

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
นายนิพนธ์ สังขจันทร์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
ตุลาคม 2547

๑
158.72
น 617๓

๖7

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย

บทคัดย่อ
ของ
นายนิพนธ์ สังขจันทร์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

ตุลาคม 2547

๑

๒ 258133

27 ม.ค. 2548

นิพนธ์ สังขจันทร์. (2547) . ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ เวชณี กรีทอง, อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลิกภาพ ประเภทของบริษัท ทักษะต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และค้นหาตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท และเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลิกภาพ ประเภทของบริษัท ทักษะต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย จำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศหญิง (X_2) ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยม (X_6) บริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้า (X_9) บุคลิกภาพ (X_{11})
2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย (X_1) ระดับการศึกษามัธยม (X_5) บริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์ (X_{10}) ทักษะต่อการปฏิบัติงาน

(X₁₂) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X₁₃) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X₁₄)

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มี 5 ตัวแปร ได้แก่ อายุ (X₃) ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม (X₄) ประสบการณ์ในการทำงาน (X₇) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X₈) สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน (X₁₅)

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X₁₄) ทศนคติต่อการปฏิบัติงาน (X₁₂) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X₁₃) โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทได้ร้อยละ 55.9

5. สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเขียน ได้ดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 247.868 - .670 X_{14} - .1.193X_{12} + .495 X_{13}$$

5.2 สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .518 X_{14} - .409 X_{12} + .174 X_{13}$$

VARIABLES RELATED TO JOB STRESS OF T.S. GROUP COMPANY LIMITED
STAFF IN THAILAND

AN ABSTRACT
BY
MR.NIPHON SANGKHAJAN

Presented in partial fulfillment of the requirement for the Master
of Education degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
October 2004

Niphon Sangkhajan. (2004). Variables Related to Job Stress of T.S. Group Company Limited Staff in Thailand. Master thesis, M.Ed. (Education Psychology).
Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee :
Assoc. Prof. Waythanee Greethong, Inst. Wilailuck Pongsopar, Assist. Prof.
Promptida Sankamkrue.

The purpose of this research was to investigate variables related to job stress of staff in T.S. Group Company Limited in Thailand. The study was designed to study the relationship among the variables of genders, age, academic level, work experiences, salary per month, personality, type of business, attitudes towards work performances, working place environment, relationship between boss, relationship between colleague and job stress of the staff, and to examine if these variables have a significant impact upon their job stress and also determine comparability of job stress held by those staff. The subjects were 127 staffs of T.S. Group Company Limited Thailand. The research instrument was the variables related to job stress questionnaires, The data were analyzed by Pearson Product Moment Correlation, the Multiple Regression Analysis, and t-test

The results of the study were as follows:

1. There were significantly positive correlation among 4 variables; in female (X_2) High school graduated and more over level (X_6) business type transportation and service (X_9) personality (X_{11}) at .01 level.
- 2 There were significantly negative correlation among 6 variables ; in male (X_1) High school graduated (X_5) business type container management and service (X_{10}) attitudes towards work performances (X_{12}) working place environment (X_{13}) relationship between boss (X_{14}) at .01 level.
3. There were no significantly correlation among 5 variables; in age (X_3) lower high school graduated (X_4) work experience (X_7) Salary per month (X_8) relationship between colleague (X_{15}) .
4. There were 3 variables significantly variable to job stress of staff in T.S.

5. The predicted equations of job stress of staffs in TS group Thailand were the following equations:

5.1 In term of raw score :

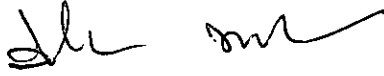
$$\hat{Y} = 247.868 - .670 X_{14} - .1.193X_{12} + .495 X_{13}$$

5.2 In term of standard score :

$$Z = .518 X_{14} - .409 X_{12} + .174 X_{13}$$

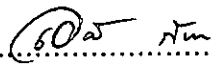
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์ วิลัยลักษณ์ พงษ์โสภา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



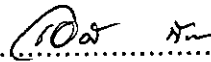
(รองศาสตราจารย์ เวรณี กรีทอง)

คณะกรรมการ



ประธาน

(อาจารย์ วิลัยลักษณ์ พงษ์โสภา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ เวรณี กรีทอง)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จิตรศุกุล)

วันที่ 15 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์เวรณี กรีทอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ และ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมเพื่อสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนวคิด ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ด้วยความเมตตาอย่างสูง จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความเสียสละเวลาของท่านอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และอาจารย์ดร.พาสณา จุลรัตน์ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา และคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และให้ความกรุณาต่อผู้วิจัยเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณธนพรหม กาญจนกันทร์ และ คุณธีรศักดิ์ ชื่นจิตรพิทักษ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัย และพนักงานบริษัทในเครือที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดามารดาที่ให้การสนับสนุนทุนทรัพย์และคอยให้กำลังใจจนประสบความสำเร็จในการศึกษานี้ รวมทั้งคุณธนิสา ศรีมุกุณพันธ์ ที่ช่วยเป็นกำลังใจในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

นิพนธ์ สังขจันทร์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	38
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	63
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	63
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	66
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	76

สารบัญ(ต่อ)

ภาคผนวก 84

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์..... 109

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของบริษัท.....	57
2 ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปร จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลิกภาพทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน.....	58
3 ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน.....	60
4 ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท	61
5 ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท	62

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจเอกชนมีการแข่งขันกันสูงมาก ซึ่งผู้ทำงานในองค์กรจะต้องเข้าใจถึง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบรวมทั้งมีจิตสำนึกที่ดีเพื่อสร้างสรรค์ธุรกิจให้กับองค์กรให้มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานในปัจจุบัน คนเราทุกคนต่างต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงานด้วยกันทั้งสิ้น ซึ่งความเครียดนี้ถือได้ว่าเป็นศัตรูในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรา เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ทำให้บุคคลไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงานเนื่องจากเวลาที่บุคคลเกิดความเครียดจะทำให้เกิดความวิตกกังวล สนใจและหมกมุ่นในปัญหาที่เกิดขึ้น เกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ไม่อยากปฏิบัติงาน

ความเครียดจัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความเครียด (Stress) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่แสดงออกทางร่างกาย และจิตใจ เมื่อคนเราต้องเผชิญกับภาวะความกดดัน ความเชื่อที่ว่าความเครียดเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนเราเจ็บป่วยนี้มีมาตั้งแต่ ศตวรรษ ที่ 19 โดย วิลเลียม ออสเลอร์ และ วอร์เทอร์ แคนนอน (Osler. and Cannon. 1954 : 11) แพทย์ผู้มีชื่อเสียงได้ทำการศึกษาค้นคว้า ซึ่งปัจจุบันได้เป็นที่ยอมรับแล้วว่า “ความเครียดเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดโรคได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ” ความเครียดที่สำคัญในชีวิตของคนเรามี 2 ประเภท คือ ความเครียดจากการทำงาน และความเครียดจากการดำเนินชีวิต ผลของความเครียดอาจแสดงออกทางร่างกายให้เห็นได้ในลักษณะของความวิตกกังวล นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย เบื่ออาหาร มีอาการผดผื่นของหัวใจ และการไหลเวียนของโลหิต โดยเฉพาะทำให้ความดันโลหิตสูง นอกจากนี้ความเครียดยังมีผลต่อระบบการย่อยอาหาร ทำให้เกิดอาการท้องอืด หรือท้องเสียก็ได้ ความเครียดยังทำให้ปวดหัว ปวดตา ปวดกล้ามเนื้อ โดยเฉพาะบริเวณต้นคอ รวมทั้งเกิดโรคภูมิแพ้ต่าง ๆ ได้ สำหรับผลกระทบต่อจิตใจ จะทำให้อารมณ์หงุดหงิด คับข้องใจ ขาดสมาธิ ไม่พอใจในงาน ชอบใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล ถ้าสะสมความเครียดไว้นาน ๆ จะเกิดผลเสียเกี่ยวกับการประสานงานของระบบประสาทและสมอง ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและเป็นผลเสียต่อหน้าที่การงานได้

ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เป็นเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจ เพราะงานในแต่ละอาชีพสามารถทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันออกไป ดังที่ พสุ เตชะรินทร์ (2536 : 85,87) กล่าวว่า อาชีพบางอาชีพที่ต้องการการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและมีความสำคัญมาก หรืองานที่เมื่อทำและตัดสินใจแล้วจะก่อให้เกิดผลที่สำคัญตามมา จะมีความเครียดมากกว่า คนที่ปฏิบัติงานตามคำสั่ง สำหรับงานอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการลูกค้านั้นจะต้องคำนึงถึงความ

พึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายเพราะต้องพยายามทำตามสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ได้

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานที่บริษัท บริษัท ที เอส ทรานส์เรล จำกัด ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย เป็นระยะเวลา 4 ปี ได้มีพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย ลาออกมากกว่า 50 คน และการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทยที่ได้ลาออกไปจำนวน 5 คนเกี่ยวกับสาเหตุที่ลาออก สามารถสรุปได้ว่าเป็นเพราะการได้รับคำตำหนิจากลูกค้า ปริมาณงานที่มากเกินไปทำให้เวลาพักผ่อนและเวลาส่วนตัวไม่เพียงพอซึ่งทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว เนื่องจากบริษัท ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทยทำธุรกิจด้านการขนส่งทางรถไฟระหว่างประเทศและในประเทศซึ่งการขนส่งสินค้าจะทำการขนส่งตลอดทั้งปีโดยไม่มีวันหยุด ทำให้บางครั้งพนักงานต้องมาทำงานในวันหยุดยาว เช่น ในช่วงสงกรานต์ หรือ ปีใหม่ การได้เงินเดือนไม่คุ้มกับงานที่ทำ มีปัญหากับผู้ร่วมงาน หรือมีปัญหากับหัวหน้างาน และรู้สึกว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงาน และจากการสังเกตพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย ในช่วงระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา พบว่า พนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทยหลายคนมีอาการหงุดหงิด ซบตะโงนว่าเพื่อนร่วมงาน ทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาดบ่อยครั้ง มีพนักงานบางคนนั่งร้องไห้ระหว่างการทำงาน นอกจากนี้ในช่วงเดือนมีนาคม มีพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย 2 คนได้เข้าโรงพยาบาลเนื่องจากปวดศีรษะ และนอนไม่หลับ ทางแพทย์ได้บอกถึงสาเหตุของการปวดศีรษะและนอนไม่หลับว่าเป็นเพราะเครียดมากเกินไป

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้น โดยการแจกแบบสอบถามให้ พนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทยที่ยังทำงานอยู่ จำนวน 25 คน โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ ผลจากการสำรวจมีรายละเอียดดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ใช้คำถามว่า “ขณะนี้ท่านคิดว่าท่านกำลังมีปัญหาในการทำงานเกี่ยวกับเรื่องใดมากที่สุด” คำตอบที่พนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย คิดว่ามีปัญหาคือ การที่พนักงานรู้สึกเบื่อกับงานที่ทำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รู้สึกหงุดหงิดง่ายเวลาทำงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20 รู้สึกกังวลใจกับงานที่ทำ กลัวว่าจะทำงานไม่เสร็จตามกำหนด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รู้สึกไม่สบายใจ ปวดศีรษะ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำงานผิดพลาดอยู่เป็นประจำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8

คำถามข้อที่ 2 ใช้คำถามว่า “ปัญหาในข้อ 1. ท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใดบ้าง” คำตอบที่มากที่สุด จะเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน เช่น รู้สึกเบื่อกับงานที่ทำ มีสาเหตุจาก ต้องทำงานเยอะแต่เงินเดือนน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.53 มีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.55 รู้สึกหงุดหงิดง่ายเวลาทำงาน มี

สาเหตุจาก รับผิดชอบเกินหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.71 อุปกรณ์ไม่เพียงพอ จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.88 รู้สึกกังวลใจกับงานที่ทำ กลัวว่าจะทำงานไม่เสร็จตามกำหนด มีสาเหตุจาก ต้องทำงานแข่งกับเวลา จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.76 ประสบการณ์ในการทำงานยังน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.88 รู้สึกไม่สบายใจ ปวดศีรษะ มีสาเหตุจาก มีปัญหากับผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 รู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงาน เนื่องจาก สภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.88

ผลจากการสำรวจปัญหาเบื้องต้นพบว่า พนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย ประสบปัญหาในด้านสุขภาพจิตเกี่ยวกับความเครียดมากที่สุด ดังที่ รพพพิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2536 : 4) ได้ให้ความหมายความเครียดในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน รวมถึงความกดดัน หรือสิ่งที่ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความเครียดเป็นปัญหาอย่างหนึ่งของมนุษย์ซึ่งสามารถที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาโดยเฉพาะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นจากหลายตัวแปรด้วยกัน และสอดคล้องกับ มาร์โกลิส และโครส์ (นักรบ หมี่เสน. 2542 : 9; อ้างอิงจาก Margolis and Kroes. 1974) ที่ได้ให้ความเห็นว่า ความเครียดเป็นเงื่อนไขอย่างหนึ่งที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคนกับลักษณะงาน ซึ่งความสัมพันธ์ของคนกับลักษณะของงานนี้เอง ที่ไปทำลายกระบวนการทางร่างกายและจิตใจ สาเหตุของงานมาจาก สภาพการณ์ของการทำงานซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด และความเครียดจากการทำงานก็คือตัวที่ไปทำลายกระบวนการภายในร่างกายและจิตใจนั่นเอง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลชี้แนะให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนการดำเนินงาน ตลอดจนช่วยเหลือในเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทยให้เหมาะสม นอกจากนี้ ผู้บริหารของบริษัทที่มีหน้าที่วางแผนพัฒนาพนักงานหรือผู้ที่สนใจจะได้นำผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไปใช้ศึกษากับพนักงานของกลุ่มบริษัทอื่นๆต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย จำนวน 127 คน เป็นพนักงานชาย 77 คน พนักงานหญิง 50 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย จำนวน 127 คน เป็นพนักงานชาย 77 คน พนักงานหญิง 50 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่

- 3.1.1.1 เพศ
- 3.1.1.2 อายุ
- 3.1.1.3 ระดับการศึกษา
- 3.1.1.4 ประสบการณ์การทำงาน
- 3.1.1.5 รายได้
- 3.1.1.6 บุคลิกภาพ
- 3.1.1.7 ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงาน

3.1.2 ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

- 3.1.2.1 ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน
- 3.1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

3.1.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจ ไม่พอใจ ทำให้เกิดความผิดปกติทั้งทางร่างกายและจิตใจซึ่งเป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงาน และเมื่อเกิดความเครียดในตัวบุคคลแล้วจะทำให้เกิดอาการไม่พึงประสงค์ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้ภาวะร่างกายและจิตใจขาดสมดุลย์ก่อให้เกิด
 - 1.1 ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านร่างกาย ได้แก่ หัวใจเต้นแรง ปวดศีรษะ ใจสั่น หายใจเร็วและลึก ปากคอแห้ง และเหงื่อออกง่ายกว่าปกติ
 - 1.2 ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล หงุดหงิด นอนไม่หลับ หวาดกลัว สับสน ไม่มีความสุข อึดอัด ไม่อยากทำอะไร เบื่องาน เบื่อเพื่อนร่วมงาน
 - 1.3 ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ ไม่กระปรี้กระเปร่า ไม่มีสมาธิ ไม่สามารถทำงานให้ลุล่วง อยากรู้อยูๆเฉยๆ ตรวจสอบงานซ้ำๆ และทำงานผิดพลาดเล็กน้อยก็เลิกทำ
2. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่
 - 2.1 ด้านส่วนตัว ได้แก่
 - 2.1.1 เพศ ได้แก่ พนักงานชาย และพนักงานหญิง
 - 2.1.2 อายุ หมายถึง จำนวนเวลานับเป็นปีเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.ที่เกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงาน
 - 2.1.3 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น
 - 2.1.3.1 ต่ำกว่ามัธยม
 - 2.1.3.2 มัธยม
 - 2.1.3.3 สูงกว่ามัธยม
 - 2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่กับบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย ของพนักงานนับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน

- 2.1.5 รายได้ หมายถึง เงินเดือนที่พนักงานได้รับจากการทำงานในบริษัท
- 2.1.6 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานหรือเอกลักษณ์ที่แสดงออกต่อสถานการณ์ต่างๆ ในการดำรงชีวิต ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น บุคลิกภาพในการวิจัยนี้ ได้นำมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพ ซึ่ง ดุษณี ทัศนกิจนันทน์ (2539) ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) โดยแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1.6.1 บุคลิกภาพแบบ เอ เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค มีความก้าวร้าว โกรธง่าย ชอบทำงานให้ประสบความสำเร็จและสำฤทธิ์ผล ทำงานด้วยความรวดเร็วและไม่ชอบบรอคอย

2.1.6.2 บุคลิกภาพแบบ บี เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อยๆ ไม่หวังผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ อดทนและบรอคอยได้

- 2.1.7 ทศนคติต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.7.1 ด้านความคิด ได้แก่ การเห็นประโยชน์ของปฏิบัติงาน ไม่คิดเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น

2.1.7.2 ด้านความรู้สึก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

2.1.7.3 ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการปฏิบัติงาน ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

- 2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงาน

กับ

เพื่อนร่วมงาน

- 2.2.1 ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน หมายถึง สถานการณ์ต่างๆ ในสถานที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

2.2.1.1 สถานที่ หมายถึง ลักษณะที่ตั้งและบริเวณของสถานที่ทำงาน สภาพห้องทำงาน ความสะอาดความเป็นระเบียบและความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน

2.2.1.2 เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน หมายถึง ปริมาณของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีเพียงพอ เมื่อเทียบกับปริมาณงาน ความทันสมัยและคุณภาพในการใช้งาน

2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่

2.2.2.1 การปฏิบัติตนของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา หมายถึง การให้ความเคารพ เชื่อฟังคำสั่ง ปฏิบัติตามคำสั่ง ให้เกียรติ ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม

2.2.2.2 การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงาน หมายถึง การยอมรับในความสามารถ การยอมรับความคิดเห็น ให้ความเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

2.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกัน ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ความห่วงใยใกล้ชิด สนับสนุนกัน ปฏิบัติงานร่วมกันโดยไม่มีปัญหา

3.บริษัทในเครือ ที่ เอส กรุ๊ป ประเทศไทย หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจโดยมี บริษัท ที่ เอส ทรานส์เรล เป็นศูนย์กลาง โดยมีพนักงานทั้งหมด 127คน ซึ่งสามารถแบ่งออกมาได้ 2 ประเภทดังนี้

3.1 บริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้า ประกอบด้วย

3.1.1 บริษัท ที่ เอส ทรานส์เรล เป็นบริษัทแม่ในประเทศไทยที่ให้ บริการด้านการ บริการรับจองตู้คอนเทนเนอร์ สำหรับลูกค้าที่จะส่ง สินค้าไปยังประเทศมาเลเซีย และจัดการด้านเอกสารสำหรับลูกค้าที่จะ รับสินค้าที่ส่งมาจากประเทศมาเลเซีย และเป็นบริษัทที่ได้รับสัม ประทานในการขนส่งระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซียทาง รถไฟมีพนักงานทั้งหมด 22 คน เพศชาย 8 คน และเพศหญิง 14 คน

3.1.2 บริษัท ที เอส โลจิสติกส์ ให้บริการขนส่งในประเทศสินค้าในประเทศไทยโดยใช้ตู้คอนเทนเนอร์ในการขนส่งสินค้า มีพนักงานทั้งหมด 13 คน ได้แก่ เพศชาย 7 คน และ เพศหญิง 6 คน

3.1.3 บริษัท ที เอส อินเตอร์เฟด ให้บริการรับ และส่งตู้คอนเทนเนอร์ไปยังยังโรงงานของลูกค้าเพื่อรับและส่งสินค้า มีพนักงานทั้งหมด 3 คน ได้แก่ เพศชาย 1 คน และ เพศหญิง 2 คน

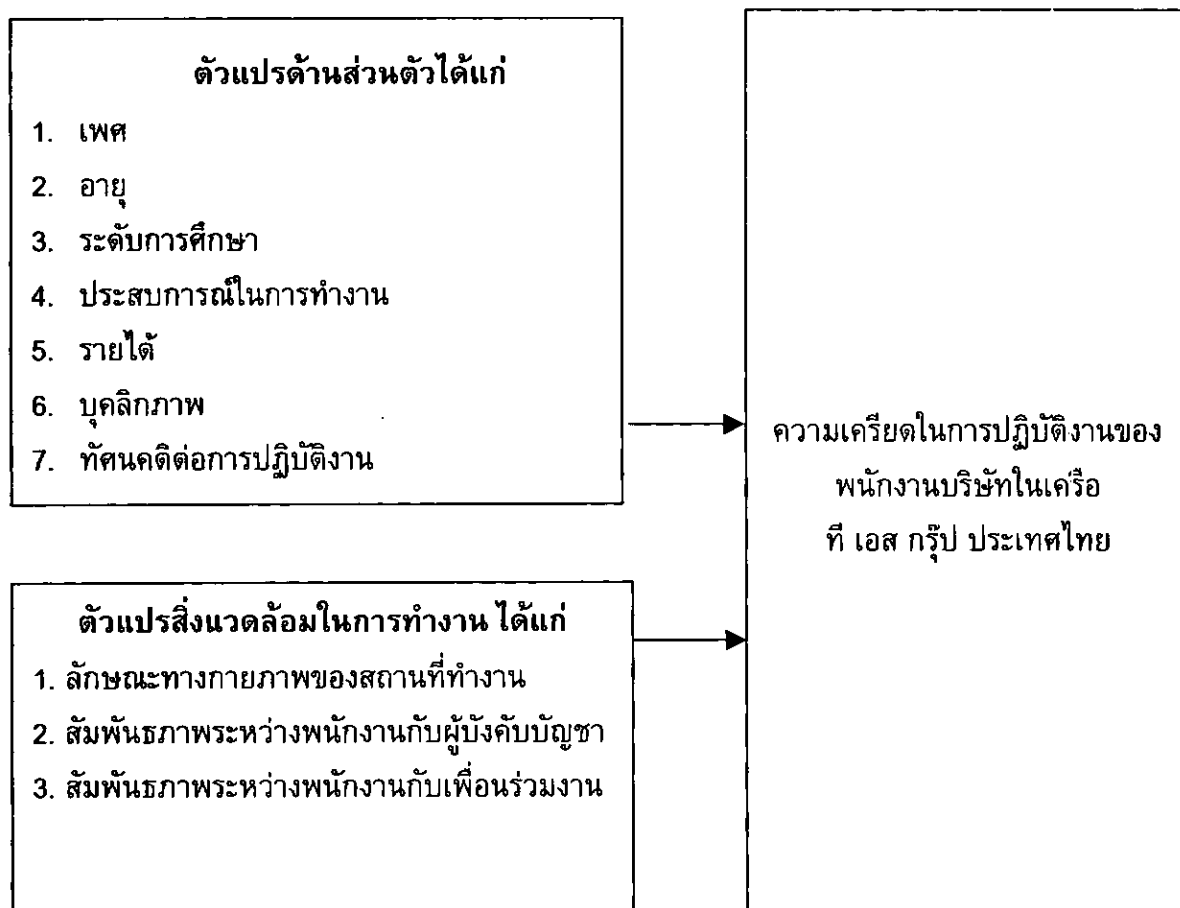
3.1.4 บริษัท ที แอนด์ที ชิปปิ้ง ให้บริการในด้านชิปปิ้ง การเดินเอกสาร และติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำหรับการนำสินค้าเข้าในประเทศและออกนอกประเทศ มีพนักงานทั้งหมด 6 คน ได้แก่ เพศชาย 3 คน และ เพศหญิง 3 คน

3.2 บริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์ ได้แก่บริษัท บาง ชี้อ อินแลนด์พอร์ต ให้บริการสำหรับ ลาก และยกตู้คอนเทนเนอร์ รวมถึงให้บริการพื้นที่สำหรับเก็บรักษาสินค้าในตู้คอนเทนเนอร์ มีพนักงานทั้งหมด 83 คน ได้แก่ เพศชาย 58 คน เพศหญิง 25 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายที่สำคัญๆไว้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาดังนี้

บารอนและกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg. 1990 : 226) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลได้รับผลกระทบ ต่อเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะทำได้ตามความต้องการ

เซลเย (Selye. 1965 : 53-54) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาจากทั้งภายในและภายนอกที่คุกคามขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ เป็นผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ภาวะทางร่างกายและจิตใจขาดความสมดุลย์ แสดงให้รู้โดยมีกลุ่มอาการทางร่างกายที่มีลักษณะเฉพาะ

ลาซารัส (Lazarus. 1966 : 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่มนุษย์หรือสัตว์ได้รับความกดดัน และต้องอาศัยการปรับตัวทางร่างกาย และจิตใจ

ฟาร์เมอร์ และคนอื่นๆ(Farmer and others. 1984 : 12) กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากภาวะการณ์ต่างๆ ซึ่งในภาวะการณ์เดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดต่างกัน

มันดี และคนอื่นๆ(Mondy and others. 1988 : 483) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะที่ผิดปกติที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจ ผลกระทบของความเครียดมิได้มีเฉพาะความเจ็บป่วยเท่านั้นแต่ยังส่งผลถึงการหย่อนประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

พจนานุกรมฉบับดอร์แลนด์ (Dorland's.1994 : 1589) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลรวมของของปฏิกิริยาทางชีววิทยาต่อสิ่งกระตุ้นไม่เพียงปราดนาในด้านกายภาพ อารมณ์ภายในภายนอกที่มีแนวโน้มจะรบกวน ภาวะสมดุลย์ของสิ่งมีชีวิตนั้นๆหากว่าปฏิกิริยาดังกล่าวไม่เพียงพอ หรือไม่เหมาะสมก็อาจนำไปสู่ความผิดปกติได้

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 482) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ดังต่อไปนี้

1. ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ

2. ความเครียดเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญ

3. ความเครียดเป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ เสมือนจิตใจถูกบังคับให้ต้องเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งร่างกายและจิตใจ

สุจริต สุวรรณชีพ (2531 : 95) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจเราเองที่ตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งบุคคลคาดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้นๆ มากเกินกำลังความสามารถในยามปกติของเราที่แก้ไข หรือจัดให้หมดสิ้นหรือบรรเทาได้

พิมลพรรณ สุวรรณโณ (2531 : 75) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะกดดันทางด้านจิตใจ ซึ่งมักมาจากการงาน การเรียน การเงิน ครอบครัว สภาพแวดล้อม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการงานจะเป็น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง หน้าที่หรือหลักในการปฏิบัติงาน การรับภาระมากเกินไป ความรับผิดชอบหรือแม้แต่การทำงานที่ไม่ต้องกับนิสัยเดิม

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 : 2) ได้ให้ความหมายความเครียดว่า ความเครียดคือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องยาก เรื่องที่ฝืนใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไข หรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้นๆ

นันทวรรณ นาวิ (2533 : 3) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะการเตรียมตัวเพื่อเผชิญปัญหา เพื่อแก้ปัญหาเมื่อเกิดความเครียด ร่างกายจะกระปรี้กระเปร่า พลังความเครียดชนิดหนึ่งถูกผลิตออกมาเพื่อเพิ่มพลังงานให้เรานำไปใช้ในการแก้ปัญหา ถ้าเราใช้พลังงานนี้หมดไปร่างกายก็จะอ่อนคลายสบายเนื้อสบายตัว แต่ความเครียดที่ก่อปัญหาเป็นความเครียดที่เกิดจากปัญหาที่ยังไม่เกิดขึ้น ความกังวลใจ ความวิตกกังวล ความไม่สบายใจในเรื่องราวที่เก็บ

เอาไปคิด เป็นต้น พลังงานที่ร่างกายผลิตออกมาไม่มีโอกาสได้นำไปใช้ จึงอาจก่อให้เกิดโทษกับตนเอง ได้แก่ โรคกระเพาะ ไส้สออักเสบ โรคปวดศีรษะ โรคน้ำในหูไม่สมดุล โรคความดัน จนกระทั่งโรคมะเร็ง

วิลโลว์ ดั้งปนิธานดี (2535 : 16) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจ ที่กำลังเผชิญต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทั้งสิ่งที่เกิดขึ้น และสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

รพาทิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2536 : 4) ได้ให้ความหมายความเครียดในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน รวมถึงความกดดัน หรือสิ่งที่ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า “ความเครียด” หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจซึ่งมีผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ หรือภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงาน และเป็นผลต่อสภาวะร่างกายและจิตใจมนุษย์

1.1.2 ทฤษฎีความเครียด

ทฤษฎีความเครียดของลาซารัสและฟอล์คแมน

ลาซารัสและฟอล์ค (Lazarus & Folkman, 1984 : 45) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดและอธิบายว่า ความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ดังนั้นความเครียด จึงหมายถึง เหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่ามีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง และตนจะต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลังนั่นคือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการ กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ ของบุคคลนั้น การตัดสินใจภาวะเครียดของบุคคลต้องผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด

ทฤษฎีความเครียดของเฮิร์ชเบิร์ก

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg, 1974 : 95) มีชื่อว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจ และความไม่พอใจ นั่นคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factors) และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (Intrinsic aspects of the job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจ ซึ่งมีดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement)
4. ลักษณะของงาน (Work itself)
5. โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth)
6. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรงแต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Extrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าปัจจัยด้านสุขอนามัยไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงานก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ซึ่งปัจจัยสุขอนามัยมีอยู่ 10 ประการคือ

1. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
2. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
3. สภาพการทำงาน (Working Condition)
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with Superiors)
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinates)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations with Peers)
7. สถานภาพทางสังคม (Status)
8. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)
9. เงินเดือน (Salary)
10. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)

ทฤษฎีสองปัจจัยนี้อยู่ภายใต้ฐานความต้องการทางจิตวิทยา โดยองค์ประกอบหรือปัจจัยจูงใจ จะทำให้เกิดความพอใจ ขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยนำไปสู่ความไม่พอใจ เพราะเป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

ทฤษฎีของเฟรนช์ และคนอื่น ๆ (French and others' 1982)

ทฤษฎีของเฟรนช์ และคนอื่น ๆ (French and others' 1982: 92) คือทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person – Environment Fit Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของ ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้ มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคลนั้นคือความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง หรือความต้องการ ของสิ่งแวดล้อม ไม่สมดุลกับความต้องการหรือความสามารถของบุคคล นั่นคือ ถ้าความต้องการ หรือ ความสามารถของบุคคลในสิ่งแวดล้อมไม่สมดุล ผลที่ตามมาคือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกในทางไม่ดีกับงาน

ทฤษฎีของกลุ่มที่เชื่อในอิทธิพลของสังคม ประเพณี และวัฒนธรรม

(Social – Cultural Concept) (สุรศักดิ์ ศานูจารย์. 2536 : 33) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความผิดปกติทางจิตอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม ความบีบคั้นในเรื่องการงาน การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ความเชื่อในบางเรื่องในวัยที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย เช่น วัยชรา วัยเด็ก หรือวัยเข้าทำงานใหม่ นอกจากนี้ในวัยกลางคน (25 – 35 ปี) เป็นวัยทำงาน ต้องรับผิดชอบ บางคนเพิ่งแต่งงานใหม่ หรือมีลูกคนแรก ต้องปรับตัวต่อปัญหาต่างๆ อย่างมาก ถ้าประสบความสำเร็จก็จะมีสุขภาพดีเป็นสุข ถ้าล้มเหลวก็ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อชีวิตและความวิตกกังวล ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ในบางกรณีอาชีพการงานก่อให้เกิดความเครียดทางใจ เช่น การขัดแย้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น ความไม่พอใจ ไม่สนใจในงานอาชีพ ต้องทนทำงานที่ไม่ชอบเพราะฐานะทางเศรษฐกิจไม่อำนวย ความกลัวว่าจะต้องรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อได้เลื่อนตำแหน่ง และในทางตรงกันข้ามบางคนที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทำงานมานานแต่ไม่ได้เลื่อนขั้นเลย ความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพการงาน หรือความยากแค้นที่มีขึ้นเมื่อว่างงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ ถ้ามีมากอาจทำให้เกิดความแปรปรวนทางจิต และประสาทได้

สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญ ที่นักทฤษฎีได้มองความเครียดในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เกิดเป็นทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และทฤษฎีที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล

1.1.3 สาเหตุของความเครียด

ซารอน (พรทิพย์ เกยุรานนท์. 2527 : 16-17 ; อ้างอิงจาก Sharon. 1978) จำแนกสาเหตุความเครียด เป็น ความเครียดภายในและภายนอก ดังนี้

1. ความเครียดภายใน (Internal Stress) คือ แรกกระตุ้นภายในตัวเองของบุคคลซึ่งเกิดจาก

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา (Biological stress) เกิดได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ หรือสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีพ (Biological Need) เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ความอบอุ่น เป็นต้น ถ้าได้รับการตอบสนองไม่เพียงพอทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพพฤติกรรมทางสังคมได้ เช่น กลายเป็นคนโมโหร้าย หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้น

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ (Developmental Stress) เป็นความเครียดที่เกิดในช่วงเวลาพัฒนาการของแต่ละวัยโดยเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปตามวัย เกิดจากเหตุจูงใจทางสังคมหรือความต้องการทางจิตใจ ได้แก่ ความต้องการความรัก การมีเพื่อน ความยกย่องนับถือ เหมาะสมวัยการที่คนเราเติบโตในสังคมที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ไม่เหมือนกัน ย่อมทำให้แต่ละคนเกิดความต้องการภายในหรือเหตุจูงใจทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน

2. ความเครียดภายนอก (External Stress) หรือความเครียดจากสิ่งแวดล้อม
เกิดจาก

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยหรือได้รับอันตรายต่าง ๆ รวมถึงวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์ที่มีได้คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ สงคราม หรือโรคภัยไข้เจ็บที่ก่อให้เกิดความพิการ

2.2 ข้อเรียกร้องทางสังคม ซึ่งได้แก่ แบบแผนประเพณีวัฒนธรรมที่แตกต่าง เมื่อเราไม่สามารถปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับความต้องการทางสังคมได้ ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ความกระวนกระวายใจ ไม่เป็นตัวของตัวเองและต้องตกอยู่ในภาวะเคร่งเครียดหรือความทุกข์ไปตลอด

เองเกล (Engel. 1962 : 288-300) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียด เกิดจาก

1. การสูญเสียหรือกลัวว่าจะสูญเสียสิ่งมีค่า เช่น อาจจะเป็นการเสียตำแหน่งหน้าที่หรือสูญเสียบทบาทในทางสังคม หรือเสียอวัยวะบางอย่าง แบ่งรายละเอียดได้ดังนี้ คือ

1.1 การสูญเสียอวัยวะ อาจได้รับอันตรายจากอุบัติเหตุ หรืออาจทำการผ่าตัด เพราะพยาธิสภาพ ตลอดจนการสูญเสียความงาม

1.2 การสูญเสียความเป็นสมาชิกในสังคม เช่น กลุ่มทางการเมือง ทางศาสนา หรือกลุ่มวิชาชีพ

1.3 การสูญเสียบุคคลที่มีความสำคัญ บุคคลนั้นอาจเป็นบุคคลที่เราเคารพนับถือมีความสำคัญต่อชีวิต หรือแม้กระทั่งบุคคลที่เป็นผู้นำระดับชาติ

1.4 แผนการทำงานล้มเหลวหรือต้องเสี่ยงอันตราย

1.5 การเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิต

1.6 การสูญเสียบ้าน สิ่งของ สัตว์เลี้ยง

1.7 การตกงาน ก็นับเป็นการสูญเสียชนิดหนึ่ง เพราะนอกจากจะขาดรายได้แล้วยังหมายถึงการสูญเสียฐานะทางสังคมอีกด้วย

2. การได้รับอันตรายหรือกลัวจะเกิดอันตราย จะเห็นได้ว่าความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ก็คือ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ โดยสัญชาตญาณมนุษย์จะต่อต้านสิ่งที่เป็นอันตรายและการต่อต้านหรือการป้องกันตนเองนี้ก่อให้เกิดความเครียด

3. ความคับข้องใจเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ อาจจะเป็นความต้องการทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์หรือสังคม ทำให้เกิดความขัดแย้งได้และนำไปสู่ความเครียด

เลวินและสก็อตท์ (เจลิมชัย ปัญญาติ. 2531 : 37 ; อ้างอิงจาก Lewin and Scotch.) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน ว่ามีสาเหตุใหญ่ ๆ 3 ประการ คือ

1. ความเครียดจากการทำงานในองค์กรการ ซึ่งประกอบปัญหาสำคัญ คือ

1.1 ความมั่นคงของการจ้าง เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตกงาน นอกจากจะทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้รู้สึกว่ตนเองไร้คุณค่า และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของสมาชิกในครอบครัวได้

1.2 ตำแหน่งของอาชีพ

1.3 องค์กรนั้นเล็กกิจการ

2. ความเครียดจากงานที่รับมอบหมาย เป็นความเครียดที่เกิดจาก

2.1 ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน

2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างขององค์กรการ เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคล ที่ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์กรหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การยอมรับที่จะต้องทำงานตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การที่ต้องทำงานร่วมกับคนที่ตนไม่ชอบ การต้องคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

ยรรยง สุทธารัตน์ (2526 : 33) ได้กล่าวถึงความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน ว่าอาจจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน ความรู้สึกต่องาน งานที่ทำให้เกิดความเครียดมากน้อยเพียงใดในแต่ละวันหรือเครียดเป็นครั้งคราว ซึ่งความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมสถานการณ์และความเข้าใจในการจัดการกับปัญหา

2. ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม รวมถึงสภาพดินฟ้าอากาศในบริเวณที่อยู่อาศัย ตลอดจนถึงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วย

3. ความเครียดจากความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นตัวทำให้เกิดความเครียดได้มากที่สุด ความสัมพันธ์นี้รวมถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนถึงการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งถือเป็นภาระความรับผิดชอบต่อส่วนใหญ่ของผู้บริหาร

4. ความเครียดจากความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นเพราะคิดไปเอง กังวลไปในสิ่งที่ยังมาไม่ถึง

ชินโอสธ หัตถปาเรอ (2531 : 2-3) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าคนทำงานอาจจะเกิดความเครียดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อม การทำงานไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่

มีความรับผิดชอบสูงขาดโอกาสที่จะก้าวหน้า หรือมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำอยู่ เป็นต้น

จินตนา ยูนิพันธ์ (2529 : 81-88) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดตามทฤษฎีของนิวแมน (Newman) ซึ่งแบ่งสาเหตุของความเครียดเป็น 3 ประเภท คือ

1. สาเหตุภายในบุคคล (Intrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคลเช่น การตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะอย่าง อัตลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนไปและการเรียนรู้ต่างๆ
2. สาเหตุระหว่างบุคคล (Interpersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คนหรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัวและสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัวและวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ

3. สาเหตุภายนอกบุคคล (Extrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายนอกบุคคล เช่น สภาวะเศรษฐกิจ การศึกษา การทำงาน สภาพแวดล้อม อากาศเป็นพิษ

จากสาเหตุของความเครียด สรุปได้ว่าความเครียดเกิดจากสาเหตุภายในและภายนอก สาเหตุภายใน เกิดได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เนื่องจากร่างกายได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่เป็นในการดำรงชีพไม่เพียงพอ หรือเกิดจากความเจ็บป่วย เกิดจากจิตใจ สาเหตุภายนอก ได้แก่ การสูญเสียสิ่งที่รัก การเปลี่ยนแปลงในชีวิต

1.1.4 ชนิดของความเครียด

มิลเลอร์และคีน (Miller & Keane. 1972 : 915-916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งตามระยะเวลาของการเกิดได้ดังนี้

1.1 ความเครียดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นในทันที เช่น ได้รับความเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุไฟไหม้ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและเป็นเวลานาน อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีวิต ซึ่งผลจากการคุกคามนั้นมีลักษณะไม่เด่นชัด แต่มีการสะสมขึ้นเรื่อยๆ เช่นการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่าจะมีอันตราย สาเหตุเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือเกิดจากภายในตัวเอง และประสบการณ์ในอดีต

ศุภชัย ยาวะประภาษ (ประพิมพ์พรรณ สุวรรณกฎ.2533 :8-9 ; อ้างอิงจาก ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2525 (66) ได้แบ่งความเครียดออกเป็นดังนี้



1. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ไม่ดี (Negative Thing or Negative Force) หรือเรียกว่า ความทุกข์ (Distress) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจและนำไปสู่ความคับข้องใจ ได้แก่ การหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย การตกงาน

2. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดี (Positive thing or positive force) หรือเรียกว่า ความสุข (Eustress) ความเครียดชนิดนี้เป็นความเครียดทางด้านบวกเกิดขึ้นเนื่องจากมีความสุข สนุกสนาน ได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลินอึดอึดไปด้วยความปิติยินดี ได้แก่ การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับชนิดของความเครียด สรุปได้ว่า ความเครียดแบ่งเป็นความเครียดทางร่างกาย และจิตใจ หรือเกิดจากสิ่งที่ไม่ดีและเกิดจากสิ่งที่ดี

1.1.5 ระดับความเครียด

เจนิส (Janis. 1952 :13) ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นหรือสิ้นสุดลง ในระยะเวลาสั้น ๆ ไม่รุนแรง ความเครียดระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ การจราจรติดขัด การพลาดเวลานัดหมาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าชนิดแรก ระยะเวลาตั้งแต่เกิดขึ้นถึงสิ้นสุดอาจเป็นชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน ได้แก่ ความเครียดจากการทำงานหนักหรือทำงานติดต่อกันนานเกินไป การเจ็บป่วยที่รุนแรง การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี โดยมีสาเหตุที่รุนแรงมากหรืออาจเกิดจากสาเหตุร่วมกัน ได้แก่ การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะ สิ่งของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก

นอร์แมน (Norman, Worrall and Dered May. 1989 : 175; citing Meminger. 1977 : unpagged) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับปกติ หรือความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (Normal Range or Routinely Retrievable Stress) เป็นความเครียดที่ผู้คนส่วนมากเผชิญอยู่บ่อยๆ มีผลกระทบต่อชีวิตเพียงเล็กน้อย ทำให้สามารถทำงานได้นานขึ้น และขยันขันแข็งมากขึ้น ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาอันสั้น และสามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติได้ โดยการพักผ่อนในวันสุดสัปดาห์ ในยามค่ำคืน และในวัยหยุดที่เป็นครั้งคราว

2. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานาน ต้องได้รับการบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ความเครียดในระดับนี้อาจทำให้

เป้าหมายในการดำเนินชีวิตลดน้อยลงหรือมากขึ้นก็ได้ ถ้าได้รับการจัดการ ความเครียดในระดับนี้จะกลับสู่ความเครียดในระดับปกติได้

3. ความเครียดในระดับผิดปกติ (Abnormal Stress) ความเครียดในระดับนี้เกี่ยวข้องกับอาการทางโรคประสาทและโรคจิต อาการที่ปรากฏอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเอง และผู้อื่น เช่น มีอาการของโรคจิตเศร้าหมอง โรคหลงผิด และมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 : 3-4) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะมีผลผลักดันให้การทำงานดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือเหนื่อย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการกระทำ ได้แก่ รับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ ติดสุราและยาเสพติด

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือวิตกกังวล ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ ได้แก่ โรคกระเพาะ โรคหัวใจ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระดับของความเครียด สรุปได้ว่า การแบ่งระดับความเครียด แบ่งได้หลายระดับ ได้แก่ ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับปานกลาง และความเครียดระดับสูง

1.1.6 การวัดความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 482) กล่าวว่า การที่จะทราบได้ว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่และมากน้อยเพียงใดนั้นมี 2 วิธี ดังนี้

การสังเกตจากสิ่งที่ปรากฏออกมาในตัวคน ทั้งทางด้านอารมณ์ คำบอกเล่า พฤติกรรม รวมทั้งอาการต่าง ๆ เช่น อารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บ่นถึงปัญหาที่มี แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย ถอนหายใจ สิ้นหน้ำ การระสับกระส่าย ตลอดทั้งการแสดงพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิมหรือมีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลด อ่อนเพลีย โดยมีสาเหตุมาจากการทำงานที่ต้องรับผิดชอบมาก การมีปัญหามากและการแก้ปัญหาไม่ตก เป็นต้น

การใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจหาความเครียด โดยสามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลขเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบสำรวจนั้น ๆ ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด ตัวอย่างแบบวัดความเครียด ได้แก่

แบบวัดความเครียดของเฮาส์และเฟรนช์ (House and French, 1980) เป็นแบบวัดความเครียดเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานและสุขภาพ โดยวัด

ความเครียดจากปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นทางร่างกายและจิตใจ ได้แก่ อาการที่เกิดขึ้นทางร่างกาย ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า ความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสุขภาพ (Health Opinion Survey HOS) มีคำถามจำนวน 20 ข้อ ที่ถามเกี่ยวกับอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งบรรจง สืบสมาน เป็นผู้แปลแบบสำรวจ HOS นี้ และนำมาใช้เป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2516 โดยศึกษาความเครียดของนักเรียนในกรุงเทพมหานคร และต่อมาได้มีการนำแบบสำรวจ HOS มาใช้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดกันอย่างแพร่หลายและนิยมใช้กันมากในวงการสุขภาพจิต เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่ใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาวะสุขภาพจิตของผู้ตอบได้ในระดับหนึ่ง และสามารถใช้บุคลากรที่ไม่ใช่จิตแพทย์เป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ได้

แบบสำรวจ HOS นี้ มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน คือ อาการที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ให้ 3 คะแนน อาการที่เกิดขึ้นนาน ๆ ครั้งให้ 2 คะแนน ไม่เคยคิดอาการเลยให้ 1 คะแนน แล้วนำคะแนนรวมมาประเมินระดับความเครียด โดยใช้หลักคะแนนอิงกลุ่ม ผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ค่าเฉลี่ยบวก 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลงมา จัดว่ามีความเครียดในระดับน้อย ผู้ที่มีคะแนนความเครียดระหว่างค่าเฉลี่ยบวก 1 ถึง บวก 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานถือว่าเป็นผู้ที่มีความระดับสูงกว่าปกติ มีแนวโน้มต่อการเกิดปัญหาสุขภาพจิต และผู้ที่มีความเครียดมากกว่าค่าเฉลี่ยบวก 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขึ้น ถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดในระดับสูงมากเป็นกลุ่มที่อาจมีปัญหาสุขภาพจิตเล็กน้อยมาบ้างแล้ว ควรได้รับการตรวจจากจิตแพทย์

ยรรยง ศุภธารัตน์ (2526) ได้นำแบบสำรวจสุขภาพจิต (Cornell Medical Index (CMI) มาใช้เป็นครั้งแรกโดยดัดแปลงจากแบบสำรวจสุขภาพจิตของมหาวิทยาลัยคอร์เนล ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 195 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับสุขภาพกาย จำนวน 130 ข้อ ส่วนอีก 65 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับอาการทางอารมณ์และจิตใจ เกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับสุขภาพจิตของแบบวัดนี้พิจารณา 2 ทาง คือ คะแนนรวมจากการตอบแบบวัดทั้งหมด และคะแนนเกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจโดยเฉพาะประกอบกัน

แบบวัดความเครียด HOS และ CMI นี้ ได้มีนักวิชาการหลายท่านนำไปศึกษาวิจัยและบางรายก็มีการนำแบบวัดทั้งสองนี้มารวมกัน เพื่อวัดความเครียดและใช้วิธีคิดคะแนนโดยหลักคะแนนอิงกลุ่ม แบ่งความเครียดออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยบวก 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจัดว่ามีความเครียดระดับต่ำ ผู้ที่มีคะแนนความเครียดระหว่างค่าเฉลี่ยบวก 1 ถึง 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานถือว่ามีความเครียดระดับสูงปกติ และผู้ที่มีคะแนนความเครียดมากกว่าค่าเฉลี่ยบวก 2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขึ้นไป ถือว่ามี ความเครียดระดับสูงมาก

คูเปอร์และวิลเลียมส์ (สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์. 2535 : 45 ; อ้างอิงจาก Cooper and VIMarshall. 1983) ได้สร้างแบบวัดความเครียด Occupational Stress Indicator (OSI) ในปี 1988 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความเครียด 2 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับงาน เป็นคำถามในด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ แนวทางที่ประพฤติปฏิบัติเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล การแปลเหตุการณ์รอบตัว ป้จจัยความเครียดในงาน และกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหา
 2. ด้านความเครียดทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางกายและทางใจเมื่อมีความเครียด จำนวน 30 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางใจ 18 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางกาย 12 ข้อ
- จากเอกสารต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า วิธีการที่จะทราบว่าคุณค่าใดมีความเครียดหรือไม่มากนักน้อยเพียงใดนั้น สามารถพิจารณาได้จากปฏิกิริยาที่บุคคลนั้นแสดงออก และจากแบบทดสอบวัดความเครียดต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

1.1.7 อาการของความเครียด

เซลเย่ (Selye. 1956 : 31 – 33) ได้อธิบายถึงรูปแบบของการปรับตัวขณะที่เกิดความเครียดว่า ร่างกายจะมีอาการบางอย่างโดยเฉพาะเกิดขึ้น เช่น รู้สึกเมื่อยล้า ระบบทางเดินอาหารทำงานผิดปกติ ทั้งนี้เพราะมีการเปลี่ยนแปลงออกมา ซึ่งเซลเย่ เรียกกลุ่มอาการเหล่านี้ว่าเป็นอาการของความเครียด

นันทวรรณ นาวี (2536 : 41-43) กล่าวว่า มนุษย์สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างเป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง หากกลไกการปรับตัวทำงานหนักเกินไป ผลที่เกิดจากความเครียดที่มีสาเหตุต่าง ๆ กันจะก่อให้เกิดปฏิกิริยาการตอบสนองและแสดงอาการออกมา 3 ทางคือ

1. อาการทางร่างกาย ร่างกายส่งผ่านความเครียดได้หลายทาง บางอย่างเป็นความเคยชิน อาการที่แสดงออกทางร่างกายจะแสดงออกในรูปของความเจ็บป่วย ซึ่งขึ้นอยู่กับอวัยวะหรือระบบของร่างกายที่อ่อนแอที่สุด การตอบสนองความเครียดที่พบมากที่สุดเกิดที่บริเวณศีรษะและเท้า เช่น ขอบเอามือแตะผม หู หรือจมูก การขบฟัน กัดริมฝีปาก เขย่าขาหรือพลิกเท้า ส่วนอาการเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความเครียด เช่น ความดันโลหิตสูง ท้องอืด ผื่น ภูมิแพ้ คลอเรสเตอรอนสูง โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ความผิดปกติทางเพศ เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ ความเครียดมีผลต่ออารมณ์ของเราได้หลายทาง บางอย่างเปลี่ยนแปลงเพียงภายนอก บางอย่างอยู่ในระดับลึกและรุนแรง เช่น อาการกระสับกระส่าย

ขาดความอดทน เป็นอาการภายนอกของความก้าวร้าว และความกังวลที่อยู่ลึกลงไปภายใน นอกจากนี้ ยังมีความรู้สึกของความสำนึกผิด ความละอาย หรือรู้สึกว่าช่วยตัวเองไม่ได้ หดหู่ หวัง กังวล หดหู่ อารมณ์เหล่านี้สามารถนำไปสู่ปัญหาทางจิตได้ หากเกิดขึ้นและดำรงอยู่นาน

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ก้าวร้าว นอนได้ไม่เต็มที่ ทำหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ลุกโผล่ แสดงกิริยาอาการที่เกินสมควร พูดเร็วเกินไปหรือดังเกินไป

พสุ เดชะรินทร์ (2536 : 87-88) กล่าวถึง ความเครียดที่มีผลกระทบต่อองค์กร ทำให้

1. ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง ความเครียดอาจจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
2. ผู้ปฏิบัติงานเกิดอาการท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะนำไปสู่การลางานบ่อยครั้งขึ้นหรือแม้กระทั่งการลาออกจากงาน หรือการทำงานไม่เสร็จตามกำหนดที่ได้ตั้งไว้
3. ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติไม่ดี อาจจะต่อองค์กรที่ทำงานอยู่ หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรก็จะลดน้อยลง

สรุปได้ว่า อาการของความเครียด จะแสดงออกให้สังเกตและประเมินได้ 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม และเมื่อบุคคลเกิดความเครียด ทำให้ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา และชีววิทยา

1.1.8 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ลีวิน และซอร์ฟสัน (levine and Sorfnson. 1980 : 66 – 104) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่

1. ความเครียดจากการทำงานในองค์กร (Stress of Organizational Carreers) ซึ่งประกอบด้วยปัญหาดังต่อไปนี้

1.1 ความมั่นคงของการจ้าง เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตกงาน นอกจากจะทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้ตนเองรู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่า และเกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของสมาชิกในครอบครัวด้วย

1.2 ตำแหน่งของอาชีพ (Career Sequence)

1.3 องค์กรนั้นเล็กกิจการ

2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจาก

2.1 ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน

2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ความเครียดจากโครงสร้างขององค์กร (Organization Structural Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคล ที่ทำให้รู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์กรหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การที่ต้องยอมรับที่จะทำงานตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ต้องทำงานกับคนที่ไม่ชอบ ต้องรอคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

คูเปอร์ และมาแชลล์ (Cooper and Mashall. 1976 : 11) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่ งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานที่ไม่ดี

สเติร์ (Streers. 1984 : 509 – 521) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพแบบ เอ ความเชื่อ อำนาจภายนอกของตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ

2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาดการมีส่วนร่วม

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มีทั้งด้านบุคคล ด้านองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อความเครียดของบุคคล ทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้รักษาสมดุลของตนเองไว้ได้

1.1.9 ผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ฟาร์เมอร์ โมนาฮาน และเฮเคเลอร์ (Farmer, Monahan and Hekeler/ 1984 : 24) กล่าวว่า ผลของความเครียดโดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรืออารมณ์ เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียว รวมทั้งผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้นๆ

นงคราญ ผาสุข (2528 : 9) ได้กล่าวว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมของมนุษย์จะตอบสนองต่อความเครียดดังนี้

1. ด้านร่างกาย มีอาการใจสั่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตเพิ่ม ปวดหัว หายใจเร็ว น้ำตาลในเลือดเพิ่ม แขนท้อม หงุดหงิด ปัสสาวะบ่อย เหงื่อออก ร้อน หรือชาตามตัว มือ แขนและขา มีอาการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่างๆ เช่นกระเพาะอาหาร และลำไส้

2. ด้านอารมณ์และจิตใจ คนที่มีความเครียดอารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น กลัว วิดกกังวล หงุดหงิด โกรธ ซึมเศร้า รู้สึกผิด และอึดอัดใจ

3. ด้านพฤติกรรม เช่น กระสับกระส่าย นิ่งไม่ติด การตัดสินใจและการเรียนรู้จะเสียไป แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ลักษณะงานความรุนแรงของความเครียด ความแตกต่างระหว่างบุคคล งานที่ย่งยากสลับซับซ้อนที่ต้องใช้สมาธิมากทำให้เกิดผลเสีย

อัมพล สุอำพัน (2533 : 92) ได้กล่าวถึงผลเสียของความเครียดไว้ดังนี้

1. ผลเสียต่อร่างกาย ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย อ่อนแอ อาจเกิดโรคต่างๆได้ ถ้าเครียดเป็นระยะเวลานาน เช่น ปวดศีรษะเป็นประจำ ไมเกรน ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดตีบตัน แผลในกระเพาะอาหาร ท้องอืด ท้องเฟ้อ หอบหืด อวัยวะเพศไม่แข็งตัว ผมหงอกเร็ว ผมหงอก เป็นสิว แก่เร็ว อายุสั้น

2. ผลเสียต่อจิตใจ ทำให้จิตใจไม่มีความสุข นอนไม่หลับ เกิดความรู้สึกท้อแท้หมดอาลัยตายอยาก ดิสุรยาเสพติด เกิดอุบัติเหตุเพราะความเมื่อยล้า ใจลอย คิดฆ่าตัวตาย อุบัติเหตุเปลี่ยนแปลง

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2527: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ 391 คน และผู้บริหารพยาบาล 106 คน จากโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร 6 แห่ง เครื่องมือที่ใช้คือ แบบวัดกลุ่มอาการต่าง ๆ (Symptom Check List-90 หรือ SCL-90) วัดระดับความเครียด ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีความเครียดระดับกลาง แสดงออกในรูปของกลุ่มอาการกลัวสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่มีเหตุผล มีความวิตกกังวลที่เป็นปัญหาและพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น รองลงมาคือ ความคิดหวาดระแวง ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาล ได้แก่ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในงาน การทำงานพิเศษนอกเวลา ไม่มีผลต่อความเครียด พยาบาลที่มีภาระครอบครัวมากมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่มีภาระครอบครัวน้อย ด้านปัจจัยหน้าที่การงานพบว่า พยาบาลประจำการมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารการพยาบาล พยาบาลที่ปฏิบัติงานเป็นผลัดมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่ไม่ได้ปฏิบัติงานเป็นผลัด ส่วนด้านปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย จะมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่

ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ส่วนขนาดของโรงพยาบาลไม่พบความแตกต่างของความเครียด เมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับความเครียดพบว่า สิ่งแวดล้อมมีผลต่อความเครียดมากที่สุด รองลงมาได้แก่ลักษณะงาน ภาระทางครอบครัว ตำแหน่ง เวลาการปฏิบัติงานตามตารางหมุนเวียนของพยาบาลตามลำดับ

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีปัจจัยทางด้านเพศแตกต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานมากที่สุด คือ การที่ผู้ร่วมงานไม่ค่อยเอาใจใส่หรือให้ความช่วยเหลือกัน ส่วนเรื่องผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อบุคคลทางการแพทย์พบว่าผลกระทบทางด้านสุขภาพกายมีความสัมพันธ์กับความเครียดมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมรักษาการณ พบว่าเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมรักษาการณมีความเครียดระดับต่ำร้อยละ 86.10 และกลุ่มที่มีความเครียดระดับสูงมากเพียงร้อยละ 3.20 ส่วนปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบจัดภูมิ จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบวัดดัชนีความเครียดในอาชีพ (Occupational Stress Indicator) ของคูเปอร์ และคนอื่นๆ (Cooper et al. 1988) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความเครียดระดับปานกลาง รองลงมา คือ ความเครียดระดับต่ำ และความเครียดระดับสูง ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่อายุ ประสบการณ์การทำงาน ส่วนปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ บทบาทหน้าที่สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้า โครงสร้างและบรรยากาศ ตามลำดับ

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 540 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยทำงานสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้ร้อยละ 13.54 มีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่สำคัญได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานและด้านลักษณะ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทของงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จิระพร อุดมกิจ (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่ทำงานในองค์การของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานในระดับปานกลาง บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่เพศ สถานภาพสมรส และประเภทขององค์การ ต่างกันมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ระดับการศึกษาและสถานะทางเศรษฐกิจที่ต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุและประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไปของบุคลากรคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยได้ว่า บุคคลที่ปฏิบัติงานจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานในเรื่องของสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน สัมพันธภาพทางสังคมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

1.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

รูสเชค (รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช 2531 : 43 ; อ้างอิงจาก Russek. 1962) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความเครียดของชีวิตประจำวัน บทบาทขัดแย้ง และประสิทธิภาพของงานรายบุคคล พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับวิชาชีพที่ให้บริการแก่บุคคล ส่วนใหญ่มักจะมีปัญหาในเรื่องความยาวนานในการทำงาน การขาดการประสานงานที่ดี ขาดอำนาจสั่งการ และทรัพยากรมีไม่เพียงพอ ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

แพคการ์ดและโมโทวิดโล (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537 : 43 อ้างอิงจาก Packard and Motowidlo. 1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการ

ทำงาน คุณภาพ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด ถ้าความเครียดสูงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงและทำให้คุณภาพของงานต่ำลงด้วย นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นอีกว่า สภาพของงานเป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดอีกทั้งยังส่งผลถึงการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย

บราวเนอร์ (Browner. 1987) ศึกษาพบว่าบุคลากรวิชาชีพที่ให้บริการ เมื่อเกิดความเครียดจากการทำงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานลดลง เป็นผลให้บุคคลเหล่านั้นต้องโยกย้ายเปลี่ยนที่ทำงาน หรือลาออกจากงาน

คอฟเลอร์และวงศพานิช (จันทร์จิรา ภูทองเกษ. 2537 : 47 ; อ้างอิงจาก Kofler and Wongphanich. 1988 :) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปรากฏการณ์ความเครียดในสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด คือ งานนั่งโต๊ะ เป็นงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจน้อย ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีตารางเวลาการทำงานที่กำหนดไว้ตายตัว และมีความกดดันเรื่องเวลาเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังพบว่างานที่มีลักษณะควบคุมได้ต่ำและความเรียกร้องต้องการมากมายจะทำให้เกิดความเครียดได้มาก

แซงการ์และฟามุยิวา (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537 : 48; อ้างอิงจาก Shankar and Famuyiwa.1991) ได้ศึกษาความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศกำลังพัฒนา โดยใช้แบบสอบถามสุขภาพทั่วไปเพื่อวัดความวิตกกังวล อาการนอนไม่หลับ ภาวะซึมเศร้า อาการโรคทางกาย และอาการเครียด ซึ่งระดับของความเครียดและการสนับสนุนทางสังคม ผลจากการตอบแบบสอบถามพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลกระทบของสุขภาพจิต ความเครียดในการทำงานเป็นผลมาจากความกดดันของงาน ความปลอดภัยในงาน ความตึงเครียดในงานและผลตอบแทนต่าง ๆ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม จะนำไปสู่ตำแหน่งในอาชีพที่ทำอยู่สูงขึ้นและการศึกษานี้เป็นการตอบสนองความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่มีความปรารถนาจะส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

เบอร์ดอน (Burdon. 2000) ได้ศึกษาเรื่อง “ความเครียดของพนักงานดูแลเด็กในการทำงานเป็นเวลานาน” ข้อมูลในการวิจัยได้รวบรวมจากแบบสอบถามจากพนักงานที่ทำงานดูแลเด็กใน เซาท์ ออสเตรเลีย (South Australia) และ ควีนแลนด์ (Queenland) จำนวน 109 คน ในแบบสอบถามประกอบด้วยแบบมีตัวเลือก (Likert Scale) และ คำถามปลายเปิด ให้ตอบได้ตามอิสระ ผลการทดลองออกมาว่าสิ่งที่มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความเครียด ได้แก่ ความเหนื่อยล้า ความรู้สึกไม่มีพลังงาน อาการหงุดหงิดและปวดหัว ความเครียดจะถูกเชื่อมโยงกับการทำงานที่แออัดและเงื่อนไขในการจ้างงาน การทำงานหนัก แรงกดดันจากฝ่ายบริหาร และต้องรับมือกับเด็กและนิสัยของเด็ก และตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในด้านอื่นได้แก่ การขาดแคลนความสามารถในด้านการทำงาน ค่าแรงน้อย และสภาพการทำงานไม่ดี ไม่ได้รับการยอมรับจากพ่อแม่และสังคม ค่าแรงของการทำงานล่วงเวลาก็น้อยกว่าที่ควรจะได้ การจ่ายเงิน

ไม่ตรงเวลา และไม่มีการหยุดพักพักอย่างเหมาะสมในระหว่างการทำงาน ทั้งหมดเป็นการเพิ่มความเครียด สิ่งที่จะสามารถลดความเครียดคือ รางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน หรือเพื่อนร่วมงาน และ 2 ลักษณะบุคลิกภาพที่ดี คือ ความเชื่อมั่น และ ความรู้สึกที่ทำงานด้วยความชอบ

สรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยได้ว่า บุคคลที่ปฏิบัติงานจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานในเรื่องของสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน สัมพันธภาพทางสังคมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับเพศ

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเพศ

พระ ศรีกรรณจิต (2529 : 1-2) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกชาติภาษา ตลอดทั้งทุกสาขาอาชีพ ทุกคนล้วนแต่เคยเผชิญความเครียดมาด้วยกันทั้งสิ้น

2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อัมพร โอตระกูล และคนอื่นๆ(2528: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิตครูในเขตแทรกซึมของผู้ก่อการร้ายจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ครูเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพจิตดีกว่าเพศหญิง

ดักซ์บรีและฮิกกินส์ (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537 : 80 ; อ้างมาจาก Duxbury and Higgins. 1991) ได้ศึกษาพบว่าแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน เช่น งานที่น่าเบื่อหน่าย อำนาจในการบังคับบัญชาตามสายงานต่ำ การที่ต้องทำงานให้เสร็จทันกำหนดการที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น ทำให้ผู้หญิงเกิดความเครียดมากกว่าผู้ชาย

จากการศึกษาข้างต้น สรุปว่า ตัวแปรด้านเพศ ทั้งเพศชาย เพศหญิง จะมีความเครียดในลักษณะที่ต่างกันและไม่ต่างกัน

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

2.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอายุ

แมสแลช (Maslach. 1986 : 60) กล่าวว่าผู้มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก นั้นเป็นเพราะอายุที่เพิ่มขึ้นนั้นได้สะสมประสบการณ์ของการทำงาน มีวุฒิภาวะ สุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่า

ไรท์ (Wright .1977 : 60) กล่าวว่า กลุ่มอายุที่มีความเสี่ยงสูงต่อความเครียดมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 35-50 ปี เนื่องจากภาวะร่างกายเริ่มมีการเสื่อมถอย อีกทั้งเรื่องอาชีพ และฐานะ เข้ามาท้าทายให้เขาต้องกระทำให้ถึงจุดหมาย

ประพาพรัตน์ บุรีรัตน์ (2535 : 69) กล่าวว่า ในผู้ใหญ่วัยกลางคนเป็นช่วงที่มีแนวโน้มของการเกิดความเครียดมากกว่าบุคคลในวัยอื่น จากการไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวัง การขาดเงินทองจับจ่าย ความด้อยในเกียรติ ความอาภัพในโชค เป็นต้น ส่วนผลกระทบต่อผู้ใหญ่วัยต้น มักเกิดจากความเครียดในเรื่องความรับผิดชอบในเรื่องงานและครอบครัว และการแสวงหาโอกาสแห่งความสำเร็จในชีวิต

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุไม่มีผลทำให้ระดับความเครียดของพยาบาลแตกต่างกัน

ฐานา ธรรมคุณ (2532: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม ผลการศึกษาต่างพบว่า อายุไม่มีผลทำให้ระดับความเครียดของพยาบาลแตกต่างกัน

โรเจอร์ (พรทิพย์ เกยุรานนท์. 2527 : 48; อ้างอิงจาก Rogers. N.D.) ได้วิจัยความเครียดในการทำงานและพบว่าคนที่คนเราจะมีความเครียดหรือไม่นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของประชากร เช่น อายุ การศึกษา และก็ไม่ได้อิงอยู่กับประเภทหรือหน่วยงานที่บุคคลทำงานอยู่ด้วย แต่น่าจะเกิดจากความสามารถของบุคคลในการเผชิญหน้ากับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น โดยมีปัจจัยที่สำคัญ เช่น บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ลักษณะชีวิตส่วนตัว เช่น ชีวิตครอบครัว ฐานะการเงิน เป็นต้น

จากการศึกษาข้างต้น พบว่า ตัวแปรด้านอายุ มีทั้งเกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

2.3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

จินตนา ยูนิพันธ์ (2529 : 81-88) ได้กล่าวถึงสาเหตุจากภายนอกบุคคล เช่น การศึกษาเป็นสาเหตุของความเครียดตามทฤษฎีของนิวแมน

ไอแวนเชวิช และแมตเตอสัน (Ivancevich & Matterson.1987:372) กล่าวว่า ตัวแปรที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่การศึกษา

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

จิระพร อุดมกิจ (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะลักษณะงานคอมพิวเตอร์ เป็นงานวิชาชีพเฉพาะด้านที่จะต้องใช้ทักษะค่อนข้างสูงในการปฏิบัติงานต้องใช้สมาธิในการทำงาน ต้องอาศัยการเรียนรู้วิทยาการใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ ถึงแม้ว่าบุคลากรคอมพิวเตอร์จะมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่ก็ต้องปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกันในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกัน ผู้ร่วมงานกลุ่มเดียวกัน จึงมีความสามารถรับรู้ต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดใกล้เคียงกัน ทำให้มีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดของนักบริหารงานตำรวจระดับสารวัตรใหญ่และสารวัตรสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 พบว่าตัวแปรในด้านภูมิหลังของบุคคล อันได้แก่ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

จันทร์เพ็ญ ชูประภาพรรณ (2528: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการสำรวจความเครียดของผู้ปฏิบัติงานทางระบาดวิทยา พบว่าไม่มีความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยของผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าไม่มีความแตกต่างของความเครียดในพยาบาลที่มีปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนตัวด้านการศึกษากันจากผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

2.4.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 67) กล่าวว่า ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่ง ก็มีผลต่อการรับรู้ ความ

เชื้อของบุคลากรนั้นและใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ต่อไป คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้นย่อมมีความชำนาญ และมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์กรไปด้วย

โบว์แมน (Bowman.1986:181) กล่าวว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความคับข้องใจ และความเครียดในการทำงาน

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงาน

จิระพร อุดมกิจ (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน อาจเป็นเพราะลักษณะงานคอมพิวเตอร์เป็นงานที่ต้องติดตามวิทยาการใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์จึงไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน

พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2528: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีอิทธิพลกับความเครียดของพยาบาล

พรทิพย์ เกตุวานนท์ (2537: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ดุษฎี ยั่งยืน และทรงวุฒิ ดวงรัตนพันธุ์ (2530: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิทยาการระบาดของความเครียดในทันตแพทย์พบว่า อายุการทำงานบริการทันตกรรมเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด

รุ่งฤดี ศิริรักษ์ (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ไชริบอกา และไบเลย์ (Chiriboga and Bailey. 1983:294-299) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดและการปรับตัวของพยาบาลในโรงพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยสิ้นหวังพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับความเครียดสูง เนื่องจากการรับรู้และประเมินต่อความเครียดได้ไม่กว้างขวางลึกซึ้ง ประสบการณ์ไม่เพียงพอขาดทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน และบางคนมีปัญหาในการสร้างสัมพันธภาพทำให้ขาดแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือในบางคนที่ยังไม่มีผลงานหรือไม่ค่อยยอมรับการประเมินผลด้วยแล้วจะยังมีความเครียดเพิ่มขึ้น

จากการศึกษาข้างต้น สรุปว่า ประสบการณ์การทำงานมีทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับความคิดในการปฏิบัติงาน

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายได้

2.5.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับรายได้

พิมลพรรณ สุวรรณโณ (2531:75) กล่าวว่าความเครียดมักมาจากการงาน การเงิน ครอบครัว สังคมแวดล้อม ในเรื่องของการเงินเกี่ยวข้องการหาเงินได้ไม่เพียงพอ การไม่รู้จัดสรรรายได้ รายจ่าย การต้องรับผิดชอบมากขึ้น

ฟาร์เมอร์และคนอื่นๆ (Farmer and others. 1974:44) กล่าวว่าปัญหาทางด้านเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

คูบริน (Dubrin. 1990 : 177) ที่กล่าวว่าหากเราไม่สามารถมีเงินใช้จ่ายในปัจจัยพื้นฐานของชีวิตแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความกดดันและวิตกกังวล

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายได้

สุรศักดิ์ ตานุจารย์ (2536 : 112-125) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานครจากกลุ่มตัวอย่าง 347 คนพบว่า ตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดคือ ตัวแปรด้านรายได้

จากการศึกษาข้างต้น พบว่า ตัวแปรด้านรายได้เกี่ยวข้องกับความคิดในการปฏิบัติงาน

2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.6.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ไowanชีวิช และแมททีสัน (ศุภชัย ยาวะประภาษ 2525 : 69 : อ้างอิงจาก Ivancevich and Matteson. 1978) กล่าวว่า คนเรานั้นมีความสามารถในการเผชิญหน้ากับสภาพความเครียดได้มากน้อยต่างกันออกไป ปัจจัยสำคัญที่ช่วยกำหนดว่าใครจะเผชิญหน้ากับความเครียดได้มากน้อยแค่ไหน ได้แก่ ลักษณะทางบุคลิกภาพ ความสมดุลย์ทางอารมณ์ สุขภาพกายและใจ รวมถึงประสบการณ์ในอดีต

โรเจอร์ (ศุภชัย ยาวะประภาษ 2525 : 69 : อ้างอิงจาก Rogers.1980) กล่าวว่า ความสามารถของบุคคลในการเผชิญหน้ากับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ๆ เช่น ลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ลักษณะของสิ่งแวดล้อมทางสังคมรอบ ๆ ตัวเขา ลักษณะของชีวิตส่วนตัวบางอย่างนอกเหนือจากชีวิตการงาน เช่น ชีวิตครอบครัวฐานะการเงิน เป็นต้น

พสุ เดชะรินทร์ (2536 : 88) กล่าวว่า การที่แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่

แตกต่างกันออกไปย่อมนำไปสู่ความสามารถที่จะต่อต้านและรับมือกับความเครียดแตกต่างกัน

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535 : 73-74) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 จำนวน 230 คน ตัวแปรที่ศึกษาคือ ทักษะการตัดสินใจพยาบาล บุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและชั้นปี ซึ่งในส่วนของบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี นั้น พบว่า นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีความวิตกกังวลสูงกว่าบุคลิกภาพแบบ บี

เคลลี่ และฮุสตัน (อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล. 2535 : 19; อ้างอิงจาก Kelly and Houston. 1985) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงที่ทำงานนอกบ้าน พบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับสถานภาพทางอาชีพสูงกว่าหญิงทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบ บี และจากการศึกษาโดยใช้ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงานพบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า มีปริมาณที่ทำมากกว่า มีแนวโน้มว่าจะมีชั่วโมงการทำงานต่ออาทิตย์มากกว่า และมีความสับสนในบทบาทการทำงาน ความตึงเครียดในการทำงานและต้องการประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่าว่าบุคลิกภาพแบบ เอ นั้น สามารถทำให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวลได้ง่ายอีกด้วย ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่บุคลิกภาพแบบ บี ซึ่งมีลักษณะผ่อนคลาย ไม่เกิดความเครียดและวิตกกังวลง่าย

2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

2.7.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

เทอร์สโตน (Thurstone.1967: 12) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นความโน้มเอียงทางจิตในภายใน แสดงออกโดยพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นเรื่องของความชอบ ไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึกและความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

สุทธิพร ไชยบุตร(2539 : 71) ได้ศึกษาทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล และความสามารถทางการพยาบาลตามการรับรู้ พบว่า ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถทางการพยาบาล

จากการศึกษาข้างต้น สรุปว่า ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.8.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ชูทิติย์ ปานปรีชา (2529:486 - 489) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด การทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย

2.8.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สพพร ขุนทรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดและสภาพแวดล้อมในการทำงานของทันตแพทย์ ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ ขนาดของห้องทำงานและอุณหภูมิมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของทันตแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า ทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องขนาดเล็กมีความเครียดในการทำงานมากกว่า ทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องขนาดใหญ่ และทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศมีความเครียดมากกว่าทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ

ถาวร ศรีหิรัญ (2534:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดของนิติกรกองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 42 คน คือ นิติกรกองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามวัดระดับความเครียด 5 ระดับผลการวิจัยพบว่า นิติกรมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับกลาง ยกเว้นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง คือขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีด สถานที่ปฏิบัติงานคับแคบ และแออัด ผลการวิจัยระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของนิติกร ตามตัวแปรสถานภาพทางตำแหน่ง กลุ่มงาน และประสบการณ์พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

จากการศึกษาข้างต้น สรุปว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวข้องกับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.9 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

2.9.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

สุรศักดิ์ ศานนุจารย์ (2536 : 33) กล่าวว่า วิทยทำงานเป็นวิทยที่ต้องรับผิดชอบ ต้องปรับตัวต่อปัญหาต่างๆ มาก ถ้าประสบความสำเร็จก็จะมีสุขภาพดีเป็นสุข ถ้าล้มเหลวก็ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อชีวิตและความวิตกกังวล ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ในบางกรณีอาชีพการงานก่อให้เกิดความเครียดทางใจ เช่น การขัดแย้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น ความไม่พอใจ ไม่สนใจในงานอาชีพ ต้องทนทำงานที่ไม่ชอบเพราะฐานะทางเศรษฐกิจไม่อำนวย ความกลัวว่าจะต้องรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อได้เลื่อนตำแหน่ง และในทางตรงกันข้ามบางคนที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทำงานมานานแต่ไม่

ได้เลื่อนชั้นเลย ความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพการงาน หรือความยากแค้นที่มีขึ้นเมื่อว่างงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ถ้ามีมากอาจทำให้เกิดความแปรปรวนทางจิต และประสาทได้

2.9.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ลารอคโค และคนอื่นๆ (Larocco and others. 1980 : 205) ได้สรุปผลการวิจัยพบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาข้างต้น สรุปว่า สัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.10 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2.10.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

บราวน์ และ โมเบอร์จ(ประชิด ศราทธพันธุ์ 2533 : 43; อ้างอิงจาก Brown and Moberge 1962.) กล่าวว่า สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะแก้ปัญหาน้อยลง และความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลให้เกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

2.10.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ทานตะวัน (นามแฝง) (2533 : 18) ได้กล่าวถึงงานวิจัยของไนแอล นอเจอร์ (Norger. 1985) แห่งมหาวิทยาลัยเดนเวอร์ ที่ได้ทำการวิจัยว่า อะไรเป็นสาเหตุของความเครียด โดยให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 332 คน เขียนบันทึกประจำวันโดยให้บันทึกการเปลี่ยนแปลงของอารมณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ปรากฏว่า ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัญหาที่ก่อผลกระทบทางอารมณ์ที่รุนแรงที่สุด ปัญหายิ่งนานเท่าใดก็จะยิ่งเพิ่มความเครียดมากขึ้น ส่วนปัญหาจากการเงินและงานหนักเป็นปัญหาเพียงเล็กน้อย

ลารอคโค และคนอื่นๆ (Larocco and others. 1980 : 205) ได้สรุปผลการวิจัยพบว่าแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาข้างต้น สรุปว่า สัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทในเครือ ที เอส กรู๊ป ประเทศไทย

บริษัท ที เอส ทรานส์เรล จำกัด (TS TRANSRAIL CO.,LTD. (Thailand))
 เริ่มก่อตั้ง ในปี พ.ศ. 2541 โดยเป็นบริษัทที่ร่วมมือกับ บริษัท TS FREIGHT SERVICE (Malaysia) ในการให้บริการขนส่งสินค้าในตู้คอนเทนเนอร์ ระหว่างประเทศ ไทย กับ มาเลเซีย โดยได้รับการสนับสนุนจากการรถไฟของทั้ง 2 ประเทศในการขนส่งสินค้าข้ามพรมแดนบริษัทที่ เอส ทรานส์เรล บริการให้เข้าตู้คอนเทนเนอร์สำหรับส่งสินค้าไปยังต่างประเทศ มีบริการสำหรับ ตู้คอนเทนเนอร์ 20 ฟุต, 40 ฟุต, และ ตู้คอนเทนเนอร์ High Cube สำหรับลูกค้าที่จะโหลดสินค้า โดยให้บริการจัดส่งสินค้าจากประเทศไทยไปยัง ทำต่าง ๆ ในมาเลเซีย ได้แก่ Prai , Ipoh, Sungei Way, Segamat, Port Klang, Butterworth โดยออกจาก ลานคอนเทนเนอร์รับส่งสินค้า ที่ ลานบางซื่อ และ ลาดกระบัง และผ่านปาดังเบซาร์ในจุดเชื่อมต่อของพรมแดนไทยกับมาเลเซีย นอกจากนี้ บริษัท TS TRANSRAIL CO.,LTD. (Thailand) ยังมีบริการรับส่งสินค้าตั้งแต่ โรงงานของลูกค้า ในประเทศไทยไปยังโรงงานของผู้รับสินค้าในประเทศมาเลเซีย
 บริษัท ที เอส ทรานส์เรล จำกัด ได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วและมีการดำเนินกิจการที่มั่นคงขึ้น ทำให้เจ้าของบริษัท ที เอส ทรานส์เรล ได้ทำการเปิดบริษัทขึ้นมาอีก 4 บริษัท เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ การให้บริการขนส่งแบบครบวงจร ประกอบด้วย
 บริษัท บางซื่ออินแลนด์พอร์ต เริ่มก่อตั้ง ในปี พ.ศ. 2543 เป็นบริษัทที่ให้บริการสำหรับ ลาก และยกตู้คอนเทนเนอร์ รวมถึงให้บริการพื้นที่สำหรับเก็บรักษาสินค้าในตู้คอนเทนเนอร์
 บริษัท ที เอส อินเตอร์เฟด เริ่มก่อตั้ง ในปี พ.ศ. 2544 เป็นบริษัทที่ให้บริการรับ และส่งตู้คอนเทนเนอร์ไปถึงยังโรงงานของลูกค้าโดยใช้รถสิบล้อ
 บริษัท ที แอนด์ที ชิปปิ้ง เริ่มก่อตั้ง ในปี พ.ศ. 2544 เป็นบริษัทที่ให้บริการในด้านชิปปิ้ง การเดินเอกสาร และติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำหรับการนำสินค้าเข้าในประเทศและออกนอกประเทศ
 บริษัท ที เอส โลจิสติกส์ เริ่มก่อตั้ง ในปี พ.ศ. 2546 เป็นบริษัทที่ให้บริการขนส่งในประเทศสินค้าในประเทศไทยโดยใช้ตู้คอนเทนเนอร์ในการขนส่งสินค้า

บริษัททั้งหมดถูกเรียกในนามว่า “บริษัทในเครือ ที เอส กรู๊ป ประเทศไทย”

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย จำนวน 127 คน เป็นพนักงานชาย 77 คน และ พนักงานหญิง 50 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย จำนวน 127 คน เป็นพนักงานชาย 77 คน และ พนักงานหญิง 50 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

แบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ และ ประเภทของบริษัท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และประเภทของบริษัท

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน () ตามความเป็นจริง และเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ซึ่งตรงกับลักษณะเฉพาะตัวของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่ามัธยม

() มัธยม

() สูงกว่ามัธยม

4. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี

5. รายได้เฉลี่ยเดือนละ.....บาท

6. ประเภทของบริษัท

() ให้บริการขนส่งสินค้า

() ให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ของอัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล(2533 : 159-162) ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพของเจนกินส์ (JENKINS' ACTIVITY SURVEY)

2.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 20 ข้อ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2 นำแบบสอบถามบุคลิกภาพไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์เวธณี กริทยอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อาจารย์ดร. พาสณา จุลรัตน์ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2.4 นำแบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 20ข้อซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุป ประเทศไทย จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำโดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุดแล้วแยกแบบสอบถามที่พนักงานทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t – test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามบุคลิกภาพจำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.179 – 6.062

2.5 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 20 ข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α-Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8048

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามบุคลิกภาพ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุดเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

	จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด			
	จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก			
	จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง			
	จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านเล็กน้อย			
	จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด			
ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
(0)	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน.....					
(00)	ท่านคิดว่าคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					

เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดค่าการให้คะแนนดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4

จริงน้อยที่สุด

1

5

เกณฑ์การแปลผล (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล.2533 : 126-127)

ผู้ที่ได้คะแนน	51 -100	มีบุคลิกภาพแบบ เอ
ผู้ที่ได้คะแนน	20 – 50	มีบุคลิกภาพแบบ บี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

3.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

3.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของนิกุล ประทีปพิชัย (2540 : 62-68)

3.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามทัศนคติต่อการปฏิบัติงานจำนวน 42 ข้อ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2 นำแบบสอบถามทัศนคติต่อการปฏิบัติงานไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ อาจารย์ดร. พาสนา จุสรัตน์ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

3.4 นำแบบสอบถามทัศนคติต่อการปฏิบัติงานจำนวน 42ข้อซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทในเครือ ที่ เอส กรุป ประเทศไทย จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำโดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุดแล้วแยกแบบสอบถามที่พนักงานทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ $t - test$ เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามทัศนคติต่อการปฏิบัติงานจำนวน 24 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.182 – 6.472

3.5 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 24 ข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α -Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9139

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

ก. ด้านความคิด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
(0)	ข้าพเจ้าไม่คิดเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น					
(00)	ข้าพเจ้าได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลาในการทำงาน					

ข. ด้านความรู้สึก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
(0)	ข้าพเจ้ารู้สึกไม่อยากมาทำงาน					
(00)	ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจกับงานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติ					

ค. ด้านแนวโน้มน้ำที่จะแสดงพฤติกรรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมที่เคยเกิดขึ้น หรืออาจเกิดในอนาคตของท่าน เพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
(0)	ข้าพเจ้ามาทำงานตรงเวลา					
(00)	ข้าพเจ้ามีสมาธิในการทำงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดค่าการให้คะแนนดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
(คะแนน)		(คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์.2528:9)

- คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีทัศนคติทางบวกต่อการปฏิบัติงาน
- คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีทัศนคติปานกลางต่อการปฏิบัติงาน
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.34 หมายถึง มีทัศนคติทางลบต่อการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

4.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานของ ปาลชาติ ชาวโพธิหลวง (2543 : 74 -75)

4.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานจำนวน 40 ข้อ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2 นำแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์เวชนี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ อาจารย์ดร. พาสนา จุลรัตน์ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้อง กับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

4.4 นำแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานจำนวน 40 ข้อซึ่งปรับปรุง แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำโดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุดแล้วแยกแบบสอบถามที่พนักงานทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ย รายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t – test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน จำนวน 36 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.216 – 7.120

4.5 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 36 ข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α -Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9219

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดของท่านมาก
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
(0)	<u>ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน</u> <u>ด้านสถานที่</u> สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย					
(00)	สถานที่ทำงานสะอาด					
ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
(0)	<u>ด้านเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ในหน่วยงานมีซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยในการทำงาน					
(00)	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีสภาพที่ดีในการใช้งาน					

เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดค่าการให้คะแนนดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
(คะแนน)		(คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์.2538 : 9)

- คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพดี
- คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพดีพอใช้
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.34 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพไม่ดี

คุณภาพของเครื่องมือ

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
(0)	<u>สัมพันธภาพระหว่าง</u> <u>พนักงานกับผู้บังคับบัญชา</u> พนักงานเชื่อฟังคำสั่งของผู้ บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด ในเวลาปฏิบัติงาน					
(00)	พนักงานให้ความเคารพผู้ บังคับบัญชา					
ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
(0)	<u>สัมพันธภาพระหว่างผู้</u> <u>บังคับบัญชากับพนักงาน</u> ผู้บังคับบัญชารับฟังความ คิดเห็นของพนักงานเสมอ					
(00)	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ กันเองกับพนักงาน					

ข้อความที่มีความหมายทางบวก

ข้อความที่มีความหมายทางลบ

	(คะแนน)
จริงที่สุด	5
จริง	4
จริงบ้าง	3
จริงน้อย	2
จริงน้อยที่สุด	1

(คะแนน)
1
2
3
4
5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์.2538 : 9)

- คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชากับพนักงานดี
- คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชากับพนักงานพอใช้
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.34 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชากับพนักงานไม่ดี

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

6.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานของชนินฐา อารยภิญโญ (2542 :140-141)

6.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานจำนวน 24 ข้อ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2 นำแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์เวณี กริทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อาจารย์ดร. พาสนา จุลรัตน์ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

6.4 นำแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานจำนวน 24 ข้อซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำโดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุดแล้วแยกแบบสอบถามที่พนักงานทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ $t - test$ เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05มาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน 18 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.188 – 5.774

6.5 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 18 ข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α -Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9175

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
(0)	พนักงานเป็นคนที่เพื่อนร่วมงานไว้วางใจ					
(00)	พนักงานมีความห่วงใยกัน					

ข้อความที่มีความหมายทางบวก

ข้อความที่มีความหมายทางลบ

	(คะแนน)	(คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์.2538 : 9)

- คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานดี
- คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานพอใช้
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.34 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานไม่ดี

ตอนที่ 7. แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

7.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของนิกุล ประทีปพิชัย (2540 :95-100)

7.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานจำนวน 50 ข้อ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2 นำแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์เวณิ กริทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ อาจารย์ดร. พาสณา จุลรัตน์ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

7.4 นำแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานจำนวน 50 ข้อซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทในเครือ ที่ เอส กรุป ประเทศไทย จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำโดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุดแล้วแยกแบบสอบถามที่พนักงานทำ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนสูง และ 25% ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แล้วนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t – test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน 48 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.190 – 10.50

7.5 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 48 ข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α -Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9673

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

ก. ด้านร่างกาย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงานเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

เป็นประจำ	หมายถึง	ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงานทุกครั้ง
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงานบ่อยมาก แต่ไม่ทุกครั้ง
บางครั้ง	หมายถึง	ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงานบ้าง และบางครั้งก็ไม่เกิดขึ้น
นานนานครั้ง	หมายถึง	ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงานน้อยครั้ง
น้อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงานน้อยครั้งจนเกือบจะไม่เกิดขึ้นเลย

ลำดับ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานนานครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
(0)	ข้าพเจ้ามีอาการปวดศีรษะในขณะที่ปฏิบัติงาน					
(00)	ข้าพเจ้ารู้สึกใจสั่นเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาด					

ข. ด้านจิตใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะที่ปฏิบัติงานเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

- เป็นประจำ

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะที่ปฏิบัติงานทุกครั้ง
- บ่อยครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะที่ปฏิบัติงานบ่อยมาก แต่ไม่ทุกครั้ง
- บางครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะที่ปฏิบัติงานบ้าง และบางครั้งก็ไม่เกิดขึ้น
- นานนานครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะที่ปฏิบัติงานน้อยครั้ง
- น้อยครั้งที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะที่ปฏิบัติงานน้อยครั้งจนเกือบจะไม่เกิดขึ้นเลย

ลำดับ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานนานครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
(0)	ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่องานที่ทำ					
(00)	ระยะนี้ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อเพื่อนร่วมงาน					

ค. ด้านพฤติกรรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงาน เพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

เป็นประจำ	หมายถึง	ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงานทุกครั้ง
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงานบ่อยมาก แต่ไม่ทุกครั้ง
บางครั้ง	หมายถึง	ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงานบ้าง และบางครั้งก็ไม่เกิดขึ้น
นานนานครั้ง	หมายถึง	ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงานน้อยครั้ง
น้อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงานน้อยครั้งจนเกือบจะไม่เกิดขึ้นเลย

ลำดับ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานนานครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
(0)	ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีสมาธิในขณะปฏิบัติงาน					
(00)	บางครั้งข้าพเจ้าอยากหนีไปให้ไกลไม่อยากรับผิดชอบงานที่ทำ					

เกณฑ์การให้คะแนน

1. ข้อความที่มีความหมายทางบวก ให้คะแนนดังนี้
- เป็นประจำ

ให้

1

คะแนน
- บ่อยครั้ง

ให้

2

คะแนน
- บางครั้ง

ให้

3

คะแนน
- นานนานครั้ง

ให้

4

คะแนน
- น้อยครั้งที่สุด

ให้

5

คะแนน
2. ข้อความที่มีความหมายทางลบ ให้คะแนนดังนี้
- เป็นประจำ

ให้

5

คะแนน
- บ่อยครั้ง

ให้

4

คะแนน

บางครั้ง	ให้	3	คะแนน
นานนานครั้ง	ให้	2	คะแนน
น้อยครั้งที่สุด	ให้	1	คะแนน

การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์.2528:9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.34 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินงานเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำไปขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก กรรมการผู้บริหารบริษัท ที เอส ทรานสเรล จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย ที่เป็นกลุ่มประชากร
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยพบกับผู้จัดการของทุกบริษัทในเครือที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย เพื่อชี้แจงจุดประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองระหว่างวันที่ 2 – 14 สิงหาคม 2547 โดยแจกแบบสอบถาม 127 ฉบับ ได้คืนมาครบทุกฉบับ แล้วนำแบบสอบถามมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับจึงนำมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s)
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติสำหรับการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

1.1. หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำแล้วทดสอบด้วย $t - test$

1.2. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา(α - Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1.1 ค่าร้อยละ

2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

2.2.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเครือ ที เอส กรุป โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อ 1

2.2.2 วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเครือ ที เอส กรุป โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ(Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อ 2

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อจะให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-Distribution
df	แทน	Degree of Freedom
SS	แทน	Sum of Square
MS	แทน	Mean Square
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
$\hat{Y}$	แทน	สมการพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัทโดยใช้คะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัทโดยใช้คะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Y	แทน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน
X_1	แทน	เพศชาย
X_2	แทน	เพศหญิง
X_3	แทน	อายุ
X_4	แทน	ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม
X_5	แทน	ระดับการศึกษามัธยม
X_6	แทน	ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยม
X_7	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน

X ₈	แทน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
X ₉	แทน	บริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้า
X ₁₀	แทน	บริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์
X ₁₁	แทน	บุคลิกภาพ
X ₁₂	แทน	ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน
X ₁₃	แทน	ลักษณะทางกายภาพ
X ₁₄	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
X ₁₅	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s)
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประเภทของบริษัท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของตัวแปร จำแนกตามอายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลิกภาพ ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรด้าน ส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประเภทของบริษัท

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประเภทของบริษัท

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศชาย	77	60.60
เพศหญิง	50	39.40
รวม	127	100.00
2. ระดับการศึกษา		
ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม	28	22.04
ระดับการศึกษามัธยม	36	28.35
ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยม	63	49.61
รวม	127	100.00
3. ประเภทของบริษัท		
บริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้า	44	34.65
บริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์	83	65.35
รวม	127	100.00

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 127 คน จำแนกตามเพศพบว่า มีพนักงานเพศชาย (X_1) จำนวน 77คน คิดเป็นร้อยละ 60.63 เพศหญิง (X_2) มีจำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ 39.37 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม (X_4) จำนวน 28คน คิดเป็นร้อยละ 20.05 ระดับการศึกษามัธยม (X_5) มีจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 28.35 ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยม (X_6) จำนวน 63คน คิดเป็นร้อยละ 49.61 จำแนกตามประเภทของบริษัทพบว่า บริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้ามีพนักงาน (X_9)

จำนวน 44คน คิดเป็นร้อยละ 34.65 บริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์ (X_{10}) มีจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 65.35

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของตัวแปร จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปร จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1.อายุ (X_3)	26.78	4.648	วัยผู้ใหญ่ตอนต้น
2.ประสบการณ์ในการทำงาน (X_7)	2.64	1.465	ปานกลาง
3.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_8)	9,106.30	3,632.76	ต่ำ
4.บุคลิกภาพ (X_{11})	62.31	5.345	แบบเอ
5.ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงาน (X_{12})	78.2	10.983	ปานกลาง
6. ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13})	79.31	11.269	ดีพอใช้
7. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{14})	118.07	24.753	พอใช้
8. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15})	66.98	11.487	ดี
9. ความเครียดในการปฏิบัติงาน (Y)	114.8	32.032	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย จำนวน127 คน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปร จำแนกตาม อายุ พบว่าพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย จำนวน127 คนมีค่าเฉลี่ยของ อายุ (X_3) 26.78 แสดงว่าอยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท (X_7) ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงาน (X_{12}) อยู่ในระดับ ปานกลาง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_8) อยู่ในระดับต่ำ บุคลิกภาพ (X_{11}) แบบกล้าแสดงออก ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13})

อยู่ในระดับดีพอใช้ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) อยู่ในระดับพอใช้ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) อยู่ในระดับดี และความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โดยหาค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผู้วิจัยได้นำมาหาค่าตัวแปรทั้งหมด 15 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย (X_1), เพศหญิง (X_2), อายุ (X_3), ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม (X_4), ระดับการศึกษามัธยม (X_5), ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยม (X_6), ประสบการณ์ในการทำงาน (X_7), รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_8), บริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้ามีพนักงาน (X_9), บริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์ (X_{10}), บุคลิกภาพ (X_{11}), ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน (X_{12}), ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}), สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}), สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	Y
X1	1	-.1.0	0.038	.273*	.257*	-.458*	-.316*	-.212*	-.260*	.260*	0.042	0.143	0.094	.262*	.179*	-.262**
X2		1	-0.038	-.273*	-.257*	.458*	.316*	.212*	.260*	-.260*	-0.042	-0.143	-0.094	-.262*	-.179*	.262**
X3			1	-.344*	0.17	0.132	.487*	.500*	0.163	-0.163	-.266*	.217*	0.02	0.127	0.02	-0.168
X4				1	-.344*	-.528*	-.623*	-.467*	.347*	.347*	.422*	0.135	.345*	0.129	0.006	-0.057
X5					1	-.624*	-0.012	-0.163	-.311*	.311*	-.257*	0.056	-0.116	.261*	0.041	-.236**
X6						1	.527*	.534*	.568*	-.568*	-0.118	-0.162	-.182*	-.343*	-0.042	.260**
X7							1	.583*	.317*	-.317*	-.282*	-0.126	-0.167	-0.149	-0.126	0.052
X8								1	.518*	-.518*	-.347*	-0.118	-.268*	-.288*	-0.123	0.059
X9									1	-1.00*	-0.13	-0.081	-0.125	-.256*	-0.121	.231**
X10										1	0.13	0.081	0.125	.256*	0.121	-.231**
X11											1	.214*	.242*	.294*	0.157	.277**
X12												1	.555*	.610*	0.069	-.628**
X13													1	.476*	.320*	-.299**
X14														1	.241*	-.684**
X15															1	-0.149
Y																1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ดังนี้

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มี 4 ตัวแปรได้แก่ เพศหญิง (X₂) ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยม (X₆) บริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้า (X₉) บุคลิกภาพ (X₁₁) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มี 6 ตัวแปรได้แก่ เพศชาย (X₁) ระดับการศึกษามัธยม (X₅) บริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์ (X₁₀) ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงาน (X₁₂) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X₁₃) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X₁₄)

นอกจากนี้ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มี 5 ตัวแปรได้แก่ อายุ (X₃) ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม (X₄) ประสบการณ์ในการทำงาน (X₇) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X₈) สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน (X₁₅)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรด้าน ส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 4 และตาราง 5

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	3	72,266.8	24,088.931	51.971 **
Residual	123	57,011.9	463.511	
Total	126	129,279		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 แสดงว่ามีตัวแปร 3 ตัว ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเชิงเส้นตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โดยการวิเคราะห์แบบ Stepwise

ตัวแปรที่ศึกษา	b	SE	β	R	R^2	F
X_{14}	-.670	.100	.518	.684	.468	110.083**
$X_{14} X_{12}$	-1.193	.238	-.409	.734	.539	72.462**
$X_{14} X_{12} X_{13}$	.495	.209	.174	.748	.559	51.971**

R

=

.748

R^2

=

.559

SE

=

21.529

a

=

247.868

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 แสดงว่ามีตัวแปร 3 ตัวที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด ดังนี้ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) ทักษะติดต่อการปฏิบัติงาน (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13})โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ร่วมกันพยากรณ์ความความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทได้ร้อยละ 55.9

จากผลในตาราง 5 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 247.868 - .670 X_{14} - .1.193X_{12} + .495 X_{13}$$

สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในรูปคะแนน

มาตรฐาน

$$Z = .518 X_{14} - .409 X_{12} + .174 X_{13}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย จำนวน 127 คน เป็นพนักงานชาย 77 คน และ พนักงานหญิง 50 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย จำนวน 127 คน เป็นพนักงานชาย 77 คน และ พนักงานหญิง 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที่ เอส กรุป ประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ และ ประเภทของบริษัท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.179 – 6.062 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8048

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.182 – 6.472 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9139

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.216 – 7.120 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9219

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 36 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.246 – 21.499 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9697

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.188 – 5.774 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9175

ตอนที่ 7 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 48 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.190 – 10.50 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9673

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินงานเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำไปขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก กรรมการผู้บริหารบริษัท ที่ เอส ทรานสเรล จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทในเครือ ที่ เอส กรุป ประเทศไทย ที่เป็นกลุ่มประชากร

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยพบกับผู้จัดการของทุกบริษัทในเครือที่ เอส กรุป ประเทศไทย เพื่อชี้แจงจุดประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองระหว่างวันที่ 2 – 14 สิงหาคม 2547 โดยแจกแบบสอบถาม 127 ฉบับ ได้คืนมาครบทุกฉบับ แล้วนำแบบสอบถามมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับจึงนำมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s)
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติสำหรับการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ
 - 1.1. หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำแล้วทดสอบด้วย t – test
 - 1.2. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α - Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach)
2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน
 - 2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 2.1.1 ค่าร้อยละ
 - 2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 2.2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน
 - 2.2.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเครือ ที เอส กรุ๊ป โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อ 1
 - 2.2.2 วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในเครือ ที เอส กรุ๊ป โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ(Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อ 2

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศหญิง (X_2) ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยม (X_6) บริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้า (X_9) บุคลิกภาพ (X_{11})

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย (X_1) ระดับการศึกษามัธยม (X_5) บริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์ (X_{10}) ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงาน (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{14})

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มี 5 ตัวแปร ได้แก่ อายุ (X_3) ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม (X_4) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_8) สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน (X_{15})

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงาน (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทได้ร้อยละ 55.9

5. สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเขียน ได้ดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 247.868 - .670 X_{14} - .1.193X_{12} + .495 X_{13}$$

5.2 สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .518 X_{14} - .409 X_{12} + .174 X_{13}$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศหญิง (X_2) ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยม (X_6) บริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้า (X_9) บุคลิกภาพ (X_{11}) อภิปรายได้ดังนี้

1.1 เพศหญิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าเพศหญิงมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่เพศหญิงทำในบริษัทขนส่งและให้บริการมักจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับทางด้านเอกสาร และการติดต่อกับลูกค้า ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดได้งาน และสภาพสังคมไทย ไม่ค่อยเปิดโอกาสให้เพศหญิงได้มีโอกาสแสดงออกเพื่อระบายอารมณ์หรือระบายความเครียดได้เท่ากับเพศชาย หลังจากเสร็จสิ้นภาระกิจการทำงานในแต่ละวันแล้ว เพศหญิงส่วนใหญ่จะต้องรีบกลับบ้าน เพื่อทำหน้าที่แม่บ้าน ดูแลบ้านและความเป็นอยู่ของสมาชิกภายในบ้าน โดยเฉพาะยิ่งต้องมีความรับผิดชอบในครอบครัวมาก จะทำให้ความเครียดเพิ่มมากขึ้น ดังที่ดักบูรี และ อิกกิน (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537 : 80 ; อ้างมาจาก Duxbury and Higgins. 1991) ได้ศึกษาพบว่า แหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน เช่นงานที่นำเบื้อหน่าย การที่ต้องทำงานให้เสร็จทันกำหนดการที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้นทำให้เพศหญิงเกิดความเครียดได้ง่ายกว่าเพศชาย

1.2 ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับมัธยมจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาดต่ำกว่ามัธยมซึ่งจะต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงานได้ง่ายกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาดต่ำกว่ามัธยม ดังนั้นพนักงานที่มีความรู้สูงกว่ามัธยมจึงต้องพยายามทำงานหนักเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง ทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากซึ่งจะสอดคล้องกับการศึกษาของ ลาแวนท์ (ประพันธ์ แพ้มคลองขอม. 2540 : 166; อ้างอิงจาก Lavant. 1990) ที่พบว่า ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก

1.3 บริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่ทำงานในบริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้ามีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะบริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้าจะทำการขนส่งตลอดทั้งปีโดยไม่มีวันหยุด ทำให้บางครั้งพนักงานต้องมาทำงานในวันหยุดยาว เช่นในช่วงสงกรานต์ หรือ ปีใหม่ ซึ่งทำให้มีเวลาพักผ่อนและเวลาส่วนตัวไม่เพียงพอ อีกทั้งต้องทำงานแข่งกับเวลา เพราะหากทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลาใน

การขนส่งสินค้าจะทำให้เกิดความเสียหายขึ้นกับบริษัทและพนักงานที่รับผิดชอบจะต้องมีความผิด จึงทำให้พนักงานที่ทำงานบริษัทประเภทให้บริการขนส่งสินค้าจะมีความเครียดสูง ซึ่งสอดคล้องกับ พสุ เดชะรินทร์ (2536 : 85, 87) ที่กล่าวว่า อาชีพบางอาชีพสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าบางอาชีพ ตัวอย่างเช่น คนที่ทำงานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็ว และมีความสำคัญมาก หรืองานที่เมื่อทำและตัดสินใจแล้วจะก่อให้เกิดผลที่สำคัญตามมา จะมีความเครียดมากกว่าคนที่ปฏิบัติงานตามคำสั่ง

1.4 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทยมีบุคลิกภาพแบบ เอ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานเหล่านี้รักความก้าวหน้า ชอบฟันฝ่าอุปสรรค ต้องการงานให้ประสบความสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว และไม่ชอบการรอคอย จึงทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ นิกุล ประทีปพิชัย (2540 : 111) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบ เอ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดุษณี ทศนาจันทธานี (2539 : 79) ที่ศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบ เอ ของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย (X_1) ระดับการศึกษามัธยม (X_5) บริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์ (X_{10}) ทักษะต่อการปฏิบัติงาน (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{14})

2.1 เพศชายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าเพศชายมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะเพศชายเป็นเพศที่มีความเป็นอิสระมากกว่าเพศหญิง และในสภาพสังคมไทยในปัจจุบันเพศชายเป็นเพศที่ได้รับการยอมรับในสถานภาพความเป็นผู้นำ และสามารถหาทางปลดปล่อยความเครียดได้ง่ายกว่าเพศหญิง เช่น ไปสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน เล่นกีฬาในวันหยุด ซึ่งสอดคล้องกับ อัมพร โอตระกูล และคณะ (2526:85) ที่กล่าวว่า ครูเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพจิตดีกว่าเพศหญิง

2.2 ระดับการศึกษามัธยมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับการศึกษามัธยมมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยม ส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งหน้าที่การงานไม่สูงนักซึ่งทำให้ไม่ต้องรับผิดชอบในการทำงานมาก อีกทั้งงานที่ส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ใช้ทักษะ และแรงงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยม

ไม่ค่อยมีความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ศุภกิจ เจริญสุข (2537 : 77) ที่กล่าวว่า วุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาล

2.3 บริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่ทำงานในบริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานที่ทำงานในบริษัทประเภทให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์ จะทำงานตามที่ลูกค้า หรือเอเยนต์ของตู้คอนเทนเนอร์สั่ง ไม่ต้องรีบร้อนในการทำงาน ทำงานแบบสบายสบาย อีกทั้งหลังจากเลิกงานพนักงานในบริษัทมักจะนัดสังสรรค์ในตอนเลิกงานเป็นประจำ ทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำ

2.4 ทักษะต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีทักษะต่อการปฏิบัติงานด้านบวกมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะทัศนคติเป็นตัวชี้นำพฤติกรรม ถ้ามีทัศนคติในทางใดก็แสดงพฤติกรรมไปทางนั้น เนื่องจากงานด้านการขนส่งเป็นงานที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา และมีวันหยุดน้อย ทำให้พนักงานเกิดความเครียดและเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ง่าย แต่ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ทำงานด้วยใจรัก จะมีความพยายามที่จะทำให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ อิชฮอร์น (Eichhorn.1981:25) กล่าวว่า ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลสำคัญมากต่อการปฏิบัติการพยาบาล ถ้ามีทัศนคติต่อวิชาชีพไม่ดี จะก่อให้เกิดปัญหาทางการพยาบาลโดยจะขัดขวางการตัดสินใจที่ดี และเกิดความคับข้องใจได้

2.5 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานที่มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดีมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะลักษณะทางกายภาพในสถานที่ทำงานได้แก่ การถ่ายเทของอากาศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงาน รวมถึงปริมาณและความพร้อมของวัสดุและเครื่องมือในการทำงาน หากสิ่งเหล่านี้มีเพียงพอและเหมาะสม จะทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ หัตยา มัทยาท (2541:93-98) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจ ที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก พบว่า พยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดีมีความเหนื่อยหน่ายและความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าทุกกลุ่ม ดังนั้นเมื่อพยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง เกิดความคับข้องใจเป็นผลให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.6 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มี

สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้ เพราะการบริหารงานที่ดีของผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน รวมไปถึงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำงาน เช่น การให้ความไว้วางใจ การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัล จะทำให้ไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ลารอคโค และคนอื่นๆ (Larocco and others. 1980 : 205) ได้สรุปผลการวิจัยว่า แรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มี 5 ตัวแปร ได้แก่ อายุ (X_3) ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม (X_4) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_8) สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน (X_{15})

3.1 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พนักงานอายุมากบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ขณะเดียวกันพนักงานอายุน้อยบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

พนักงานอายุมากบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์ปฏิบัติการใหม่ๆ จึงทำให้การทำงานที่เคยชินอยู่มีการเปลี่ยนไป ซึ่งคนที่มีอายุมากอาจไม่กล้าที่จะตัดสินใจทำหรือปฏิบัติงานในรูปแบบหรือวิธีการใหม่ เช่น บริษัทมีการเปลี่ยนจากระบบการเช็คตู้คอนเทนเนอร์ด้วยการเขียนลงกระดาษ มาเป็นการบันทึกลงคอมพิวเตอร์ คนที่มีอายุมากบางคนใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น จึงก่อให้เกิดความคับข้องใจ และไม่กล้าทำเนื่องจากกลัวความผิดพลาด ซึ่งสามารถก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

พนักงานอายุมากบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ในการทำงานมาก และจะรู้ระบบการทำงานทั้งหมดที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ยิ่งมีอายุมากระดับของวุฒิภาวะจะมีสูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิตมองโลกในมุมมองที่ลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่า มีสุขภาพจิตดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ ฐานา ธรรมคุณ (2532:84) ที่กล่าวว่า อายุไม่มีผลทำให้ระดับความเครียดของพยาบาลแตกต่างกัน

3.2 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ขณะเดียวกันพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีความรู้จะน้อยจะมีตำแหน่งงานที่ไม่สูง ส่วนใหญ่จะเป็นงาน

ประเภทที่ใช้แรงงาน ซึ่งจะได้ค่าแรงไม่มากนัก และไม่ค่อยมีโอกาสนในการก้าวหน้า ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมาก

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมจะมีความรับผิดชอบในการทำงานน้อย หรือแทบจะไม่ต้องรับผิดชอบในการทำงานเลย และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม พอถึงเวลาเลิกงานมักจะรวมกลุ่มสังสรรค์ เล่นกีฬา หรือ ดื่มสุราเป็นประจำ เป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ จันทรจิรา ภูทองเกษ (2537:93) ที่กล่าวว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

3.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ขณะเดียวกันพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยหรือพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่จะยังไม่ค่อยรู้เรื่องในรายละเอียดของงานที่ตนเองต้องกระทำทั้งหมด ซึ่งบางครั้งจะทำงานผิดพลาดหรือก่อความเสียหายแก่บริษัทได้ อาจทำให้โดนลงโทษ เช่นถูกผู้บังคับบัญชาว่า หรือ หักเงินเดือน รวมทั้งจะไม่สามารถในการแก้ปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยหรือพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่มักจะไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง มีความมุ่งมั่นและความคาดหวังสูง ใฝ่ที่จะเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน และในการทำงานผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากจะคอยดูแลให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มีประสิทธิภาพน้อย ช่วยชี้แนะให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางในการเผชิญปัญหาต่างๆ เพื่อเก็บไว้เป็นประสบการณ์ในการนำไปใช้เมื่อเกิดปัญหา สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงาน ทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2528 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีอิทธิพลกับความเครียดของพยาบาล

3.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ขณะเดียวกันพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง จะต้องมิตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ซึ่งจะต้องมีภาระรับผิดชอบด้านการงานสูง บางครั้งจะต้องทำงานทุกวันโดยไม่มีวันหยุด หรือต้องออกไปทำงานที่ต่างจังหวัด ต้องห่างไกลจากครอบครัวทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง ทำให้พนักงานไม่เดือดร้อนเรื่องรายจ่ายต่างๆ เช่น ค่าที่พักอาศัย ค่าเดินทางมาทำงาน ค่าใช้จ่ายส่วนตัว เมื่อพนักงานมีรายได้เพียงพอจะไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ประพันธ์ แพ้มงคลขอม (2540 :101) ที่กล่าวว่ารายได้ของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต

3.5 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พนักงานที่สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดีบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ขณะเดียวกันพนักงานที่สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดีบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

พนักงานที่สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดีบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะในการทำงานพนักงานไม่ได้ติดต่อกันแค่กับเพื่อนร่วมงาน แต่พนักงานจะต้องมีการติดต่อกับหลายฝ่ายเช่น ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า หน่วยงานราชการ ซึ่งการที่มีปัญหากับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เพื่อนร่วมงานจะก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ ดังที่ คูเปอร์ (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์.2542 :112; อ้างอิงจาก Cooper.1988) กล่าวว่า สัมพันธภาพไม่ใช่สาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆประกอบกัน เช่น การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา การให้คำปรึกษา นโยบายการทำงาน

พนักงานที่สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดีบางคนมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะในการทำงานหากพนักงานในบริษัทมีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานจะดำเนินไปได้ด้วยดี ยิ่งพนักงานในบริษัทมีความสนิทสนมกัน เมื่อพนักงานคนใดมีปัญหาเพื่อนพนักงานคนอื่นจะช่วยกันหาทางแก้ปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว จะทำให้ช่วยผ่อนคลายความเครียดในการปฏิบัติงานลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับ วณี เทศน์ธรรม(2541:78) ที่กล่าวว่า นักศึกษาพยาบาลที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมชั้นปี และมีสัมพันธภาพกับบุคลากรทางการพยาบาลในสถานที่ฝึกปฏิบัติต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที่ เอส กรุป ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุด

สุดไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) ทักษะต่อการปฏิบัติงาน (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทได้ร้อยละ 55.9 อภิปรายได้ดังนี้

4.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย เนื่องจากในการทำงานผู้บังคับบัญชาถือว่าเป็นเจ้านายที่พนักงานจะต้องปฏิบัติตามคำสั่ง และผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือพนักงาน ให้รางวัลหรือลงโทษพนักงานได้ เช่น หากพนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เวลามีปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือ และทำให้ปัญหาใหญ่ที่เกิดขึ้นลดลงได้ ดังที่ สุรศักดิ์ ศาณูจารย์ (2536 : 33) กล่าวว่า ภัยทำงานเป็นภัยที่ต้องรับมือชอบ ต้องปรับตัวต่อปัญหาต่างๆ อย่างมาก ถ้าประสบความสำเร็จจะมีสุขภาพดีเป็นสุข ถ้าล้มเหลวก็ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อชีวิตและความวิตกกังวล ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ในบางกรณีอาชีพการงานก่อให้เกิดความเครียดทางใจ เช่น การขัดแย้งกับหัวหน้า และในทางตรงกันข้ามบางคนที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทำงานมานานแต่ไม่ได้เลื่อนขั้นเลย ความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพการงาน หรือความยากแค้นที่มีขึ้นเมื่อว่างงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ ถ้ามีมากอาจทำให้เกิดความแปรปรวนทางจิต และประสาทได้ ดังนั้นการที่พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

4.2 ทักษะต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีทักษะการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยเป็นอันดับสอง ทั้งนี้เพราะทักษะเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ดังที่ เฮอร์สโตน (Thurstone, 1967:12) ได้ให้ความหมายของทักษะคิดว่า เป็นความโน้มเอียงภายในจิตใจ แสดงออกโดยพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นเรื่องของความชอบความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึกและความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้นหากพนักงานบริษัทมีทักษะในทางบวกในการปฏิบัติงาน พนักงานจะแสดงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมในทางที่ดีต่องานที่ทำ พนักงานที่มีทักษะการปฏิบัติงานจะทำงานอย่างเต็มใจ กระตือรือร้น และเห็นประโยชน์ของงานที่ทำอยู่ มีความสุขในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกพอใจ เป็นผลทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

4.3 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าลักษณะทางกายภาพที่ดีของสถานที่ทำงานทำให้พนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้เพราะลักษณะทางกายภาพหมายถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ บริเวณของสถานที่ทำงาน ความสะอาดความเป็นระเบียบและความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน รวมไปถึงปริมาณ ความพอเพียง และความทันสมัยของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางครั้งหากเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงซอฟต์แวร์โปรแกรมในการทำงานมีความทันสมัยจนเกินไป ทำให้พนักงานที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้ต่ำ จะทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมาก และหากลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานที่ดีเกินไป อากาศเย็นสบาย สามารถดูหนัง ฟังเพลง ผ่อนคลายระหว่างการทำงานได้ จนบางครั้งพนักงานเกิดความสบายใจและเพลิดเพลิน จนทำให้ละเลยการทำงานและไม่ยอมทำงาน จนเมื่อถึงเวลาใกล้กำหนดที่จะต้องทำงานให้เสร็จ แต่งานยังไม่ได้เริ่มทำ ทำให้ต้องทำงานแข่งกับเวลา ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ เนาวรัตน์ วิไลชนม์(2533 : 9 -10) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร สิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งแวดล้อมในการทำงานล้วนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการนำผลที่ได้ไปใช้

1.1 จากการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย เป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้บริหารควรจะมีนโยบายให้ผู้บังคับบัญชานำหน่วยงานต่างๆ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา คอยช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทยลดความเครียดลง และประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 สำหรับตัวแปรด้านทัศนคติต่อการปฏิบัติงานและ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทยรองลงมา ดังนั้นควรให้บริษัทเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม มีการจัดฝึกอบรม หรือจัดกิจกรรมสันทนาการในบริษัทเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และควรปรับปรุงแก้ไขลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน โดยการจัดหา เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้เพียงพอกับการใช้งาน และควรอยู่ในสภาพดี สะดวกต่อ

การนำไปใช้ และมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและลดความเครียด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เช่น ลักษณะงานที่ทำ ระยะเวลาในการทำงาน สัมพันธภาพกับสมาชิกในครอบครัว

2.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานกับกลุ่มประชากรที่ทำงานกับบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย ในภาคอื่นของประเทศไทย ได้แก่ ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้

2.3 ควรใช้เทคนิคทางจิตวิทยามาลดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น กิจกรรมกลุ่ม การปรับพฤติกรรม เป็นต้น

2.4 ควรพัฒนาด้านด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เนื่องจากเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย เป็นอันดับแรก โดยการใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น การจัดสัมมนา หรือ การละลายพฤติกรรม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. (2537). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- จินตนา ยูนิพันธ์. (2527). การเรียนการสอนทางพยาบาล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิระพร อุดมกิจ. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ. (2529). สำนวความเครียดของผู้ปฏิบัติงานทางระบาดวิทยา. แพทย์สภาสาร. 14 : 22.
- เฉลิมชัย ปัญญาดี. (2531). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของผู้ย้ายถิ่นชาวชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (ประชากรศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ชินโอสถ หัตถาเรอ. (2531,กรกฎาคม.). ความเครียดจากการทำงานและวิธีแก้ไข. วารสารการศึกษา. กทม.
- ชูทิตย์ ปานปรีชา. (2529). ความเครียด. ในจิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชมพูนุช พงษ์ศิริ. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ฐานา ธรรมคุณ.(2532). ความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไปอายุรกรรม ศัลยกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ดุชนี ทศนาจันทร์ธานี. (2539) .ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ต๋อย ยิ่งน้อย และทรงวุฒิ ดวงรัตนพันธ์. (2530). การศึกษาวิทยาการระบาดของความเครียดในทันตแพทย์. วารสารสาธารณสุข. 3 : 233-248.

- ถาวร ศรีหิรัญ. (2534). ความเครียดของนิติกรกองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ทานตะวัน (นามแฝง). (2533, ธันวาคม). โลกกว้างทางแพทย์ : ทำไมคนเครียดได้ทุกวัน. หมอชาวบ้าน. 12(40) : 18.
- นงคราญ ผาสุก. (2528). หลักการพยาบาลจิตเวช. กรุงเทพฯ : สุพรรณการพิมพ์.
- นักรบ หมี่แสน. (2542). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้าบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- นันทวรรณ นาวิ. (2536). คลายเครียด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงแดด.
- นิกุล ประทีปพิชัย. (2540). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- เนาวรัตน์ วิไลชนม์. (2533). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ประชิด ศราทพันธุ์. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานภูมิหลังกับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประพันธ์ แฟ้มคลองหอม. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- ประพาพรัตน์ บุรีรัตน์. (2535 , กุมภาพันธ์ – มีนาคม). สิ่งที่ทุกคนควรรู้เกี่ยวกับความเครียด. วารสารแนะแนว . 26(139): 68-72.
- ประพิมพรรณ สุวรรณบุญ. (2533). การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). ความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากรในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถานเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- पालชาติ ชาวโพธิ์หลวง. (2543). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). ความเครียดของนักบริหารงานตำรวจ. วารสารอาชีวศึกษาและงานยุติธรรม. 5 : 26.
- พรทิพย์ เกยุรานนท์. (2527). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. (2528). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พสุ เดชะรินทร์. (2536, กรกฎาคม – กันยายน.). การบริหารความเครียด. จุฬาลงกรณ์วารสาร. 5(20):83-91.
- พีระ ศรีกรรณจิต. (2529). ความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาเปรียบเทียบกับระหว่างส่วนกลางกับเขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พิมลพรรณ สุวรรณโณ. (2531, มกราคม – กุมภาพันธ์). อารมณ์เครียดหรือความเครียด. การประชาสงเคราะห์. 31 (1) : 75-77.
- มัลลิกา เหมือนวงศ์. (2534). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณ์ : ศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีระดับความมั่นคงสูงสุด มั่นคงปานกลาง และมั่นคงต่ำสุด. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ยรรยง ศุทธารัตน์. (2526). ความเครียด. วารสารสุขภาพ. 32-35.
- รพาทิมพ์ เมฆศรีอรุณ. (2536). สาเหตุความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช. (2531). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. (2542). การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานี. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งฤดี ศิริรักษ์. (2535). ความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วณี เทศนธรรม. (2541). ความเครียดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีศรีธัญญา. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538 , กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 18(3) : 8-11.
- วิไล ตั้งปนิธานดี. (2535). ผลของการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางที่มีความเครียดของผู้ป่วยมะเร็งปากมดลูก สถาบันมะเร็งแห่งชาติ. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ศุกรใจ เจริญสุข. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังพฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิตและการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในบทบาทตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . ถ่ายเอกสาร
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2525 , มิถุนายน). ความเครียดของนักบริหาร : ปัญหาและทางออก. วารสารสังคมศาสตร์. 19(2) : 62-89.
- สบพร ขุนทรานนท์. (2527). ความเครียดและสภาพแวดล้อมในการทำงานของทันตแพทย์. วิทยานิพนธ์. สค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สมิต อาชนิจกุล. (2542). เครียด...เป็นบ้า, กรุงเทพฯ: ดับเบิ้ลนายน์ พรินติ้งจำกัด.
- สิริรัตน์ ดันชัยสวัสดิ์. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ วท.ม กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา คมสัน. (2540). กลวิธีเผชิญความเครียดและพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาพจิต, กอง. (2533).การให้คำปรึกษาโรคเอดส์. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ .

- สุจริต สุวรรณชีพ. (2531,กรกฎาคม – ธันวาคม). ความเครียด. วารสารจิตวิทยาคลินิก. 19(2) : 95-97.
- สุทธิพร ไชยบุตร.(2539). การศึกษาทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลและความสามารถทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มาจากระบบการศึกษาแตกต่างกัน. ปรินุญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- สุรศักดิ์ ศานนุจารย์, พ.ด.ท. (2536). ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของ สถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- หัตยา มัทยาท. (2541). ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องกับ ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์ภาค ตะวันออก. ปรินุญานินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- อัมพร โอตระกูล และคณะ.(2526). การศึกษาความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานคร. วารสารสาธารณสุขศาสตร์. 13 : 175 - 183.
- อัมพล สุอำพัน. (2533 , กรกฎาคม). คลายเครียดกันดีกว่า. *Health*. 1(3) : 90-92 .
- อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533). ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับ บัณฑิตศึกษา.ปรินุญานินพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร
- Baron, Robert A. and Jerald Grebberg. (1990). Organizational Commitment: Attitudes Towards Organizations. *Behavior in Organizations*. 3rd ed. New York : Allyn and Bacon : 45:165-180.
- Bowman, M.P. (1986). *Nursing Management and Education : A Conceptual Approach to Change*. London : Croom Helm.
- Browner, C.H. (1987). Job Stress and Health: The Role of Social Support at Work. *Research in Nursing & Health*. 10 : 93-100.
- Burdon J.M. (2000). *Staff stress in Long Day Child Care*.
<http://cunningham.acer.edu.au/dbtw.wpd/ exec/dbtwpub.dll>.
- Chiriboga, A.D. and G. Bailey. (1983) Stress and Coping among Hospice Nurses : Test of Analytic Model. *Nursing Reasearch*. 32 : 294-299.
- Cooper C.L. and Marshall .J. (1976 , May). Occupational Source of Stress. *Journal of Occupational Psychology*. 495 : 11 – 28

- Cronbach, L.J. (1984) . *Essential of Psychological Testing*. 3rd ed. New York : Happer & Row.
- Dorlan, Newman. W.A. (1994). *Dorland's Illustrated Medical Dictionary*. 28th ed. Philadelphia : W.B. Saunders.
- Dubrin, Andrew J.(1990). *Effective Business Psychology*. 3rd ed. Englewood Cliffs. N.J. : Prentice – Hall.
- Eichhorn, Elizabeth. (1981). *Managing Maladaptive Attitudes Among Nursing Personnal*. Supervisor Nurse. Vol 12 : 15 ; February
- Engle, George L. (1962). *Psychological Davelopment in Health and Disease*. Philadephia : W.B. Saunders.
- Farmer, Richard E. and others. (1984) *Stress Management for Human Services*. Michigan : Stage Publication Inc. 20-24.
- French and others . (1974) Organizational Stress and Individual Strain in A.J. Marrow (ed.) *The Failure of Success*. 30-66 New York : Amacom.
- Herzberg, F. (1974). *Managing People at Work*. London : Macmillan.
- Ivancevich, John M. and Matteson, M. T.(1987). *Stress and Work : A Managerial Perspective*. Glenview, Illinios : Scott – Foresman.
- Janis, Irving L. (1952). *Psychological Stress*. New York: John Wiley and Sons.
- Janet, Turnage J. (1991). Job Stress in Manager, Professionals, and Clerical Workers. *The Journal of Work & Stress*. 165-175.
- Lanros, Nedell E. (1988). *Assessment and Intervention in Emergency Nursing*. 3rd ed. Norwalk : Appleton and Lange.
- Larocco, James M. and other. (1980, September). Social Support Occupational Stress and Health. *Journal of Health and Social Behavior*. 21: 202-217.
- Lazarus, Richard S. (1966) . *Psychological Stress and Coping Process*. New York : McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S. and S. Folkman. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing.
- Levine, Sol. And Norman A. Sornson. (1980). *Medical-Surgical Nursing : A Psychological Approch*. 2nd ed. Philadelphia : W.B. Saunders.
- Maslach, C. Burnout . (1986). *the Cost of Caring* . 2nd ed. New Jersey : Prentice – Hall.
- Miller, Benjamin F. and Keane, Claire B. (1972). *Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing*. Philadelphia : W.B. Saunders.
- Mondy, Wayne R., and other. (1988). *Management : Concept and Practice*. 4th ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Norman, Worrall and May Derek. (1989 , June). Towards a Person – in – Situation Model of Teacher Stress.*The British Journal of Educational Psychology*. 59(6): 174-186.
- Selye, Hans.(1956). *The Stress of Life*. New York : McGraw-Hill.
- Steers, Richard M. (1977) Antecedent and Outcome Job Organizational Commitment . *Administrative Science Quarterly* . 22 : 46-56.

Thurstone, L.L. (1968). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York.

William, Osler and Walter Cannon. (1954). *"The Old Humanities and the New Science"*. New York : The Riverside Press Cambridge.

Wright, Nicolas. (1977) .*Understanding Human Behavior*. Vol 1. Milwaukee : Purnell Reference Books.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ 0519.12/๗8๖๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

// สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท ที เอส ทรานสเรล จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายนิพนธ์ สังขจันทร์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย” โดยมี อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน ใน บริษัท ที เอส ทรานสเรล จำกัด ตอบแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท ในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายนิพนธ์ สังขจันทร์ ได้เก็บข้อมูล ในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6160091 มือถือ 01-9226455

ที่ ศธ 0519.12/๗8 11



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

11 สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท ที เอส ทรานสเซล จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายนิพนธ์ สังขจันทร์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย” โดยมี อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานใน บริษัท ที เอส ทรานสเซล จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย ในระหว่างเดือน สิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายนิพนธ์ สังขจันทร์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6160091 มือถือ 01-9226455

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม และคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป
ประเทศไทย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูล ในเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ
ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ ที เอส กรุ๊ป ประเทศไทย การตอบแบบ
สอบถามนี้จึงเป็นไปตามความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบโดยแท้จริงและไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ข้อมูลที่ได้
จะสรุปออกมาในภาพรวม เพื่อให้มองเห็นภาพรวมของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการ
ปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง
มากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ และ ประเภทของบริษัท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นิพนธ์ สังขจันทร์

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ รายได้

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน () ตามความเป็นจริง และเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ซึ่งตรงกับลักษณะเฉพาะตัวของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่ามัธยม

() มัธยม

() สูงกว่ามัธยม

4. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี

5. รายได้เฉลี่ยเดือนละ.....บาท

6. ประเภทของบริษัท

() ให้บริการขนส่งสินค้า

() ให้บริการในการจัดการกับตู้คอนเทนเนอร์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ
เครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1. เมื่อท่านมีนัดท่านชอบไปถึงที่นัดหมาย ก่อนเวลา					
2. ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะในขณะที่ ที่ท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้ได้					
3. ท่านคิดว่าเวลาช่างผ่านไปรวดเร็วจนไม่ สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้ได้					
4. ท่านรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลา ถ้าต้องไปรอ ซื้อของในร้านที่มีลูกค้าแน่น					
5. ท่านจะรู้สึกไม่สบายใจ ถ้างานของท่าน ดำเนินไปอย่างล่าช้า					
6. ท่านเป็นคน que เริ่มต้นทำอะไรแล้วต้องทำ ให้เสร็จ					
7. ท่านรู้สึกว่าคุณต้องทำอะไรต่าง ๆ อย่าง รวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					
8. ท่านคิดว่าคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					
9. ท่านรู้สึกว่าอยากทำกิจธุระให้เสร็จโดยเร็ว เท่าที่จะทำได้					
10. ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวเพื่อรอรับ บริการ เช่นที่ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์					
11. ท่านไม่ชอบให้มีใครหรืออะไรมาขัด จังหวะการทำงานของท่าน					
12. ท่านรู้สึกทนไม่ได้ ถ้าต้องทำงานร่วมกับ คนที่ทำงานอย่างขอไปที					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
13. เพื่อนๆส่วนใหญ่เห็นว่าท่านเป็นคนที่จริงจังกับการทำงาน					
14. ท่านเป็นคนที่ไม่ยอมเสียเวลาเพื่อฟังคนอื่นพูดเพื่อเจอ					
15. ถ้าท่านต้องฟังคนที่พูดไม่รู้จักจบท่านจะรู้สึกทนไม่ได้					
16. ท่านชอบทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้เสร็จก่อนกำหนดเวลา					
17. เมื่อท่านกำลังฟังคนพูดไว้สักระยะท่านจะรู้สึกเบื่อและหาทางเลี่ยงออกมา					
18. ท่านเป็นคนที่ทำกิจกรรมต่างๆด้วยความรวดเร็ว ว่องไว					
19. เมื่อท่านต้องทำสิ่งต่างๆ ซ้ำซากท่านรู้สึกหงุดหงิด					
20. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

ก. ด้านความคิด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1. บริษัทนี้เป็นที่ทำงานที่ดีที่สุดสำหรับข้าพเจ้าที่ต้องการทำงานด้วย					
2. ข้าพเจ้าไม่คิดเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น					
3. ข้าพเจ้าได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆตลอดเวลาในการทำงาน					
4. งานที่ข้าพเจ้าทำสามารถช่วยพัฒนาทักษะในการทำงานของข้าพเจ้า					
5. บริษัทมีความมั่นคง					
6. ข้าพเจ้ามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
7. สถานที่ปฏิบัติงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการทำงาน					
8. ข้าพเจ้าไม่มีความสุขในการทำงานที่บริษัท					
9. บริษัทมีสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงาน					
10. บริษัทมีระบบการจัดการบริหารที่ดี					

ข. ด้านความรู้สึก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1. ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจกับงานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติ					
2. อุดมคติในการทำงานของข้าพเจ้าสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท					
3. ข้าพเจ้ามีความชอบในงานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติ					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
5. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดต่อระบบการบริหารงานในบริษัทของข้าพเจ้า					
6. ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจ เพราะงานในตำแหน่งหน้าที่ของข้าพเจ้าก้าวหน้าช้ากว่าสายงานอื่น					
7. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่อยากมาทำงาน					

ค. ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมที่เคยเกิดขึ้น หรืออาจเกิดในอนาคตของท่าน เพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านเล็กน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
2. ข้าพเจ้าสามารถแนะนำการทำงานแก่พนักงานที่เข้ามาใหม่ได้เป็นอย่างดี					
3. ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดีในการทำงาน					
4. ข้าพเจ้าไม่สามารถทำงานเสร็จตามกำหนดได้					
5. ข้าพเจ้าไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
6. ข้าพเจ้ามีความใส่ใจในงานที่ปฏิบัติ					
7. ข้าพเจ้ามีสมาธิในการทำงาน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมาก

จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านบ้าง

ไม่ตรงบ้าง

ไม่จริง

หมายถึง

ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดของท่านมาก

ไม่จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน					
ด้านสถานที่					
1. สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย					
2. สถานที่ทำงานสะอาด					
3. สถานที่ทำงานมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ					
4. สถานที่ทำงานมีที่ให้พักผ่อน ในเวลาพัก					
5. ห้องทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
6. ห้องทำงานมีบรรยากาศเหมาะแก่การทำงาน					
7.ห้องทำงานแคบ ทำให้รู้สึกอึดอัด					
8.ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
9. บริษัทมีระบบการดูแลความสะอาดเป็นอย่างดี					
10. บริษัทมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย อย่างดี					
11. บริษัทมีนโยบายและกฎระเบียบที่ชัดเจน					
12. บริษัทมีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน					
เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานมี สภาพที่ดีในการใช้งาน					
2. อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการปฏิบัติ งานมีไม่เพียงพอ					
3. อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานไม่มี คุณภาพ					
4. อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความ ทันสมัย					
5. ในหน่วยงานมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสม กับงาน					
6. อุปกรณ์เครื่องใช้ ถูกเก็บไว้อย่างเรียบร้อย					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
7. หน่วยงานมีระบบการจัดเก็บอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ					
8. หน่วยงานมีการซ่อมบำรุงอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างดี					
9. บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างพอเพียง					
10. อุปกรณ์สำนักงานทุกประเภทอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้ตลอดเวลา					
11. อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
12. บริษัทจะนำอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานเสมอ					
13. ในหน่วยงานมีซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยในการทำงาน					
14. บริษัทมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็ว					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
<u>สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา</u>					
1. พนักงานเชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดในเวลาปฏิบัติงาน					
2. พนักงานรู้สึกท้อใจที่ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้กำลังใจในการทำงาน					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
3. พนักงานรู้สึกอึดอัดใจที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน					
4. พนักงานไม่มีความสุขในการทำงานเพราะเข้ากับผู้บังคับบัญชาไม่ได้					
5. พนักงานไม่มีความสุขในการทำงานเพราะรู้สึกผู้บังคับบัญชาคอยจับผิดอยู่ตลอดเวลา					
6. พนักงานรู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน					
7. พนักงานรู้สึกท้อใจที่ผู้บังคับบัญชาไม่ให้การสนับสนุน					
8. พนักงานให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา					
9. พนักงานปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด					
10. พนักงานให้เกียรติผู้บังคับบัญชา					
11. พนักงานปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชา					
12. พนักงานรู้สึกไม่สบายใจเมื่อผู้บังคับบัญชาอธิบายงานไม่ชัดเจน					
13. พนักงานรู้สึกอึดอัดเมื่อผู้บังคับบัญชาคอยติดตามงานที่สั่งให้ทำ					
14. พนักงานรู้สึกพอใจที่ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบต่องาน					
15. พนักงานรู้สึกสบายใจที่ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจในการทำงาน					
16. พนักงานเห็นว่าผู้บังคับบัญชาสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับการทำงานของพนักงานในบริษัท					
17. พนักงานรู้สึกไม่พอใจที่ผู้บังคับบัญชามีความเข้มงวดกวดขันการทำงานของพนักงาน					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
18. พนักงานรู้สึกไม่พอใจที่ ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน					
19. พนักงานรู้สึกพอใจที่ผู้บังคับบัญชามีความเอื้อเฟื้อเพื่อแผ่และห่วงใยในการทำงานของพนักงาน					
20. พนักงานไม่ยากคุยกับผู้บังคับบัญชาเพราะรู้สึกอึดอัด					
<u>สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน</u>					
1.ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงานเสมอ					
2. ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจพนักงานในการทำงานเสมอ					
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับพนักงาน					
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานอยู่เสมอ					
5. ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นของพนักงาน					
6. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพนักงานเมื่อพนักงานมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
7.ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ความรู้สึกของพนักงาน					
8. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าพบและพูดคุยได้ง่าย					
9. ผู้บังคับบัญชามีท่าทางเป็นมิตรกับพนักงาน					
10. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการทำงานที่ดีแก่พนักงาน					
11. ผู้บังคับบัญชาทำให้พนักงานรู้สึกขาดความมั่นใจและรู้สึกมีคุณค่าน้อยลง					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
12. ผู้บังคับบัญชาเข้ากับพนักงานได้เป็นอย่างดี					
13. ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในตัวพนักงาน					
14. ผู้บังคับบัญชาไวใจในตัวพนักงาน					
15. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความ สามารถของพนักงาน					
16. ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของ พนักงาน					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
- จริงน้อย

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเล็กน้อย
- จริงน้อยที่สุด

หมายถึง

ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
<u>สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน</u>					
1.พนักงานเป็นคนที่เพื่อนร่วมงานไว้วางใจ					
2. พนักงานช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน					
3. พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานเสมอ					
4. พนักงานให้ข้อมูลข่าวสารในการทำงานต่อกันเสมอ					
5. พนักงานมีความห่วงใยกัน					
6. พนักงานมีความสนิทสนมกลมเกลียวกันดี					
7. พนักงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกันโดยไม่มีปัญหา					
8.เพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบในการทำงาน					
9. เพื่อนร่วมงานมักจับกลุ่มนินทาพนักงานคนอื่น					
10. เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความช่วยเหลือในการทำงาน					

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
11. มีการช่วยเหลือกันดีในหมู่พนักงาน					
12. พนักงานมีความสามัคคีกันดี					
13. พนักงานทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
14. เพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษาที่ดี					
15. เมื่อการทำงานเกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานเข้ามาช่วยเหลือ					
16. พนักงานมักคุยกันอย่างยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นประจำ					
17. พนักงานมีความสุขในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
18. ถ้ามีโอกาสพนักงานมักสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน					

ตอนที่ 7. แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

ก. ด้านร่างกาย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงาน
เพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

- เป็นประจำ

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานทุกครั้ง
- บ่อยครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานบ่อยมาก แต่ไม่ทุกครั้ง
- บางครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานบ้าง และบางครั้งก็ไม่เกิดขึ้น
- นานนานครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานน้อยครั้ง
- น้อยครั้งที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานน้อยครั้งจนเกือบจะไม่เกิดขึ้นเลย

ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานนานครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
1. ข้าพเจ้ามีอาการปวดศีรษะในขณะปฏิบัติงาน					
2. ข้าพเจ้ารู้สึกหัวใจเต้นแรงเมื่อต้องรีบทำงานให้เสร็จตามกำหนด					

ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานนานครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
3. ข้าพเจ้ารู้สึกปากคอแห้งขึ้นมาทันทีเมื่อต้องตอบคำถามหรือข้อสงสัยในเรื่องการทำงานกับผู้บังคับบัญชา					
4. ข้าพเจ้ารู้สึกใจสั่นเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาด					
5. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัด หายใจไม่สะดวก เมื่อผู้บังคับบัญชาคอยติดตามงานที่ให้ทำ					
6. ข้าพเจ้ารู้สึกปวดศีรษะขึ้นมาทันทีที่พบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน					
7. ข้าพเจ้าจะมีอาการหายใจไม่เป็นจังหวะเมื่อต้องเข้าประชุมชี้แจงรายละเอียดการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร					
8. ถ้าต้องทำงานติดต่อกันยาวนานข้าพเจ้ามีอาการปวดศีรษะ					
9. ข้าพเจ้ารู้สึกเหนื่อยง่ายกว่าปกติเมื่อต้องอธิบายถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานกับผู้บังคับบัญชา					
10. ข้าพเจ้ารู้สึกหัวใจเต้นแรงเมื่อต้องทำงานพร้อมกันหลายอย่าง					
11. ข้าพเจ้ารู้สึกหายใจเข้าออกลำบากและรู้สึกอึดอัดเมื่อเพื่อนร่วมงานรบกวนการทำงาน					
12. ข้าพเจ้าถอนหายใจเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน					
13. ข้าพเจ้ามีอาการมือเท้าเย็นผิดปกติ เมื่อพบเหตุการณ์ร้ายแรงที่ไม่คาดฝันขณะทำงาน					
14. ข้าพเจ้ามีอาการหนาวๆ ร้อนๆ เมื่อถูกผู้บังคับบัญชาเรียกตัวไปพบ					
15. ข้าพเจ้ามีอาการหายใจเร็วและลึกเมื่อพบว่าข้าพเจ้าทำงานผิดพลาด					

ข. ด้านจิตใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงาน
เพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

- เป็นประจำ

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานทุกครั้ง
- บ่อยครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานบ่อยมาก แต่ไม่ทุกครั้ง
- บางครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานบ้าง และบางครั้งก็ไม่เกิดขึ้น
- นานนานครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานน้อยครั้ง
- น้อยครั้งที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานน้อยครั้งจนเกือบจะไม่เกิดขึ้นเลย

ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานนานครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
1. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่องานที่ทำ					
2.. เมื่อทำงานผิดพลาด ข้าพเจ้ามีปัญหาเกี่ยวกับการนอนหลับ เช่น ตื่นกลางดึกแล้วทำให้หลับยาก หรือใช้เวลานานกว่าจะนอนหลับ					
3. เวลาทำงานข้าพเจ้าวิตกกังวลจนเกินเหตุ					
4. ข้าพเจ้าไม่มีความสุขในการทำงาน					
5. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจ อึดอัดใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน					
6. เมื่อมีงานเร่งด่วน ข้าพเจ้ารู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก					
7. ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิด เมื่อทำงานไม่ทันตามกำหนด					
8. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่อยากทำงาน					
9. ข้าพเจ้ารู้สึกหวาดกลัวการทำงานผิดพลาด					
10. เมื่อมีงานเข้ามาพร้อมกับหลายอย่างในเวลาเดียวกันข้าพเจ้ารู้สึกสับสน					

ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานนานครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
11. ภาระนี้ข้าพเจ้ารู้สึกไม่อยากไปทำงาน อยากอยู่เฉยๆ					
12. ภาระนี้ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อเพื่อนร่วมงาน					
13. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่อยากทำอะไรเลยเพราะรู้ สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ					
14. ภาระนี้ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่วยงานที่ทำ					
15. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดกับความประพฤติดังกล่าว ของเพื่อนร่วมงาน					
16. ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลใจเกี่ยวกับเงินเดือนของ ตนเอง ที่ไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายทำให้ไม่ อยากทำงาน					
17. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจเมื่อทำงานที่คั่งค้าง ไม่เสร็จสักที					
18. เวลาทำงานข้าพเจ้ารู้สึกกังวลใจว่าถูก ผู้อื่นจับผิดตลอดเวลา					

ค. ด้านพฤติกรรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับท่านในขณะปฏิบัติงาน
เพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

- เป็นประจำ

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานทุกครั้ง
- บ่อยครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานบ่อยมาก แต่ไม่ทุกครั้ง
- บางครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานบ้าง และบางครั้งก็ไม่เกิดขึ้น
- นานนานครั้ง

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานน้อยครั้ง
- น้อยครั้งที่สุด

หมายถึง

ข้อความตรงกับอาการที่เกิดขึ้นกับท่านใน
ขณะปฏิบัติงานน้อยครั้งจนเกือบจะไม่เกิดขึ้นเลย

ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานนานครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
1. ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีสมาธิในขณะที่ปฏิบัติงาน					
2. พอดต้องทำงานเกินเวลา ข้าพเจ้ารู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่า					
3. ข้าพเจ้าต้องการอยู่เฉยๆ ไม่อยากทำงานอะไร					
4. เมื่อต้องทำงานเป็นเวลานานข้าพเจ้ามีอาการอ่อนล้า					
5. ข้าพเจ้าไม่สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ เพราะรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ					
6. ข้าพเจ้าตรวจสอบงานที่ทำไปแล้วซ้ำแล้วซ้ำอีกก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา					
7. ข้าพเจ้าทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง					
8. ในการทำงาน ถ้าข้าพเจ้าทำสิ่งใดผิดพลาด แม้ผิดพลาดเพียงเล็กน้อยข้าพเจ้าก็เลิกทำ					
9. บางเวลาข้าพเจ้าก็ไม่ค่อยกระตือรือร้นในการทำงาน					
10. ข้าพเจ้าไม่มีสมาธิในการทำงานเพราะมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
11. ข้าพเจ้าตัดสินใจในการทำงานตามที่ตนเห็นว่าเหมาะสมโดยไม่ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
12. ข้าพเจ้าไม่ไว้วางใจผู้อื่นในการทำงาน					
13. เวลาทำงาน ข้าพเจ้ามักก้าวก่ายสิทธิในการทำงานของผู้อื่น					
14. ข้าพเจ้าไม่อยากทำงานอะไรเลย เพราะรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ					
15. บางครั้งข้าพเจ้าอยากหนีไปให้ไกล ไม่อยากรับผิดชอบงานที่ทำ					

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.081	11	6.062
2	3.976	12	2.848
3	3.695	13	2.179
4	2.803	14	2.179
5	2.248	15	2.279
6	5.734	16	2.179
7	3.892	17	2.479
8	2.973	18	3.284
9	2.431	19	2.725
10	5.284	20	2.460

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8048

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.695	13	3.480
2	6.037	14	2.337
3	6.472	15	2.510
4	4.604	16	3.167
5	2.559	17	3.104
6	9.123	18	3.449
7	3.419	19	5.852
8	4.410	20	3.481
9	3.033	21	3.654
10	3.157	22	3.033
11	3.842	23	3.157
12	3.411	24	3.842

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9139

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	4.108	14	3.536
2	2.855	15	3.536
3	2.219	16	4.621
4	2.378	17	3.216
5	2.970	18	4.596
6	3.328	19	3.118
7	3.333	20	6.000
8	5.461	21	3.674
9	3.111	22	4.382
10	2.828	23	4.382
11	3.980	24	7.120
12	3.000	25	6.197
13	2.216	26	3.118

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9219

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับ
ผู้บังคับบัญชา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2.658	19	2.397
2	4.925	20	5.766
3	5.388	21	12.315
4	6.665	22	8.864
5	10.883	23	8.354
6	8.708	24	12.358
7	14.462	25	10.032
8	2.703	26	12.351
9	2.467	27	21.499
10	3.480	28	8.354
11	2.665	29	15.974
12	3.873	30	9.290
13	3.199	31	3.039
14	3.533	32	6.612
15	2.246	33	6.271
16	3.918	34	4.747
17	3.789	35	7.110
18	3.059	36	14.778

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9697

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน
กับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.179	10	3.795
2	2.477	11	2.216
3	5.288	12	3.606
4	3.266	13	5.774
5	4.330	14	2.930
6	3.565	15	4.899
7	3.133	16	3.576
8	2.248	17	4.503
9	2.213	18	4.593

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9175

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2.582	25	2.668
2	5.779	26	4.160
3	4.825	27	5.303
4	5.779	28	4.828
5	3.132	29	2.668
6	4.382	30	4.160
7	6.197	31	5.303
8	4.596	32	4.824
9	7.425	33	4.330
10	5.543	34	4.841
11	2.237	35	3.434
12	3.184	36	3.500
13	4.49	37	4.160
14	6.647	38	3.091
15	3.441	39	6.433
16	3.817	40	4.438
17	2.838	41	3.184
18	10.5	42	3.787
19	2.982	43	3.134
20	4.044	44	3.111
21	3.97	45	2.694
22	4.33	46	4.159
23	4.869	47	2.350
24	4.825	48	3.441

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9673

ประวัติย่อของผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายนิพนธ์ สังขจันทร์
วันเดือนปีเกิด	16 กรกฎาคม พ.ศ.2517
สถานที่เกิด	อำเภอдинแดง จังหวัดกรุงเทพ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	32/1 ซ.สุทธิพร ถ.ประชาสงเคราะห์ ดินแดง กรุงเทพ 10400 โทรศัพท์ 02-2464106
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทที่ เอส ทรานสเวล จำกัด 37/1 อาคารลิ้มเจริญ 2 ชั้น8 ถนนวิภาวดีรังสิต พญาไท กรุงเทพ 10310 โทรศัพท์ 02-6160099
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเทพศิรินทร์
พ.ศ. 2539	ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2543	Diploma in Information Technology at Adelaide TAFE South Australia
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต (วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร