	4.033	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.201 พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.372 และพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.171 สรุปว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษานั้นมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า ทั้งระดับ ปวช./ปวส.ระดับ ปริญญาตรี และพนักงานที่ระดับการศึกษาปวช./ปวส.นั้นมีความเครียดมากกว่าพนักงานระดับ ปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด มีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA: F-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ความเครียด	ค่าความแปรปรวน	One-way ANOVA: F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.550	2	0.775	4.140	0.017*
	ภายในกลุ่ม	59.339	317	0.187		
	รวม	60.889	319			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA (F-test) พบว่าความเครียดของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่สำคัญ 0.05 สรุปว่าระยะเวลาในการทำงานของพนักงานในบริษัทนี้มีผลต่อความเครียดในการทำงานจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน ตามระยะเวลาในการทำงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาในการ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference		
ทำงาน		กลุ่ม J		
		ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	4.351	4.200	4.223
ต่ำกว่า 5 ปี	4.351	-	0.150 (0.013*)	0.127 (0.040*)
5-10 ปี	4.200	-	-	-0.023 (0.753)
10 ปีขึ้นไป	4.223	-	-	-

หมายเหตุ เครื่องหมาย (*) หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน คือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.150 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.127 สรุปว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพ ที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตร จำกัด มีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA (F-test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตร จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

ความเครียด	ค่าความแปรปรวน	One-Way ANOVA (F-test)				
		SS	df	MS	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.424	2	0.712	3.795	0.024*
	ภายในกลุ่ม	59.465	317	0.188		
	รวม	60.889	319			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA (F-test) พบว่าความเครียดของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกันสรุปว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานในบริษัทนี้มีผลต่อความเครียดในการทำงาน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน ตามสถานภาพเป็นรายคู่

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference			
	กลุ่ม I	กลุ่ม J	Mean Difference	Sig.
กลุ่ม I	\bar{X}	โตศ	สมรส	หย่า/แยกกันอยู่
โตศ	4.345	-	0.140 (0.006*)	0.081 (0.460)
สมรส	4.205	-	-	0.059 (0.597)
หย่า/แยกกันอยู่	4.264	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ คือ พนักงานที่มีสถานภาพโตศมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส โดยมีค่า Sig.เท่ากับ 0.006 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.140 สรุปว่า พนักงานที่มีสถานภาพโตศมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 1.6 สถานะทางเศรษฐกิจ ที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด มีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA (F-test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จำแนกตามสถานะทางเศรษฐกิจ

ความเครียด	ค่าความแปรปรวน One-Way ANOVA (F-test)					
	SS	df	MS	F	Sig.	
ความเครียดของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.275	2	0.138	0.720	0.487
	ภายในกลุ่ม	60.613	317	0.191		
	รวม	60.889	319			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงาน จำแนกตามสถานะทางเศรษฐกิจโดยใช้การวิเคราะห์สถิติ One-Way ANOVA (F-test) พบว่าความเครียดของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.487 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า สถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน สรุปว่า สถานะทางเศรษฐกิจของพนักงานในบริษัทนี้ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ใช้สถิติ Linear Multiple Regression โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สมการ ดังนี้

X = ค่าตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 จะใช้ X_1

Y = ค่าตัวแปรตาม

β_0 = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย จะใช้สัญลักษณ์ b_0

β_1 = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรต้น จะใช้สัญลักษณ์ b_1 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปร

e = ค่าความแตกต่างหรือค่าความคลาดเคลื่อน ของการประมาณค่า Y โดยค่า \hat{Y} จะใช้สัญลักษณ์ e สำหรับความคลาดเคลื่อนของสมการ

ตัวแปรตาม

\hat{Y}_T = ความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรต้น

X_1 = ด้านลักษณะงาน

X_2 = ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร

X_3 = ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

X_4 = ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

X_5 = ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร

ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (X_1) ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร (X_2) ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน (X_3) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (X_4) และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร (X_5) ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 4.18 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน มีอิทธิพลต่อความเครียด

ความเครียด	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error Of the Estimate
1	0.497	0.247	0.240	0.380

ผลจากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด พบว่า ตัวแปรตาม คือ ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทและหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในการทำงานความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.497 สามารถทำนายสมการได้ร้อยละ 24.0

ตารางที่ 4.19 แสดงสรุปผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ของปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของพนักงาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	2.784	0.155		18.001	0.000*
ด้านลักษณะงาน (X ₁)	0.226	0.049	0.237	4.612	0.000*
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน (X ₂)	0.127	0.035	0.211	3.672	0.000*
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (X ₃)	0.142	0.037	0.219	3.890	0.000*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด พบว่า มีปัจจัยด้านการทำงานทั้งหมด 3 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (X₁) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน (X₂) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (X₃) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สำหรับตัวแปรอิสระที่จะสามารถนำมาใช้พยากรณ์ ความเครียดของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

แทนค่าในสมการ จะได้ดังนี้

$$\hat{Y}_3 = 2.784 + 0.127 X_1 + 0.226 X_3 + 0.142 X_4$$

(0.000*) (0.000*) (0.000*)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล	ความเครียด
1. เพศ	ไม่มีอิทธิพล
2. อายุ	ไม่มีอิทธิพล
3. ระดับการศึกษา	มีอิทธิพล
4. ระยะเวลาการทำงาน	มีอิทธิพล
5. สถานภาพ	มีอิทธิพล
6. สถานะทางเศรษฐกิจ	ไม่มีอิทธิพล

ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยด้านการทำงาน	Beta	sig	ความเครียด
1. ด้านลักษณะงาน (X ₁)	0.219	0.000*	มีอิทธิพล
2. ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร (X ₂)	0.018	0.783	ไม่มีอิทธิพล
3. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน (X ₃)	0.162	0.022*	มีอิทธิพล
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (X ₄)	0.196	0.001*	มีอิทธิพล
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร(X ₅)	0.083	0.241	ไม่มีอิทธิพล

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงาน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์และพัฒนากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรซึ่งจะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอันส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและสามารถใช้เป็นแนวทางให้กับผู้สนใจในการทำวิจัยต่อไป

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพ สถานะทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานของพนักงาน

สำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษาก็วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ Independent Sample t-test, One-Way ANOVA และ Multiple Linear Regression

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยสามารถจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงาน
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 มีสถานภาพโสด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 และมีสถานภาพทางเศรษฐกิจรายรับเท่ากับรายจ่าย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ด้านลักษณะงาน โดยรวมแล้วระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานในบริษัทต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานที่สูง ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมาก และงานที่ทำมีความเร่งด่วนซึ่ง 3 ข้อนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับที่มาก เรียงตามลำดับ

ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร โดยรวมแล้วระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร โดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีหลักเกณฑ์ในการประเมินงานไม่ชัดเจน มีการแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม ขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ การจัดการหรือการมอบหมายงานเป็นไปอย่างยากลำบาก และการเกิดความขัดแย้งกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งทั้งหมดนี้ มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยรวมแล้วระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานในบริษัทมีความรู้สึกที่ถูกทอดทิ้ง และผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน ซึ่งทั้ง 2 ข้อนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมแล้วระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าน้อยกว่าอาชีพอื่น งานที่ทำไม่มีความท้าทายซ้ำซากจำเจ การไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติม การไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ งานไม่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญ ทั้งหมดนี้ มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร โดยรวมแล้วระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรโดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานในบริษัทมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนงานไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น ขวัญและกำลังใจในองค์กรไม่ดี ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของเพื่อนร่วมงาน แนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกันกับแนวทางขององค์กร และลักษณะ โครงสร้างหรือหน่วยงานที่ไม่เหมาะสมซึ่งทั้งหมดนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

ปัจจัยด้านการทำงาน โดยภาพรวมระดับความรู้สึกที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าระดับความรู้สึกพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรกคือด้านลักษณะงาน รองลงมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร และปัจจัยด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยที่กล่าวมานั้นส่งผลต่อความเครียดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสัมพันธภาพในการทำงานนั้นส่งผลต่อความเครียดน้อยหรือไม่ส่งผลเลย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงาน

ความเครียดของพนักงาน โดยภาพรวมระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาโดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้วพบว่า พนักงานมีความรู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า รองลงมาคือรู้สึกหมดหวังในชีวิตกระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา ไม่อยากพบปะผู้คน และรู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง ซึ่งทั้ง 5 ข้อนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความเครียด พบว่า มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพที่ต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพทางเศรษฐกิจที่ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานในข้อที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับความเครียด พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงานและด้านความสำเร็จความก้าวหน้าในงาน ทั้ง 3 ด้านนี้มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ส่วนด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร และ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรนั้น ไม่มีผลต่อความเครียด

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่องปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด มีประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการศึกษาในครั้งนี้ และสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องจากไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงมีการปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ได้รับการมอบหมายงานจากผู้บริหารและมีโอกาสก้าวหน้าในงานต่าง ๆ เหมือนกัน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานก็ไปในรูปแบบทิศทางเดียวกัน ดังนั้นในการทำงานร่วมกันภายในองค์กรเพศหญิงและเพศชายจึงมีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จันท์จิรา ภู่อทองเกษ (2537) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ซึ่งมีลักษณะงานบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในลักษณะเดียวกัน ทำให้การเผชิญปัญหาไม่มีความแตกต่างกันรวมถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทำให้พนักงานมีการเรียนรู้สามารถปรับเข้ากับงานในองค์กรได้ มีระบบความคิดที่ต้องการเรียนรู้และแก้ปัญหาให้ได้เช่นเดียวกัน รวมถึงศึกษาจากวัฒนธรรมองค์กรในการแก้ปัญหา พนักงานที่มีอายุต่างกันจึงมีความเครียดไม่ต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทา พงษ์ศิริ (2541) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณพบว่าอายุไม่ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาที่มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวช./ปวส.และปริญญาตรี ซึ่งพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัศึกษานั้นส่วนใหญ่จะทำงานในส่วนปฏิบัติการ ที่มีปริมาณงานที่มาก ต้องใช้เวลาที่จำกัด และต้องเสี่ยงกับสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สอดคล้องกับ เฮเลน โดรี (2536) ที่กล่าวว่าพนักงานที่มีปริมาณที่มาก ระยะเวลาที่จำกัด สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเสี่ยงต่อสุขภาพร่างกาย เช่น

เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ล้าสมัย สถานที่แออัด อุณหภูมิที่สูงหรือต่ำเกินไป เสียงที่ดังรบกวน เป็นต้น นั้น ทำให้พนักงานนั้นเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรจิรา ภูทองเกษ (2537) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานใน โรงงาน อุตสาหกรรมที่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปีขึ้นไป เพราะพนักงานที่ทำงานมา ระยะเวลาานส่วนใหญ่จะมีอายุที่มาก จะมีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย สอดคล้องกับ Cooper et al. (2001) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มี ประสบการณ์ในการทำงานมาก เมื่อต้องเผชิญกับความกดดันในการทำงานจะสามารถรับมือกับ สถานการณ์กดดัน ต่าง ๆ ได้ดีกว่า หรือเมื่อมีปัญหาที่ต้องแก้ไขก็จะสามารถนำเอาประสบการณ์ใน การทำงานที่มีอยู่มาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าจึงส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อย มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ความอดทนในการทำงานมีน้อย และ อาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญภา อนุชิตวงศ์ (2537) ที่ศึกษาเรื่อง ความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงใน โรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง กันมีความเครียดแตกต่างกัน

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง ไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่โสดมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่สมรส เพราะพนักงานที่โสดมี เวลาเต็มที่ทุ่มเทให้กับงานที่ทำอย่างสุดความสามารถ เกิดความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จใน ชีวิตการทำงาน และถูกคาดหวังจากบุคคลรอบข้างทำให้เกิดความกดดันกับตัวเอง สอดคล้องกับ Cooper et al. (2001) ที่กล่าวว่า พนักงานที่ถูกคาดหวังให้มีความทะเยอทะยานมีเป้าหมายในการ ทำงาน มีความมุ่งมั่นและมุ่งมั่นงานเป็นหลัก นั้นสามารถทำให้พนักงานนั้นเกิดความเครียดในการ ทำงานขึ้นได้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ที่ศึกษาวิจัยใน เรื่องปัจจัยในการทำงานการเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดลที่ศึกษาพบว่าสถานภาพสมรสมีผลให้บุคลากรมี ความเครียดแตกต่างกัน

พนักงานที่มีสถานทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานทุกคนรับรู้ระดับเงินเดือนของตนเองตามฐานเงินเดือนที่

สถาบันได้กำหนดไว้แล้ว และทุกคนยอมรับว่าตนเองได้รับเงินเดือนในแต่ละเดือนเป็นจำนวนเท่าใดจึงสามารถคำนวณรายจ่ายของตนเองได้อย่างพอเพียงกับเงินเดือน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย พลอยล้อมแสง (2540) ที่ศึกษาระดับความเครียดและภาวะซึมเศร้าของคนไทยที่อยู่ในเขตสาธารณสุข 10 พบว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และสอดคล้องกับ จันทรจิรา ภูทองเกษ (2537) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมพบว่ารายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดแตกต่างกัน

5.2.2 ศึกษาปัจจัยด้านการทำงาน ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากสภาพของงานในอุตสาหกรรมคือ งานที่มีความเสี่ยงงานที่มีอันตรายเป็นงานที่ต้องใช้กำลังเสียเป็นส่วนใหญ่ งานที่ทำมีลักษณะเฉพาะต้องอาศัยความสามารถและความเข้าใจ สอดคล้องกับ Cooper, et al. (2001) ที่กล่าวว่า งานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัดงานที่หนักเกินไปและมีความยุ่งยากซับซ้อน งานที่มีความกดดันและต้องการความรับผิดชอบสูง และภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัดหรือเส้นตายเข้ามากดดันเงื่อนไขดังกล่าวย่อมมีส่วนทำให้เกิดความเครียดให้เกิดขึ้นได้หรือการทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งส่งผลเสียในด้านสุขภาพและเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับ ชวัลญา ชีวะพฤษ (2547) ที่ทำการศึกษารองปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ในข้อที่ว่าปัจจัยในการทำงานมีความเครียดคือลักษณะของงานที่ปฏิบัติและการมุ่งเน้นอารมณ์มีผลกับความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากองค์กรมีความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลรวมถึงมีข้อมูลระบุเกี่ยวกับตัวงานไว้อย่างชัดเจน มีระบบการวางแผนและระบบการทำงานที่ดี ไม่มีการก้าวล่วงงานของกันและกัน มีอิสระในการตัดสินใจ มีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน บุคคลสามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระมีสิทธิ์ในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง สิ่งเหล่านี้แสดงถึงบทบาท และหน้าที่ในองค์กรที่ดีจึงไม่ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีสวัสดิ์ นนทประเสริฐ (2541) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่าบทบาทและหน้าที่ในองค์กรไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรนั้นมีปัญหา ทั้งจาก

เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้บรรยากาศในการทำงานเกิดความขัดแย้ง ขาดการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น สอดคล้องกับ Hellriegel, Slocum and Woodman (1998) ที่กล่าวว่า การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง ซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมากในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับอดิษฐ์ชัย ศิริ ไปได้ (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกับความเครียดของข้าราชการครูอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครเขตยานนาวาในข้อที่ว่าสัมพันธภาพในการทำงานมีผลกับระดับความเครียดในการทำงานของครูอาจารย์

ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานในองค์กรไม่ได้รับโอกาสที่ดีจากหัวหน้างาน ทุกคนอาจเกิดจากความลำเอียง สอดคล้องกับ Hellriegel, Slocum and Woodman (1998) ที่กล่าวว่า ในช่วงเริ่มต้นของอาชีพนั้นพนักงานมีโอกาสได้รับรางวัลจากการทำงานได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นได้รับโอกาสในการศึกษาหรือฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่าง ๆ และได้รับการเลื่อนตำแหน่ง แต่เมื่อเวลาผ่านไปโอกาสต่างๆเหล่านั้นมักจะลดน้อยถอยลงสภาพการณ์ดังกล่าวอาจมีส่วนบั่นทอนความพยายามและอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานได้ และปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงองค์กร การลดขนาดขององค์กรนั้นมีผลกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องานมีการเปลี่ยนแปลงพนักงานส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิกเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้นจึงต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับสุรศักดิ์ ศานูจารย์ (2536) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และผลกระทบที่เกิดจากความเครียด พบว่าความก้าวหน้าและความยุติธรรมและศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจมีความผลกับความเครียด

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องจากการบรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นตัวบอกให้รู้ว่าลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นไปในเชิงบวก มีการบริหารและการจัดการภายในองค์กรที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศภายในองค์กรมีมิตรภาพ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมทั้งด้านเครื่องจักรที่เพียงพอระดับเสียง อุณหภูมิ กลิ่น และมีมาตรการด้านความปลอดภัย ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารงานที่ดี ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีขึ้นภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับสิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความเครียดในการทำงานของ

ผู้ได้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการในฝ่ายบริหารที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางของกรมชลประทาน พบว่า ด้านโครงสร้างบรรยากาศองค์กร รูปแบบการบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นบริษัทอาจทำการปรับปรุงกระบวนการจัดการองค์กรเพื่อให้พนักงานไม่มีความเครียดหลงเหลืออยู่และมีความสุขกับการทำงานมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้จำแนกข้อเสนอแนะเป็นรายด้านได้ดังนี้

5.3.1 ด้านลักษณะงาน องค์กรอาจจะต้องทำการวิเคราะห์งานและการประเมินใหม่เพื่อจัดกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน เพื่อให้สามารถมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถศักยภาพของพนักงานนอกจากนี้ยังควรปรับปรุงเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กร เช่น มีการจัดทำแผนผังกระบวนการ รวมทั้งมีการประเมินศักยภาพของพนักงานเพื่อจัดการฝึกอบรมทักษะความรู้ที่จำเป็นในงานตามความเหมาะสม

5.3.2 ด้านบทบาท และหน้าที่ของตนเองในองค์กร ต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน โดยอาจเขียนเป็นคำบรรยายลักษณะงานซึ่งจะทำให้ขอบเขตของการทำงานของแต่ละหน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่อำนาจการตัดสินใจของพนักงานแต่ละคนชัดเจนยิ่งขึ้น

5.3.3 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมพนักงานสัมพันธ์โดยให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในแผนกเดียวกันระหว่างแผนกและระหว่างพนักงานกับผู้บริหารซึ่งจะเป็นการสานสัมพันธ์ป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในองค์กร

5.3.4 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ องค์กรควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เช่น ในส่วนของการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพ และการวางแผนบุคลากรทดแทน เพื่อให้พนักงานทราบถึงโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งควรให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานตามสมควรและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยการมอบหมายงานที่ท้าทายให้กับพนักงาน

5.3.5 ด้านบรรยากาศและโครงสร้าง ในการทำงานองค์กรควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เช่น การวางตำแหน่งเครื่องจักรให้เหมาะสมกับขั้นตอนการทำงาน อากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างในการทำงานที่เพียงพอ และคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานในการทำงาน นอกจากนี้ผู้บริหารควรมีการสื่อสารถึงนโยบายกลยุทธ์ขององค์กรไปยังพนักงานอย่างชัดเจน

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

เพื่อให้ผลการศึกษานี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.4.1 ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานของ เช่น การทำงานเป็นกะ การทำงานล่วงเวลา และแนวทางการป้องกันและแก้ไข เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางหรือข้อเสนอแนะต่อองค์กร

5.4.2 การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานฝ่ายปฏิบัติการของ บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด จ.สมุทรปราการ เท่านั้น ควรขยายขอบเขตการศึกษากับพนักงานบริษัทประกอบชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์อื่นหรือเป็นนิคมอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและพัฒนาพนักงานทั่วทั้งองค์กรในจังหวัดอื่น ๆ ด้วย

5.4.3 ในการศึกษาครั้งต่อไปหากศึกษาในประเด็นนี้ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกสำหรับการศึกษามากขึ้น

บรรณานุกรม

- กองสุขภาพจิตกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข. (2526). สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
ราชบัณฑิต.
- กองอาชีพอนามัยกรมอนามัย. (2536). คู่มือปฏิบัติงานอาชีพอนามัยสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข.
กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข.
- เกษม ต้นติผลชีวะ. (2538). ความเครียดและสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ฟรีเมียร์เมย์ออฟ
เซ็ท.
- กีร์มาส อเต็นด้า. (2542). การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงาน
ธนาคารศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- จิระพร อุดมกิจ. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขต
กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- จันทร์จิรา กู๋ทองเกษ. (2537). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม.
กรุงเทพฯ : ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- จันทา ประสงค์จรรยา. (2542). ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงานประมาณ
กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- จุฑารัตน์ สุกันชรัตน์. (2541). การรับรู้บรรยากาศองค์กรและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาล
ตากสิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- จำลอง ดิษขวณิช และพริ้มเพรา ดิษขวณิช. (2545). ความเครียด ความวิตกกังวลและสุขภาพ.
เชียงใหม่ : เชียงใหม่โรงพิมพ์แสงศิลป์.
- ชวัลญา ชีวะพฤกษ์. (2547). ปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียด
ของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ชวนคณิง มังกรแก้ว. (2553). ปัจจัยด้านการทำงานและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงาน
ที่มีผลต่อความเครียดกรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค4. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฉิชาภา ปัญญาฟู. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การทำงานหนักเกินไปกับความเครียดในงานของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัท บางกอกมีทาเอล จำกัด.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ทศพล พาสุนันท์. (2551). การรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงานของพนักงานกับความเครียดในงานของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานของ บริษัทไทยเบฟเวอเรจจำกัดมหาชน.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. (2542). ความรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางจิตความเครียดและสุขภาพจิต.
กรุงเทพฯ : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2541). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ปัทมา พุ่มมาพันธุ์. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัย ความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตกล้าไร้สนิม. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ประณิตา ประสงค์จรรยา. (2542). ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเครื่องบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ภริกาทร ภควดีธร. (2536). จัดการกับความเครียด. กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์.
- เพ็ญนภา อนุชิตวงศ์. (2540). ความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- มรรยาท รุจิวิทย์. (2548). การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีรินทร์ ลือภิกดินันท์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัทเอสซีเอ็มสตีส จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศรีสวัสดิ์ นนทประเสริฐ. (2541). ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สิรินทรา ธรรมพิทักษ์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชา และความเครียดในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สิวพร เล็งไพบูลย์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทยจำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สมชาย พลอยล้อมแสง. (2540). ความเครียดและภาวะซึมเศร้าของคนไทยในเขตสาธารณสุข 10. วารสารสวนปรุง, 13 (3).
- สิริพร เลียวกิตติกุล. (2545). ปัจจัยในการทำงานการเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สิรินทรา ธรรมพิทักษ์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความเครียดในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สิริวิทย์ อิศโร. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สิริอร วิชชาวุธ. (2553). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาดา สีสุวรรณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแองโกลไทย จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรศักดิ์ ศานูจารย์. (2536). ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจราชของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สบพร ขุทรานนท์. (2527). ความเครียดและสภาพแวดล้อมในการทำงานของทันตแพทย์. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- อดิษฐ์ สิริไปต์. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อรพรรณ ลีอนุชวณิช. (2545). การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาการพิมพ์.
- อาภาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์กุล. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงานและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและวัยกลางคน
กรณีศึกษา : พนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดีสำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- อารี เพชรผุด. (2536). สภาพการทำงานและองค์ประกอบด้านบุคคล. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงานและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัยตอนกลาง
กรณีศึกษา : พนักงานปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดีสำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Cooper, C. L. & S. Cartwright. (1994). Stress Management Interventions in The Workplace: Stress Counselling and Stress Audits. **British Journal of Guidance and Counselling**. 65-73.
- Cooper, C. L. & Clarke, Sharon. (2004). **Managing the risk of workplace stress**. New York : Routledge.
- Cooper, C. L. & Strew, Alison. (1993). **Successful stress management in a week**. London: Headway. Hodder & Stoughton.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cooper, C. L., Dewe, Philip J. & O'Driscoll, Michael P. (2001). **Organizational Stress**. Thousand Oaks, California: Sage.
- Farmer, R. E., H. M. Lynn, & R. W. Hakeler. (1984). **Stress Management for Human Services**. Michigan: Sage Publication, Inc.
- House, J.S. (1974). Occupational Stress and Coronary Heart Disease. **Journal of Health and Social Behavior**. 15 (1974): 12-27.
- Huston, A. P. (1993). **Flight Attendant Illness and Absenteeism: An Exploration and Comparison with Traditional Work Group**. Master Abstracts, California state University.
- Lawrence, R. M. & S. A. Lawrence. (1987). The Nurse and Job Related Stress. **Nursing Forum** 23(1987-1988): 45-51.
- McDonald, N. & Dolye. (1981). **The Stress of Work**. Kenya: Nelson.
- Moos, T. W. (1983). **Burnout and Health Professionals: Manifestations and Management**. California: Capistrano Press, Ltd.
- Naryanan, L., Menon, S. & Spector, P. E. (2006). Stress in the work place: a comparison of gender and occupation. **Journal of Organizational Behavior**, 20(1), 63-73.

ภาคผนวก



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 30 ปี

() อายุ 31-40 ปี

() อายุ 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษา

() ปวช./ปวส.

()ปริญญาตรี

4. อายุงาน

() ต่ำกว่า 5 ปี

() 5-10 ปี

() 10 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

6. สถานะทางเศรษฐกิจ

() รายรับน้อยกว่ารายจ่าย

() รายรับเท่ากับรายจ่าย

() รายรับมากกว่ารายจ่าย

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง :

1. จุดประสงค์ของแบบสอบถามนี้เพื่อศึกษาถึงความรู้สึกของท่านที่มีต่อความเครียดในการทำงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันในแต่ละข้อจะมีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ
2. ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับประสบการณ์หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว
3. คำถามทั้งหมดมี 40 ข้อ โปรดตอบคำถามทุกข้อ

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความรู้สึก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านลักษณะงาน					
1. ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมาก					
2. งานที่ทำมีความเร่งด่วน					
3. การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน					
4. การทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ					
5. การทำงานที่ไม่ตรงกับความถนัด					
6. การทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง					
7. ปัญหาความปลอดภัยต่อสุขภาพขณะปฏิบัติงาน					
8. ปริมาณไม่สอดคล้องกับจำนวนพนักงาน					
9. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป					
ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร					
10. ความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน					
11. หลักเกณฑ์ในการประเมินงานไม่ชัดเจน					
12. การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่					
13. การแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม					
14. การจัดการหรือการมอบหมายงานเป็นไปอย่างยากลำบาก					

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความรู้สึก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. การเกิดความขัดแย้งกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชา					
16. การขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจ ในการทำงาน					
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน					
17. ความรู้สึกที่ท่านถูกทอดทิ้ง					
18. การมีปัญหาทำงานกับเพศตรงข้าม					
19. การไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับ หน่วยงานอื่น					
20. ปัญหาความขัดแย้งและการแก่งแย่งความดี ความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
21. ขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน					
22. ผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน					
ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ					
23. การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการ ทำงาน					
24. งานที่ทำมีโอกาสดำเนินการน้อยกว่าอาชีพอื่น					
25. งานไม่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
26. งานที่ทำไม่มีความท้าทายซ้ำซากจำเจ					
27. การไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่ สำคัญ					
28. การไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติม					
29. การไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการ ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์					
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร					
30. แนวความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกันกับ แนวทางขององค์กร					
31. ขวัญและกำลังใจในองค์กรไม่ดี					

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความรู้สึก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
32. ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม					
33. การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา					
34. การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของเพื่อนร่วมงาน					
35. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนงานไม่เพียงพอ					
36. ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดไม่เหมาะสม					
37. บรรยากาศในองค์กรไม่มีมิตรภาพ					
38. สภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น					
39. ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน					
40. ผู้บังคับบัญชาไม่รับฟังความคิดเห็นหรือข้อปฏิบัติงานของท่าน					

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความเครียด

คำชี้แจง : ท่านมีอาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึกต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดเขียนเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องแสดงอาการที่เกิดขึ้น กับตัวท่านตามความเป็นจริงที่สุด

อาการพฤติกรรมหรือความรู้สึก	ระดับอาการ				
	น้อยที่สุด/ ไม่เคย	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ					
2. มีความวุ่นวายใจ					
3. ไม่อยากพบปะผู้คน					
4. รู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง					
5. รู้สึกหมดหวังในชีวิต					
6. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า					
7. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา					
8. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ					

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวฐาปนี ว่างานนท์
วัน เดือน ปีเกิด : วันพุธที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2532
ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรี
เทคโนโลยีบัณฑิต สาขา เทคโนโลยีการพิมพ์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2554
ที่อยู่ปัจจุบัน : 34/2 ม.6 ถ.สุวรรณศร ต.พรหมณี อ.เมือง จ.นครนายก 26000
โทรศัพท์ : 090-8074402
อีเมล : winter_triangle@hotmail.com

