

ความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิต  
ของบริษัท ทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

ปริญญาณพนธ์  
ของ  
ก้องกิตติ์ อุ่นเจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

158-72

ก.344ค

ร.3

ความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิต  
ของบริษัท ทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

บทคัดย่อ

ของ

ก้องกิตติ์ ยุ่นเจริญ

-1 ก.พ. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ  
ตุลาคม 2547

h 2548251

ก้องกิตติ์ อุ้นเจริญ. (2547). ความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษา  
พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ.  
ปริญญาโท กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประนต์ แก้วนิม

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความเครียดของพนักงาน  
ฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า จำแนกตามตัวแปร อายุ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสมรส  
อายุงานและลักษณะการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของ  
พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า จำแนกตามตัวแปร อายุ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพ  
สมรส อายุงานและลักษณะการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ  
ในงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นพนักงาน ฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า จำนวน  
226 คน โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น ตามลักษณะการปฏิบัติงาน เป็นผู้ปฏิบัติงานกับเครื่องจักร  
100 คน และไม่ได้ปฏิบัติงานกับเครื่องจักร 126 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถาม  
ความเครียดในการทำงานและแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติขั้นพื้นฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติ  
ฐานได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) สถิติทดสอบ F (F-test) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดย  
วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) และการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน  
(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

#### ผลการวิจัย

พนักงานฝ่ายผลิต มีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบ  
ว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานฝ่ายผลิตที่มีเพศ และลักษณะการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมี  
ความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานฝ่าย  
ผลิตที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส อายุงาน แตกต่างกันมีความเครียด  
ในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พนักงานฝ่ายผลิต มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า  
พนักงานที่มี อายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มี เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสมรส แตกต่างกัน  
ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่พนักงานที่มี อายุงาน  
ลักษณะการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทาง  
สถิติ .05

**JOB SATISFACTION AND JOB STRESS : A CASE STUDY OF PRODUCTION  
OPERATORS AT A KNITTING COMPANY IN SAMUTPRAKARN PROVINCE**

**AN ABSTRACT  
BY  
KONGKIT OUNCHAROEN**

**Presented in partial fulfillments of the requirements for the  
Master Education degree in Developmental Psychology  
at Srinakarinwirot University**

**October 2004**

Kongkit Ouncharoen (2547). *Job Satisfaction and Job Stress : A Case Study of*

*Production Operators at A Knitting Company in Samutprakarn Province.*

Master thesis, M.Ed. (Developmental Psychology ) Bangkok: Graduate School,

Srinakarinvirot University. Advisor committee : Assist Prof. Laddawan

Kasemnet, Assist Prof. Pranot Kaoshim

The purpose of this research were 1) to study and compare job stress in production department of a knitting company on the basis of age, sex, economical status, marital status, working experience and job characteristics, 2) to study and compare job satisfaction in production department of a knitting company on the basis of age, sex, economical status, marital status, working experience and job characteristics, and 3) to study relationship between job satisfaction and job stress of operators in production department of a knitting company.

The sample for this study consisted of 226 operators, randomly drawn by stratified sampling from the operators in production department of a knitting company : 100 persons were mechanical operators and 126 persons were nonmechanical operators.

The instruments for collecting data were questionnaires on personal backgrounds, job stress and job satisfaction. The statistical methods and procedures for analyzing the data were t-test, F-test, Scheffe' 's techniques and Peason's product-moment correlation coefficient.

The findings indicated that the production operators' level of job stress was found to be moderate and negatively correlated with their job satisfaction at the .01 level of significance. A significant sex and job differences in operators' job stress were found to be statistically significant at the 0.1 level. A significant economic status difference was also found in operators' job stress at the .05 level. No significant difference was found in job stress of production operators in terms of age, marital status and working experience differences at the .05 level.

In general, production operators' job satisfaction was found to be moderate; there was a significant age difference in their job satisfaction at the .05 level, and it was also found that there were significant sex, economic status, and marital status differences in their job satisfaction at the .01 level. No significant difference was found in job satisfaction of production operators in terms of working experience and job characteristics differences at the .05 level.

ปริญญานิพนธ์  
เรื่อง

ความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของ  
บริษัททอผ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ

ของ  
นายก้องกิตติ์ อุ่นเจริญ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

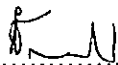


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ 15 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



.....

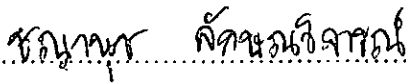
ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร)



..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประณต คำนิม)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ชญานุช ลักษณะวิจารณ์)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ทศนา ทองภักดี)

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณายิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ประณต คำนิม กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำและ  
ข้อคิดเห็นต่างๆในการทำวิจัยรวมถึง อาจารย์ ชญานุช ลักษณะวิจารณ์ และอาจารย์ทัศนากา ทองภักดี  
ซึ่งให้ความกรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการทำวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ  
เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา อาจารย์  
สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ และอาจารย์ชญานุช ลักษณะวิจารณ์ ที่ได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถาม  
และให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและฝ่ายผลิตรวม  
ทั้งพนักงานฝ่ายผลิตทุกท่านที่ได้อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ครอบครัวอุ่นเจริญ ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และ  
น้องๆ ที่มหาวิทยาลัยซึ่งได้มีส่วนช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้ด้วยดี  
เสมอมา

ก้องกิตติ อุ่นเจริญ

## สารบัญ

| บทที่                                                   | หน้า |
|---------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                             | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                           | 1    |
| ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า.....                      | 3    |
| ความสำคัญในการศึกษาค้นคว้า.....                         | 3    |
| ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า.....                            | 4    |
| การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                    | 4    |
| ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....                             | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                    | 4    |
| นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....                               | 5    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า..... | 7    |
| ความหมายทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด.....          | 7    |
| สาเหตุของความเครียด.....                                | 10   |
| ชนิดของความเครียด.....                                  | 11   |
| ความเครียดในการทำงาน.....                               | 12   |
| ระดับของความเครียด.....                                 | 17   |
| ผลของความเครียด.....                                    | 18   |
| ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....                        | 19   |
| องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน.....                      | 20   |
| ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....             | 25   |
| ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความเครียด.....   | 27   |
| ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน.....         | 28   |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                               | 31   |
| สมมติฐานการวิจัย.....                                   | 32   |
| 3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....                     | 34   |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....            | 34   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....                  | 34   |
| เกณฑ์การให้คะแนน.....                                   | 35   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                                  | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------|------|
| 3 (ต่อ) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... | 38   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                               | 40   |
| วิธีจัดกระทำกับข้อมูล.....                                             | 40   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                | 40   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                            | 41   |
| สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                       | 41   |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                       | 42   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                              | 42   |
| 5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                            | 54   |
| บทย่อ.....                                                             | 54   |
| ความมุ่งหมายของการการศึกษาค้นคว้า.....                                 | 54   |
| สมมติฐานการวิจัย.....                                                  | 54   |
| วิธีดำเนินการวิจัย.....                                                | 55   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                | 56   |
| สรุปผลการศึกษา.....                                                    | 57   |
| อภิปรายผล.....                                                         | 59   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                        | 64   |
| บรรณานุกรม.....                                                        | 66   |
| ภาคผนวก.....                                                           | 74   |
| ประวัติย่อผู้วิจัย.....                                                | 82   |

## บัญชีตาราง

| ตาราง |                                                                                                                                                                     | หน้า |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ เพศ ประสบการณ์การทำงานระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ฐานะทางเศรษฐกิจ และลักษณะการปฏิบัติงาน (n=226)..... | 43   |
| 2     | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ทั้งในกลุ่มตัวอย่างรวม และกลุ่มย่อยแยกตามปัจจัยชีวิตสังคม                               | 45   |
| 3     | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานฝ่ายผลิตจำแนกตามปัจจัยชีวิตสังคม.....                                              | 47   |
| 4     | แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานจำแนกตาม อายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะการปฏิบัติงาน (n=226).....                                             | 48   |
| 5     | แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานจำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจและสถานภาพสมรส และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานรายคู่ (n=226).....       | 49   |
| 6     | แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานจำแนกตามอายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะการปฏิบัติงาน.....                                                          | 50   |
| 7     | แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานจำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจและสถานภาพสมรส และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานรายคู่ (n=266).....           | 51   |
| 8     | แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านกับความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้าน (n=226).....                                                | 52   |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                            | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและผลที่เกิดขึ้น..... | 16   |
| 2 รูปแบบการตอบสนองความเครียด.....                                    | 19   |
| 3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....                                            | 32   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ในปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆ ทั่วโลกมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และยิ่งมีการเปลี่ยนแปลงเร็วมากเพียงใด ก็ยิ่งส่งผลกระทบต่อดำเนินชีวิตของบุคคลส่งผลให้เกิดความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงนี้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่าความเครียดเป็นเหตุการณ์หนึ่งในชีวิตมนุษย์ ซึ่งยากจะหลีกเลี่ยงพ้น (Selye. 1956 : 10)

ความเครียดนี้สามารถเกิดขึ้นกับใครก็ได้ เนื่องจากสภาพสังคมปัจจุบัน มนุษย์ถูกแวดล้อมไปด้วยบ่อเกิดของความเครียด ตั้งแต่ตัวบุคคลเอง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาชีพการงาน เศรษฐกิจ (Gillmer. 1996 : 23) ความเครียดที่มีความพอเหมาะจะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้เราประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะทุกคนต้องการแรงกดดันบ้าง เพื่อช่วยให้เราสามารถดำเนินชีวิตไปได้ด้วยดี แต่หากความเครียดมีปริมาณมากเกินไป ก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่างๆ มากมาย (จิราภรณ์ โมสิตโชติ. 2543 : 1) สอดคล้องกับ ลัดดา ดันกันทะ (2540 : 6) ที่กล่าวว่าถ้ามีความเครียดในระดับต่ำ จะเป็นตัวกระตุ้นให้คนใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น สามารถสร้างความสุขและความพึงพอใจในงานกับความสำเร็จที่ได้รับ ส่วนความเครียดในระดับสูงจะมีผลทำให้ขาดความตั้งใจ ไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ความเข้มแข็งอดทนลดลง เกิดความเบื่อหน่ายและไม่พึงพอใจในงาน

ความเครียดโดยส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากเรื่องของการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สิ่งแวดล้อม และสังคม จากการสำรวจของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ สรุปว่าเรื่องงานทำให้คนกรุงเครียดหนักโดยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 18 – 23 ตุลาคม 2544 จำนวน 1,239 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.7 ระบุว่ารู้สึกมั่นคงในอาชีพ ในขณะที่ร้อยละ 39.4 ระบุว่ารู้สึกไม่มั่นคง ส่วนสาเหตุของความเครียดอันดับหนึ่ง คือปัญหาในการทำงาน ซินโอสด หัตถาเรอ (2531 : 4) กล่าวว่า คนเราเมื่อทำงานอาจเกิดความเครียดได้จากหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อม การทำงานที่ไม่เหมาะสม ทำงานซ้ำซาก การทำงานที่หนักเกินไป งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงหรืองานที่ขาดความเจริญก้าวหน้าหรือมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำ ซึ่งความเครียดก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการทำงาน คูเปอร์ และคนอื่นๆ (Cooper. and others. 1988 : 1-3) พบว่า เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการปฏิบัติงานได้แก่ การลาออก การขาดงาน อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุของบุคลากร ซึ่งความเครียดนี้ ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่าย

จ่ายเพิ่มมากขึ้น และหากมองในแง่ผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบพฤติกรรมปรากฏดังต่อไปนี้ เช่น การทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิดนัด การมาทำงานสายมากขึ้น การทำงานผิดพลาด ลังเลไม่กล้าตัดสินใจ มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น ฯลฯ

The American Academy of Family Physicals พบว่าความเครียดจากการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างต่อเนื่อง และโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ในอเมริกาต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานที่เจ็บป่วยเรื้อรังเนื่องจากความเครียดไม่ต่ำกว่า 150 ล้านเหรียญต่อปี ในขณะที่ The American Institute of Stress รายงานว่า มีผู้ป่วยที่มีสาเหตุมาจากความเครียด 75 – 90 เปอร์เซ็นต์ของผู้ป่วยทั้งหมด และคนงาน 7 ใน 10 คนกล่าวว่า ความเครียดจากการทำงานทำให้ผลผลิตในการทำงานตกต่ำ รวมทั้งกล่าวว่า ความเครียดทำให้พวกเขาทำงานผิดพลาดในแต่ละวัน (กัญจิกา รุจิณรัตน์. 2543 : 2 ; อ้างอิงจาก Sedwick and Gregory. 1993 : 12)

จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในเขตปริมณฑลมีพื้นที่ติดกับกรุงเทพมหานคร มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูง และประกอบด้วยบริษัทหอผ้าเป็นจำนวนมาก ซึ่งองค์การอุตสาหกรรมธุรกิจเหล่านี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ การทำกำไร เพื่อการเจริญเติบโตก้าวหน้า ดังนั้นเพื่อผลกำไรขององค์การจึงจำเป็นต้องผลิตสินค้าเป็นจำนวนมากออกสู่ตลาดตลอดเวลา บริษัทหอผ้า จึงมีการแบ่งงานออกเป็นหลายฝ่าย โดยเฉพาะฝ่ายผลิตสินค้า ซึ่งถือได้ว่ามีสำคัญอย่างมาก เพราะจะต้องประเมินแก้ไขปัญหาและควบคุมดูแลระบบการผลิต ควบคุมคุณภาพของเครื่องจักรในการผลิต ตรวจสอบวิเคราะห์คุณภาพสินค้า การทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาและต้องรับผิดชอบสูง รวมทั้งความปลอดภัยในการทำงานเนื่องจากต้องทำงานกับเครื่องจักรตลอดเวลา ใ้จากสารเคมีที่พนักงานได้รับจากการปฏิบัติงาน การถูกกำหนดให้มีระยะเวลาการทำงานที่ต่อเนื่องกันเป็นเวลานานในแต่ละวัน วันหยุดที่ได้รับไม่ตรงตามที่กรมแรงงานกำหนด ค่าตอบแทนล่วงเวลาที่ไม่คุ้มค่า ค่าแรงที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย รวมถึงความไม่มั่นคงในงาน ล้วนเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานซึ่งความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ตลอดจนการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ จนภาวะของร่างกายและจิตใจสมดุล (Selye. 1956 : 54) แสดงว่าความเครียดทำให้ประสิทธิภาพการทำงานตกต่ำลง แต่การเจ็บป่วยสูงขึ้น มีการขาดงาน การลาออกและการตายก่อนวัยอันควร

ปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในการทำงานซึ่ง กล้า ทองขาว (2523 : 2) ได้กล่าวว่า หากเมื่อใดก็ตามที่บุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่หรือรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง ก็จะมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายและ ล็อก (Lock. 1976 : 270-271) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะงานที่น่าพึงพอใจนั้น เป็นสิ่งที่ปรารถนาของมนุษย์ และมีความหมายต่อชีวิตมนุษย์

ทำให้ชีวิตมีคุณค่า บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ แต่ถ้ามนุษย์ไม่พึงพอใจในการทำงานก็จะนำไปสู่การเกิดปัญหาทางด้านอารมณ์ จิตใจ จนเกิดเป็นความเครียด ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่พึงสร้างและปลูกฝังให้มีในหน่วยงานและพยายามลดความไม่พึงพอใจในงานของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความเสียสละอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ถ้ามีความพึงพอใจในงานต่ำก็จะปฏิบัติงานเพียงแต่ทำหน้าที่ อาจจะละเลยและขาดความรับผิดชอบต่องานได้ง่าย (เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. 2529 : 25) สอดคล้องกับการศึกษาของ เทพวัลย์ สุรชาติ (2530 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและการศึกษาของ โดแลน (Dolan. 1987 : 3-12) ที่พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัททอผ้า เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาช่วยในการพิจารณาและลดปัจจัยสาเหตุของความเครียดในการทำงานซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า จำแนกตามตัวแปร อายุ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานและลักษณะการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า จำแนกตามตัวแปร อายุ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสมรสประสบการณ์การทำงานและลักษณะการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า

### ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. นำความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความเครียดในการทำงานที่ได้เป็นแนวทางในการลดความเครียดในการปฏิบัติงานรวมทั้งเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัททอผ้า
2. ได้ความรู้เชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความเครียดในการทำงาน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้สนใจจะได้ศึกษาวิจัยโครงการอื่นๆที่เกี่ยวข้องต่อไป

## ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัททอผ้า จำนวน 400 คน เป็นพนักงานที่ไม่ใช้เครื่องจักร จำนวน 220 คนและเป็นพนักงานที่ใช้เครื่องจักร จำนวน 180 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน ฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า จำนวน 226 คน โดยจำนวนของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan .1978 : 620) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามลักษณะการปฏิบัติงาน เนื่องจากจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักรมีจำนวนมากกว่า จึงได้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ไม่ใช้เครื่องจักร จำนวน 126 คน และเป็นพนักงานที่ใช้เครื่องจักร จำนวน 100 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

#### ตัวแปรอิสระ

1. อายุ
2. เพศ
3. ฐานะทางเศรษฐกิจ
4. สถานภาพสมรส
5. ประสบการณ์การทำงาน
6. ลักษณะการปฏิบัติงาน

#### ตัวแปรตาม คือ

1. ความพึงพอใจในงาน
2. ความเครียดในการทำงาน

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อายุ หมายถึง อายุของพนักงานโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ
  - 1.1 อายุไม่เกิน 30 ปี
  - 1.2 อายุ 30 ปีขึ้นไป
2. ฐานะทางเศรษฐกิจ หมายถึง รายได้กับรายจ่ายทั้งหมดต่อเดือนของครอบครัวที่พนักงานประเมินว่าเพียงพอหรือไม่ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับคือ
  - 2.1 สูง หมายถึง ในแต่ละเดือนมีเงินเก็บและไม่มีหนี้สิน

2.2 ปานกลาง หมายถึง มีเงินพอใช้ในแต่ละเดือน ซึ่งในบางเดือนอาจมีเงินเหลือเก็บบ้าง

2.3 ต่ำ หมายถึง มีเงินไม่พอใช้จ่ายในแต่ละเดือนต้องกู้ยืมและมีหนี้สิน

3. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะทางสังคมเกี่ยวกับการใช้ชีวิตร่วมกันแบบสามีภรรยาของพนักงานแบ่งได้ดังนี้

3.1 คู่อยู่ด้วยกัน หมายถึง พนักงานที่อยู่ร่วมกับสามีหรือภรรยา

3.2 คู่แต่ไม่ได้อยู่ร่วมกัน หมายถึง พนักงานที่มีสามีหรือภรรยาแต่ไม่ได้อยู่ร่วมกัน

3.3 โสด หมายถึง พนักงานที่ไม่มีสามีหรือภรรยา

4. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัทของพนักงานแบ่งได้ดังนี้

4.1 ไม่เกิน 1 ปี หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทเป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี

4.2 1 ปีขึ้นไป หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทเป็นเวลา 1 ปีขึ้นไป

5. ลักษณะการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานต้องปฏิบัติเป็นประจำ แบ่งได้ดังนี้

5.1 ลักษณะงานที่ใช้เครื่องจักร หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานกับเครื่องจักรที่มีมอเตอร์เป็นกำลังขับเคลื่อนเป็นประจำ

5.2 ลักษณะงานที่ไม่ใช้เครื่องจักร หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องใช้เครื่องจักรที่มีมอเตอร์เป็นกำลังขับเคลื่อนเป็นประจำ

### นิยามปฏิบัติการ

1. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การแสดงออกทางร่างกายและจิตใจของพนักงานบริษัทที่ตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกจากการปฏิบัติงานก่อให้เกิดการขาดความสมดุลของร่างกายและจิตใจ ความเครียดจากการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้านคือ

1.1 ด้านร่างกาย หมายถึง ความผิดปกติที่เกิดขึ้นทางร่างกายเมื่อมีความเครียด เช่น หัวใจเต้นไม่ปกติ ใจสั่น หายใจหอบถี่ เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ เป็นต้น

1.2 ด้านจิตใจ หมายถึง ความผิดปกติทางจิตใจ เมื่อมีความเครียดและแสดงออกมาในรูปพฤติกรรม เช่น ความรู้สึกโกรธ หงุดหงิดง่าย หวาดกลัว ท้อแท้ วิตกกังวล เบื่อเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ซึ่งความเครียดในการทำงานสามารถประเมินได้โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยผู้ที่ได้คะแนนมากกว่าเป็นผู้มีความเครียดในการทำงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

2. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถแบ่งความพึงพอใจในงานเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 การควบคุมดูแล หมายถึง การดูแล นิเทศงานของหัวหน้างานที่มีต่อพนักงาน

2.2 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การรับส่ง ข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การติดต่อทั้งภายในและภายนอกบริษัท

2.3 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

2.4 โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่ง การมีโอกาสดำเนินการจากความสามารถในการทำงานของพนักงาน ย่อมจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.5 สถานที่และการจัดการ หมายถึง ความพึงพอใจในสถานที่การทำงาน ชื่อเสียงของบริษัทและการดำเนินงานของบริษัท

2.6 ผลตอบแทน หมายถึง เงินบำเหน็จ ค่าตอบแทน การบริการด้านสถานพยาบาล สวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

2.7 ลักษณะทางสังคม หมายถึง ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทหรือต้องการให้สังคมในบริษัทยอมรับ

2.8 ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2.9 ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนรายเดือนหรือรายวันที่พนักงานได้รับ

2.10 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ

ซึ่งความพึงพอใจในงานสามารถประเมินได้โดยการใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยผู้ที่ได้คะแนนมากกว่าเป็นผู้มีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความเครียดในงานรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. ความหมายและทฤษฎีความเครียด
2. สาเหตุของความเครียด
3. ชนิดของความเครียด
4. ความเครียดในการทำงาน
5. ระดับของความเครียด
6. ผลของความเครียด
7. ความหมายของความพึงพอใจในงาน
8. องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน
9. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
10. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความเครียด
11. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน
12. กรอบแนวคิดในการวิจัย
13. สมมติฐานการวิจัย

#### ความหมายทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

##### ความหมาย

เซลเย (Selye. 1956 : 54) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของชีวิต เป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งคุกคามทั้งภายในและภายนอก ร่างกาย ซึ่งคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของบุคคล เป็นผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับปฏิกิริยาในร่างกายเพื่อต่อต้านการคุกคามนี้

ลักแมนและซอเรนสัน (Luckman and Sorenson. 1980 : 10) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นสิ่งที่มาคุกคามหรือพยายามทำลายบุคคล เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ เป็นสิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของมนุษย์และเป็นสิ่งคุกคามทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

กัญจิรา รุจินันต์ (2543 : 12) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากภายในและภายนอก ร่างกาย เป็นผลให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และหรือจิตใจ ทำร่างกายหรือจิตใจขาดความสมดุล โดยแต่ละคนมีการแสดงออกที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากภาวะขาดสมดุลนั้น

อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ (2543 : 14) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การที่คนเรามีปฏิกิริยาต่างๆตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากुकคาม ซึ่งมีทั้งในด้านพึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ ทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นจริงและคาดหวังว่าจะเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายและจิตใจมีอาการเปลี่ยนแปลง และแสดงออกถึงภาวะเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจ

สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งคุกคามทั้งภายในและภายนอกร่างกายทำให้ร่างกายและจิตใจมีอาการเปลี่ยนแปลงและแสดงออกถึงภาวะเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจ โดยแต่ละคนมีการแสดงออกที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากภาวะขาดสมดุลนั้น

#### ทฤษฎีความเครียดของเซลเย

เซลเย (Selye. 1956 : 133-140) กล่าวว่า ร่างกายได้รับการคุกคามทำให้เกิดความเครียด สิ่งคุกคาม(Stressors) นั้นอาจเป็นสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ดี ซึ่งอาจทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป โดยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและชีวเคมีของร่างกาย มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเรียกว่า การปรับตัว ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะสัญญาณเตือน ( Alarm Reaction Stage) เป็นระยะที่บุคคลตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นทันทีโดยไม่มีโอกาสรวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน ระยะนี้เป็นระยะสั้นบุคคลส่วนมากจะตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นในระยะนี้ด้วยการใช้ความสงบ บางคนอาจถึงขีดได้ ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นโดยผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ เช่น ต่อมใต้สมอง (Pituitary) จะหลั่งฮอร์โมนออกมาทำให้ร่างกายสามารถต่อต้านตัวเร่งความเครียดและปรับร่างกายให้อยู่ในภาวะสมดุลระยะนี้แบ่งเป็น

1.1 ระยะช็อกหรืออดรีเนอจิกเฟส (Adrenergic Phase) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทันทีที่มีภาวะเครียด โดยเริ่มต้นที่ไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) จะกระตุ้นต่อมหมวกไตส่วนเมดัลลา (Adrenal medulla) ให้หลั่งแคทีโคลามีนส์ (Catecholamine) คือ อีพิเนฟริน (Epinephrine) และนอร์เนฟริน (Norepinephrine) เพิ่มมากขึ้น เพื่อเร่งให้เซลล์ทั่วทั้งร่างกายต่อต้านอย่างไม่เป็นระเบียบ มีผลต่อระบบต่างๆของร่างกาย

1.2 ระยะต่อต้านช็อกระยะนี้จะเริ่มมีการปรับตัวที่มีการประสานงานมีระเบียบดีขึ้น มีการเร่งการทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ โดยระยะนี้ต่อมใต้สมองส่วนหน้า (Anterior Pituitary Gland) จะขับ A.T.C.H ( Adreno Corticotrophic Hormone)เพิ่มขึ้นมีผลกระตุ้นให้ต่อมหมวกไตส่วนเปลือกไตผลิต กลูโคติคอยด์ (Glucocorticoid) และมินเนอโรคอร์ตคอยด์ (Minerocorticoid) เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นพลังงานในการเผาผลาญภายในร่างกาย มีการสร้างอินซูลิน (Insulin) น้อยลง ทำให้ระดับน้ำตาลในเลือดสูงขึ้น มีการสร้างระบบภูมิคุ้มกันโรค มีการดูดซึมน้ำกลับของน้ำและ

โซเดียมเข้าร่างกาย มีการปรับระบบไหลเวียนและความดันโลหิตเพื่อคืนสู่สภาวะสมดุล ความรุนแรงในระยะสัญญาณเตือนจะเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาวะเครียดในขั้นเบา (Mind) หรือรุนแรง (Severe) มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับพันธุกรรมของบุคคลและตัวแปรที่สำคัญ เช่น ประสบการณ์ที่ได้รับ สิ่งที่มากระทบและอื่นๆที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมภายนอกในขณะนั้น ปฏิกิริยาทางร่างกายและพฤติกรรมที่อาจเกิดในระยะนี้ได้แก่ ปวดศีรษะ น้ำตาลในเลือดสูง ความดันโลหิตเพิ่มผิวหนังซีดเย็น (มือและเท้าเย็น) เหงื่อออก น้ำหนักลด ท้องผูก ท้องอืด นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ในระยะสัญญาณเตือน ถ้าไม่รุนแรงร่างกายก็สามารถปรับตัวให้เข้าสู่ระยะต่อต้านได้

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นระยะที่มีการปรับตัวอย่างแท้จริง การปรับตัวที่เกิดขึ้นเป็นผลของ Negative Feedback ทำให้อัตราการเร่งต่างๆลดลงสู่ภาวะปกติ ในระยะนี้การทำงานของระบบประสาทซิมพาเทติกจะลดลง การหลั่งฮอร์โมนของต่อมหมวกไตส่วนเปลือกไคสูงกว่าปกติเล็กน้อย มีการใช้กลไกเฉพาะอย่างมากขึ้น ในกรณีสิ่งกระทบไม่รุนแรงมาก การเกิดปฏิกิริยาป้อนกลับในระยะนี้จะปรับกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลและยุติกระบวนการปรับตัวตอบโต้ของกลไกต่างๆได้ แต่ถ้าสิ่งกระตุ้นความเครียดเกิดขึ้นในเวลานานโดยไม่ได้ปลดปล่อยออกไปอย่างเพียงพอ ระยะต่อต้านจะอยู่ต่อไป เมื่อสิ่งกระตุ้นความเครียดยังคงต่อเนื่องไปเรื่อยๆ บุคคลจะรู้สึกเป็นทุกข์และมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่ม ช่วงของการหายใจกว้าง เวียนศีรษะ เจ็บตรงนั้น เจ็บตรงนี้ รู้สึกแสบๆ ตามผิวหนัง กล้ามเนื้อหดตัว ปวด เจ็บ อาการสั้น ปวดศีรษะอย่างรุนแรง ผลในกระเพาะ คลื่นไส้ หอบหืด ผื่นแดงที่ผิวหนัง เป็นต้น ระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไป วิธีการเผชิญปัญหา ไม่ได้ผลที่จะช่วยให้ปรับตัวได้ บุคคลจะยิ่งเครียดมาก จนกระทั่งถึงจุดที่ปรับตัวไม่ได้ นั่นคือ เข้าสู่ระยะหมดหวัง

3. ระยะหมดหวัง (Stage of Exhaustion) เป็นระยะที่ย้อนกลับเข้าสู่ระยะเดือนใหม่ หลังระยะต่อต้าน ระยะนี้จะเกิดในกรณีที่สิ่งกระทบรุนแรง อาการของปฏิกิริยาในระยะเดือนจะปรากฏขึ้นใหม่ ร่างกายอ่อนแอ การเร่งกลไกตอบสนองครั้งนี้จะล้มเหลวได้ง่าย ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลือทำให้ร่างกายมีการชำระของอวัยวะและตายได้ เป็นผลมาจากปฏิกิริยาตอบสนองของระบบประสาทอัตโนมัติร่วมกับปฏิกิริยาของฮอร์โมนต่อมใต้สมองและต่อมหมวกไต

การปรับตัวจะเห็นได้ว่า ระยะที่หนึ่งคือสัญญาณเตือนที่เป็นระยะของการเพิ่มพลังงานสำหรับการเผชิญความเครียด โดยการกระตุ้นของระบบประสาทอัตโนมัติ ระยะที่สองคือ ระยะต่อต้านเป็นระยะกลไกการปรับตัวต่อต้านสิ่งคุกคามทั่วไปของระบบ เริ่มดำเนินได้อย่างมีระเบียบ เพื่อที่จะปรับคืนสู่สภาวะสมดุลได้ ส่วนระยะที่สามเป็นระยะที่ต้องได้รับการช่วยเหลือเพราะอาจเป็นผลให้เกิดการชำระถาวรของอวัยวะภายในร่างกายบางอย่างและเป็นสาเหตุให้ตายได้

## สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียด เกิดจากปัจจัยหลายประการดังต่อไปนี้

เอนเจล (Engel. 1962 : 288-290) ได้แบ่งที่มาของสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจไว้ 3 ประการ คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากการสูญเสียสิ่งที่เป็นที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญ หรือเพียงความรู้สึกเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่า หรือทรัพย์สินของตนก็ทำให้รู้สึกเครียดได้
2. ความเครียดที่เกิดจากการได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย
3. ความเครียดที่เกิดจากความคับข้องใจอันเนื่องมาจากการต้องการของสัญชาตญาณไม่สมปรารถนา มนุษย์เรามีความต้องการทางด้านร่างกายทางด้านอารมณ์ จิตใจและทางสังคมในการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการไม่เป็นไปตามต้องการ หรือความคาดหวังก็จะเกิดความคับข้องใจแสดงออกมาในรูปความเครียด

ลาซาลัส (Lazarus. 1971 : 457-458) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สาเหตุจากภายนอก (Exogenous Stress) เป็นความเครียดที่มักจะมีปัญหา มาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแยกออกเป็น สาเหตุจากครอบครัว เช่น ความสัมพันธ์ของพ่อแม่ ลูก คู่สมรส สาเหตุจากที่ทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจ ความล้มเหลวของธุรกิจและสาเหตุอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคน เช่น ความขัดแย้งทางความคิด ความสนใจ

2. สาเหตุจากภายใน (Endogenous Stress) ได้แก่ ความเจ็บป่วย ความจำ ความคิด ความรู้สึก ความคาดหวัง เป็นต้น

จินตนา ยูนิพันธ์ (2529 : 81-88) ได้กล่าวถึง สาเหตุความเครียดตามทฤษฎีของนิวแมน ซึ่งได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สาเหตุภายในบุคคล (Intrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เช่น การตอบสนอง ด้วยเหตุการณ์เฉพาะอย่าง อัตลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนไปและการเรียนรู้ต่างๆ เป็นต้น

2. สาเหตุระหว่างบุคคล (Interpersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัวและสังคม วัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ

3. สาเหตุภายนอกบุคคล (Extrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายนอกบุคคล เช่น สภาวะ เศรษฐกิจ การศึกษา การทำงาน สภาพแวดล้อมและมลภาวะทางอากาศ เป็นต้น

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 26) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายใน หมายความว่ารวมถึง คุณลักษณะทางพันธุกรรม เพศ อายุ และการศึกษา อารมณ์ทำการประสมภัยอันตรายต่ออวัยวะต่างๆทางร่างกาย มีปัจจัยหลายประการ ที่เป็นสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียด คือ สาเหตุทางกาย ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย และสาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ ความกลัว โกรธ เศร้า ความคับข้องใจ ขาดความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

2. ปัจจัยภายนอก การสูญเสียสิ่งที่เป็นที่รัก เช่น ทรัพย์สิน พ่อ แม่ ลูก เพื่อนเสียชีวิต เป็นต้น

จากสาเหตุของความเครียดที่ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ สาเหตุภายในและภายนอกตัวบุคคล สำหรับสาเหตุภายใน แบ่งเป็นสาเหตุทางร่างกายและจิตใจ สาเหตุทางร่างกาย ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ไม่ได้รับการพักผ่อนเพียงพอ รับประทานอาหารไม่เพียงพอและไม่ถูกสุขลักษณะ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ มีอารมณ์ไม่ดีอยู่เสมอ มีความรู้สึกสูญเสียและรู้สึกผิด ความคับข้องใจ ส่วนสาเหตุภายนอก ได้แก่ การสูญเสีย การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การทำงานหนัก รับผิดชอบมากหรืออยู่ในตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ความยากจน เป็นต้น

### ชนิดของความเครียด

เอนเจล (Engel. 1962 : 272-274) ได้แบ่งชนิดของความเครียดตามสิ่งที่เกิดและแบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนองไว้ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physiology Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากมีสิ่งที่มาคุกคามต่อร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นสมองส่วนไฮโปทาลามัส แล้วเกิดปรากฏต่างๆทางร่างกายโดยผ่านระบบประสาทซิมพาเทติก

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นกระบวนการตอบโต้สิ่งคุกคามอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือภายในตัวบุคคล ส่วนใหญ่มักเกิดความขัดแย้ง (Conflict) ความคับข้องใจ (Frustration) ความวิตกกังวล (Anxiety) หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง ( Psychic Trauma) ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้ อาศัยประสบการณ์ในอดีตผ่านกลไกทางจิตใจ

เรส (Ress. 1995 : 915-916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิดดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physiology Stress) แบ่งตามระยะเวลาของการเกิดได้ดังนี้

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ ไฟไหม้ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและเป็นเวลานาน อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือ ตลอดชีวิต ซึ่งผลจากการ

คุกคามนั้นมีลักษณะไม่เด่นชัด แต่มีการสะสมขึ้นเรื่อยๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychology Stress) เป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่าจะมีอันตราย สาเหตุอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือเกิดจากภายในตัวเองและประสบการณ์ในอดีต

กัลแลงเกอร์ (Gallagher. 1979 : 95-99) ได้จำแนกความเครียดตามสาเหตุการเกิดไว้ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดเนื่องจากมีทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งคุกคามต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งบุคคลใดแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือความคับข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงานก็เป็นทุกข์ เกิดความเครียดจนรู้สึกปวดศีรษะ เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) บางครั้งคนเรามีความสุขขึ้นมาอย่างกะทันหันหรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้จิตใจจนตื่นเต้นมาก หรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไปทำให้เกิดความรู้สึกเครียดได้

สรุปได้ว่า ความเครียดแบ่งได้ 2 ชนิดใหญ่ๆ คือ ความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าที่มาคุกคาม ทำให้เกิดความทุกข์หรือความสุข ส่งผลทำให้ร่างกายเกิดความเครียดขึ้นมาอย่างเฉียบพลันหรือต่อเนื่อง

## ความเครียดในการทำงาน

### ความหมายของความเครียดในการทำงาน

กิบสัน (Gibson. 1995 : 200) ได้ให้ความหมายว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลา ปริมาณและคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน บุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึก ประสบการณ์และการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน และระดับความเครียดที่แตกต่างจะมีผลต่อบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรแตกต่างกันด้วย

ลอเรนซ์ (Lawrence. 1988 : 378) ให้ความหมายว่า เป็นสภาพอารมณ์ ความรู้สึกและปฏิกิริยาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเครียดที่มีสาเหตุมาจากสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังของตนเอง ผู้บริหาร และความยุ่งยากในการทำงาน

สรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิกิริยาของบุคคลที่ตอบสนองกับแรงกดดันที่เกิดปฏิกิริยา ทั้งที่เกิดจากการบริหาร สัมพันธภาพของบุคลากร ภาวะขาดแคลนบุคลากร การทำงานหนัก ปัญหาความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน แรงกดดันด้านเวลา ปริมาณงานและคุณภาพของงานและระดับความเครียดที่แตกต่างกันจะมีผลต่อบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กรแตกต่างกัน

### ความสำคัญของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคลและองค์การ เนื่องจากความเครียดในระดับสูง มักเกิดผลกระทบต่อสภาวะต่างๆของบุคคล ตลอดจนประสิทธิภาพในการคิดและการกระทำลง ภาวะเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการตัดสินใจสูง มีความสามารถในการปรับตัวดี มีความทนทานต่อสถานการณ์ได้สูง ย่อมสามารถจัดการความเครียดได้ในเวลาอันรวดเร็ว และสามารถเผชิญกับความเครียดในระดับต่ำ และระดับปานกลางได้อย่างเป็นปกติ แต่ผู้ที่ขาดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา และมีบุคลิกด้านความทนทานต่ำย่อมมีผลกระทบต่อตนเองและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมาก (อรพรรณ ลือบุญวัชรชัย. 2537 : 17)

ในการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคล จะเกี่ยวข้องกับความสามารถ ความคาดหวัง และสถานการณ์ที่เผชิญ ถ้าบุคคลสามารถรักษาภาวะสมดุลระหว่างความสามารถของตนกับสถานการณ์ที่เผชิญได้ บุคคลก็จะอยู่ในภาวะปกติสุข แต่ในชีวิตจริงบุคคลจะมีความคาดหวังเข้ามาเกี่ยวข้อง ความคาดหวังเหล่านี้ตนเองและสังคมจะเป็นผู้กำหนด เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลใช้ความเพียรพยายามและศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน ความขัดแย้งระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงาน และความคาดหวังนี้เองมักทำให้เกิดความเครียดขึ้น หากเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงทัดเทียมกับความคาดหวังหรือลดความคาดหวังให้สมดุลกับความสามารถได้ก็จะลดความเครียดได้ (ลัดดา ตันกันทะ. 2540 : 22)

โดยหลักการบุคคลจะพยายามเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้เท่าเทียมกับความคาดหวังมากกว่าจะลดความคาดหวังลงมาเท่ากับความสามารถ ซึ่งความสามารถของบุคคลจะถูกจำกัดด้วยองค์ประกอบหลายประการคือ ความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ครอบครัวและสิ่งแวดล้อมทั้งตัวบุคคลและสถานการณ์ในองค์การ องค์ประกอบเหล่านี้สามารถพัฒนาได้และแก้ไขปรับปรุงได้ (Lawrence. 1988 : 380) ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจและตระหนักต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่เพื่อลดสถานการณ์ที่จะทำให้เกิดความเครียด และเพิ่มความพร้อมของบุคลากรเพื่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงาน

### สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

เทย์เลอร์ (Taylor. 1986 : 171-172) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่ามาจากสาเหตุ 5 ประการ คือ

1. ลักษณะงาน ได้แก่ สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการออกแบบงาน การออกแบบสถานที่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานหนัก หรืองานที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานซ้ำซากน่าเบื่อ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย
2. บทบาทในองค์การ ได้แก่ บทบาทที่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท

3. ความก้าวหน้า ได้แก่ การไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควรหรือไม่มีโอกาสก้าวหน้า

4. สัมพันธภาพภายในองค์กร สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดภาวะเครียดได้เนื่องจากได้รับการเกื้อหนุนช่วยเหลือซึ่งถือเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาทและความตึงเครียดซึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจในงาน

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆ การขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบเข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี มีปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจลดลง และอัตราการลาออก โยกย้าย สับเปลี่ยน ของผู้ปฏิบัติงานลดลงด้วย

ไอวานชีวิช และแมทธิสัน (Ivancevich and Matteson, 1990 : 276-277) ได้กล่าวถึงความเครียดในงานว่าเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment Stressors) เป็นแรงกดดันจากสภาพความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เกิดจาก พืชจากสารเคมี ความร้อน มลพิษจากเสียง น้ำและอากาศ

2. สาเหตุส่วนบุคคล (Individual Stressors) เกิดจากความขัดแย้งในบทบาทการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของตนเอง การที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามความคาดหวังของคนอื่น ต้องการข้อมูลข่าวสารที่มีความแน่นอนเพื่อที่จะใช้คาดคะเนการปฏิบัติงาน มีความคลุมเครือในบทบาท เพราะขาดความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ความรับผิดชอบและต้องทำงานหนัก

3. สาเหตุจากกลุ่ม (Group Stressors) เกิดจากสัมพันธภาพของกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานด้วยกัน สัมพันธภาพที่ดีจะทำให้คนร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้ไม่ไว้วางใจต่อกัน ขาดการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสนใจที่จะรับฟังและแก้ไขปัญหาน้อยลงแต่จะเกิดการเผชิญหน้าและสร้างความขัดแย้งต่อกันมากขึ้น

4. สาเหตุจากองค์กร (Organizational Stressors) ได้แก่ โครงสร้าง นโยบายขององค์กรและการตัดสินใจทางการบริหาร

ซินโอสท หัสบำเรอ (2531 : 2-3) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่า คนทำงานอาจจะเกิดความเครียดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซาก การทำงานที่หนักเกินไป งานที่มีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่จะก้าวหน้า หรือการมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำอยู่

อมรกุล อินโอชานนท์ (2532 : 32-33) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานมี 6 ประการคือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป งานน้อยเกินไป หรืองานเร่งด่วนเกินไป เป็นต้น

2. สาเหตุที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดหลากหลาย มีบุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม

3. สาเหตุเกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของพนักงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการทางครอบครัว

4. สาเหตุเกี่ยวข้องกับโครงสร้างของหน่วยงานและหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทาง หรืออยู่ในถิ่นทุรกันดารขาดเครื่องสาธารณูปโภค

5. สาเหตุเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้นทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจ

6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็น และการกระทำของผู้ที่เรารู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจ งานหยุดชะงัก หรือผิดพลาดได้ง่าย

#### ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์ และแอคเกอร์ (Cooper and Eaker. 1988 : 13-21) ได้กล่าวถึงปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานที่มีผลกระทบต่อบุคคลและองค์กร ว่ามีอยู่ 6 ประการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ผันแปรไปตามระดับความสัมพันธ์กับความเครียดในงานหรือในองค์กร คือ

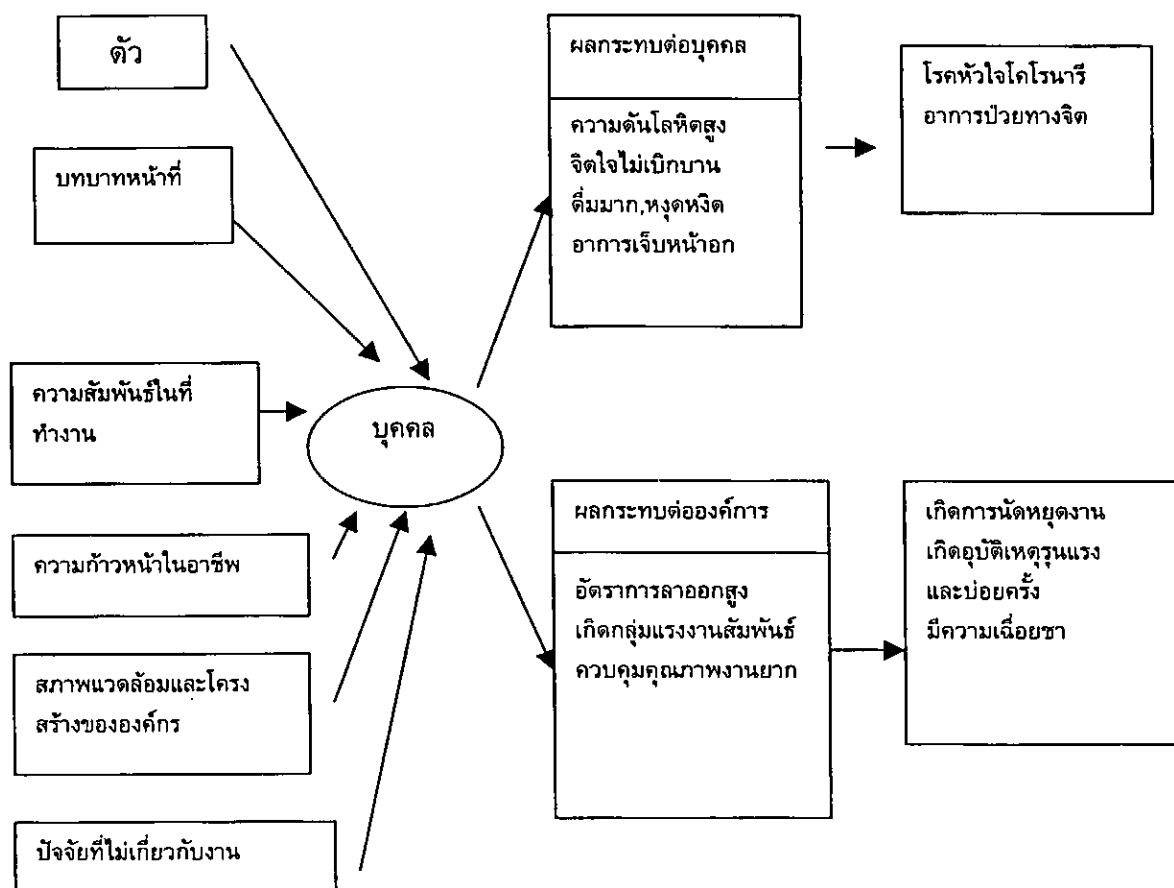
1. ตัวงาน
2. บทบาทหน้าที่
3. ความก้าวหน้าในอาชีพ
4. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
5. สภาพแวดล้อมและโครงสร้างขององค์กร
6. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน

ดังแสดงในภาพประกอบ 1 (ชนินฐา สุอารีกุล. 2545 : 16)

## ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน

## ผลที่เกิดจากความเครียด

## โรค



ภาพประกอบ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและผลที่เกิดขึ้น

จากสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น  
ความเครียดในการทำงานมีสาเหตุมาจาก

สามารถสรุปได้ว่า

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
3. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
4. ลักษณะงานและปริมาณงาน
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. นโยบายและการบริหารงาน

ทำให้เห็นได้ว่าความเครียดจากทำงานมีสาเหตุจากหลายๆสาเหตุและสาเหตุเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานและประสิทธิภาพของงาน ดังนั้นการลดความเครียดในการทำงานจึงมีความสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

## ระดับของความเครียด

เวลเชสส์ (Wallace. 1978 : 457-480) ได้แบ่งความเครียดเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) เป็นความเครียดที่ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลจะมีการปรับตัวโดยอัตโนมัติด้วยความเคยชิน และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ การแข่งขัน การใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานในสภาพที่การจราจรติดขัด การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง บุคคลจะรู้สึกถึงความสามารถในการปรับตัวตอบสนองอย่างดี ความเครียดมีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาสั้นๆ

2. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีสิ่งที่ไม่คุกคามที่พบนานๆครั้ง เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์สำคัญๆในสังคม เป็นความเครียดจากเหตุการณ์ที่พบได้ไม่บ่อยนัก ในระดับนี้จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว กระตือรือร้นและมีปฏิกิริยาต่อต้าน ซึ่งจะหมดไปในระยะเวลาไม่นาน

3. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับเป็นเวลานานและคงที่ ซึ่งไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวในเวลาอันรวดเร็ว เป็นเหตุการณ์ที่บุคคลรู้สึกว่าถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว เป็นวิกฤติการณ์อย่างหนึ่งในชีวิต เป็นผลให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียด เช่น การปฏิเสธ การก้าวร้าว เจ็บขริม เนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่างๆได้และมีความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต

4. ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe Stress) ความเครียดในระดับนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง และเมื่อไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและปรับตัวไม่ได้ในที่สุด

ลือคเกอร์ (Locker .1996 : 133) แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับได้แก่

1. ความเครียดในระดับปกติเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (Normalrage or Routinely Retrieable Stress) เป็นความเครียดที่ผู้คนส่วนมากเผชิญอยู่บ่อยๆ มีผลกระทบต่อชีวิตเพียงเล็กน้อยทำให้สามารถทำงานได้นานขึ้น ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาอันสั้น และสามารถกลับสู่ภาวะปกติได้โดยการพักผ่อน

2. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ต้องได้รับการบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ความเครียดระดับนี้อาจทำให้เป้าหมายในการดำเนินชีวิตลดน้อยลง หรือมากขึ้นก็ได้ ถ้าได้รับการจัดการความเครียดในระดับนี้จะกลับสู่ความเครียดในระดับปกติได้

3. ความเครียดในระดับผิดปกติ (Abnormal Stress) ความเครียดระดับนี้เกี่ยวข้องกับอาการทางจิตและโรคประสาท อาการที่ปรากฏก่อให้เกิดอันตรายแก่ตนเองและผู้อื่น

อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ (2543 : 24) ได้แบ่งระดับความเครียดได้ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับนี้พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคน ไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาทางร่างกาย อารมณ์ ความคิดและพฤติกรรม ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิตและหายไปในช่วงเวลาอันสั้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดระดับนี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาทางร่างกาย อารมณ์ ความคิดและพฤติกรรม ทำให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิตต้องรักษาทางแก้ไข โดยความเครียดในระดับนี้จะคงอยู่เป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน

3. ความเครียดระดับสูง ความเครียดระดับนี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน มีผลในการเกิดความล้มเหลวในการปรับตัว มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจอย่างชัดเจน การดำเนินชีวิตเสียไป บุคคลไม่สามารถแก้ไขภาวะเครียดด้วยตนเองได้ต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

สรุปได้ว่าสามารถแบ่งระดับความเครียดได้เป็น 3 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำซึ่งไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิตและหายไปในช่วงเวลาอันสั้น ความเครียดระดับปานกลางซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิตต้องรักษาทางแก้ไข และความเครียดระดับสูงซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจอย่างชัดเจนและทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป

### ผลของความเครียด

พสุ เตชะรินทร์ (2536 : 87-88) กล่าวว่า ผลของความเครียดนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีของความเครียด คือ จะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่คนส่วนใหญ่เมื่อนึกถึงความเครียดแล้วจะนึกถึงในทางไม่ดี ความเครียดสามารถก่อให้เกิดปัญหากับบุคคลที่เกิดความเครียดและกับองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วยดังนี้

#### 1. ผลกระทบต่อบุคคล

1.1 ด้านพฤติกรรม ความเครียดอาจก่อให้เกิดความเบี่ยงเบนทางพฤติกรรม โดยมีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ผิดปกติไปจากธรรมดา ซึ่งอาจมีผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง เช่น ทำให้ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือถึงขั้นทำร้ายตนเองและผู้อื่นได้

1.2 ด้านจิตวิทยา ความเครียดนอกจากจะมีผลต่อพฤติกรรมแล้ว ยังมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลต่างๆ ด้วย เช่น นอนไม่หลับ ความแปรปรวนทางอารมณ์

1.3 ด้านสุขภาพ ผลกระทบของความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด คือ ในด้านสุขภาพของคนผู้นั้น

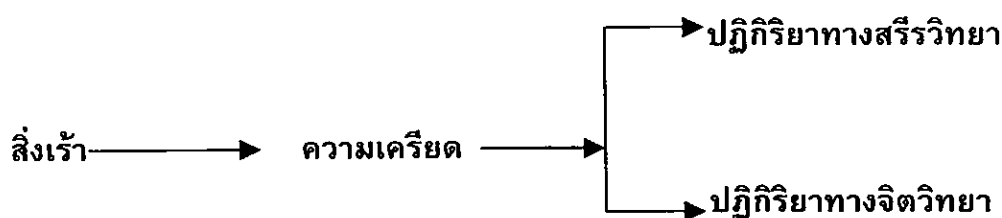
## 2. ผลกระทบต่อองค์การ

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับพนักงานทั่วไปแล้ว ความเครียดอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับในด้านการบริหาร ความเครียดอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

2.2 เกิดความท้อถอย หรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การลางานบ่อยครั้ง หรือแม้กระทั่งลาออกจากงาน หรือการทำงานไม่สำเร็จตามที่กำหนดไว้

2.3 ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี อาจจะต้องมีการที่ทำงานอยู่หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงานและความภักดีที่มีต่อองค์การที่จะน้อยลง

สรุปได้ว่า เมื่อเกิดความเครียดขึ้นแล้วนั้น บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดเกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบสรีรวิทยาต่างๆของร่างกาย เช่น ระบบทางเดินหายใจ ระบบหมุนเวียนโลหิต ระบบทางเดินอาหาร ระบบกล้ามเนื้อ ระบบขับถ่ายของเสีย และระบบภูมิคุ้มกัน ก่อให้เกิดโรคต่างเป็นต้น นอกจากนี้ ความเครียดยังส่งผลกระทบต่อจิตใจและความ เป็นอยู่ ดังปรากฏตามภาพประกอบ 2 (มณี อัครวานนท์. 2533 : 26)



ภาพประกอบ 2 รูปแบบการตอบสนองต่อความเครียด

## ความหมายของความพึงพอใจในงาน

มอร์ส และแนนซี (Morse and Nancy. 1958 : 590) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้น อาจจะพิจารณาได้จากผลอันเนื่องมาจากการตอบสนองความต้องการของบุคคลในด้านความอึดอึดใจ ความพอใจซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นอาจจะตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจได้จากการที่เขาประสบความสำเร็จในการทำงานจากลักษณะกิจกรรมของงานหรือเกิดขึ้นในระหว่างที่เขาได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน

กู๊ด ( Good.1973 : 3) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

แมคคอมมิล และทอฟฟิน ( Mccomilk and Tiffin. 1974 : 289)กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นลักษณะของระดับความต้องการการตอบสนองความพอใจที่ได้มาจากการปฏิบัติงานหรือที่ได้มาจากประสบการณ์ในการทำงาน

ลัดดา ดันกันทะ (2540 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ โดยที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล บุคคลจะไม่รู้สึกท้อแท้จากงาน พร้อมทั้งจะรับผิดชอบงานให้ประสบความสำเร็จ มีความสุขและภาคภูมิใจในงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวกซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

### องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

ไวรม (Vroom. 1964 : 39-42) ได้สรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. งาน หมายถึง คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและอยู่ในความสนใจก็就会有ความพึงพอใจในงานสูงและงานที่ทำทนายทำให้มีโอกาศที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อีกทั้งงานนั้นๆก็ต้องเหมาะสมกับคนทำไม่ยากและไม่ง่ายจนเกินไป
2. ค่าจ้าง อาจจะเป็นเงินหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ซึ่งอัตราจ้างต้องเหมาะสมและยุติธรรม
3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้
4. การยอมรับ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
5. ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน เมื่อบุคคลได้รับหรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน
6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในงาน
7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในงาน
8. เพื่อนร่วมงาน เป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในงาน
9. องค์การและการจัดการ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน

ส่วนกู๊ด (Good. 1973 :18-19) ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ความต้องการความมั่นคงนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลที่มีพื้นความรู้น้อย ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่ค่อยมีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity of Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

3. สถานที่และการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญกับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานรัฐ

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of the Job) องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานได้ หากการนิเทศงานไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เบื่องาน หรือลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) คือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือให้สังคมยอมรับ ถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับส่งข้อมูลสนเทศ คำสั่ง การติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง สี อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

10. ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ ค่าตอบแทนการบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

ปริยาพร วงศ์อนันต์โรจน์ (2535: 72-75) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และเป็นเครื่องมือป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมี 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานได้แก่

1.1 ประสบการณ์ ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคล บุคคลที่ทำงานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

1.2 เพศ เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

1.3 อายุ ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.4 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพราะงานบางอย่างต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองของสมาชิกในการทำงาน ซึ่งมีส่วนนำสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เซอร์วิเชอร์ ผู้ที่มีเซิร์ฟเวอร์ในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำมักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.7 การศึกษา นักวิชาการที่มีอาชีพอิสระ เช่น แพทย์ วิศวกร หนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไปรวมทั้งเสมียนคนงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ คนที่มีอาการของคนประสาทมักไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นสาเหตุให้เกิดโรคประสาทได้เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า ผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยของผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่มีความมั่นใจในงานและได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจ จะมีความสุขและความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิต ไม่ได้อยู่ทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ การรับรู้หน้าที่ ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆและเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไป กับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับจะต้องพิจารณาไปด้วย กันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งทางการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่า หน่วยงานขนาดใหญ่ เพราะหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำความคุ้นเคยกันได้ ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความเป็นกันเองและให้ความร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ตั้งแต่เข้ามีด เผชิญกับรถติดและเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คนที่เป็นคนต่างจังหวัด แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาที่ไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความคุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ส่วนต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย งานที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไรสภาพการณ์จะควบคุมได้ง่ายขึ้น

3. ปัจจัยการจัดการ (Factor Controllable by Management) ปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้เกิดความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากการตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ในสภาวะเศรษฐกิจยุคปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญของรัฐออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะว่ารายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้เช่นเดียวกับรายรับซึ่งพนักงานบางส่วนอาจจะให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการ

3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญมีความสำคัญน้อย สำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญในการทำงานแต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูง คนสูงวัยจะให้ความสำคัญกับโอกาสในงานที่น้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจจะเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจหน้าที่ตามตำแหน่ง จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัย ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ทำงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้อื่นที่ทำงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.7 ความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบ ร่วมกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุ ประสบการณ์เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.8 การนิเทศงาน คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้อื่นที่ทำงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.9 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พนักงานมักจะมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนได้อย่างไร ข่าวสารจากหน่วยงานจึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้อำนาจของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.10 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงานทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานนั้น

3.11 ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ใช้การแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของกู๊ด (Good. 1973 :18-19) ซึ่งครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานได้อย่างครบถ้วน

## ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

### อายุกับความพึงพอใจในงาน

วิชัย ชวนเสียม (2524 : 133) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

จักริน ยศมา (2539 : 28) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ จังหวัด ดาก พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

วินัย ตรงจิตพิทักษ์ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด สุรินทร์ บุรีรัมย์ และศรีสะเกษ พบว่าข้าราชการสำนักงานจังหวัดที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สุนิสา ภาชนะ (2544 : 62) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทซีเกรท เทคโนโลยี สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 26- 30 ปีจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานไม่เกิน 25 ปี

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยพนักงานที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

### เพศกับความพึงพอใจในงาน

วัชร ศรีบุญนาถ (2535 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

สมชาย ชัยอุยर्थ (2536 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

วีรศิษฐ์ แนนดี (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ พบว่าพนักงานหญิงเพศมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานชาย

อุเช็ง กาซอ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา พบว่าข้าราชการครูที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

### ฐานะทางเศรษฐกิจกับความพึงพอใจในงาน

รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานเนื่องจากบุคคลที่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานสูงย่อมมีแรงจูงใจให้อยากปฏิบัติงานและพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ (สุนิสา ภาชนะ. 2544 : 64)

วินัย ตรงจิตพิทักษ์ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด สุรินทร์ บุรีรัมย์ และศรีสะเกษ พบว่าข้าราชการสำนักงานจังหวัดที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ลักขวรรณ พวงไม้มีง (2545 : 59) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่า ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่ พบว่าราษฎรผู้พิทักษ์ป่าที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าราษฎรผู้พิทักษ์ป่าที่มีรายได้ต่ำ

ศิริชัย สุวรรณผล (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าพบว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลาง และต่ำ

### สถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในงาน

วัชร ศรีบุญนาถ (2535 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ครูประถมศึกษาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมพล ดัณฑเทศ (2544 : 15) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาที่ดิน : ศึกษาเฉพาะกรณี กองคลัง กรมพัฒนาที่ดิน พบว่าข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

### ประสบการณ์การทำงานกับความพึงพอใจในงาน

ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคล บุคคลที่ทำงานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 72)

ธีรา เหมินทร์ (2524 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ทำงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่า พยาบาลที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ดิลก มุลวงษ์ (2536 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

วินัย ตรงจิตพิทักษ์ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ บุรีรัมย์ และศรีสะเกษ พบว่าอายุราชการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่ประสบการณ์การทำงานน้อย

### **ลักษณะการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในงาน**

ธำรง นครรัตนชัย (2535 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 พบว่าตำแหน่งการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

วิชัย ชวนเสียม (2540 : 78) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน

วราภา สยังกุล (2543 : 89) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงาน ความคาดหวังและขวัญของพนักงานในองค์กรที่ได้รับอนุกรมมาตรฐาน มอก.ISO 9000 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน

ดลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544 : 90) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน พบว่าพนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าพบว่า ลักษณะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานกับเครื่องจักรมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้ทำงานกับเครื่องจักร

## **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความเครียด**

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The person Environment Fit Theory) (วราภรณ์ สุขเกษม. 2543 : 16-18 ; อ้างอิงจาก French and Caylan. 1982 : 74)

ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนแนวความคิดที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์กร และความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพของบุคคล

ความบีบคั้นขององค์กร หมายถึง เงื่อนไขต่างๆในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่

ไม่เป็นธรรม สำหรับความเครียดของบุคคลหมายถึง การตอบสนองที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคล การตอบสนองที่เกิดขึ้นเพราะความบีบคั้นขององค์การ การตอบสนองนี้เป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทำนายว่า เมื่อใดที่สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ไม่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลจะเกิดความเครียดและจะนำไปสู่การเจ็บป่วยในที่สุด นั่นคือ ถ้าความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน บุคคลก็จะไม่เครียด หรือถ้าบุคคลมีความรู้ความสามารถที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ บุคคลก็จะไม่เครียด หากสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล หรืองานที่ต้องปฏิบัติมีมากกว่าทักษะ ความรู้ ความสามารถและเป็นสาเหตุให้ไม่สามารถทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จทันตามกำหนด บุคคลก็จะเกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาดังต่อไปนี้

เบิร์ก (Burk. 1978 : 35-41) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ วิศวกร จำนวน 61 คน พนักงานบัญชี อุตสาหกรรม จำนวน 91 คน และพนักงานบัญชีวิชาชีพ จำนวน 76 คน จากการวิจัยพบความสัมพันธ์ด้านลบระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน คือยิ่งมีความเครียดในการทำงานมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

มาร์บูบาร์ (Mahbubar. 1989 : 155-162) ศึกษาผลของความเครียดในงานต่อความพึงพอใจในงานและสุขภาพจิต พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด

ฮาร์เปอร์ (Harper. 1993 : 180) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความพึงพอใจในการทำงานและอาการทางจิตของพยาบาล พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด

เทพวัลย์ สุชาติ (2530 :150) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

อรณพ ถนอมวงศ์ (2539 : 38) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดของพนักงานบริษัทน้ำอัดลม พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด

### ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้แยกศึกษาตามตัวแปรดังต่อไปนี้

### อายุกับความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรอายุ มีผลต่อความเครียดเนื่องจาก เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น บุคคลจะมีความสามารถในการคิด ไตร่ตรองและตัดสินใจ เลือกวิธีในการเผชิญปัญหามากขึ้นทั้งนี้ เนื่องจากบุคคลได้ผ่านภาวะวิกฤต มีประสบการณ์พัฒนาการทำให้วุฒิภาวะสูงขึ้น (Lazarus and Folkman. 1984 : 172) ดังนั้นบุคคลที่มีอายุน้อยจึงน่าจะมีเครียดมากกว่าบุคคลที่มีอายุมาก

เบิร์น (Burn. 1992 : 98) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชนิดและที่มาของแรงสนับสนุนทางสังคม ความเครียดและความพึงพอใจในงานของหัวหน้าพยาบาล พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอายุ

สุภาวดี นวลมณี และคณะ (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 814 คน พบว่ากลุ่มช่วงอายุ 30 ปีลงมาเป็นกลุ่มที่มีระดับความเครียดสูง

เทพวัลย์ สุชาติ (2530 : 148) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าพบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก

### เพศกับความเครียดในการทำงาน

ไรอัน (Ryan. 1997 : 4276) ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานและความเครียดทางจิต พบว่าเพศมีผลต่อระดับความเครียด

กฤษฎา ชลวิริยะกุล (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดชัยนาท พบว่าเพศชายมีความเครียดน้อยกว่าเพศหญิง

ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541 : 147) ศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์พบว่า เพศของพนักงานมีผลต่อความเครียด

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าพบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

### ฐานะทางเศรษฐกิจกับความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรรายได้ มีผลต่อความเครียด เนื่องจากผู้ที่มีรายได้น้อยมีโอกาสน้อยที่จะเผชิญกับความยากลำบากมากกว่าและเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความรุนแรงเท่ากันมีผลกระทบต่อจิตใจของผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำได้มากกว่า (Kessler. 1979 : 490)

เคสเลอร์ (Kessler. 1979 : 490) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูง

สุวารี โสทรพิทักษ์กุล (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาสภาวะสภาพจิตใจของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ พบว่าคนงานที่มีรายได้ต่ำจะมีความเครียดทางจิตใจมากกว่าคนงานที่มีรายได้สูงอย่างมีนัยสำคัญทางเศรษฐกิจ

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537 : 88) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 540 คน พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

สุภาวดี นวลมณีและคณะ (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 814 คน พบว่ากลุ่มที่มีระดับความเครียดสูงคือกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 บาทลงมา

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า พบว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีความเครียดต่ำกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลาง และต่ำ

#### สถานภาพสมรสกับความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรสถานภาพมีผลต่อความเครียด เนื่องจากบุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่ จะได้รับการช่วยเหลือคำจุนโดยเฉพาะจากคู่สมรสซึ่งถือได้ว่าเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดมากที่สุด และสามารถเป็นที่ปรึกษาให้กำลังใจเมื่อเกิดความเครียดได้ (Lieberman. 1972 : 300-303)

พรรณทิพย์ เพชรรัชตะชาติ (2529 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมระหว่างบุคคลของอาจารย์พยาบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่ากลุ่มอาจารย์ที่มีสถานภาพโสด มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มอาจารย์ที่มีสมรสแล้ว

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539 : 79) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจรในเขตนครบาล จำนวน 365 นาย พบว่า ตำรวจที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541 : 149) ทำการศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสดมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแบบอื่น

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

#### ประสบการณ์การทำงานกับความเครียดในการทำงาน

อุราภรณ์ บุญเรือง (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติการต่ำกว่า 1 ปีมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ 4-6 ปี

ศุภรีใจ เจริญสุข (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังพฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิตและการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในบทบาทตามการรับรู้ของ

อาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข พบว่า อาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีความเครียดในบทบาทลดลง

ธีระพร ศรีประสิทธิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ : กรณีศึกษาบริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดที่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยจะมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมาก

#### ลักษณะการปฏิบัติงานกับความเครียดในการทำงาน

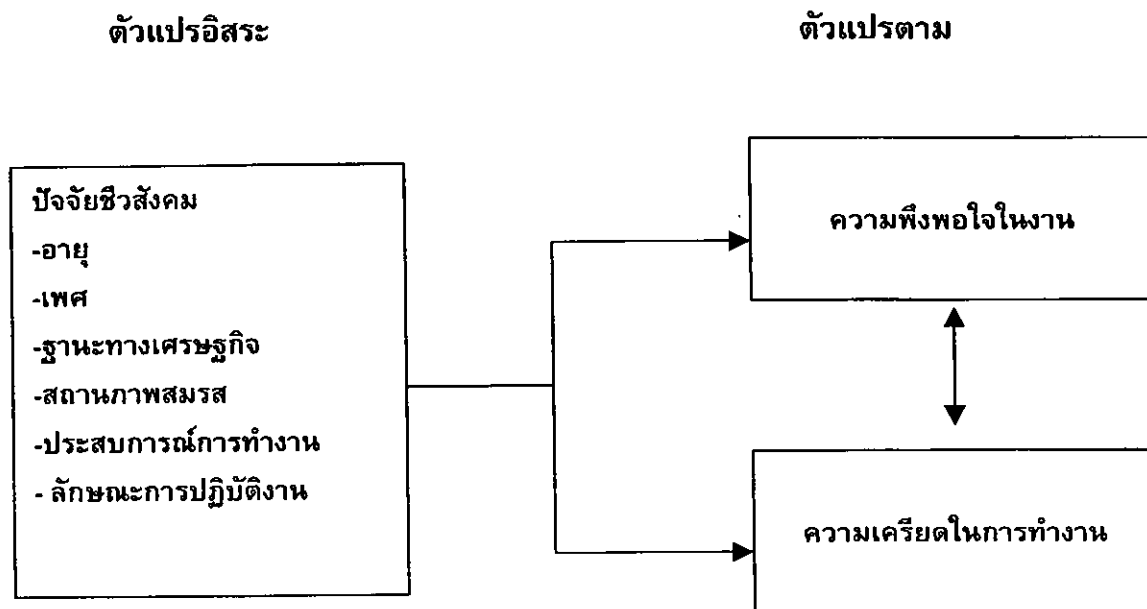
ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541 : 152) ทำการศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีปริมาณงานหนักจะมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีปริมาณงานไม่หนัก

ยศขจร นวมสันเทียะ (2545 : 68) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บริษัทเงินทุน เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานระดับล่างมีความเครียดมากกว่าบุคคลในระดับจัดการ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า พบว่า พนักงานที่มีปริมาณงานหนักหรือต้องปฏิบัติงานกับเครื่องจักรมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ไม่ต้องปฏิบัติงานกับเครื่องจักร

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ใช้กรอบแนวคิดตามทฤษฎีความเครียดของเซลเย (Selye. 1956 : 31-33) ในการประเมินการตอบสนองทางสรีระและจิตใจของบุคคลต่อความเครียด ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกในลักษณะอาการปรับตัว ดังมีกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) . ดังนี้



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป
2. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลาง และต่ำตามลำดับ
4. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป
6. พนักงานที่ปฏิบัติงานกับเครื่องจักรมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ไม่ได้ปฏิบัติงานกับเครื่องจักร
7. พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป
8. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

9. พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและต่ำตามลำดับ

10. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกัน

11. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

12. พนักงานที่ปฏิบัติงานกับเครื่องจักรมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้ปฏิบัติงานกับเครื่องจักร

13. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในการทำงาน

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจและความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า การศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีจัดกระทำกับข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

### การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ บริษัท ทอผ้า จำนวน 400 คนเป็น พนักงานที่ไม่ใช้เครื่องจักร จำนวน 220 คนและเป็นพนักงานที่ใช้เครื่องจักร จำนวน 180 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ บริษัท ทอผ้า จำนวน 226 คน โดยจำนวนของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1978 : 620) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบ แบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามลักษณะการปฏิบัติงาน เนื่องจากจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักรมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างจึงเป็นพนักงานที่ไม่ใช้เครื่องจักร จำนวน 126 คนและเป็นพนักงานที่ใช้เครื่องจักร จำนวน 100 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
2. แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน
3. แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัททอผ้าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่ อายุ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยคำถามจำนวน 30 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ท (Likert) ประกอบด้วยข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบให้ข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุดจากจริงมากที่สุด ถึงไม่จริงเลย

#### ตัวอย่าง

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

|               |         |                                               |
|---------------|---------|-----------------------------------------------|
| จริงมากที่สุด | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด |
| จริงมาก       | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก       |
| จริงปานกลาง   | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านปานกลาง   |
| จริงน้อย      | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย      |
| ไม่จริงเลย    | หมายถึง | ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเลย    |

| ข้อที่ | ข้อความ                                   | จริงมากที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
|--------|-------------------------------------------|---------------|---------|-------------|----------|------------|
|        | ด้านร่างกาย                               |               |         |             |          |            |
| 0.     | เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านจะนอนไม่หลับ    |               |         |             |          |            |
|        | ด้านจิตใจ                                 |               |         |             |          |            |
| 00.    | ท่านรู้สึกหงุดหงิดง่ายเมื่อต้องปฏิบัติงาน |               |         |             |          |            |

#### เกณฑ์การให้คะแนน

ถ้าตอบจริงมากที่สุดได้ 5 คะแนน จริงมากได้ 4 คะแนน จริงปานกลางได้ 3 คะแนน จริงน้อยได้ 2 คะแนนและไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน

ช่วงคะแนนของแบบสอบถามความเครียด อยู่ในช่วง 30 –150 คะแนน  
 เกณฑ์การแปลผลคะแนนความเครียด (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 10)  
 ระดับความเครียดในการทำงานสูง หมายถึง พนักงานที่ได้คะแนนเฉลี่ย ของ  
 ความเครียดในการทำงานอยู่ระหว่าง 3.67 – 5.00  
 ระดับความเครียดในการทำงานปานกลาง หมายถึง พนักงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยของ  
 ความเครียดในการทำงานอยู่ระหว่าง 2.34 – 3.66  
 ระดับความเครียดในการทำงานต่ำ หมายถึง พนักงานที่ได้มีคะแนนเฉลี่ยของ  
 ความเครียดในการทำงานอยู่ระหว่าง 1.00 – 2.33

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองประกอบด้วยคำถาม  
 จำนวน 20 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบ  
 ลิเคิร์ท (Likert) ประกอบด้วยข้อคำถามที่มีความหมายทั้งทางบวกและทางลบ โดยให้ผู้ตอบ  
 เลือกตอบให้ข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุดจากจริงมากที่สุด ถึงไม่จริงเลย

#### ตัวอย่าง

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรง  
 กับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

|               |                                                       |
|---------------|-------------------------------------------------------|
| จริงมากที่สุด | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด |
| จริงมาก       | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก       |
| จริงปานกลาง   | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านปานกลาง   |
| จริงน้อย      | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย      |
| ไม่จริงเลย    | หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเลย    |

| ข้อที่ | ข้อความ                                      | จริงมากที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
|--------|----------------------------------------------|---------------|---------|-------------|----------|------------|
|        | ด้านการควบคุมดูแล                            |               |         |             |          |            |
| 0.     | หัวหน้างานมีส่วนช่วยเหลือท่านในการปฏิบัติงาน |               |         |             |          |            |
|        | ด้านการติดต่อสื่อสาร                         |               |         |             |          |            |
| 0.     | ท่านพอใจปริมาณบอร์ดยึดประกาศที่มีอยู่        |               |         |             |          |            |
|        | ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน                |               |         |             |          |            |
| 0.     | ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านมีความก้าวหน้า        |               |         |             |          |            |
|        | ด้านสภาพการทำงาน                             |               |         |             |          |            |
| 0.     | พนักงานมีจำนวนเหมาะสมในการปฏิบัติงาน         |               |         |             |          |            |
|        | ด้านสถานที่และการจัดการ                      |               |         |             |          |            |
| 0.     | ท่านพอใจในงานทำอยู่ในปัจจุบัน                |               |         |             |          |            |
|        | ด้านค่าจ้าง                                  |               |         |             |          |            |
| 0.     | ท่านพอใจในค่าแรงที่ได้รับ                    |               |         |             |          |            |
|        | ด้านลักษณะทางสังคม                           |               |         |             |          |            |
| 0.     | ท่านมีความสุขในการทำงานที่บริษัทนี้          |               |         |             |          |            |
|        | ด้านความมั่นคงปลอดภัย                        |               |         |             |          |            |
| 0.     | ท่านมีความรู้สึกไม่ปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน      |               |         |             |          |            |
|        | ด้านลักษณะงาน                                |               |         |             |          |            |
| 0.     | งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีปริมาณมากเกินไป       |               |         |             |          |            |
|        | ด้านผลตอบแทน                                 |               |         |             |          |            |
| 0.     | ท่านพอใจค่าอาหารที่ได้รับ                    |               |         |             |          |            |

### เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดไว้ 2 กรณีคือ

กรณีที่ 1 ข้อที่มีคำถามเชิงบวก กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ ถ้าคำตอบจริงมากที่สุด ได้ 5 คะแนน จริงมากได้ 4 คะแนน จริงปานกลางได้ 3 คะแนน จริงน้อยได้ 2 คะแนนและไม่จริงเลย ได้ 1 คะแนน

กรณีที่ 2 ข้อที่มีคำถามเชิงลบคำตอบจริงมากที่สุดได้ 1 คะแนน จริงมากได้ 2 คะแนน จริงปานกลางได้ 3 คะแนน จริงน้อยได้ 4 คะแนนและไม่จริงเลยได้ 5 คะแนน

ช่วงคะแนนของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน อยู่ในช่วง 20 – 100 คะแนน

เกณฑ์การแปลผลคะแนนความพึงพอใจในงาน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 10)

ระดับความพึงพอใจในงานสูง หมายถึง พนักงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานอยู่ระหว่าง 3.67 – 5.00

ระดับความพึงพอใจในงานปานกลาง หมายถึง พนักงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานอยู่ระหว่าง 2.34 – 3.66

ระดับความพึงพอใจในงานต่ำ หมายถึง พนักงานที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานอยู่ระหว่าง 1.00 – 2.33

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงานเพื่อช่วยในการกำหนดนิยามปฏิบัติการ

2. กำหนดนิยามของความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงาน

3. เขียนคำถามตามนิยามของความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นประโยคบอกเล่า ประกอบด้วยมาตรประมาณค่า 5 ระดับ

4. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงาน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประณต คำฉิม, ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา และ อาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของนิยามกับข้อคำถามที่เขียนขึ้น ความชัดเจนในเนื้อหา และความเหมาะสมของสำนวนภาษาโดยเกณฑ์ของแบบสอบถามที่ใช้ได้คือ ผู้เชี่ยวชาญได้มีเห็นสอดคล้องกันเป็นจำนวน 2 ใน 3 ในแต่ละข้อ หลังจากผู้เชี่ยวชาญทุกท่านพิจารณาแล้ว ผู้วิจัยจึงนำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมทั้งทางภาษาและความถูกต้องในเนื้อหาตามคำแนะนำ

5. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 4 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างและนำผลที่ได้มาตรวจคะแนนและวิเคราะห์อำนาจจำแนกของแบบสอบถามด้วยวิธีหา

ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ ด้วยวิธีการแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และเลือกข้อที่มีค่า  $r$  มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. 2539 : 118)

ความเครียดด้านร่างกาย มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.38-0.74

ความเครียดด้านจิตใจ มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.49-0.88

ความพึงพอใจในงานด้านการควบคุมดูแล มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.85-0.92

ความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.83-0.86

ความพึงพอใจในงานด้านสภาพการทำงาน มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.86-0.89

ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.78-0.82

ความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และการจัดการ มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.83-0.89

ความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้าง มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.66-0.81

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.84-0.90

ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงปลอดภัย มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.72-0.80

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.57-0.90

ความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทน มีค่า  $r$  อยู่ในช่วง 0.79-0.81

6. นำข้อคำถามที่คัดเลือกแล้วจากข้อ 5 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ความเครียดด้านร่างกาย จำนวน 15 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .73

ความเครียดด้านจิตใจ จำนวน 15 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75

ความพึงพอใจในงานด้านการควบคุมดูแล จำนวน 2 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .81

ความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 2 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .78

ความพึงพอใจในงานด้านสภาพการทำงาน จำนวน 2 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .78

ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน จำนวน 2 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .76

ความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และการจัดการ จำนวน 2 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .79

ความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้าง จำนวน 2 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม จำนวน 2 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .82

ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงปลอดภัย จำนวน 2 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .81

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน จำนวน 2 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .78

ความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทน จำนวน 2 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .79

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยื่นต่อผู้จัดการบริษัท ทอผ้า เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงาน
2. ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากพนักงาน โดยแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. เมื่อพนักงานมีความยินดีในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามให้ตอบเอง หรือผู้ที่มิข้อจำกัดในการอ่านหนังสือ ผู้วิจัยจะอ่านแบบสอบถามให้ฟังและตอบแบบสอบถามทีละข้อ จนกว่าจะจบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเป็นผู้เขียนเครื่องหมายลงในแบบสอบถามให้
4. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยจะตรวจแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง หากผิดพลาดหรือลืมตอบคำถามในบางข้อ ผู้วิจัยจะสอบถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน
5. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดมาคิดคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้แต่ละฉบับ และนำคะแนนไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติที่ได้กำหนดไว้

## วิธีจัดการกระทำกับข้อมูล

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด มาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

ตรวจดูความครบถ้วนของแบบสอบถาม และตรวจให้คะแนนแต่ละข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 226 ฉบับจาก 226 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เพื่อศึกษาปริมาณความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงานโดยการคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 1, 2, 5, 6, 7, 8, 11, 12 โดยการใช้สถิติทดสอบที (t-test)
3. เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3, 4, 9, 10 โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 1 ตัวประกอบ (One –way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจึงนำมาทดสอบรายคู่อีกครั้งด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)
4. เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 13 โดยการใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่า r ที่คำนวณได้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน ฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า จำนวน 226 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามการวิจัยโดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) สถิติทดสอบค่าเอฟ (F-test) และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson 's Product-moment Correlation Coefficient)

#### สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

|           |                                                               |
|-----------|---------------------------------------------------------------|
| $\bar{X}$ | แทน ค่าเฉลี่ย                                                 |
| S.D.      | แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน                                   |
| SS        | แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง ( Sum of Square)           |
| MS        | แทน ค่าเฉลี่ยของผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง ( Mean of Square) |
| F         | แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ (F- test)            |
| t         | แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที (t- test)             |
| p         | แทน ค่าความน่าจะเป็น (Probability)ของค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ      |
| df        | แทน ระดับขั้นความเสรี (Degree of Freedom)                     |
| *         | แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05                             |
| **        | แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01                             |
| n         | แทน จำนวนตัวอย่าง                                             |

## การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 6 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยทางชีวสังคมจำแนกตาม อายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ฐานะทางเศรษฐกิจ และลักษณะการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้านจำแนกตาม อายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และลักษณะการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านจำแนกตาม อายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และลักษณะการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานตามตัวแปรต่างๆ

ส่วนที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามตัวแปรต่างๆ

ส่วนที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยทางชีวสังคมจำแนกตาม อายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ฐานะทางเศรษฐกิจ และลักษณะการปฏิบัติงาน แสดงผลการวิเคราะห์ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ฐานะทางเศรษฐกิจ และลักษณะการปฏิบัติงาน (n=226)

| ข้อมูล                  | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| <b>อายุ</b>             |       |        |
| ไม่เกิน 30 ปี           | 202   | 89.40  |
| 30 ปีขึ้นไป             | 24    | 10.60  |
| <b>เพศ</b>              |       |        |
| ชาย                     | 81    | 35.80  |
| หญิง                    | 145   | 64.20  |
| <b>ประสบการณ์ทำงาน</b>  |       |        |
| ไม่เกิน 1 ปี            | 98    | 43.40  |
| 1 ปีขึ้นไป              | 128   | 56.60  |
| <b>ระดับการศึกษา</b>    |       |        |
| ประถมศึกษา              | 84    | 37.20  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น        | 65    | 28.80  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  | 67    | 29.60  |
| อนุปริญญา/ปวส.          | 5     | 02.20  |
| ปริญญาตรี               | 5     | 02.20  |
| <b>สถานภาพสมรส</b>      |       |        |
| คู่และอยู่ร่วมกัน       | 202   | 89.40  |
| คู่แต่ไม่ได้อยู่ร่วมกัน | 17    | 07.50  |
| โสด                     | 7     | 03.10  |
| <b>รายได้ต่อเดือน</b>   |       |        |
| 4000 – 6000 บาท         | 94    | 41.50  |
| 6001 - 8000 บาท         | 117   | 51.80  |
| 8001 – 10000 บาท        | 15    | 06.70  |
| <b>ฐานะทางเศรษฐกิจ</b>  |       |        |
| สูง                     | 39    | 17.20  |
| ปานกลาง                 | 143   | 63.30  |
| ต่ำ                     | 44    | 19.50  |

ตาราง 1 (ต่อ)

| ข้อมูล                         | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| <b>ลักษณะการปฏิบัติงาน</b>     |       |        |
| ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักร    | 100   | 44.20  |
| ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักร | 126   | 55.80  |

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งหมด 226 คน ส่วนมากมีอายุไม่เกิน 30 ปีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 89.40 ซึ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 145 คนคิดเป็นร้อยละ 64 โดยมีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไปจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 ซึ่งจบการศึกษา ระดับประถมศึกษาจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 และมีสถานภาพสมรสคู่และอยู่ร่วมกัน จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 89.40 มีรายได้ต่อเดือน อยู่ในช่วง 6001 – 8000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 คน โดยมีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 โดยมีลักษณะการปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักรจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80

ส่วนที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้านจำแนกตาม อายุ เพศ ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และลักษณะการปฏิบัติงาน แสดงผลการวิเคราะห์ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ทั้งในกลุ่มตัวอย่างรวม และกลุ่มย่อยแยกตามปัจจัยชีวสังคม

| ปัจจัยทางชีวสังคม              | ความเครียดในการทำงาน |      |         |           |      |         |           |      |         |
|--------------------------------|----------------------|------|---------|-----------|------|---------|-----------|------|---------|
|                                | ด้านร่างกาย          |      |         | ด้านจิตใจ |      |         | รวม       |      |         |
|                                | $\bar{X}$            | S.D. | แปลความ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลความ |
| กลุ่มรวม                       | 2.59                 | 0.79 | ปานกลาง | 2.19      | 0.86 | ต่ำ     | 2.39      | 0.75 | ปานกลาง |
| อายุ                           |                      |      |         |           |      |         |           |      |         |
| น้อยกว่า 30 ปี                 | 2.61                 | 0.78 | ปานกลาง | 2.17      | 0.83 | ต่ำ     | 2.39      | 0.73 | ปานกลาง |
| 30 ปีขึ้นไป                    | 2.42                 | 0.87 | ปานกลาง | 2.29      | 1.03 | ต่ำ     | 2.36      | 0.94 | ปานกลาง |
| เพศ                            |                      |      |         |           |      |         |           |      |         |
| ชาย                            | 2.86                 | 0.71 | ปานกลาง | 2.23      | 0.82 | ต่ำ     | 2.55      | 0.71 | ปานกลาง |
| หญิง                           | 2.43                 | 0.78 | ปานกลาง | 2.16      | 0.88 | ต่ำ     | 2.30      | 0.76 | ต่ำ     |
| ประสบการณ์ทำงาน                |                      |      |         |           |      |         |           |      |         |
| น้อยกว่า 1 ปี                  | 2.57                 | 0.84 | ปานกลาง | 2.03      | 0.93 | ต่ำ     | 2.30      | 0.80 | ต่ำ     |
| 1 ปีขึ้นไป                     | 2.60                 | 0.74 | ปานกลาง | 2.31      | 0.78 | ต่ำ     | 2.46      | 0.70 | ปานกลาง |
| สถานภาพสมรส                    |                      |      |         |           |      |         |           |      |         |
| คู่และอยู่ร่วมกัน              | 2.38                 | 0.71 | ปานกลาง | 1.81      | 0.82 | ต่ำ     | 2.10      | 0.76 | ต่ำ     |
| คู่แต่ไม่ได้อยู่ร่วมกัน        | 2.35                 | 0.74 | ปานกลาง | 1.96      | 0.74 | ต่ำ     | 2.15      | 0.66 | ต่ำ     |
| โสด                            | 2.62                 | 0.79 | ปานกลาง | 2.22      | 0.86 | ต่ำ     | 2.42      | 0.75 | ปานกลาง |
| ฐานะทางเศรษฐกิจ                |                      |      |         |           |      |         |           |      |         |
| สูง                            | 2.09                 | 0.56 | ต่ำ     | 1.79      | 0.59 | ต่ำ     | 1.94      | 0.50 | ต่ำ     |
| ปานกลาง                        | 2.64                 | 0.69 | ปานกลาง | 2.27      | 0.81 | ต่ำ     | 2.46      | 0.68 | ปานกลาง |
| ต่ำ                            | 2.84                 | 1.05 | ปานกลาง | 2.29      | 1.08 | ต่ำ     | 2.57      | 0.99 | ปานกลาง |
| ลักษณะการปฏิบัติงาน            |                      |      |         |           |      |         |           |      |         |
| ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักร    | 2.72                 | 0.70 | ปานกลาง | 2.24      | 0.91 | ต่ำ     | 2.50      | 0.75 | ปานกลาง |
| ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักร | 2.36                 | 0.83 | ปานกลาง | 2.12      | 0.78 | ต่ำ     | 2.24      | 0.72 | ต่ำ     |

จากตาราง 2 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทจะมีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม พบว่าพนักงานที่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ คือกลุ่มพนักงานเพศหญิง กลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี กลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแต่ไม่ได้อยู่ร่วมกัน กลุ่มโสด กลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง และกลุ่มที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักรส่วนกลุ่มอื่นๆจะมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานฝ่ายผลิตจำแนกตาม อายุ เพศ ประสบการณ์ทำงาน

สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ และลักษณะการปฏิบัติงาน แสดงผลวิเคราะห์ตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานฝ่ายผลิตจำแนกตามปัจจัยชีวิตสังคม

| ความพึงพอใจในงาน    |                           | การควบคุมดูแล |      |         | การติดต่อการ |      |         | สภาพการทำงาน |      |         | โอกาสและการก้าวหน้า |      |         | สถานที่และวิธีการ |      |         | ผลตอบแทน |      |         | ลักษณะทางสังคม |      |         | ความปลอดภัย |      |         | ลักษณะงานที่ท้าทาย |      |         | ค่าจ้าง |      |         | รวม  |      |         |
|---------------------|---------------------------|---------------|------|---------|--------------|------|---------|--------------|------|---------|---------------------|------|---------|-------------------|------|---------|----------|------|---------|----------------|------|---------|-------------|------|---------|--------------------|------|---------|---------|------|---------|------|------|---------|
| ปัจจัยทางชีวิต      |                           | X             | S.D  | แปลความ | X            | S.D  | แปลความ | X            | S.D  | แปลความ | X                   | S.D  | แปลความ | X                 | S.D  | แปลความ | X        | S.D  | แปลความ | X              | S.D  | แปลความ | X           | S.D  | แปลความ | X                  | S.D  | แปลความ | X       | S.D  | แปลความ | X    | S.D  | แปลความ |
| อายุ                | น้อยกว่า 30               | 3.47          | 0.86 | ปานกลาง | 3.18         | 0.82 | ปานกลาง | 3.25         | 0.84 | ปานกลาง | 3.05                | 0.78 | ปานกลาง | 3.40              | 0.89 | ปานกลาง | 3.18     | 0.93 | ปานกลาง | 3.25           | 0.80 | ปานกลาง | 3.03        | 0.74 | ปานกลาง | 2.42               | 0.69 | ปานกลาง | 2.54    | 0.78 | ปานกลาง | 3.08 | 0.55 | ปานกลาง |
|                     | 30-40                     | 3.47          | 0.83 | ปานกลาง | 3.15         | 0.78 | ปานกลาง | 3.23         | 0.80 | ปานกลาง | 3.02                | 0.74 | ปานกลาง | 3.38              | 0.86 | ปานกลาง | 3.14     | 0.90 | ปานกลาง | 3.22           | 0.75 | ปานกลาง | 2.97        | 0.70 | ปานกลาง | 2.42               | 0.70 | ปานกลาง | 2.53    | 0.76 | ปานกลาง | 3.05 | 0.49 | ปานกลาง |
|                     | มากกว่า 30                | 3.43          | 1.03 | ปานกลาง | 3.39         | 1.10 | ปานกลาง | 3.31         | 1.15 | ปานกลาง | 3.33                | 1.05 | ปานกลาง | 3.43              | 1.08 | ปานกลาง | 3.50     | 1.12 | ปานกลาง | 3.41           | 1.13 | ปานกลาง | 3.54        | 0.83 | ปานกลาง | 2.41               | 0.81 | ปานกลาง | 2.54    | 0.84 | ปานกลาง | 3.23 | 0.85 | ปานกลาง |
| เพศ                 | ชาย                       | 3.69          | 0.81 | สูง     | 3.24         | 0.78 | ปานกลาง | 3.45         | 0.75 | ปานกลาง | 3.32                | 0.59 | ปานกลาง | 3.59              | 0.74 | ปานกลาง | 3.33     | 0.94 | ปานกลาง | 3.38           | 0.84 | ปานกลาง | 3.09        | 0.75 | ปานกลาง | 2.39               | 0.59 | ปานกลาง | 2.54    | 0.74 | ปานกลาง | 3.20 | 0.43 | ปานกลาง |
|                     | หญิง                      | 3.34          | 0.85 | ปานกลาง | 3.14         | 0.85 | ปานกลาง | 3.13         | 0.87 | ปานกลาง | 2.90                | 0.84 | ปานกลาง | 3.28              | 0.93 | ปานกลาง | 3.09     | 0.82 | ปานกลาง | 3.16           | 0.87 | ปานกลาง | 2.99        | 0.72 | ปานกลาง | 2.43               | 0.74 | ปานกลาง | 2.53    | 0.78 | ปานกลาง | 3.00 | 0.59 | ปานกลาง |
|                     | ประสบการณ์ทำงาน           |               |      |         |              |      |         |              |      |         |                     |      |         |                   |      |         |          |      |         |                |      |         |             |      |         |                    |      |         |         |      |         |      |      |         |
| เงินเดือน           | ไม่เกิน 1 หมื่นบาท        | 3.46          | 0.97 | ปานกลาง | 3.16         | 1.01 | ปานกลาง | 3.19         | 1.03 | ปานกลาง | 2.82                | 0.93 | ปานกลาง | 3.22              | 1.01 | ปานกลาง | 3.07     | 0.81 | ปานกลาง | 3.18           | 0.95 | ปานกลาง | 3.08        | 0.81 | ปานกลาง | 2.48               | 0.78 | ปานกลาง | 2.63    | 0.81 | ปานกลาง | 3.04 | 0.64 | ปานกลาง |
|                     | 1 หมื่นบาท - 1.5 หมื่นบาท | 3.47          | 0.76 | ปานกลาง | 3.20         | 0.65 | ปานกลาง | 3.28         | 0.68 | ปานกลาง | 3.15                | 0.63 | ปานกลาง | 3.52              | 0.75 | ปานกลาง | 3.26     | 0.94 | ปานกลาง | 3.28           | 0.86 | ปานกลาง | 3.00        | 0.67 | ปานกลาง | 2.37               | 0.61 | ปานกลาง | 2.46    | 0.73 | ปานกลาง | 3.10 | 0.46 | ปานกลาง |
|                     | มากกว่า 1.5 หมื่นบาท      |               |      |         |              |      |         |              |      |         |                     |      |         |                   |      |         |          |      |         |                |      |         |             |      |         |                    |      |         |         |      |         |      |      |         |
| สถานภาพสมรส         | คู่และอยู่ร่วมกัน         | 3.51          | 0.85 | ปานกลาง | 3.17         | 0.76 | ปานกลาง | 3.22         | 0.84 | ปานกลาง | 3.13                | 0.73 | ปานกลาง | 3.37              | 0.87 | ปานกลาง | 3.20     | 0.92 | ปานกลาง | 3.28           | 0.78 | ปานกลาง | 3.02        | 0.73 | ปานกลาง | 2.43               | 0.70 | ปานกลาง | 2.54    | 0.78 | ปานกลาง | 3.08 | 0.54 | ปานกลาง |
|                     | คู่แต่ไม่ได้อยู่ร่วมกัน   | 3.28          | 0.88 | ปานกลาง | 3.85         | 0.65 | สูง     | 3.64         | 0.80 | ปานกลาง | 2.38                | 1.00 | ปานกลาง | 3.85              | 1.04 | สูง     | 3.38     | 0.80 | ปานกลาง | 3.28           | 0.83 | ปานกลาง | 3.35        | 0.88 | ปานกลาง | 2.38               | 0.67 | ปานกลาง | 2.47    | 0.71 | ปานกลาง | 3.18 | 0.48 | ปานกลาง |
|                     | โสด                       | 2.71          | 0.89 | ปานกลาง | 1.85         | 1.37 | ต่ำ     | 2.78         | 0.56 | ปานกลาง | 2.57                | 0.83 | ปานกลาง | 2.85              | 0.24 | ปานกลาง | 2.14     | 1.18 | ต่ำ     | 2.21           | 0.69 | ต่ำ     | 2.36        | 0.38 | ปานกลาง | 2.38               | 0.62 | ปานกลาง | 2.57    | 0.60 | ปานกลาง | 2.44 | 0.31 | ปานกลาง |
| ฐานะทางเศรษฐกิจ     | สูง                       | 3.64          | 0.71 | ปานกลาง | 3.64         | 0.57 | ปานกลาง | 3.50         | 0.75 | ปานกลาง | 3.65                | 0.62 | ปานกลาง | 3.71              | 0.85 | สูง     | 3.74     | 0.74 | สูง     | 3.70           | 0.83 | ปานกลาง | 3.39        | 0.72 | ปานกลาง | 2.57               | 0.69 | ปานกลาง | 2.79    | 0.77 | ปานกลาง | 3.43 | 0.52 | ปานกลาง |
|                     | ปานกลาง                   | 3.58          | 0.83 | ปานกลาง | 3.11         | 0.78 | ปานกลาง | 3.23         | 0.78 | ปานกลาง | 2.99                | 0.82 | ปานกลาง | 3.36              | 0.76 | ปานกลาง | 3.11     | 0.90 | ปานกลาง | 3.27           | 0.86 | ปานกลาง | 2.96        | 0.70 | ปานกลาง | 2.40               | 0.66 | ปานกลาง | 2.50    | 0.78 | ปานกลาง | 3.05 | 0.41 | ปานกลาง |
|                     | ต่ำ                       | 3.00          | 0.90 | ปานกลาง | 2.88         | 1.05 | ปานกลาง | 3.06         | 1.09 | ปานกลาง | 2.72                | 1.06 | ปานกลาง | 3.22              | 1.18 | ปานกลาง | 2.90     | 1.00 | ปานกลาง | 2.75           | 0.93 | ปานกลาง | 2.90        | 0.77 | ปานกลาง | 2.37               | 0.78 | ปานกลาง | 2.43    | 0.75 | ปานกลาง | 2.83 | 0.76 | ปานกลาง |
| ลักษณะการปฏิบัติงาน | ให้คำปรึกษา               | 3.48          | 0.65 | ปานกลาง | 3.27         | 0.82 | ปานกลาง | 3.33         | 0.61 | ปานกลาง | 3.15                | 0.77 | ปานกลาง | 3.49              | 0.82 | ปานกลาง | 3.28     | 0.75 | ปานกลาง | 3.43           | 0.73 | ปานกลาง | 3.15        | 0.70 | ปานกลาง | 2.42               | 0.74 | ปานกลาง | 2.43    | 0.73 | ปานกลาง | 3.14 | 0.47 | ปานกลาง |
|                     | ไม่ให้คำปรึกษา            | 3.46          | 0.89 | ปานกลาง | 3.11         | 0.95 | ปานกลาง | 3.17         | 0.88 | ปานกลาง | 2.99                | 0.79 | ปานกลาง | 3.31              | 0.92 | ปานกลาง | 3.11     | 1.05 | ปานกลาง | 3.09           | 0.83 | ปานกลาง | 2.93        | 0.74 | ปานกลาง | 2.41               | 0.65 | ปานกลาง | 2.62    | 0.78 | ปานกลาง | 3.02 | 0.59 | ปานกลาง |

จากตาราง 3 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยจำแนกตามปัจจัยทางชีวิตสังคมว่า

พนักงานฝ่ายผลิตเพศชายมีความพึงพอใจในงานด้านการควบคุมดูแลอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีความพึงพอใจในงานด้านการจัดการ ด้านค่าตอบแทน  
 ละด้านสังคมอยู่ในระดับสูง และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสถานภาพคู่แต่ไม่ได้อยู่ร่วมกันมีความพึงพอใจในการจัดการและด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับสูง พนักงานฝ่ายผลิต  
 ที่มีสถานภาพสมรสโสดมีระดับความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านผลตอบแทน และด้านลักษณะทางสังคม อยู่ในต่ำ ส่วนในกลุ่มอื่นมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

**ส่วนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานของ  
พนักงานฝ่ายผลิตจำแนกตามปัจจัยชีวสังคม**

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีมีความเครียดในการทำงานมากกว่า  
พนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี

**สมมติฐานข้อที่ 2** พนักงานที่มีเพศต่างกันความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 5** พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความเครียดในการ  
ทำงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป

**สมมติฐานข้อที่ 6** พนักงานที่ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักรมีความเครียดในการ  
ทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักร แสดงผลการวิเคราะห์ดังตาราง 4

**ตาราง 4** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานจำแนกตาม อายุ เพศ  
ประสบการณ์การทำงาน และ ลักษณะการปฏิบัติงาน (n=226)

| กลุ่ม                          | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | t       | p   |
|--------------------------------|-------|-----------|------|---------|-----|
| <b>อายุ</b>                    |       |           |      |         |     |
| อายุไม่เกิน 30 ปี              | 202   | 2.39      | 0.72 | .22     | .82 |
| อายุ 30 ปีขึ้นไป               | 24    | 2.35      | 0.93 |         |     |
| <b>เพศ</b>                     |       |           |      |         |     |
| ชาย                            | 81    | 2.55      | 0.71 | 2.50**  | .01 |
| หญิง                           | 145   | 2.30      | 0.76 |         |     |
| <b>ประสบการณ์ทำงาน</b>         |       |           |      |         |     |
| น้อยกว่า 1 ปี                  | 98    | 2.30      | 0.80 | -1.57   | .11 |
| 1 ปีขึ้นไป                     | 128   | 2.40      | 0.70 |         |     |
| <b>ลักษณะการปฏิบัติงาน</b>     |       |           |      |         |     |
| ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักร    | 100   | 2.50      | 0.75 | -2.63** | .01 |
| ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักร | 126   | 2.24      | 0.72 |         |     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตเพศชายมีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานมากกว่าเพศหญิง และพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักรมีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 และ 6 แต่ไม่พบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานของกลุ่มที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 และ 5

**สมมติฐานข้อที่ 3** พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและฐานะทางเศรษฐกิจสูงตามลำดับ

**สมมติฐานข้อที่ 4** พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แสดงผลการวิเคราะห์ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานจำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจและสถานภาพสมรส และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานรายคู่ (n=226)

| ปัจจัยทางชีวสังคม | F     | P   | ผลการเปรียบเทียบรายคู่ |
|-------------------|-------|-----|------------------------|
| ฐานะทางเศรษฐกิจ   | 9.23* | .05 | ต่ำ>สูง , ปานกลาง>สูง  |
| สถานภาพสมรส       | 1.53  | .21 |                        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 พบว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงและพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 บางส่วน และพบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4

ส่วนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 8 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 11 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 12 พนักงานที่ปฏิบัติงานกับเครื่องจักรมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้ปฏิบัติงานกับเครื่องจักร แสดงผลการวิเคราะห์ดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานจำแนกตามอายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะการปฏิบัติงาน

| กลุ่ม                          | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | t      | p   |
|--------------------------------|-------|-----------|------|--------|-----|
| อายุ                           |       |           |      |        |     |
| อายุไม่เกิน 30 ปี              | 202   | 3.05      | 0.49 | -2.18* | .05 |
| อายุ 30 ปีขึ้นไป               | 24    | 3.23      | 0.85 |        |     |
| เพศ                            |       |           |      |        |     |
| ชาย                            | 81    | 3.02      | 0.43 | 3.49** | .01 |
| หญิง                           | 145   | 3.00      | 0.75 |        |     |
| ประสบการณ์ทำงาน                |       |           |      |        |     |
| น้อยกว่า 1 ปี                  | 98    | 3.04      | 0.64 | -1.12  | .26 |
| 1 ปีขึ้นไป                     | 128   | 3.10      | 0.46 |        |     |
| ลักษณะการปฏิบัติงาน            |       |           |      |        |     |
| ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักร    | 100   | 3.14      | 0.47 | 1.33   | .18 |
| ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักร | 126   | 3.02      | 0.59 |        |     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7 และ 8 แต่ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน และลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 11 และ 12

สมมติฐานข้อที่ 9 พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและฐานะทางเศรษฐกิจต่ำตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 10 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกัน แสดงผลการวิเคราะห์ดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานจำแนกตาม ฐานะทางเศรษฐกิจและสถานภาพสมรส และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงาน รายคู่ (n=226)

| ปัจจัยทางชีวสังคม | F       | p   | ผลการเปรียบเทียบรายคู่    |
|-------------------|---------|-----|---------------------------|
| ฐานะทางเศรษฐกิจ   | 13.39** | .01 | สูง>ปานกลาง , ปานกลาง>ต่ำ |
| สถานภาพสมรส       | 5.50**  | .01 | คู่และอยู่ร่วมกัน>โสด     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยเปรียบเทียบรายคู่พบว่า กลุ่มที่ฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและกลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 9

และนอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางเศรษฐกิจที่ระดับ .01 โดยการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า กลุ่มที่มี

สถานภาพสมรสคู่และอยู่ร่วมกันมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพสมรสโสด ซึ่ง  
เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 10

**ส่วนที่ 6** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจ  
ในงาน

**สมมติฐานข้อที่ 13** ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด  
ในการทำงาน

**ตาราง 8** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านกับ  
ความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้าน (n=226)

| ความพึงพอใจในงาน        | ความเครียดในการทำงาน |           |         |
|-------------------------|----------------------|-----------|---------|
|                         | ด้านร่างกาย          | ด้านจิตใจ | ด้านรวม |
| ความพึงพอใจในงานโดยรวม  | -.30**               | -.39**    | -.38**  |
| ความพึงพอใจในงานรายด้าน |                      |           |         |
| ด้านการควบคุมดูแล       | -.17**               | -.22**    | -.22**  |
| ด้านการติดต่อสื่อสาร    | -.24**               | -.29**    | -.29**  |
| ด้านสภาพการทำงาน        | -.26**               | -.36**    | -.34**  |
| ด้านความปลอดภัย         | -.33**               | -.33**    | -.36**  |
| ด้านสถานที่และการจัดการ | -.24**               | -.41**    | -.36**  |
| ด้านผลตอบแทน            | -.27**               | -.27**    | -.30**  |
| ด้านลักษณะทางสังคม      | -.35**               | -.32**    | -.37**  |
| ด้านความก้าวหน้า        | -.06                 | -.14*     | -.11    |
| ด้านลักษณะงานที่ทำ      | -.06                 | -.12      | -.10    |
| ด้านค่าจ้าง             | -.04                 | -.13*     | -.09    |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความพึงพอใจในงานรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงาน ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการควบคุมดูแล ด้านลักษณะทางสังคม ด้านสถานที่และการจัดการ และด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 13 ส่วน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า และด้านค่าจ้างมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความเครียดในการทำงาน

## บทที่ 5

### บทย่อ สรุปผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน เริ่มตั้งแต่การศึกษาข้อมูล ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วางแผนการวิจัย ดำเนินการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลข้อมูล จนนำมาสู่บทสรุปของการศึกษาที่สามารถอภิปรายผล ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะทางการปฏิบัติ และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

#### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า จำแนกตามตัวแปร อายุ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานและลักษณะการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า จำแนกตามตัวแปร อายุ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานและลักษณะการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า

#### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป
2. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลาง และต่ำตามลำดับ
4. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี มีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป
6. พนักงานที่ปฏิบัติงานกับเครื่องจักรมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ไม่ได้ปฏิบัติงานกับเครื่องจักร

7. พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป
8. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
9. พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและต่ำตามลำดับ
10. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกัน
11. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป
12. พนักงานที่ปฏิบัติงานกับเครื่องจักรมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้ปฏิบัติงานกับเครื่องจักร
13. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากร

ประชากร คือ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัททอผ้า จำนวน 400 คนประกอบด้วยพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักร จำนวน 220 คนและเป็นพนักงานที่ใช้เครื่องจักรจำนวน 180 คน

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า จำนวน 226 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามลักษณะงานเนื่องจากจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักรมีจำนวนมากกว่า จึงได้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ไม่ใช้เครื่องจักร จำนวน 126 คนและเป็นพนักงานที่ใช้เครื่องจักร จำนวน 100 คน

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัททอผ้าเกี่ยวกับ อายุ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า ( Rating Scale) 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบให้ข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุดจากจริงมากที่สุด ถึงไม่จริงเลย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่มีความหมายทั้งทางบวกและทางลบ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบให้ข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของตนเองมากที่สุดจากจริงมากที่สุด ถึงไม่จริงเลย

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยื่นต่อผู้จัดการบริษัท ทอผ้า เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงาน
2. ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากพนักงาน โดยแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. เมื่อพนักงานมีความยินดีในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามให้ตอบเอง หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการอ่านหนังสือ ผู้วิจัยจะอ่านแบบสอบถามให้ฟังและตอบแบบสอบถามทีละข้อ จนกว่าจะจบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเป็นผู้เขียนเครื่องหมายลงในแบบสอบถามให้
4. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยจะตรวจแบบสอบถามอีกครั้ง หากผิดพลาดหรือลืมตอบคำถามในบางข้อ ผู้วิจัยจะสอบถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน
5. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดมาคิดคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้แต่ละฉบับ และนำคะแนนไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติที่ได้กำหนดไว้

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามแต่ละตอนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยเลือกเฉพาะวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับการทดสอบและตรวจสอบสมมติฐานเท่านั้น ดังต่อไปนี้

##### 1. สถิติพื้นฐาน

1.1 คำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละเพื่อแจกแจงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิต (ตัวแปรต้น) ได้แก่ อายุ เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานและลักษณะการปฏิบัติงาน

1.2 คำนวณค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาปริมาณความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงาน

## 2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานตามตัวแปร อายุและเพศของพนักงานโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1และ2

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงาน ตามตัวแปรฐานะทางเศรษฐกิจและสถานภาพสมรส โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 1 ตัวประกอบ (One –way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจึงนำมาทดสอบรายคู่อีกครั้งด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 3และ4

2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานตามตัวแปรอายุงานและลักษณะการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 5และ6

2.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของอายุพนักงานโดยการใช้สถิติทดสอบที (t-test) ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 7และ8

2.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน ตามตัวแปรฐานะทางเศรษฐกิจและสถานภาพสมรส โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 1 ตัวประกอบ (One –way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจึงนำมาทดสอบรายคู่อีกครั้งด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 9และ10

2.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรอายุงานและลักษณะการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 11และ12

2.7 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความพึงพอใจและความเครียดในการทำงานโดยใช้การทดสอบซึ่งใช้การคำนวณตามแบบเพียร์สัน ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 13

## สรุปผลการศึกษา

1. พนักงานฝ่ายผลิตทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคมมีความเครียดในการทำงานโดยรวมและด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความเครียดทางด้านจิตใจอยู่ในระดับต่ำ และพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตกลุ่มที่มีความเครียดในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับต่ำคือกลุ่มพนักงานเพศหญิง กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี กลุ่มที่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน คู่แยกกันอยู่ กลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงและกลุ่มที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักร

2. พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม พบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในด้านการควบคุมดูแลอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีความพึงพอใจในงานด้านจัดการ ด้านค่าตอบแทนและด้านสังคมอยู่ในระดับสูง และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสถานภาพสมรสอยู่แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และการจัดการและด้านการติดต่อ

สื่อสารอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสดมีความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านผลตอบแทนและด้านลักษณะทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ ส่วนในกลุ่มอื่นๆมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานเพศชายมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกับพนักงานเพศหญิง และพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักรมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 และ 6 แต่ไม่พบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานของกลุ่มที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 และ 5 พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ พบว่า พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 บางส่วน และพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4

4. พนักงานฝ่ายผลิตเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7 และ 8 แต่ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานในกลุ่มที่มีงานและลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 11 และ 12 พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 9 นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า กลุ่มที่มีสถานภาพสมรสอยู่ร่วมกันมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 10

5. ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 13 ที่ว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในการทำงานเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานด้าน การควบคุมดูแล ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่และการจัดการ ด้านผลตอบแทนและด้านลักษณะทางสังคม มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านค่าจ้างมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความเครียดในการทำงาน

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ทอผ้า ผู้วิจัยขออภิปรายผลตามประเด็นสำคัญดังนี้

1. ความเครียดในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอยู่ในระดับต่ำแสดงให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีความเครียดด้านร่างกายสูงกว่าด้านจิตใจ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความเครียดในการทำงานเป็นผลมาจากการเหนื่อยล้าทางกาย อันเนื่องจากพนักงานฝ่ายผลิตทำงานในแต่ละวันใช้เวลายาวนานเกินไป และเวลาพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ รวมถึงการเร่งงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดจนเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับที่ว่าความเครียดเป็นความเหนื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจที่ไม่ได้ผ่อนคลายเป็นเวลานาน (Baron. 1989 : 175) และความเครียดโดยส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากรื่องของการทำงาน โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่หนักเกินไป กำหนดเวลา เร่งรัดงาน และ ขาดความมั่นคงของงาน (ยศขจร นวมสันเทียะ. 2545 : 87) แต่ความเครียดจากปริมาณงานที่มากจนเกินไปนั้น มักเป็นความเครียดทางด้านร่างกายเมื่อได้พักผ่อนก็จะสามารถหายไปเองได้ รวมทั้งผลตอบแทนจากการทำงานตามปกติไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย พนักงานจึงจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อให้ได้รายได้ที่เพิ่มมากขึ้นและประกอบกับบริษัทจัดให้มีวันหยุดพักผ่อนน้อย จึงทำให้ร่างกายพักผ่อนไม่เพียงพอ ส่งผลทำให้เกิดความเครียดทางด้านร่างกาย และด้านอารมณ์ความคิด (ปาริชาติ วีระวิทย์. 2541 : 152) สอดคล้องกับการศึกษาของ ลัดดา ดันกันทะ (2540 : 89) ซึ่งศึกษาความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวชพบว่าพยาบาลที่ขึ้นปฏิบัติงานมากจะมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่ขึ้นปฏิบัติงานน้อย ประกอบกับการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมจะต้องทำงานเป็นกะ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวและสังคมรอบข้าง และเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดสอดคล้องกับการศึกษาของคูเปอร์และ สมิธ (Cooper and Smith. 1985 : 142) ที่พบว่า พนักงานโรงงานที่ทำงานเป็นกะมีความเครียดในงานมากกว่าพนักงานโรงงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าความพึงพอใจในงานด้านการควบคุมดูแลพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านสถานที่และการจัดการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะทางสังคม ด้านความปลอดภัย ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านค่าจ้างและด้านลักษณะงานตามลำดับทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า ฝ่ายผลิตสินค้าจะต้องประเมินแก้ไขปัญหาและควบคุมดูแลระบบการผลิต ควบคุมคุณภาพของเครื่องจักรใน

การผลิต ตรวจวิเคราะห์คุณภาพสินค้า การทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาและต้องรับผิดชอบสูง รวมทั้งความปลอดภัยในการทำงานเนื่องจากต้องทำงานกับเครื่องจักรกลตลอดเวลา ไอลจากสารเคมีที่พนักงานได้รับจากการปฏิบัติงาน การถูกกำหนดให้มีระยะเวลาการทำงานที่ต่อเนื่องกันเป็นเวลานานในแต่ละวัน วันหยุดที่ได้รับไม่ตรงตามที่กรมแรงงานกำหนด ค่าตอบแทนล่วงเวลาที่ไม่วุ่นค่า ค่าแรงที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย รวมถึงความไม่มั่นคงในงาน จากการทำงานระบบอุตสาหกรรม ทำให้งานทุกอย่างต้องแข่งขันกับเวลา รวมทั้งระบบค่าตอบแทนต้องขึ้นอยู่กับผลกำไรของบริษัท ลักษณะของงานขาดความก้าวหน้าเพราะเป็นงานที่ใช้ความเคยชินในการปฏิบัติงาน ค่าแรงเป็นรายเดือนไม่จำเป็นต้องมีขึ้นเงินเดือน มีความปลอดภัยในการทำงานต่ำเนื่องจากการปรับปรุงหรือเครื่องจักรจะเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับบริษัท จึงทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานอาจชำรุดและไม่เพียงพอ และในด้านลักษณะงานกล้า ทองขาว (2523 : 2) ได้กล่าวว่า หากเมื่อใดก็ตามที่บุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่หรือรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง ก็จะมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุถึงจุดหมาย จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต จากผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันในทางลบ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า จากเงื่อนไขต่างๆ ในสภาพแวดล้อมของบริษัทที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มากเกินไป การจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมรวมทั้งสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ไม่สอดคล้องกับความต้องการหรือความสามารถของพนักงานและถ้าความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หรือถ้าพนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ ก็จะช่วยลดความเครียดในการทำงานและช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้นด้วย (วรารักษ์ สุขเกษม. 2543 : 16-18 ; อ้างอิงจาก French and Caylan. 1982 : 74) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฮาร์เปอร์ (Harper. 1993 : 180) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและอาการทางจิตของพยาบาล พบว่าความพึงพอใจในงานการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดและการศึกษาของอรรถพร ถนอมวงศ์ (2539:38) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดของพนักงานบริษัทน้ำอัดลม พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

#### 4. อายุ

พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี สามารถอธิบายได้ว่า จากลักษณะงานที่ต้องใช้ความเคยชินในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันซึ่งต้องมาปฏิบัติงานด้านเดียวกันจึงต้องเผชิญ

กับความเครียดในด้านร่างกายและด้านจิตใจในลักษณะเดียวกันจึงทำให้มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน (ปาริชาติ ชีระวิทย์. 2541 : 148) สอดคล้องกับการศึกษาของ กัญจิรา รุจิรินทร์ (2543 : 98) ที่ศึกษาความเครียดของพนักงานไปรษณีย์ในสังกัดสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์ นครหลวงเหนือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย และพบว่า พนักงานไปรษณีย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ในด้านความพึงพอใจในงานพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปสามารถอธิบายได้ว่า ลักษณะการทำงานและค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับไม่ได้ขึ้นกับอายุของผู้ปฏิบัติงานจึงทำให้พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันได้สอดคล้องกับการศึกษาของ วราภา สยังกุล (2543 : 253) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความคาดหวังและขวัญของพนักงานในองค์กรที่ได้รับอนุกรมมาตรฐาน มอก.ISO 9000 ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยและอายุมากมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

#### 5. เพศ

พนักงานเพศชายมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกับพนักงานเพศหญิงซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้ชายเป็นที่คาดหวังของสังคมว่าต้องมีความรับผิดชอบมากกว่าและมีความสามารถในการทำงานมากกว่าผู้หญิง จึงทำให้ผู้ชายต้องประสบกับความตึงเครียดและความเหนื่อยล้าในการทำงานมากกว่าและอาจเป็นเพราะว่าผู้หญิงยอมรับความเครียดที่เกิดขึ้นได้มากกว่าผู้ชาย เพราะโดยมากผู้ชายมีเงื่อนไขทางสังคม ที่จะต้องมีความแข็งแกร่งและต้องปฏิเสธความเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและอารมณ์จึงทำให้ผู้ชายมีความเครียดมากกว่า รวมทั้งการที่ผู้หญิงสามารถมีชีวิตอยู่สถานการณ์ความเครียดได้ดีกว่าผู้ชายซึ่งมีข้อสนับสนุนคือผู้หญิงมีอายุยืนกว่าผู้ชาย (รักษยา ชัยประสาธน์. 2537 : 26) สอดคล้องกับการศึกษาของ ดุชนิ ทศนาจินทธานี (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล พบว่าพนักงานที่เป็นเพศชายมีปัญหาความเครียดมากกว่าพนักงานเพศหญิง

ในด้านความพึงพอใจในงานพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันความพึงพอใจในงานแตกต่างกันซึ่งสามารถอธิบายได้ว่างานในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นงานหนักและมีการปฏิบัติงานเป็นกะจากการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นเวลา จึงทำให้พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานได้มากกว่าเพศหญิง (ชนิษฐา สุรารีกุล. 2545 : 144) สอดคล้องกับการศึกษาของ วราภา สยังกุล (2543 : 253) ที่ศึกษา ความพึงพอใจในงาน ความคาดหวังและขวัญของพนักงานในองค์กรที่ได้รับอนุกรมมาตรฐาน มอก.ISO 9000 ที่พบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

#### 6. ฐานะทางเศรษฐกิจ

พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและฐานะทางเศรษฐกิจสูง สามารถอธิบายได้ว่าฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งหมายถึงเศรษฐกิจที่ดีจะสามารถทำให้สามารถเผชิญความเครียดได้ดี (พิมพ์ ทองจิกจันทิก).

2541 : 68) และรายได้มีผลต่อความเครียดเนื่องจากผู้ที่มีรายได้น้อยมีโอกาที่จะเผชิญกับความยากลำบากมากกว่าและเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความรุนแรงเท่ากันมีผลกระทบต่อจิตใจของผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำได้มากกว่า (Kessler. 1979 : 490) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธีรพร ศรีประสิทธิ์ (2544 : 29-35) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์:กรณีศึกษา บริษัทเมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด. พบว่าการมีปัญหาด้านการเงิน สถานะการใช้เงินและรายได้มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยผู้ที่ประสบปัญหาด้านการเงินจะมีความเครียดมากกว่าผู้ที่ไม่มียปัญหาด้านการเงินและในผู้ที่มีสถานะการใช้เงินที่ต้องยืมผู้อื่นจะเครียดมากกว่ากลุ่มที่มีที่พึ่งพา กลุ่มที่พอใช้แต่ไม่เหลือเก็บและในกลุ่มที่เหลือเก็บนอกจากนี้ผู้ที่มีรายได้ต่ำจะเครียดมากกว่าคนที่มียรายได้สูงและสอดคล้องกับการศึกษาของสุวารี โสธรพิทักษ์กุล (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาสภาวะสภาพจิตใจของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ พบว่าคนงานที่มีรายได้ต่ำจะมีความเครียดทางจิตใจมากกว่าคนงานที่มีรายได้สูงอย่างมีนัยสำคัญทางเศรษฐกิจและจันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537 : 88) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ในด้านความพึงพอใจงานพบว่า พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและมีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำสามารถอธิบายได้ว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานเนื่องจากบุคคลที่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานสูงย่อมมีแรงจูงใจให้อยากปฏิบัติงานและพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ (สุนิสา ภาชนะ. 2544 : 64) สอดคล้องกับการศึกษาของวินัย ตรงจิตพิทักษ์ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัด สุรินทร์ บุรีรัมย์ และศรีสะเกษ พบว่าข้าราชการสำนักงานจังหวัดที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ลักษณะรณ พวงไม้มี (2545 : 59) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่า ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่ พบว่าราษฎรผู้พิทักษ์ป่าที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าราษฎรผู้พิทักษ์ป่าที่มีรายได้ต่ำ ศิริชัย สุวรรณลพ (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำ

## 7. สถานภาพสมรส

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่ยังเป็นโสดส่วนมากยังต้องอาศัยอยู่กับครอบครัวทำให้ต้องมีภาระต้องรับผิดชอบครอบครัว และต้องมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงานเพื่อนำรายได้มาจุนเจือครอบครัวส่วนมากมักจะทำงานล่วงเวลาเสมอทำให้น่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด

ความเครียดได้ (ธีรพร ตรีประสิทธิ์. 2544 : 87) ส่วนพนักงานที่สมรสแล้วทั้งที่อยู่ร่วมกันและแยกกันอยู่ต่างก็มีภาระที่ต้องรับผิดชอบครอบครัวสอดคล้องกับการศึกษาของ เย็นตา กรวิจิตรกุล (2543 : 68) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง กรณีศึกษาสำนักตรวจสอบด้านสังคมและความมั่นคงพบว่าภาระครอบครัวส่งผลผลักดันเกิดความเครียดมากขึ้น จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับการศึกษาของ ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541 : 150) ที่พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ในด้านความพึงพอใจในงานพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพคู่แต่ไม่ได้อยู่ด้วยกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่แต่อยู่ด้วยกันและโสดสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากบุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่ จะได้รับการช่วยเหลือค่าจุนโดยเฉพาะจากคู่สมรสซึ่งถือได้ว่าเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดมากที่สุดและสามารถเป็นที่ปรึกษาให้กำลังใจได้ (Lieberman. 1972 : 300-303) สอดคล้องกับการศึกษาของกฤษฎ พรหมชัยนันท์ (2532 : 60) ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดชลบุรี ที่พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด

#### 8. ประสบการณ์การทำงาน

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไปสามารถอธิบายได้ว่าลักษณะงานเป็นที่ต้องอาศัยความชำนาญในการปฏิบัติงานแต่ก่อนที่จะปฏิบัติงานพนักงานจะต้องได้รับการนิเทศน์งานจากหัวหน้าก่อนการปฏิบัติงานจึงทำให้พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของมัลลิกา เหมือนวงศ์ (2535:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณ์ พบว่า ระยะการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการศึกษาของ ดารณี เส็งเมือง (2540 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ในด้านความพึงพอใจในงานพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปสามารถอธิบายได้ว่าประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานจะไม่ผลต่อตำแหน่งงานและค่าตอบแทนของพนักงาน ดังนั้นพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจึงมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ศานิตย์ บุณยรัตพันธ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษารื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทโมเตอร์

ฟอร์ม ที่พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจงานไม่แตกต่างกันและ การศึกษาของวราภา สยังกุล (2543 : 253) ที่ศึกษา ความพึงพอใจในงาน ความคาดหวังและ ขวัญของพนักงานในองค์กรที่ได้รับอนุกรมมาตรฐาน มอก.ISO 9000 ที่พบว่า พนักงานที่มี ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

#### 9. ลักษณะการปฏิบัติงาน

พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักรมีความเครียดในการทำงานมากกว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักรอธิบายได้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักรจะ ต้องใช้ความระมัดระวังในการใช้เครื่องจักร รวมทั้งมีการรับรู้ในเรื่องความปลอดภัยในระหว่าง การปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ไม่ต้องปฏิบัติงานกับเครื่องจักรสอดคล้องกับอัลโรบา (Arroba. 1990 : 21) ที่ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากลักษณะงานที่ปฏิบัติและมี ปริมาณงานที่มากเกินไป สอดคล้องกับการศึกษาของ อูราภรณ์ บุญเรือง (2542 : 76) ที่พบว่า พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันและการศึกษาของ ยศขจร นวมสันเทียะ (2545 : 68) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของ พนักงาน บริษัทเงินทุน เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานระดับล่างมีความเครียด มากกว่าบุคคลในระดับจัดการ

พนักงานที่ปฏิบัติงานกับเครื่องจักรมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกับพนักงาน ที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักรสามารถอธิบายได้ว่า ลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไม่มี ผลต่อคำตอบแทนและพนักงานที่ปฏิบัติงานกับเครื่องจักรอาจรู้สึกได้ว่า งานที่ทำแม้ว่าจะ มีอันตรายในการปฏิบัติงานมากกว่าแต่ก็เพียงทำหน้าที่คุมเครื่องจักรไม่ได้ออกแรงในการ ทำงานมากกว่าที่พนักงานปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักร ในขณะที่พนักงานปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ เครื่องจักรจะมีความรู้สึกว่างานที่ตนเองปฏิบัติมีความปลอดภัยในการทำงานมากกว่า(สุนิสา ภาชนะ .2544:97) ดังนั้นลักษณะการปฏิบัติงานจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน สอดคล้อง กับการศึกษาของ (ศิริชัย สุวรรณผลพ. 2546 : 55) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23 ที่พบว่า พนักงานที่มีลักษณะการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้เป็น ประโยชน์ทางการปฏิบัติและการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

## ข้อเสนอแนะทางการปฏิบัติ

### ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

**ด้านร่างกาย** มีบางข้อที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความเครียดมากคือ ที่มีอาการเหนื่อยล้าเมื่อต้องปฏิบัติงานและไม่กระฉับกระเฉงเมื่อต้องมาปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าปริมาณงานที่พนักงานปฏิบัติมีมากเกินไป ทำให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนน้อย และมีความตึงเครียดก่อให้เกิดความเมื่อยล้าและไม่กระฉับกระเฉง บริษัทจึงควรลดจำนวนเวลาการทำงานและจัดให้พนักงานมีวันหยุดเพิ่มขึ้นเพื่อให้พนักงานได้มีเวลาพักผ่อนมากขึ้น

**ด้านจิตใจ** มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ แต่พบว่าข้อปัญหาในการทำงานทำให้พนักงานรู้สึกซึมเศร้าและมีความรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องใช้เครื่องมือในการทำงานที่ไม่คุ้นเคยซึ่งทำให้พนักงานมีความเครียดสูงกว่าข้ออื่นๆ ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทจึงควรให้ความสนใจในด้านการควบคุมดูแลหรือการนิเทศงานให้กับพนักงานใหม่และมีการอบรมการใช้เครื่องมือให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

2. พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางมีบางด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านค่าจ้างและด้านความก้าวหน้า บริษัทควรมีการพิจารณาค่าแรงหรือค่าตอบแทนล่วงเวลาให้มีความเหมาะสมรวมทั้งจัดให้พนักงานได้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของตนเอง ส่วนในด้านอื่นๆบริษัทก็ควรให้ความสนใจ เช่น ด้านความปลอดภัยของพนักงานและด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ บริษัทหรือหัวหน้างานที่ควบคุมดูแลความสมบูรณ์ของเครื่องจักรควรมีการตรวจสอบคุณภาพและความพร้อมใช้ของเครื่องมืออยู่เสมอ รวมทั้งมีการส่งเสริมให้มีการอบรมความรู้เพิ่มเติมให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงในการทำงานเช่น กลไกในการเผชิญความเครียด การปรับตัวต่อความเครียด เพื่อสามารถช่วยลดความเครียดในการทำงานซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้มีความพึงพอใจในงานมากขึ้นรวมทั้งจะส่งผลประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กรด้วย

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กฤษฎ พรหมชัยนันท์. (2532). **เรื่องปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษฎา ชลวิริยะกุล. (2539). **รายงานการวิจัยเรื่องความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดชัยนาท**. กรุงเทพฯ : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
- กัญจิรา รุจินันต์. (2543). **ความเครียดของพนักงานไปรษณีย์ในสังกัดสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์ นครหลวงเหนือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กล้า ทองขาว. (2523). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชนิษฐา สุรอารีกุล. (2545). **ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงาน ธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. (2537). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตรา แสนสา. (2523). **ความพึงพอใจในงานของนักการภารโรง สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ**. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิราภรณ์ โฉมสิดโชติ. (2543). **การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ชลินี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม*  
*แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สุขศึกษา).*  
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยวัฒน์ เพชรกุล. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรในเขตนครบาล.*  
 วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูதிய ปานปรีชา .(2539). *คุณภาพชีวิตคนไทยโรคจิตรุมทั้ง*. สยามโพสต์ : 11.
- เทพวัลย์ สุชาติ .(2530). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการ*  
*แพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สค.ม.*  
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- /ธีรพร ทรประสิทธิ์. (2544). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับ*  
*ปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์: กรณีศึกษา*  
*บริษัทเมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :*  
*สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- ธีรา เหมินทร์. (2536). *เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงาน*  
*ในส่วนกลางและภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).* กรุงเทพฯ :  
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดลยา วุฒิวัฒนกุล. (2544). *ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของ*  
*พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์ วท.ม*  
*(จิตวิทยาอุตสาหกรรม).* กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
 ถ่ายเอกสาร.
- / ดารณี เส็งเมือง. (2540). *ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล*  
*แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ วท.ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).*  
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดุชนี ทัดนาจันท์. (2539). *ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและ*  
*สายเคเบิล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).* กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประพันธ์ แพ้มคลองขอม. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจ*  
*ในงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า. วิทยานิพนธ์ สค.ม.*  
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- ปาริชาติ ชีระวิทย์. (2541). *ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ วท.ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). "ความเครียดของนักบริหารงานตำรวจ," ใน *วารสารอาชญวิทยาและงานยุติธรรม*. กรุงเทพฯ : 3(2) : 21.
- พลุ เดชะรินทร์. (2536). "การบำบัดความเครียด (Stress Manager) สาเหตุ ผลกระทบและการควบคุม," ใน *จุฬาลงกรณ์วารสาร*. กรุงเทพฯ : 5(12) : 87-88.
- พิมพ์ทอง แจกจันทิก. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในสตรีทำงานนอกบ้าน เขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มณี อัครานนท์. (2533). "ความเครียด," ใน *วารสารวิทยาศาสตร์*. กรุงเทพฯ : 4(8) : 26.
- ยศขจร นวมสันเทียะ. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัทเงินทุน เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รักษยา ชัยประสาธน์. (2537). *โปรแกรมการฝึกอบรมการจัดการความเครียดในที่ทำงาน*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ลัดดา ดันกันทะ. (2540). *ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติกับผู้ป่วยจิตเวช*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วราภา สยังกุล. (2543). *ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังและขวัญของพนักงานในองค์กรที่ได้รับอนุกรมมาตรฐาน มอก. ISO 9000*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัชร ศรีบุญนาค. (2535). *ความพึงพอใจในงานของครูประถมศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- วิชัย ชวนเสียม .(2540).*ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษากรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). "ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆที่บางครั้งก็พลาดได้," ใน *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. กรุงเทพฯ : 8(3) : 9
- วิทวัส อยู่คง .(2542). *ความพึงพอใจในงานของนักการภารโรงในโรงเรียน สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วินัย ตรงจิตพิทักษ์. (2539). *ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานจังหวัด : ศึกษากรณีจังหวัดสุรินทร์ บุรีรัมย์และศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัชฐ์ แนวดี. (2539). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร : ศึกษากรณีจังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย ชัยยุทธ์. (2536). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมพล ดัณฑเทศ. (2544). *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน : ศึกษาเฉพาะกรณี กองคลัง กรมพัฒนาที่ดิน*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม (การบริหารองค์กร กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยศรี อนันต์ประเสริฐ. (2544). *ความเครียดและสุขภาพจิตของนักศึกษาแพทย์แผนโบราณ แบบประยุกต์ โรงเรียนอายุรเวทวิทยาลัย (ชีวกโกมลกิจจ) กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนิสา ภาชนะ .(2544). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีเกรท เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ศานิตย์ บุญรัตพันธุ์. (2538). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทโมเตอร์นฟอร์ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริกุล เกรียงไกร. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย สุวรรณผล. (2546). *การประเมินความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขต 23*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริรัตน์ อัจฉามนัสสิริ. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร.ปริญญาโท กศ.ม. (สุขศึกษา)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาสูงใจ*. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาร.
- อารยะ คงมนตรี. (2545). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัทใหม่ทอง จำกัด . วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม)*. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์. (2543). *ความเครียดและสุขภาพจิตของตำรวจสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร จังหวัด นครราชสีมา*. ปริญญาโท กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ อรุณรัตน์ บุญเรือง. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงาน ผลิตเส้นใยสังเคราะห์*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Arroba,T. (1990). *Reducing the Cost of Stress: An Organization Model*. New York : Allyn& Bacon.
- Baron,R.A. (1989). *Behavior in Organization :Understanding and Managing the Human Side of Work*. New York : Allyn & Bacon.
- Brown.W and Moberg,J. (1980). *Theory and Management and Amacro Approach*. New York : John Wiley and Sons.
- Cooper,C.T.(1988). *Behavioral Problem in Organization*. Englewood Cliffs,N.J : Prentice Hall.

- Cooper, C.T and Smith,R.L. (1985). ***Job Stress and Blue Coller Work***. New York : Hohn Wiley.
- Doland, D.N .(1987). "The Relationship between Burnout and Job Satisfaction in Nurse," ***Journal of Advanced Nursing***. 12(1) : 3-12
- Doungan and others. (1986). ***Stress Management in Lift Skills for Development***. Johannesburg : National Council Health.
- Engel,G.L. (1962). ***Psycho Social Development in Health and Disease***. Philadelphia : W.B Saunders
- Gallagher,J.J. (1979). "Coping with Stress," ***Association on Management***. 3 (2):95-99.
- Gibson, J.W. (1995). ***The Supervisory Challenge Principles and Practices***. New Jersey : Prentice Hall.
- Gilmer, V.H. (1996). ***Industrial Psychology***. New York : McGraw-Hill.
- Good, CV. (1973). ***Dictionary of Education***. New York : McGraw-Hill.
- Harper, D.J. (1992). "Nurse's Attitude and Satisfaction in two psycho geriatric ward: Their Structure and Correlated," ***Journal of Advanced Nursing*** .17(3) : 676-681.
- Hertzberg, F.(1974). ***Work and the Nature of Man***. London : Grosby Lockwood Staples.
- Ivancevich, J.M. (1990). ***Organizational Behavior and Management***. Boston : Richard, D. Irwin.
- Jannis, I.L. (1952). ***Psychological Stress*** .New York: John Wiley and Sons.
- Lazarus, R.S. (1971). ***Stress, Appraisal, Coping and Adaptation Outcome***. New York : Springer.
- Lock, E.A. (1976). ***The Nature and cause of Job Satisfaction***. Chicago : Rand Monally.
- Locker, D.(1996). Work Stress,Job "Satisfaction and Emotional Well-bling among Canadian Dental Assistants," ***Communication Dentistry and Oral Epidemiology***. 24(2) : 133.
- Luck man,K and Sorenson, M (1980). ***Nursing: A psycho physiological approach***. Philadelphia: W.B .Saunders.
- Miller, B.F. and Keane ,C.B. (1983). ***Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing***. Philadelphia: W.B Saunders.

- Morse.C, Nancy.A. (1958). ***Satisfaction in White Collar Job***. Michigan:Univesity of Michigan
- Ryan, R.K. (1997). ***A Survey of Occupational Stress, Psychological Strain and Coping Resources In Licensed Professional Occupational in Virginia***. Virginia: Downen, Hutchson Press.
- Taylor, SE. (1986). ***Health Psychology***. New York : Random House.
- Vroom, W.H. (1964). ***Work and Motivation***. New York : John Wiley and Sons.
- Wallace, J.M. (1978). Living with Stress. ***Nursing Time***. 74(7) : 457-480.

ภาคผนวก



## บันทึกข้อความ

75

COPY

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่   ศธ 0519.12/4915

วันที่   ๑๔   เมษายน 2547

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

เนื่องด้วย   นายก้องกิตติ์ อุ่นเจริญ   นิสิตระดับปริญญาโท   สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ   ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง   “ความพึงพอใจและความเครียด  
ในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัททอผ้า   แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ” โดยมี  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร   และ   ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประณต แก้วฉิม   เป็นคณะกรรมการ  
ควบคุมการทำปริญญานิพนธ์   ในการนี้   บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ   ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีศักดิ์วาจา  
อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์   และ   อาจารย์ชญาณุช ลักษณวิจารณ์   เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
ความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัททอผ้า   แห่งหนึ่งในจังหวัด  
สมุทรปราการ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์   ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
แบบสอบถามให้   นายก้องกิตติ์ อุ่นเจริญ   และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/๙๔/๑๓

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙๗ เมษายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ไทยตง นิตติ้ง จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายก้องกิตติ อุ่นเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัททอผ้า แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประณต คำฉิม เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ไทยตง นิตติ้ง จำกัด ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัททอผ้า แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ในระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายก้องกิตติ อุ่นเจริญ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-7384261-7 ต่อ 114

## แบบสอบถาม

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริง หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี
2. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
3. ท่านมีอายุการทำงาน.....ปี
4. ท่านสำเร็จการศึกษาชั้นสูงสุด
  - ( ) ประถมศึกษา      ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น      ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช
  - ( ) อนุปริญญา/ปวส      ( ) ปริญญาตรี      ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถานภาพสมรส
  - ( ) คู่และอยู่ร่วมกัน      ( ) คู่แต่ไม่ได้อยู่ร่วมกัน      ( ) โสด
6. รายได้รวมต่อเดือนของท่าน.....บาท
7. ความเพียงพอของรายได้
  - ( ) มีรายได้เหลือเก็บ หมายถึง มีรายได้มากกว่ารายจ่าย
  - ( ) มีรายได้เพียงพอ หมายถึง มีรายได้เท่ากับรายจ่าย
  - ( ) มีรายได้ไม่เพียงพอ หมายถึง มีรายได้น้อยกว่ารายจ่าย
8. การปฏิบัติงานของท่าน
  - ( ) ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักร
  - ( ) ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้เครื่องจักร

## ความเครียดในการทำงาน

| ข้อที่ | ข้อความ                                                          | จริงมากที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
|--------|------------------------------------------------------------------|---------------|---------|-------------|----------|------------|
|        | ด้านร่างกาย                                                      |               |         |             |          |            |
| 1.     | ปัญหาในการทำงานทำให้ท่านนอนไม่หลับ                               |               |         |             |          |            |
| 2.     | ระหว่างทำงานท่านมีอาการปวดหลัง                                   |               |         |             |          |            |
| 3.     | ท่านมีอาการหอบและหายใจถี่เมื่อมีปัญหาในการทำงาน                  |               |         |             |          |            |
| 4.     | ท่านมีอาการตึงเกร็งตามไหล่ คอ หลังเมื่อต้องปฏิบัติงานเป็นเวลานาน |               |         |             |          |            |
| 5.     | ท่านมีอาการเหนื่อยล้าเมื่อต้องปฏิบัติงาน                         |               |         |             |          |            |
| 6.     | ท่านไม่กระฉับกระเฉงเมื่อต้องมาปฏิบัติงาน                         |               |         |             |          |            |
| 7.     | ท่านเบื่ออาหารเมื่อต้องปฏิบัติงานเป็นเวลานาน                     |               |         |             |          |            |
| 8.     | ขณะปฏิบัติงานท่านมีอาการชาตามส่วนต่างๆของร่างกาย                 |               |         |             |          |            |
| 9.     | ท่านอ่อนเพลีย หมดเร็วแรงในการทำงาน                               |               |         |             |          |            |
| 10.    | ท่านไม่สดชื่นหลังตื่นนอนตอนเช้า                                  |               |         |             |          |            |
| 11.    | ท่านเจ็บปวดตามส่วนต่างๆของร่างกายอยู่เสมอโดยไม่ทราบสาเหตุ        |               |         |             |          |            |
| 12.    | ท่านมีอาการระคายเคืองหรือมีน้ำตาตลอดเวลา                         |               |         |             |          |            |
| 13.    | ท่านมีอาการปากแห้ง คอแห้ง กระหายน้ำ                              |               |         |             |          |            |
| 14.    | ระบบทางเดินอาหารของท่านผิดปกติในบางครั้ง                         |               |         |             |          |            |
| 15.    | ท่านมีอาการหายใจขัดเมื่อต้องปฏิบัติงาน                           |               |         |             |          |            |
|        | ด้านจิตใจ                                                        |               |         |             |          |            |
| 16.    | ท่านรู้สึกหงุดหงิดง่ายเมื่อต้องปฏิบัติงาน                        |               |         |             |          |            |
| 17.    | ท่านรู้สึกท้อแท้ใจไม่อยากปฏิบัติงาน                              |               |         |             |          |            |
| 18.    | ท่านรู้สึกหวาดกลัวเมื่อต้องปฏิบัติงาน                            |               |         |             |          |            |
| 19.    | ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงาน                          |               |         |             |          |            |
| 20.    | เมื่อมีงานเร่งด่วน ท่านจะรู้สึกสับสนทำอะไรไม่ถูก                 |               |         |             |          |            |

| ข้อที่ | ข้อความ                                                       | จริงมากที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
|--------|---------------------------------------------------------------|---------------|---------|-------------|----------|------------|
| 21.    | ท่านรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องใช้เครื่องมือในการทำงานที่ไม่คุ้นเคย |               |         |             |          |            |
| 22.    | ท่านรู้สึกตกอยู่ในภาวะที่ถูกกดดัน                             |               |         |             |          |            |
| 23.    | ท่านรู้สึกว่าตัวเองไม่มีคุณค่าและปฏิบัติงานได้ไม่ดี           |               |         |             |          |            |
| 24.    | ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อต้องมาทำงาน                           |               |         |             |          |            |
| 35.    | ในการทำงานท่านไม่กล้าตัดสินใจ                                 |               |         |             |          |            |
| 36.    | ปัญหาในการทำงานทำให้ท่านรู้สึกซึมเศร้า                        |               |         |             |          |            |
| 37.    | ท่านรู้สึกว่าไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้           |               |         |             |          |            |
| 38.    | ปัญหาในการทำงานทำให้ท่านระงับอารมณ์ไม่อยู่                    |               |         |             |          |            |
| 39.    | ท่านจะตำหนิตัวเองเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด                       |               |         |             |          |            |
| 40.    | ท่านวิตกกังวลเมื่อต้องเปลี่ยนแผนงาน                           |               |         |             |          |            |

# ความพึงพอใจในงาน

| ข้อที่ | ข้อความ                                            | จริงมากที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
|--------|----------------------------------------------------|---------------|---------|-------------|----------|------------|
|        | ด้านการควบคุมดูแล                                  |               |         |             |          |            |
| 1.     | หัวหน้างานมีส่วนช่วยเหลือท่านในการปฏิบัติงาน       |               |         |             |          |            |
| 2.     | ในขณะปฏิบัติงานหัวหน้างานดูแลลูกน้องอย่างใกล้ชิด   |               |         |             |          |            |
|        | การติดต่อสื่อสาร                                   |               |         |             |          |            |
| 3.     | ท่านพอใจปริมาณบอรรถติดประกาศที่มีอยู่              |               |         |             |          |            |
| 4.     | ท่านพอใจกับปริมาณข่าวสารที่ได้รับจากบริษัท         |               |         |             |          |            |
|        | ด้านสภาพการทำงาน                                   |               |         |             |          |            |
| 5.     | พนักงานมีจำนวนเหมาะสมในการปฏิบัติงาน               |               |         |             |          |            |
| 6.     | หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือในการปฏิบัติงานเพียงพอ  |               |         |             |          |            |
|        | ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน                      |               |         |             |          |            |
| 7.     | ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านมีความก้าวหน้า              |               |         |             |          |            |
| 8.     | งานที่ท่านทำอยู่ไม่ท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน  |               |         |             |          |            |
|        | สถานที่และการจัดการ                                |               |         |             |          |            |
| 9.     | ท่านพอใจในงานทำอยู่ในปัจจุบัน                      |               |         |             |          |            |
| 10.    | ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานในโรงงานนี้                   |               |         |             |          |            |
|        | ด้านผลตอบแทน                                       |               |         |             |          |            |
| 11.    | ท่านพอใจค่าอาหารที่ได้รับ                          |               |         |             |          |            |
| 12.    | ท่านไม่พอใจกับเวลาพักที่บริษัทจัดให้               |               |         |             |          |            |
|        | ด้านค่าจ้าง                                        |               |         |             |          |            |
| 13.    | เมื่อทำงานล่วงเวลาท่านได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม |               |         |             |          |            |

| ข้อที่ | ข้อความ                                        | จริงมากที่สุด | จริงมาก | จริงปานกลาง | จริงน้อย | ไม่จริงเลย |
|--------|------------------------------------------------|---------------|---------|-------------|----------|------------|
| 14.    | ท่านพอใจในค่าแรงรายเดือนที่ได้รับ              |               |         |             |          |            |
|        | ด้านลักษณะทางสังคม                             |               |         |             |          |            |
| 15.    | ท่านมีความสุขในการทำงานที่บริษัทนี้            |               |         |             |          |            |
| 16.    | หัวหน้างานของท่านปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติ |               |         |             |          |            |
|        | ด้านความมั่นคงปลอดภัย                          |               |         |             |          |            |
| 17.    | ท่านมีความรู้สึกไม่ปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน        |               |         |             |          |            |
| 18.    | ท่านรู้สึกว่าจะทำงานที่บริษัทนี้ไปนานๆ         |               |         |             |          |            |
|        | ด้านลักษณะงาน                                  |               |         |             |          |            |
| 19.    | งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีปริมาณมากเกินไป         |               |         |             |          |            |
| 20.    | งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน |               |         |             |          |            |

## ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

|                      |                                                               |
|----------------------|---------------------------------------------------------------|
| ชื่อ                 | นายก้องกิตติ์ ยุ่นเจริญ                                       |
| วันเดือนปีเกิด       | 9 เมษายน 2519                                                 |
| สถานที่เกิด          | จังหวัดนนทบุรี                                                |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน  | 27/7 หมู่ 9 ตำบล ตลาดขวัญ อำเภอ เมือง<br>จังหวัดนนทบุรี 11000 |
| ตำแหน่งหน้าที่การงาน | วิศวกรไฟฟ้า                                                   |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | บริษัท ไทยตงนิตตั้ง จำกัด                                     |

### ประวัติการศึกษา

|           |                                                        |
|-----------|--------------------------------------------------------|
| พ.ศ. 2537 | มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนวัดสังเวช                 |
| พ.ศ. 2541 | วศ.บ. (วิศวกรรมไฟฟ้า) จากมหาวิทยาลัยสยาม               |
| พ.ศ. 2547 | กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |