

183.33

183.33

183

ลักษณะส่วนบุคคล และความคิดเชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน
ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวฐิติรัตน์ อัสวนพเกียรติ

30 ธ.ค. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

กันยายน 2548

183.33

จิตติรัตน์ อัครวนพเกียรติ. (2548). ลักษณะส่วนบุคคล และความคิดเชิงบวกกับความเครียดในการ

ทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร.

สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา.

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความคิดเชิงบวกและความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน และเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก ความเครียดในการทำงานตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 82 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดความคิดเชิงบวก และแบบประเมินความเครียดในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนมีความคิดเชิงบวกในระดับสูง
2. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนมีความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง
3. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนมีความคิดเชิงบวกไม่แตกต่างกัน
4. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนเพศหญิงมีความเครียดสูงกว่าพนักงานโรงพยาบาลเอกชนเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน
6. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน
7. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่ทำงานแผนกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่ทำงานอยู่แผนกการตลาดมีความเครียดสูงกว่าพนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่ทำงานอยู่แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกบัญชี และแผนกคุณภาพ
8. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน
9. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

10. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดสูงกว่าพนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจพอใช้ และเหลือเก็บ

11. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีความคิดเชิงบวกปานกลางมีความเครียดสูงกว่าพนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีความคิดเชิงบวกสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

PERSONAL CHARACTERISTICS AND POSITIVE THINKING IN RELATION TO
JOB STRESS OF HOSPITAL'S EMPLOYEES IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
MISS THITIRUT USAWANOPAKIEAT

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Development Psychology
at Srinakharinwirot University
September 2005

Thitirut Usawanopakieat. (2005). *Personal Characteristics and Positive Thinking in Relation to Job Stress of Hospital's Employees in Bangkok*. Master's Project, M.Ed. (Development Psychology). Bangkok : Graduate School. Srinakharinwirot University). Project Advisor : Assist. Prof. Wattana Srisatvacha.

The aims of this research were to examine the level of positive thinking and the level of job stress on the basis of sex, age, level of education, work section, service period, and perceived economic status of the hospital's employees. As the sample for this study, 82 employees were drawn from one private hospital in Bangkok area. The instruments for collecting research data included 3 questionnaires : a questionnaire on personal background information, a questionnaire on positive thinking, and a questionnaire on job stress. The statistical methods and procedures for analyzing the data were t-test and F-test.

The main findings indicated that the employee's positive thinking was at a high level, while their job stress was at a moderate level; no significant difference was found in their positive thinking. The female employees' job stress was significantly higher than the male employees' job stress at the .05 level; no significant difference was found in the employees' job stress on the basis of their age and level of education. The employees in different work sections were significantly different in job stress at the .05 level: those in the marketing section had more job stress than the ones in human resource section, the accounting section, and the quality section. The employees in different work positions as well as those with different service periods were not significantly difference in their job stress, whereas, on the basis of their perceived economic status, a significant difference at the .05 level was found in their job stress, i.e., the employees at the insufficient level of economic status had more job stress than those at the sufficient and/or surplus level of economic status. The findings also indicated that the employees at the moderate level of positive thinking had significantly higher job stress than those at the high level of positive thinking at the .05 level.

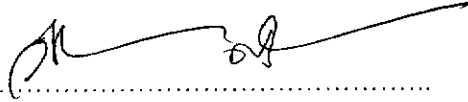
ลักษณะส่วนบุคคล และความคิดเชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน
ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวฐิติรัตน์ อัสวนพเกียรติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
กันยายน 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

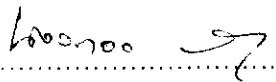
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



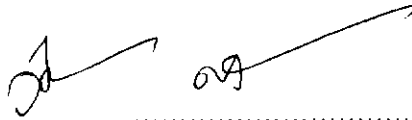
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



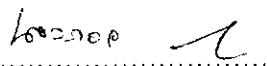
(รองศาสตราจารย์ ดร.นวลละออ สุภาผล)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

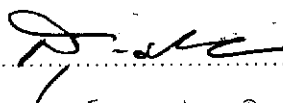
(รองศาสตราจารย์ ดร.นวลละออ สุภาผล)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ สุภา ปานเจริญ)

วันที่...27...เดือน...กันยายน...พ.ศ.2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.นวลละออ สุภาผล ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และอาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ซึ่งให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่อาจารย์ทุกท่านได้สละเวลาในการให้คำปรึกษาการทำสารนิพนธ์มาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ประณต เค้าฉิม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไขและให้คำแนะนำเป็นอย่างดียิ่งในการสร้างเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และเพื่อน ๆ ที่ช่วยเหลือและให้กำลังใจที่ติดตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย คุณประโยชน์ที่พึงมีจากการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้เป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ฐิติรัตน์ อัสวนพเกียรติ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ประชากร.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
นิยามปฏิบัติการ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความเครียด.....	9
ความหมายของความเครียด.....	9
ชนิดของความเครียด.....	10
การเผชิญความเครียด.....	12
ระดับของความเครียด.....	13
การตอบสนองต่อความเครียด.....	13
ผลของความเครียด.....	14
ความเครียดในการทำงาน.....	15
ความหมายของความเครียดในการทำงาน.....	15
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน.....	16
ระดับของความเครียดในการทำงาน.....	19
ระยะของความเครียดในการทำงาน.....	20
การตอบสนองต่อความเครียดในการทำงาน.....	20
แนวทางการลดความเครียดในการทำงาน.....	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2(ต่อ) ความคิดเชิงบวก.....	24
แนวคิดของความคิดเชิงบวก.....	24
ความหมายของความคิดเชิงบวก.....	26
องค์ประกอบของความคิดเชิงบวก.....	27
ประโยชน์ของความคิดเชิงบวกกับธุรกิจ.....	28
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน.....	29
เพศกับความเครียดในการทำงาน.....	29
อายุกับความเครียดในการทำงาน.....	31
ระดับการศึกษากับความเครียดในการทำงาน.....	33
ตำแหน่งงานกับความเครียดในการทำงาน.....	34
อายุงานกับความเครียดในการทำงาน.....	34
การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจกับความเครียดในการทำงาน.....	35
ความคิดเชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน.....	36
สมมติฐานในการวิจัย.....	38
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	38
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	39
การกำหนดประชากร.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	67
สมมติฐานในการวิจัย.....	67
วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	77
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	78
 บรรณานุกรม.....	 79
ภาคผนวก.....	86
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	86
ภาคผนวก ข คำอธิบายจำแนกของแบบทดสอบความคิดเชิงบวก.....	95
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 97

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ ความคิดเชิงบวก และ ความเครียดในการทำงาน.....	46
2 ระดับความคิดเชิงบวกจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงานและการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ.....	50
3 ระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก...	52
4 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรเพศ.....	54
5 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรอายุ.....	54
6 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา.....	55
7 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรแผนก.....	55
8 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรตำแหน่งงาน.....	56
9 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรอายุงาน.....	56
10 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ	57
11 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรเพศ.....	57
12 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรอายุ.....	58
13 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา....	58
14 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรแผนก.....	59
15 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรแผนก ในด้านที่พบ ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม.....	60
16 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรตำแหน่งงาน.....	61
17 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรอายุงาน.....	62
18 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรการรับรู้ฐานะทาง เศรษฐกิจ.....	63
19 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรการรับรู้ฐานะทาง เศรษฐกิจ ในด้านที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม.....	64

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรความคิดเชิงบวก.....	65
21 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความคิดเชิงบวก.....	96

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การประกอบอาชีพของประชาชนชาวไทยในปัจจุบันหลากหลายแตกต่างกันไป แรงงานจากจังหวัดต่าง ๆ จำนวนไม่น้อยที่ได้อพยพย้ายถิ่นฐานเข้ามาทำงานในเมืองใหญ่ เพื่อจะได้ค่าตอบแทนที่มากกว่าที่เป็นอยู่ นับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งสถานที่พักอาศัยที่จะต้องอยู่กันอย่างแออัดยัดเยียด ทั้งลักษณะของงานที่ไม่พึงประสงค์ ผู้ประกอบอาชีพเหล่านี้พยายามที่จะต่อสู้เพื่อความอยู่รอดและปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ ในการทำงาน ทั้ง ๆ ที่สิ่งแวดล้อมเหล่านั้นอาจจะมีสภาพที่ไม่เหมาะสม โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของตนเองขอเพียงมีรายได้เพื่อจุนเจือครอบครัว และยังจำเป็นต้องทนทำงานที่ไม่ปลอดภัย ได้แก่ การทำงานที่เสี่ยงต่ออันตราย การทำงานในที่สูง การทำงานที่หนักเกินไปทั้งปริมาณและคุณภาพจนเกินกำลังของตนเอง ทำให้พักผ่อนไม่เพียงพอ จึงมีผลกระทบต่อสุขภาพกายของผู้ประกอบอาชีพ ทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างมาก (อนามัย ชีรวิโรจน์. 2542 : 57)

จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 ที่ทรุดตัวลงทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องปรับกลยุทธ์การบริหารงาน นับตั้งแต่การปรับลดจำนวนพนักงาน การปรับลดจำนวนสาขา การขายกิจการ การรวมกิจการ และรวมไปถึงการเลิกกิจการ สำหรับองค์กรที่ยังตั้งมั่นอยู่ เริ่มคาดหวังกับจำนวนพนักงานที่ยังหลงเหลืออยู่ในองค์กรให้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อันเป็นการสร้างความเครียดให้กับพนักงาน (รัศมี ลักษณะวรรณพร. 2545 : 4) แต่ในปี 2547 คาดว่าจะเป็นปีที่เศรษฐกิจของประเทศไทยเจริญรุ่งเรืองมากอีกปีหนึ่ง ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เศรษฐกิจเจริญรุ่งเรืองคือ ทรัพยากรมนุษย์ นั่นเอง แต่นั่นไม่ได้เป็นสัญญาณว่าความเครียดในการทำงานที่เคยเกิดขึ้นจะลดน้อยลงเมื่อเศรษฐกิจของประเทศเริ่มฟื้นตัว เพราะเมื่อมีงานเกิดขึ้นมาก คนก็ต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น การทำงานต่าง ๆ ย่อมหนีไม่พ้นความเครียดเช่นเดียวกันกับเมื่อตอนเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับบริหารหรือระดับล่างก็ตามต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น ใครที่สามารถจัดการกับความเครียดได้ดี ก็จะทำงานอย่างมีความสุข (วิจิต คณิงสุขเกษม. 2547 : 110) ซึ่งโดยปกติแล้วทุกคนต้องรู้สึกเครียดกับการทำงานมาแล้วไม่มากนักน้อย ความเครียดเกิดจากความขัดแย้ง ความอึดอัดคับข้องใจ หรือความไม่สมหวัง อันทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคนตราบดีที่มนุษย์ต้องดิ้นรนดำเนินชีวิตต่อไปในสังคม โดยเฉพาะในสังคมที่ทุกสิ่งทุกอย่างพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเช่นในปัจจุบัน และเมื่อมีการสะสมความเครียดในระดับสูงจะทำให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อการทำงานโดยส่วนรวมได้ โดยแต่ละคนจะเกิดปฏิกิริยาตอบสนองไม่เหมือนกัน

ไม่เป็นแบบเดียวกันหมดทุกคน ปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลจะขึ้นอยู่กับวิธีการที่แปลความหมายในสิ่งนั้น และทัศนคติส่วนตัวในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (อุษา ชูชาติ. 2536 : 69)

บุญยัง วิษณุหมิมาชัย (2544 : 111) ได้กล่าวถึง ผลเสียของความเครียดต่อการทำงานว่า ความเครียดจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เนื่องจากเกิดความเบื่อหน่าย หดไฟ ไม่อยากทำงาน มีการลาป่วย ลากิจ มาสายเป็นประจำ รวมทั้งหมดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เสียสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการขัดแย้งทะเลาะวิวาท ขาดการประสานร่วมมือกันในการทำงาน

นอกจากนี้ อุษา ชูชาติ (2536 : 69) ได้ให้แง่คิดเพิ่มเติมว่า โดยทั่วไปบุคคลพยายามทำงานท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่แล้ว แต่ถ้ารู้สึกอึดอัดคับข้องใจ รู้สึกเดือดร้อน มีความไม่พึงพอใจในตนเองจากการทำงานมากขึ้นและไม่สามารถแก้ไขได้ บุคคลนั้นก็จะมีศักยภาพในการทำงานเปลี่ยนไป และมีผลให้ประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงานของบุคคลนั้นเริ่มลดลงทันที สิ่งเหล่านี้ต้องหาทางขจัดสาเหตุ เพราะข้อขัดแย้งต่าง ๆ สามารถทำให้ลดลงได้ ซึ่ง ศิริมาศ อเด็นต้า (2542) ได้ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร พบว่าความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป จึงได้ข้อสรุปว่า ความเครียดจากงานนั้นไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรเท่านั้นยังส่งผลกระทบโดยตรงต่อตัวบุคคลอีกด้วย ซึ่ง สุรพล พยอมแย้ม (2537 : 271) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าเมื่อเกิดความเครียดขึ้นไม่ว่าความเครียดนั้น ๆ จะมาจากสาเหตุใดก็ตาม สภาวะทางจิตใจของบุคคลผู้นั้นย่อมอยู่ไม่เป็นปกติสุขและถ้าปล่อยให้สภาวะทางจิตใจมีความเครียดเช่นนั้นอย่างต่อเนื่องอาจทำให้ร่างกายมีการแสดงออกที่ผิดปกติ เช่น อาการเจ็บป่วยโดยไม่มีสาเหตุของการติดเชื้อ การนอนหลับไม่สนิท การเกิดภาพหลอน และการอาเจียน สิ่งเหล่านี้จะเป็นสัญญาณเตือนถึงปัญหาความเครียดที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยด่วน ซึ่งการแก้ไขควบคุมหรือลดความเครียดนี้ทำได้หลายวิธี และอาจต้องใช้หลาย ๆ วิธีไปพร้อม ๆ กัน ในบางครั้งความเครียดที่เกิดขึ้นอาจควบคุมและลดได้ด้วยตัวของผู้นั้นเอง แต่มีความเครียดอีกมากที่จำเป็นต้องขอคำแนะนำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ เช่น นักจิตวิทยา จิตแพทย์ หรือนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งวิธีการแก้ไขความเครียดในการทำงานนั้น ปราการ ถมยงกูร (2544 : 101-102) กล่าวว่า มีอยู่หลายประการด้วยกัน เช่น ระบายปัญหาหรือความคับข้องใจออกไป จัดระบบหรือวิธีการทำงานใหม่ หยุดความคิดในแง่ร้าย หัดคิดไปในทางที่ดี เพิ่มพลังและความสามารถในการทำงาน ซึ่งจากวิธีการที่กล่าวในข้างต้นนั้นไม่ได้เป็นการแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา ดังนั้น ปัญหาความเครียดในการทำงานก็จะยังคงอยู่ต่อไป เมื่อเป็นเช่นนั้นก็ต้องขจัดความเครียดที่เกิดขึ้นแล้วอย่างไม่มีวันจบสิ้น ดังนั้น จึงควรหาวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้น หรือเกิดขึ้นให้น้อยที่สุด

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ความคิดเชิงบวก หรือที่เรียกว่า Positive Thinking ว่ามีส่วนช่วยให้ความเครียดในการทำงานลดน้อยลง โดยที่ อาร์ พันธ์มณี (2541 : 9) ได้กล่าวว่า การทำงานให้ประสบความสำเร็จ เริ่มต้นที่ความคิด ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกที่ดีต่องาน ลงมือกระทำงานด้วยความรู้สึกสดชื่น เบิกบาน ผลงานที่ทำด้วยความตั้งใจดีก็จะออกมาดี ผู้ทำงานก็มีความสุข ตั้งแต่เริ่มคิด รู้สึก และขณะที่ทำงาน ความสุขก็จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาจนงานสำเร็จ ส่วน วิจิต คณิงสุขเกษม (2547 : 111) ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับวิธีคลายเครียดในการทำงานว่า ให้พยายามคิดในแง่บวก เพราะคนเรามักมองโลกในแง่ร้ายหรือแง่ลบอยู่บ่อย ๆ ลองพิจารณาสิ่งต่าง ๆ แล้วมองโลกในแง่บวกบ้าง ก็จะทำให้จิตใจหายขุ่นมัว ความเครียดลดลง และมีความสุขมากขึ้น นอกจากนี้ ปราการ ถมยงกูร (2544 : 102) กล่าวเพิ่มเติมว่า ให้หัดคิดไปในทางที่ดี เมื่อเครียดก็มักจะคิดไปในทางที่ไม่ดี ดังนั้น ลองหัดคิดไปในทางที่ดีบ้าง มองให้เห็นความเครียดตามปัญหาที่เป็นอยู่จริง แล้วเติมความรู้สึกดี ๆ แนวคิดใหม่ ๆ ในทางที่ดีลงไป หัดใช้อารมณ์ขันมาแก้ปัญหา มองภาพรวมไปในทางที่ดีก็จะทำให้สบายใจคลายเครียดไปได้

จะเห็นได้ว่าความคิดเชิงบวกหรือการมองโลกในแง่ดีนั้นส่งผลให้ความเครียดในการทำงานลดลงเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวทั้งในชีวิตส่วนตัวและหน้าที่การงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและความคิดเชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนศึกษาหาแนวทางในการลดความเครียดในการทำงาน เพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเชิงบวกและความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเชิงบวกของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการหาวิธีป้องกัน แก้ไขความเครียดในการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนการดำเนินงาน วางนโยบาย กำหนดลักษณะการทำงาน การสร้างสัมพันธภาพภายในองค์กร และบรรยากาศองค์กร เพื่อเป็นการลดความเครียดในการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเชิงบวกและความเครียดในการทำงานต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 82 คน โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาประชากรทุกหน่วย

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. เพศ แบ่งเป็น

- เพศชาย
- เพศหญิง

2. อายุ แบ่งเป็น

- ต่ำกว่า 25 ปี
- 25 - 35
- 36 - 45
- 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. แผนก แบ่งเป็น

- แผนกทรัพยากรบุคคล
- แผนกการตลาด
- แผนกบัญชี

- แผนการจัดซื้อ
 - แผนคุณภาพ
5. ตำแหน่งงาน แบ่งเป็น
- ระดับปฏิบัติการ
 - ระดับหัวหน้างานขึ้นไป
6. อายุงาน แบ่งเป็น
- ต่ำกว่า 5 ปี
 - 5 - 10 ปี
 - 11 ปีขึ้นไป
7. การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ แบ่งเป็น
- ไม่พอใช้
 - พอใช้
 - เหลือเก็บ
8. ความคิดเชิงบวก แบ่งเป็น
- ต่ำ
 - ปานกลาง
 - สูง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของสำนักงาน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกการตลาด แผนกบัญชี แผนกจัดซื้อ และแผนกคุณภาพ โดยไม่รวมถึงฝ่ายการแพทย์และการพยาบาล
2. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน
3. เพศ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายหรือเพศหญิง
4. อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
5. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม
6. แผนก หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่
7. ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่

8. ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามในโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่

9. การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ หมายถึง การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละเดือน แบ่งเป็น ไม่พอใช้ พอใช้ หรือเหลือเก็บ

นิยามปฏิบัติการ

1. **ความคิดเชิงบวก (Positive Thinking)** หมายถึง กระบวนการคิดในแง่ดีของบุคคลตาม ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อโลก ต่อตนเอง ต่อสังคม และต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการมองโลกในแง่ดี มองสถานการณ์ทุกอย่างตามความเป็นจริงอย่างมีสติ มีพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม มีแนวความคิดแบบผู้ชนะ มีกำลังใจและทัศนคติทางบวกอยู่เสมอ รวมทั้งมอง การเปลี่ยนแปลงและปัญหาว่าเป็นสิ่งดี ไม่ท้อแท้

โดยการให้คำนิยามของความคิดเชิงบวกนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของความคิดเชิงบวก ของ นอร์แมน วินเซนต์ พิล สก็อตต์ เวนเทอร์ลลา วีร่า ไพเพอร์ ณกมล บุญชูเขตต์ทิกุล เสาวนีย์ พง ผึ้ง อารี พันธมณี ปานใจ จิราณุภาพ และสรพล สุขทรรศน์ จากนั้นผู้วิจัยได้นำความคิดที่สำคัญ ของแต่ละคนมาบูรณาการ แล้วสร้างขึ้นเป็นนิยามปฏิบัติการ และนำมาสร้างเป็นแบบวัดความคิดเชิง บวก โดยส่วนหนึ่งของแบบวัดปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความคิดเชิงบวกของ สก็อตต์ เวนเทอร์ลลา โดยวิทยา พลายมณี เป็นผู้แปล จำนวน 10 ข้อ จากนั้นได้ปรับปรุงข้อความให้เหมาะสมกับกลุ่ม ตัวอย่างและอีก 25 ข้อ ผู้วิจัย ได้แก่ สุธีรัตน์ อัครนพเกียรติ ประภัสราภา จันทรวงศา ศิริรัตน์ ธน บรณเจตสิน และสรนัย สุพรรณรัตนรัฐ ได้สร้างเพิ่มเติมขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมกับนิยามปฏิบัติการและ แนวคิดที่สำคัญของบุคคลดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง มีความคิดเชิงบวกต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง มีความคิดเชิงบวกปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเชิงบวกสูง

2. **ความเครียดในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่เป็นสาเหตุของการ เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่

2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่รับผิดชอบในแง่ของปริมาณงาน ขอบเขตและความชัดเจนของงาน ความสมดุลของงานกับความรู้ความสามารถ ความสำคัญของงาน ความยากง่ายของงาน การได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ลักษณะความซ้ำของงาน และการได้ใช้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

2.2 ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน การแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดีจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การได้รับการสนับสนุน มอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.3 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงานทั้งในฝ่ายงานเดียวกันและคนละฝ่ายงาน ผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม

2.4 ปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร หมายถึง นโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

โดยแบบประเมินความเครียดในการทำงานที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือของ ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539 : 41) ที่ดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม Occupational Stress Indicator ของ Cooper และคณะ และ Survey Questionnaire ของ Marilyn Davidson & Cary Cooper โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.33	หมายถึง	มีความเครียดในการทำงานต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.34 - 3.66	หมายถึง	มีความเครียดในการทำงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67 - 5.00	หมายถึง	มีความเครียดในการทำงานสูง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล และความคิดเชิงบวก กับความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาไว้ดังนี้

1. ความเครียด
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 ชนิดของความเครียด
 - 1.3 การเผชิญความเครียด
 - 1.4 ระดับของความเครียด
 - 1.5 การตอบสนองต่อความเครียด
 - 1.6 ผลของความเครียด
2. ความเครียดในการทำงาน
 - 2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน
 - 2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน
 - 2.3 ระดับของความเครียดในการทำงาน
 - 2.4 ระยะของความเครียดในการทำงาน
 - 2.5 การตอบสนองต่อความเครียดในการทำงาน
 - 2.6 แนวทางการลดความเครียดในการทำงาน
3. ความคิดเชิงบวก
 - 3.1 แนวคิดของความคิดเชิงบวก
 - 3.2 ความหมายของความคิดเชิงบวก
 - 3.3 องค์ประกอบของความคิดเชิงบวก
 - 3.4 ประโยชน์ของความคิดเชิงบวกกับธุรกิจ
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน
 - 4.1 เพศกับความเครียดในการทำงาน
 - 4.2 อายุกับความเครียดในการทำงาน
 - 4.3 ระดับการศึกษากับความเครียดในการทำงาน
 - 4.4 ตำแหน่งงานกับความเครียดในการทำงาน

- 4.5 อายุงานกับความเครียดในการทำงาน
- 4.6 การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจกับความเครียดในการทำงาน
- 4.7 ความคิดเชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน
5. สมมติฐานในการวิจัย
6. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1. ความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

ความหมายของความเครียดนั้นมีผู้ให้นิยามไว้หลายท่านดังนี้

เมอร์เรย์ พอร์เทียส (Murray Porteous. 1997 : 219) กล่าวว่า Hans Selye เป็นบุคคลแรกที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ซึ่งในงานวิทยานิพนธ์ของเขา ความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกายที่เป็นส่วนหนึ่งของการปรับตัวโดยธรรมชาติจากภัยที่คุกคาม ดังนั้น ความเครียดจึงไม่ได้เป็นสิ่งที่เลวร้ายเสมอไปแต่เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับชีวิต

ความเครียด ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2543 : 231) หมายถึง ลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป หรือลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากกดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง

ส่วนพจนานุกรมของออกซ์ฟอร์ด (1988 : 626) ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นสภาวะที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเศร้าใจ เกิดความเจ็บป่วยทางจิตใจ และเกิดความกังวลใจ เป็นต้น โดยสาเหตุของความเครียดนั้นอาจเกิดขึ้นเพราะการทำงาน ความยากจน ความกลัว

ความเครียด คือ ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมความกดดันต่าง ๆ นานาไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณพอสมควร และสำแดงออกเป็นอาการตึงเครียดให้เห็นเป็นปริมาณความกดดันมากหรือน้อยแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (นิมิต ศัลยา. 2532 : 1)

เอเล็กซานเดรีย (Alexandria. 1987 : 8) กล่าวว่า เหตุการณ์หรือสภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยทั่วไปแล้วคือ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ทำนาย หรือยากเกินไปที่ความสามารถของบุคคลจะรับมือได้ เช่น การรอสัมภาษณ์งาน ความขัดแย้งในครอบครัว สิ่งแวดล้อมที่เสียงดัง การหย่าร้าง เป็นต้น

กิติกร มีทรัพย์ (2541 : 23) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะทางร่างกายหรือจิตใจที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ทั้งในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นผลให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล ซึ่งสภาวะทางร่างกาย เช่น ความเหนื่อยล้า การพักผ่อนไม่เพียงพอ การเจ็บป่วย ส่วนสภาวะทางจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกและอารมณ์ต่าง ๆ เช่น ความโกรธ ความเศร้า ความวิตกกังวลต่าง ๆ และความกลัว เป็นต้น

มาลี จูซา (2544 : 98) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งรบกวนภายนอกหรือภายในมากระทบร่างกายและหรือจิตใจ ทำให้เกิดความกระทบกระเทือนหรือความกดดันต่อร่างกายและหรือจิตใจ ซึ่งจะทำให้ร่างกายและหรือจิตใจผิดปกติได้

จุฬามาศ คล้ายทอง (2545 : 13) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะอารมณ์ ความรู้สึกที่วิตกกังวล หวาดกลัว กัดดัน คับข้องใจ อันมีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอกและภายในร่างกาย ซึ่งส่งผลให้ร่างกายและจิตขาดความสมดุล ขัดขวางการปฏิบัติงาน และการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข

ฮ็อดเดอร์; และ สโตว์ตัน (Hodder; & Stoughton. 1988 : 7) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความกดดันของบุคคลที่มีมากเกินไปจนยากที่จะต้านทานได้ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจเพื่อตอบสนองต่อความกดดันนั้น ๆ

แซนดรา แกรมลิง; และ สตีเฟน ออแบช (Sandra E. Gramling; & Stephen M. Auerbach. 1998 : 3) กล่าวว่า ความเครียด คือ ความกดดันที่ก่อให้เกิดความเศร้าใจและมีการตอบสนองที่ยากลำบาก แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของบุคคลที่ประสบกับสถานการณ์ที่คุกคามต่อสุขภาพจิต โดยการเปลี่ยนแปลงนี้เกี่ยวข้องกับร่างกายและจิตใจที่ไม่สบาย

จากความหมายของความเครียดข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกร่างกายของบุคคล ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลไม่มีความสุขและพยายามหาทางออกเพื่อขจัดภาวะดังกล่าวให้หมดไป

1.2 ชนิดของความเครียด

ความเครียดมีหลายชนิดขึ้นอยู่กับว่าจะจำแนกโดยใช้เกณฑ์ใดบ้าง เช่น

1. จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (พงศ์ หรดาล. 2534 : 271)

1.1 เครียดเพราะผิดหวัง ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้และความผิดหวังนี้เกิดขึ้นครั้งแล้วครั้งเล่า เช่น ผิดหวังจากผลงานที่ทำ ผิดหวังจากเงินเดือน หรือจากการเลื่อนตำแหน่ง

1.2 เครียดเพราะถูกบีบคั้นด้วยเรื่องเวลา คือ ไม่สามารถจัดสรรเวลาได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้การทำงานไม่ประสบผลสำเร็จหรือเสร็จไม่ทันตามกำหนด

1.3 เครียดเพราะงานหนักเกินไป มีเวลาพักผ่อนไม่เต็มที่ ในสมองมีแต่ความคิดเรื่องงาน

1.4 เครียดเพราะมีความตั้งใจมากเกินไป จนกลายเป็นความเคร่งเครียด ก่อให้เกิดความผิดพลาด

1.5 เครียดเพราะเกิดปัญหาในการทำงานและไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้

1.6 เครียดเพราะเก็บกด ไม่มีการระบายออก มีแต่เก็บปัญหาและความรู้สึกไว้เป็นความลับแต่เพียงผู้เดียว

1.7 เครียดเพราะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน เช่น การโยกย้ายงาน เกิดความผันผวนทางเศรษฐกิจ

2. จำแนกตามผลที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (ลักษณะ สิริวัฒน์. 2544 : 160-161 ; อ้างอิงจาก Dubrin)

2.1 ความเครียดที่ไม่ดี หรือเรียกว่า ความเครียดที่ก่อให้เกิดความทุกข์ เกิดจากสิ่งคุกคามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจ หรือความคับข้องใจ เช่น ถูกให้ออกจากงาน หรือเกิดการหย่าร้าง ทำให้เกิดความเครียดจนรู้สึกปวดศีรษะ

2.2 ความเครียดที่ดี ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข มักจะอยู่ในสภาพที่เรามีความสุขอย่างกะทันหัน หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความดีใจจนตื่นเต้นมาก หรือมีความสุขสนุกสนานมากเกินไป ก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกเครียดได้เช่นกัน เช่น ได้รับผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้รับเงินเดือน 2 ขั้น เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้อ่อนไม่หลับและเกิดความเครียดได้

3. จำแนกตามหลักจิตวิทยา แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ (สมิต อาชนวนิจกุล. 2542 : 23)

3.1 เกิดจากความกดดัน คนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบ ๆ ข้าง เช่น ลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้างานให้ทำงานให้เกิดประสิทธิผลอย่างมากที่สุด บางคนทำไม่ได้ก็เกิดอาการเครียดขึ้นมา และถ้าเป็นมากอาจถึงเป็นโรคประสาทหรือโรคจิตได้

3.2 เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีต วิตกกังวลกับอนาคต ทำให้ขาดความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะนอนไม่หลับ หรือนอนหลับยาก รู้สึกผิดปกติ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย และไม่อาจบังคับจิตใจของตนให้สงบราบเรียบได้

3.3 เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิต หรือการทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น ทำงานกับหัวหน้าที่จู้จี้จุกจิก หรือวางอำนาจ เกิดทำอะไรผิดพลาดก็กลัวว่าหัวหน้าจะลงโทษ

3.4 เกิดจากการขัดแย้ง ถ้าเกิดความขัดแย้งในใจเมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเพียงอย่างเดียว บางคนอยากได้เงินมากแต่ไม่ชอบทำงานมาก บางคนเบื่อกับการทำงานเพราะทำงานไม่ก้าวหน้า ทำผิดพลาด บ่อยครั้งขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้กลุ้มใจจนเกิดอาการเครียดขึ้นทั้งทางกายและทางใจ

3.5 เกิดจากความผิดปกติทางร่างกายของตน เช่น ความพิการทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ถูกดูถูกว่าทำงานไม่เป็นหรือทำงานไม่ได้ บางคนเป็นโรคเรื้อรังรักษาไม่หาย ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บางคนห่อหุ้มต่อการดำรงชีวิต

4. จำแนกตามปัจจัยทางสังคม แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ (จำลอง ดิษยวณิช; และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. 2545 : 54-56)

4.1 เหตุการณ์ในชีวิต (Life events) เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดทางสังคม ซึ่งตามปกติมักจะสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตของคนเรา ยังมีการเปลี่ยนแปลงมากและบ่อยเท่าไรก็ยิ่งทำให้คนเราเครียดมากขึ้นเท่านั้น เช่น การคืนดีกันของคู่สมรส การตั้งครุฑ การซื้อบ้านใหม่ เป็นต้น

4.2 เรื่องรบกวนเล็กน้อย (Hassles) ความเครียดส่วนใหญ่เกิดจากเรื่องหยุมหยิมหรือเรื่องรบกวนเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น จำที่วางของไม่ได้ เป็นหนี้ มีความรับผิดชอบมากเกินไป นอนไม่พอ เจ้านายจู้จี้จุกจิก รู้สึกเบื่อและเซ็งกับการงานที่ได้รับมอบหมาย ไปทำงานสาย หาที่จอดรถไม่ได้ เหตุการณ์ดังกล่าวที่ได้กล่าวมาแล้วไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่ ถือได้ว่าเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียด นอกจากนั้นเหตุการณ์หรือสถานการณ์เหล่านี้ยังก่อให้เกิดความรู้สึกของความกดดัน ความคับข้องใจ และความขัดแย้ง ประสบการณ์ทางอารมณ์เหล่านี้ล้วนมีส่วนทำให้ความเครียดที่มีอยู่แล้วรุนแรงขึ้น

4.3 ชนชั้นทางสังคม (Social Class) มีการศึกษาหลายแห่งที่แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่ผิดปกติ เช่น อาชญากรรม การติดสารเสพติด ความรุนแรงในครอบครัวและโรคจิต มักพบในชนชั้นทางสังคมระดับต่ำ และมีคำตอบอธิบายเรื่องนี้เพียงคำตอบเดียวคือ ความเครียด ซึ่งในชนชั้นทางสังคมระดับต่ำ ความเครียดเกิดจากการปรับตัวที่ไม่ดีอันเป็นผลจากการมีรายได้น้อย ระดับการศึกษาต่ำ รวมทั้งวิธีการจัดการปัญหาไม่ค่อยได้ผล คนกลุ่มนี้เชื่อว่ามีอิทธิพลจากภายนอกมาควบคุมวิถีชีวิตของเขา เช่น เทพเจ้า ภูตผีปีศาจ ไสยศาสตร์ เป็นต้น ไม่ยอมมองไปที่ปัญหาหรือหาวิธีจัดการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.3 การเผชิญความเครียด

สุริย์ กาญจนวงศ์; และจริยาวัตร คมพัยค์ม (2545 : 24-25) ได้กล่าวถึง หน้าที่ของการเผชิญความเครียดว่ามีความหมายถึงเป้าประสงค์ที่ต้องใช้วิธีการต่าง ๆ ดำเนินการให้บรรลุผล ซึ่งมี 2 หน้าที่คือ

1. การเผชิญความเครียดโดยมีจุดเน้นที่การแก้ปัญหาทางอารมณ์ (Emotion-focused coping) เป็นกระบวนการทางความคิดเป็นสำคัญ จุดมุ่งหมายก็เพื่อควบคุมการตอบสนองทางอารมณ์ต่อสถานการณ์ที่ทำให้เครียด เพราะความคิดที่มีต่อสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใด ๆ ทำให้เกิดอารมณ์ เช่น คิดว่าตนเองไม่มีค่า คิดว่าคนอื่นไม่รัก หรือคิดว่าตนเองไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดได้ ความคิดดังกล่าวทำให้นักบุคคลเกิดความไม่สบายใจ เครียด ห่อแ

2. การเผชิญความเครียดโดยมีจุดเน้นที่การแก้ปัญหาที่ตัวปัญหา (Problem-focused coping) การเผชิญความเครียดในลักษณะนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อลดความต้องการของสถานการณ์ที่ทำให้เครียดหรือการเพิ่มทรัพยากรที่ใช้ต่อสู้กับความเครียด ดังนั้น ต้องนิยามปัญหาที่เกิดขึ้นให้ชัดเจน และหาแนวทางการแก้ปัญหาหลาย ๆ วิธี โดยพิจารณาผลดีผลเสียของการแก้ปัญหาแบบต่าง ๆ ก่อน และเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา

1.4 ระดับของความเครียด

สมิต อาชวณิชกุล (2541 : 9) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดในแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ ๆ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้น และสร้างความสุขให้กับมนุษย์จากความสำเร็จที่ได้รับ

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อพฤติกรรม และอาจนำไปสู่การกระทำในลักษณะที่ทำอะไรช้า ๆ บ่อย ๆ ได้แก่ การกินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ หรือติดเหล้าติดยาเสพติด เป็นต้น

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงถึงบ้าดีเดือด ซึมเศร้า หรือถึงกับวิกลจริต ไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

1.5 การตอบสนองต่อความเครียด

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นไม่ว่าจะสาเหตุใดก็ตาม ร่างกายของคนเราจะต้องมีการปรับตัวและเกิดการตอบสนองขึ้น ซึ่งมักจะเป็นไปในแบบเดียวกัน การตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดแบ่งออกเป็น 3 ระยะคือ (จำลอง ดิษยวณิช. 2531 : 5-6)

1. ระยะตกใจ (alarm reaction) เมื่อมีสิ่งก่อให้เกิดความเครียด จะมีการกระตุ้นให้ร่างกายตื่นตัว เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการป้องกัน ปฏิกริยาของร่างกายในระยะนี้มีอยู่ 2 แบบ คือ สู้ หรือหนี ไม่ว่าจะเป็นการสู้หรือหนีก็ตามที่ ระบบประสาทเสรีหรืออัตโนมัติจะถูกกระตุ้นอย่างแรง ในระยะเช่นนี้ เราจะรู้สึกตื่นเต้น ใจสั่น ชีพจรเต้นเร็ว หายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง การเคลื่อนไหวของกระเพาะและลำไส้ลดลง มีการหลั่งของสารอะดรีนาลิน (adrenaline) ออกมามาก เลือดแข็งตัวเร็วขึ้น น้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลทำให้พลังงานสำหรับการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น เชื่อกันว่าระยะตกใจนี้เป็นสัญชาตญาณอย่างหนึ่งของคนที่มีการถ่ายทอดทางพันธุกรรม

2. ระยะปรับตัว (adaptation stage) บางทีเรียกว่า ระยะต้านทาน (resistance stage) เมื่อสิ่งที่มาคุกคามหมดไป ร่างกายจะกลับสู่สภาวะปกติ แต่ถ้าสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดยังมีอยู่ ร่างกายจะเข้าสู่ระยะปรับตัว ระดับของการยับยั้งดังกล่าวยังคงมีอยู่ แต่ไม่สูงเท่ากับในระยะตกใจ แม้ว่าจะยังสูง

กว่าในภาวะปกติก็ตาม ระยะนี้ร่างกายพยายามปรับตัวเพื่อให้พลังงานที่สูญหายไปกลับคืนมาและเพื่อซ่อมแซมการทำลายที่เกิดขึ้น

3. ระยะหมดแรง (exhaustion stage) ถ้าสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเพียงพอ ร่างกายก็จะผ่านเข้าสู่ระยะที่สาม คือระยะหมดแรง ความเครียดยังคงมีอยู่อย่างไม่รู้จักสิ้น พอเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีกก็หมดเรี่ยวแรง ความเครียดดังกล่าวทำให้ร่างกายเสื่อมโทรมจนอาจเกิดเป็นโรคต่าง ๆ ได้ นับตั้งแต่โรคภูมิแพ้ ลมพิษ แผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และท้ายที่สุดคือความตาย

1.6 ผลของความเครียด

เมื่อบุคคลเผชิญความเครียดจะแสดงอาการออกมา 3 ทาง คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม นอกจากนี้ ผลของความเครียดตามที่นักจิตวิทยาและนักวิชาการกล่าวถึง อาจจัดแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ (ลักขณา สิริวัฒน์. 2544 : 167-168)

1. การตอบสนองทางกาย (Physiological Reactions) เนื่องมาจากความเครียดมีตั้งแต่ขั้นเบาบางและเกิดขึ้นในระยะสั้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันและน้ำตาลในเลือดสูงขึ้น จนไปถึงขั้นที่รุนแรงและเป็นระยะยาว เช่น เป็นโรคหัวใจ ปวดกล้ามเนื้อไขข้อ หรือปวดกระดูก

2. การตอบสนองทางอารมณ์ (Physiological Reactions) ได้แก่ ความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ ความกลัว ความโกรธ เป็นต้น ซึ่งอาการเหล่านี้จะปรากฏขึ้นที่ละน้อยและมากขึ้นตามลำดับ จนถึงขั้นสุดท้ายคือ หมดอาลัย ห่อเหี่ยวและสิ้นหวัง สุขภาพจิตอาจถึงขั้นเสื่อมโทรมจนมีอาการโรคจิตหรือโรคประสาท

3. การตอบสนองทางการรับรู้และการคิด (Cognitive Effects) ปกติจะพบว่าความเครียดมีผลทำให้กระบวนการรับรู้ การคิด และการตัดสินใจลดคุณภาพลง จะพิจารณาไม่ละเอียดพิจารณาแต่เพียงผิวเผินด้วยข้อมูลเพียงน้อยนิด และจะยึดติดอยู่กับความคิดเดิม เลือกรับรู้แต่สิ่งที่ตนพอใจจะรับรู้เท่านั้น และจะใช้ประสบการณ์เดิมเป็นตัวชี้้นำในการตัดสินใจหาแต่จะไม่ใช้ความคิดด้วยเหตุผลเลย จึงทำให้การแก้ปัญหาไม่ได้ดีและจะคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม

4. การตอบสนองด้านพฤติกรรมทางสังคม (Social Behavior) ความเครียดมีอิทธิพลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นลดลง และยังแสดงอาการก้าวร้าวขึ้นมากด้วย จะไม่สนใจหรือเกรงใจผู้อื่น รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม ความเครียดยังส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่น ผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงานผิดปกติไปจากเดิม

5. การทำงาน (Performance) ผลที่พบจากความเครียดบ่อย ๆ คือ มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง รวมถึงทำงานล่าช้า มีความผิดพลาดสูง และทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ปริมาณ

งานน้อยลง ความตั้งใจในการทำงานลดลง มีแต่ความคิดอยากจะออกจากงาน หรือย้ายงาน เปลี่ยนงานอยู่เสมอ

สุทธิรา ภัทรายุตวรรัตน และคณะ (2542 : 24) กล่าวว่า ความเครียดเป็นประสบการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนเรา เป็นภาวะที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน โดยเฉพาะจากสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่เต็มไปด้วยการแข่งขันและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งในบางครั้งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และต้องพยายามปรับตัวให้ได้ ความเครียดที่เกิดขึ้นบางครั้งเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งของมนุษย์เรา ทำให้เกิดความขวนขวาย กระตือรือร้น และจัดการภาระต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้ แต่ถ้าเมื่อใดความเครียดมีระดับรุนแรงมากขึ้น เกิดขึ้นบ่อยครั้งและติดต่อกันนาน ย่อมมีผลทำให้สุขภาพร่างกายและจิตใจเสื่อมโทรม

ดังนั้น มนุษย์ทุกคนจึงต้องเคยประสบกับภาวะความเครียดในการดำเนินชีวิตประจำวันมาแล้วโดยเฉพาะอย่างยิ่งความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งถือได้ว่าในแต่ละวันนั้นเราใช้เวลาไปกับการทำงานและใช้เวลาในชีวิตส่วนตัวเป็นอัตราส่วนที่ไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้ในการดำเนินชีวิตของเราเกิดความเครียดจากการทำงานได้เพิ่มมากขึ้นทุกขณะ

2. ความเครียดในการทำงาน

2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียดในการทำงานนั้นมีผู้ให้นิยามไว้หลายท่านดังนี้

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะทางอารมณ์หรือจิตใจซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างระดับความต้องการ (demand) ของงานกับความสามารถ (ability) ของบุคคล (สสิธร เทพตระการพร. 2542 : 604)

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือหงุดหงิดในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะงานหรือปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนทั้งสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน (นักรบ หมี่แสน. 2542 : 20)

ฟิลลิป ไรซ์ (Phillip L.Rice. 1999 : 194) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานจะคุกคามคนทำงานเนื่องจากมีภาระรับผิดชอบมากเกินไปแต่มีเวลาในการทำงานน้อย ขาดแคลนในสิ่งที่ต้องการจากงาน เช่น เงินเดือนไม่พอ ไม่พอใจในการเลื่อนตำแหน่ง ไม่พอใจความก้าวหน้าในการทำงาน ได้รับการคุกคามจากผู้ร่วมงาน ที่ทำงานไม่เหมาะสม เป็นต้น

อนามัย ธีรวิโรจน์ (2542 : 58) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน คือ ผลรวมของปัจจัยต่าง ๆ ปรากฏอยู่ในสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งมีผลต่อการควบคุมการทำงานของร่างกาย และจิตใจเสียไป

บิเออร์; และนิวแมน (นักรบ หมี่แชน. 2542 : 19 ; อ้างอิงจาก Boehr; & Newman. 1974 : 605-699) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าหมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกายมีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิต ประสิทธิภาพขององค์กร ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุล กระทบต่อบุคคล เป็นต้น

เฟรนช์; และคณะ (รักเกียรติ หงษ์ทอง. 2543 : 16 ; อ้างอิงจาก French; & Others. 1974) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคามเนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ จากงาน เป็นผลให้เกิดความรู้สึกไม่ดีต่องานและทำให้ผลงานลดลง เมื่อผู้บริหารเกิดความเครียดจนทำให้ผลงานลดลง การสร้างบรรยากาศที่สร้างเสริมการมีสุขภาพดีขององค์กรก็จะได้รับการกระทบกระเทือนไปด้วย เพราะผู้นำมีความสำคัญในการสร้างบรรยากาศมีสุขภาพดีในองค์กร

จากความหมายของความเครียดในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะความไม่สบายใจและกายที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการทำงาน เช่น ปริมาณงาน สัมพันธภาพภายในองค์กร สภาพแวดล้อม ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งถ้ามีความเครียดในการทำงานมากเกินไปจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะส่งผลให้ประสิทธิภาพของการทำงานดีขึ้น

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

สลิธ เทพตระการพร (2542 : 604-605) ได้ศึกษาในภาคสนามและพิจารณาทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิด จึงได้สรุปปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดไว้ดังนี้คือ

1. การควบคุมงาน (job control) เป็นการมีส่วนร่วมของคนงานในอันที่จะกำหนดงานประจำวันไปจนถึงมีโอกาสได้ควบคุมดูแลกระบวนการผลิตด้วย ถ้าขาดปัจจัยนี้อาจทำให้เกิดความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจของคนงานได้
2. การสนับสนุนจากสังคม (social support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือหรือการส่งเสริมจากผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างาน และผู้ร่วมงาน ถ้าขาดปัจจัยนี้ก็จะเป็นการเพิ่มปัญหาความเครียด ถ้ามีก็จะช่วยลดผลเสียที่เกิดจากความเครียดได้
3. ความไม่พอใจในที่ทำงาน (job distress or dissatisfaction) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับเนื้อหาและปริมาณงาน รวมไปถึงความก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ด้วย

4. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (job security) ปัญหาส่วนใหญ่คือความกังวลหรือความกลัวการว่างงานหรือการตกงาน ถ้าในอนาคตมีแนวโน้มเพิ่มความต้องการความชำนาญพิเศษในงานที่ตนทำอยู่ก็อาจลดปัญหานี้ได้

5. ความรับผิดชอบ (responsibility) งานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของโรคแผลในกระเพาะอาหารและความดันโลหิตสูง ทั้งนี้ตัวความรับผิดชอบเองไม่ได้เป็นสาเหตุของความเครียดโดยตรง แต่ปริมาณความรับผิดชอบของงานที่เกินระดับความรับผิดชอบที่บุคคลนั้นมีอยู่จะเป็นตัวการที่ทำให้เกิดความเครียดได้

6. ปัญหาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) รวมไปถึงปัญหาเสียงดัง แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม สภาพอากาศในอาคารและสำนักงานที่เล็กและปิดทึบ

7. ความซับซ้อนของงาน (complexity) กำหนดโดยจำนวนความต้องการของงานที่แตกต่างกันในงานนั้น ๆ งานซ้ำซากจำเจและงานที่ทำอย่างเดียวนาน ๆ กันตลอดเวลา จัดเป็นงานที่ขาดความสลับซับซ้อน ซึ่งคนงานมักจะเบื่อหน่ายงานลักษณะนี้ ในทางตรงกันข้ามงานที่มีความสลับซับซ้อนมากก็สามารถกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกล้ำทางอารมณ์ได้

ปัจจัยทั้ง 7 ประการนี้รวบรวมมาจากแบบสอบถามของนักวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ที่มีประสบการณ์การทำงานทางด้านความเครียดจากการทำงานมาเป็นเวลานาน แต่อย่างไรก็ตามมีคนหลาย ๆ คนที่อาจประสบกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดที่นอกเหนือจากปัจจัยทั้ง 8 ประการที่ได้กล่าวมาแล้วก็ได้ โดยที่ อนุมาัย อีรวโรจน์ (2542 : 60-61) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1.สภาพขององค์กรที่ปฏิบัติงาน

1.1 นโยบายขององค์กร แต่ละองค์กรจะต้องมีระเบียบปฏิบัติและกฎข้อบังคับเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หากนโยบายกำหนดมาตรฐานไว้สูงหรือล้าสมัยมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติเลยก็จะทำให้เกิดความเครียดได้

1.2 โครงสร้างการบริหาร องค์กรควรมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ไม่กำกวม ไม่ทำให้แย่งงานหรือขัดแย้งกันระหว่างปฏิบัติงาน จะทำให้การควบคุมงานได้สำเร็จ

1.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อาจจะเป็นความขัดแย้งภายในตัวเอง หรือระหว่างผู้ร่วมงานที่มีความต้องการที่ต่างกัน ความสับสนในบทบาทตัวเอง เช่น ผู้ประกอบอาชีพที่เข้าทำงานใหม่ สับสนในบทบาทที่ตนเองรับผิดชอบ เนื่องจากไม่ได้ปรูณเทศก่อนเข้าปฏิบัติงาน ทำให้ไม่ทราบบทบาทตนเองจึงปฏิบัติงานด้วยความไม่มั่นใจ ห่อเหี่ยว หดหู่ เพราะไม่ทราบว่าสิ่งที่จะปฏิบัติเป็นหน้าที่ของตนเองหรือไม่

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศทางสังคมมีความสำคัญมาก ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา จะมีผลต่อจิตใจอย่างมาก หากพฤติกรรมของคนในองค์กรมีบรรยากาศเป็นกันเอง เกื้อกูลกัน ก็จะเป็นบรรยากาศที่มีความสุข ถ้าบรรยากาศแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น เอาวัดเอาเปรียบกันตลอดเวลา ผู้ประกอบอาชีพจะเกิดความวิตกกังวล ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.สภาพแวดล้อมนอกองค์กร

2.1 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ประกอบอาชีพทุกคนควรได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระยะเวลาที่เหมาะสม บางครั้งไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่ไม่เลื่อนตำแหน่งให้ ทำให้เกิดความเครียด หรือในทางตรงข้าม หากได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเร็วเกินไปก็จะทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

2.2 ความมั่นคงในการงาน เศรษฐกิจยุคนี้ธุรกิจหลายประเภทต้องปิดกิจการลง ทำให้ผู้ประกอบการขาดความเชื่อมั่นต่อชีวิตการปฏิบัติงานของตนเอง และหากมีปัญหาทางเศรษฐกิจทำให้เกิดความเครียดได้

3.ลักษณะของงาน

3.1 งานหนักเกินไป ปริมาณงานเกินกว่าความสามารถที่จะทำได้ ทำให้เกิดความกดดัน และมีความขัดแย้งในตัวเอง

3.2 งานเบาเกินไป ส่วนใหญ่เป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ เช่น ยามรักษาความปลอดภัย หรืองานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ไม่เหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติ

3.3 งานที่เสี่ยงอันตราย เช่น ทหาร ตำรวจ เจ้าหน้าที่ดับเพลิง งานดังกล่าวจะทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายเพราะเป็นงานที่เสี่ยงต่ออันตราย ต้องใช้ความสามารถและการตัดสินใจค่อนข้างสูง

3.4 ความไม่สัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบอาชีพกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น ผู้ประกอบอาชีพไม่ชอบปฏิบัติงานในโรงงานที่ติดเครื่องปรับอากาศ ไม่ชอบทำงานซ้ำซาก แต่จำเป็นเพราะกลัวตกงาน

4.ปัจจัยจากบุคคลรอบข้าง

4.1 ครอบครัว เป็นผู้ใกล้ชิดกับตัวผู้ประกอบอาชีพมากที่สุด ครอบครัวจะอยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข เมื่อทุกคนภายในครอบครัวเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

4.2 เพื่อนร่วมงาน ควรมีการประสานงานกันระหว่างเพื่อนร่วมงานหลาย ๆ ระดับ เช่น ตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนระดับเดียวกัน และผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยเหลือกันจะทำให้ลดความขัดแย้ง และการแข่งขันชิงดีชิงเด่นได้

4.3 ผู้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกันโดยตรง และจะเป็นผู้สร้างปัญหาทำให้เกิดความเครียดได้มากเพราะเป็นผู้วางนโยบายและรูปแบบในการทำงาน

5. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

5.1 สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดการรบกวนสมาธิการทำงาน และเกิดความเครียดได้ เช่น เสียงดังเกินไป อากาศหนาวหรือร้อนเกินไป แสงสว่างจ้าเกินไปหรือน้อยเกินไป เป็นต้น

5.2 สภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสมกับร่างกาย เช่น การยกของที่หนักเกินไป การทำงานซ้ำซาก การก้มทำงานผิดท่าทาง เป็นต้น

5.3 สภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย เช่น ปริมาณฝุ่นมากเกินไป ทำให้มีอันตรายต่อสุขภาพอนามัย ส่งผลให้ผู้ประกอบอาชีพเกิดความเครียดได้ เป็นต้น

2.3 ระดับของความเครียดในการทำงาน

ดอเกิน ดีฟ; และ เซลเซอร์ (บุญยัง วิษณุหิมาชัย. 2544 : 110 ; อ้างอิงจาก Dawkins, Depp; & Selzer : 1985) ได้แบ่งความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสาเหตุ หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนาน ๆ ครั้ง หรือเพียงเล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะเกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น เพียงนาที หรือชั่วโมงเท่านั้น และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง หรือถูกคุกคามเป็นเวลานานขึ้น เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ายู่ในระหว่างความสำเร็จหรือความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ความรู้สึกเครียดนี้จะคงอยู่นานหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน มีผลทำให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธ ก้าวร้าว เจ็บขริม เนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงมาก เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุร่วมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเครียดจะคงอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี เป็นผลมาจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง และหากไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์นั้น ๆ จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และปรับตัวไม่ได้ตามมา

2.4 ระยะของความเครียดในการทำงาน

แอน เอ็ดเวิร์ทธี (Ann Edworthy, 2000 : 12-13) ได้กล่าวถึงระยะของความเครียดในการทำงาน (Stages of stress) ว่ามีทั้งหมด 3 ระดับด้วยกันคือ

1. ระยะขับเคลื่อนพลังงานอย่างต่อเนื่อง (Mobilizing energy) ในระยะแรกนั้นไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้พึงพอใจหรือเหตุการณ์คุกคาม มีความสุขหรือมีความทุกข์ ตื่นเต้นหรือมีภัยอันตรายก็ตาม ฮอริโมนความเครียดจะถูกขับออกมาที่ร่างกายเพื่อให้ร่างกายเกิดการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าความสามารถในช่วงเวลาปกติ เช่น ในอุบัติเหตุรถยนต์ทำให้คนสามารถที่จะยกรถเพื่อที่จะช่วยเหลือผู้ที่ติดอยู่ในซากรถได้

ในระยะแรกของความเครียดนี้ถ้าต่อมไทรอยด์มีการทำงานมากเกินไปจะทำให้บุคคลเหนื่อยเร็วกว่าปกติ และจะรับประทานอาหารเร็วขึ้นแต่จะไม่รู้สึกอิ่มทำให้รับประทานอาหารอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้นตลอดทั้งวัน และทานชาหรือกาแฟหลายถ้วยในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเหนื่อย กังวลใจ และคับข้องใจ ส่งผลให้คุณภาพในการทำงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับที่ คาร์ล แอลเบรช (Albrecht, 1979 : 35-36) กล่าวไว้ว่า ถึงแม้ว่าความเครียดจะเป็นกระบวนการทางเคมีภายในร่างกายแต่มันส่งผลให้เกิดความไม่สบายเมื่อความเครียดในระดับสูงยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง

2. ระยะการใช้พลังงาน (Consuming energy) ในระยะนี้บุคคลจะรู้สึกเหนื่อยล้ามายาวนาน และจะส่งผลให้นอนหลับได้ยาก และแม้ว่านอนหลับแล้วก็จะตื่นขึ้นก่อนเวลาปกติ ส่งผลให้เกิดการขาดเซด้วยการรับประทานอาหารรสจัด ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ เพราะพลังงานที่ใช้หมดไปกับความพยายามที่จะทำให้ความเครียดหมดไป ซึ่งความเหนื่อยล้าเหล่านี้ส่งผลให้ความทรงจำดุดอกลง และความเครียดในระดับนี้จะส่งผลต่อสุขภาพ ได้แก่ ท้องไส้ปั่นป่วน ปวดหัว และไมเกรน อีกทั้งยังส่งผลต่ออาการอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น และผลกระทบจากความเครียดนี้จะส่งผลต่อระบบประสาททำให้เป็นตะคริว ขากระตุกตอนกลางคืน และถ้าความเครียดในระดับนี้ยังไม่หมดไป บุคคลจะเริ่มรู้สึกล้าเหลวและเกิดอาการเจ็บป่วยเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานลดลง

3. ระยะหมดพลังงาน (Draining energy) แต่ละคนนั้นจะเข้าสู่ระดับของความเครียดช้าหรือเร็วแตกต่างกัน และในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน แต่ก็มีความเป็นไปได้ที่จะเข้าสู่ระยะที่ 3 คือการเสียชีวิตถ้าหากความเครียดในระยะนี้ยังมีอยู่และไม่สามารถจัดการให้หมดไปได้

2.5 การตอบสนองต่อความเครียดในการทำงาน

เมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียด การตอบสนองต่อความเครียดของบุคคลไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาที่เน้นวิธีการแก้ปัญหา (problem focused coping) ซึ่งเป็นการจัดการที่ต้นตอของปัญหาโดยตรง หรือเผชิญหน้ากับปัญหาโดยเน้นการใช้อารมณ์ (emotion focused coping)

ประสงค์อย่างอื่น ซึ่งอาจรักษาหรือแก้ไขให้หายได้แต่จะเป็นช่วงเวลาสั้น ๆ ก็เกิดอาการใหม่ที่ผุดปุดขึ้นอีก ทั้งนี้เพราะความเครียดที่เป็นสาเหตุที่แท้จริงนั้นยังไม่ได้รับการควบคุมแก้ไข เช่น พนักงานอาจมีอาการท้องเสียบ่อยครั้ง ถึงแม้จะได้รับยาจนอาการหายขาดไป แต่อาจมีอาการอย่างอื่น เช่น การปวดศีรษะตามมา ทั้งนี้เพราะเขามีความรู้สึกร่างานที่ได้รับมอบหมายให้ทำอยู่นั้นมีมากเกินไป จะทำได้ดีและเสร็จทันเวลาเพียงคนเดียว หากได้ปรึกษาดกกลงกับฝ่ายบริหารและมีผู้มาช่วยทำงานนั้นด้วย อาการผุดปุดทางร่างกายก็จะไม่เกิดขึ้น

3. เพิ่มพลังและความสามารถในการทำงาน (strengthen your personal qualification) ถ้าเราสามารถปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพและความสามารถมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยการหาความรู้หรือฝึกงานเพิ่มเติมอยู่เสมอ ความมั่นคงในงานก็จะมีมากขึ้น ความเครียดหรือความวิตกกังวลว่าจะมีผู้อื่นมาแย่งตำแหน่งงานนั้นก็ลดลง

4. ระบายปัญหาหรือความคับข้องใจออกไป (talk out your problem) เมื่อใดก็ตามที่มีปัญหาเกิดขึ้น ทั้งที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับงาน ให้หาทางระบายปัญหานั้นกับผู้ใดที่คิดว่าเขาจะเห็นใจและยอมรับฟังด้วยความเข้าใจ ถึงแม้ว่าเขาผู้นั้นจะไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาของเราได้ แต่การระบายออกจะช่วยให้เจ้าของปัญหาเพิ่มระดับหรือมุมมองในการแก้ไขปัญหามากขึ้น

5. จัดระบบหรือวิธีการทำงานใหม่ (have your job redesigned) บ่อยครั้งที่ปัญหาอันก่อให้เกิดความเครียดกับผู้ปฏิบัติงานเกิดจากสาเหตุทางสถานการณ์หรือการจัดการที่ไม่เหมาะสมมากกว่าปัญหาของตัวบุคคล ดังนั้น หากปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบการทำงาน ตลอดจนวิธีการทำงานใหม่ ปัญหาที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้นอาจจะเปลี่ยนแปลงเองได้

6. เสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง และออกกำลังกายสม่ำเสมอ (get ample physical exercise) หน่วยงานต่าง ๆ เห็นตรงกันว่าบุคลากรที่มีสุขภาพแข็งแรงโดยได้ออกกำลังกายอยู่เสมอ จะส่งผลให้มีความกระตือรือร้นและความสามารถในการปฏิบัติงานดีขึ้น และการที่ร่างกายได้รับการกระตุ้นด้วยการออกกำลังกายนี้เองทำให้ความเครียดทางจิตใจหรือความเครียดในงานลดลงด้วย ซึ่งในวารสาร Psychology Today (1978) ได้แจ้งผลสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 23,000 คน ที่ตอบว่า การออกกำลังกายเป็นวิธีการลดความเครียดที่ได้ผลดีมากกว่าวิธีการปฏิบัติอื่น ๆ อีกหลายวิธี

7. เรียนรู้ที่จะผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง (learn to relax on your own) บุคคลอาจค้นพบวิธีการพักผ่อนในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะช่วยลดความเครียดได้เป็นอย่างดี บางคนอาจอ่านหนังสือ ฟังดนตรี นั่งสมาธิ ในขณะที่บางคนทุ่มเทความสนใจให้กับงาน มุ่งหวังที่จะทำงานให้เกิดผลสำเร็จด้วยดี จะลืมความเครียดที่เกิดจากสาเหตุรอบข้างอื่น ๆ

ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นแนวทางการลดความเครียดในการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเท่านั้น ซึ่ง รัศมี ลักษณะวรรณพร (2545 : 7-9) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึง แนวทางการลดความเครียดในการทำงานสำหรับผู้ที่เป็นหัวหน้างาน ไว้ดังนี้

1. การวางแผนกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน องค์กรต้องมีการวางแผนกำลังคนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพราะลักษณะงานขององค์กรมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา เช่น มีการขยายสาขา หรือขยายผลิตภัณฑ์ใหม่ และนอกจากนั้นบุคลากรที่อยู่ในองค์กรก็มีการเปลี่ยนแปลงเป็นประจำ เช่น การลาออก การเกษียณอายุงาน การเสียชีวิต ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการวางแผนกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน

2. การวางแผนการมอบหมายงาน หัวหน้างานจะต้องให้ความสำคัญกับการมอบหมายงาน โดยตระหนักว่าการมอบหมายงานให้กับพนักงาน จะเป็นการแบ่งภาระงานของตนเอง และเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานเรียนรู้วิธีการทำงานมากขึ้น ดังนั้น ก่อนมอบหมายงานจึงควรมีการวางแผนล่วงหน้าว่างานชิ้นไหนควรมอบหมายให้กับใคร

3. การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้เหมาะสม หากความเครียดเกิดขึ้นจากเสียงที่อึกที่กมากเกินไป หัวหน้างานควรควบคุมแหล่งกำเนิดของเสียง และหากความเครียดเกิดจากอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสมก็ควรปรับสภาพแวดล้อมให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสม และควรมีการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานเป็นประจำทุกปี

4. จัดระบบการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน การมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไปหรือมากเกินไป จะก่อให้เกิดความเครียดเพราะต้องทำงานชนิดนั้นซ้ำซากจำเจทุกวัน ดังนั้น หัวหน้างานจึงควรจัดระบบการหมุนเวียนเปลี่ยนงานเพื่อให้พนักงานมีการเรียนรู้งานในแผนกอื่น ๆ และยังเป็นการป้องกันไม่ให้งานอื่น ๆ หยุดชะงักลง อันเนื่องมาจากการขาดงานของผู้ปฏิบัติงาน เพราะยังมีคนอื่นที่เหลือนอยู่สามารถทำงานชิ้นนั้นแทนได้

5. การปรับเปลี่ยนบรรยากาศในที่ทำงาน หัวหน้างานควรให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน โดยการมุ่งส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีท่าทียอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน มีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่ร่วมกัน และหากกรณีเกิดความขัดแย้งขึ้นในหน่วยงาน หัวหน้างานจะต้องรีบเร่งแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ไม่ควรปล่อยให้เรื้อรัง

6. ปรับปรุงลักษณะความเป็นผู้นำ หัวหน้างานจะต้องเรียนรู้ที่จะเป็นผู้นำแบบนักบริหาร (Executive) กล่าวคือ เป็นผู้ที่รู้จักใช้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยวิธีการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เช่น ให้ร่วมวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ และให้การสนับสนุน ร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน

ระหว่างปฏิบัติงาน หัวหน้างานที่เป็นแบบอย่างที่ดีย่อมสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร

เวน เครนเวลล์ วอร์ด (มนูญ ตนะวัฒนา แปล. 2537 : 28) ได้ให้ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจว่า คนทำงานทุกคนต้องการความกดดันเพื่อที่จะทำงานให้ได้ดีอยู่ในระดับหนึ่ง ความกดดันจะช่วยกระตุ้นให้คนมีภาวะสร้างสรรค์ และมีนวัตกรรมหรือการประดิษฐ์คิดค้นต่าง ๆ (creativity and innovation) ถ้าปราศจากความกดดันที่พอดี การทำงานจะมีขีดจำกัดไม่ได้ผลเต็มที่ นั่นคือ การมีความเครียดอยู่ในสภาพที่พอดีจะสามารถส่งเสริมเพิ่มพูนการทำงานให้สูงขึ้น แต่ถ้าหากรู้สึกว่าการไม่พอที่ดีที่จะตอบสนองสถานการณ์อย่างหนึ่งอย่างใด ปฏิกริยาของความเครียดจะเป็นชนวนก่อให้เกิดและสร้างพลังงานนอกขึ้นมาสนองสถานการณ์ที่ต้องการ ในกรณีนี้ความเครียดจึงเป็นสิ่งที่ดีให้กับชีวิต ความเครียดช่วยให้มีความคิดสร้างสรรค์ และลุกขึ้นมาต่อสู้กับความท้าทายใหม่ ๆ ดังนั้น ความเครียดทางด้านบวก จึงช่วยส่งเสริมเพิ่มพูนการทำงาน และช่วยให้ต่อสู้กับสถานการณ์ที่บีบคั้นได้เป็นอย่างดี

ในทำนองเดียวกัน ความเครียดสามารถให้ผลลบและทำลายได้เมื่อเผชิญกับทรัพยากรที่ไม่ดีพอ ปฏิกริยาของความเครียดคือ เกิดความว่องไว ปราดเปรียว แต่เมื่อรู้สึกกลัว วิตกกังวล และตื่นเครียด พลังในการทำงานจะลดลง การมองดูชีวิตจะไม่ตรงกับความเป็นจริง และจะต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และจะรู้สึกหมดกำลังใจ อ่อนเพลีย ซึ่งความเครียดได้กลายมาเป็นความทุกข์ยาก โศกเศร้า เหนียงอวย เสียใจ เคราะห์ร้าย

จะเห็นได้ว่าความเครียดทั้งทางด้านบวกหรือด้านลบนั้นล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น เราควรทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์กรเพื่อสามารถป้องกัน และลดความเครียดในการปฏิบัติงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เพื่อให้พนักงานในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขกับการทำงานให้ได้มากที่สุด

3. ความคิดเชิงบวก

3.1 แนวคิดของความคิดเชิงบวก

ความคิดเชิงบวก เป็นกระบวนการคิดในแง่ดีของบุคคลที่มีต่อโลก ต่อตนเอง ต่อสังคม และต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดความคิดเชิงบวกไว้ดังนี้

ความคิดเชิงบวกนั้นสามารถก่อตัวขึ้นมาตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งเกิดจากความไว้วางใจหรือไม่ไว้วางใจในบุคคลอื่น โดย อัจฉราพร สีหิรัญวงศ์ (พรศิริ วิมลสาระวงศ์. 2544 : 43 ; อ้างอิงจาก อัจฉราพร สีหิรัญวงศ์. 2538) ชี้ให้เห็นว่า การที่คนเรามีความไว้วางใจหรือไม่ไว้วางใจบุคคลอื่น เป็น

ความรู้สึกที่มีต่อสังคม เป็นพื้นฐานมาจากการพัฒนาบุคลิกภาพ จากแนวคิดทฤษฎีจิตสังคมของอีริคสัน หากได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายจะเป็นพื้นฐานของอารมณ์ที่มีความไว้วางใจ และมีการมองโลกในแง่ดี อันเป็นองค์ประกอบของความคิดเชิงบวก ดังนั้น ความคิดเชิงบวก และ การมองโลกในแง่ดีจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ โดยเกิดจากอิทธิพลในการยอมรับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สอดคล้องกับที่ นวลละออ สุภาผล (2527 : 77-78) ได้กล่าวถึงขั้นพัฒนาการความรู้สึกไว้วางใจพื้นฐานซึ่งทำให้ผ่านพ้นความรู้สึกไม่ไว้วางใจไปได้ โดยพัฒนาการขั้นแรกนี้มีระยะเวลาตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 1 ขวบ ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานสำคัญของพัฒนาการในขั้นต่อไป อีริคสัน ได้อธิบายถึงธรรมชาติของพัฒนาการในระยะนี้ว่าเมื่อทารกหลุดจากครรภ์มาสู่สิ่งแวดล้อมใหม่จะมีความต้องการ 2 ประการเกิดขึ้น คือ ความต้องการทางกาย คือ อาหาร ความอบอุ่นทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ คือการได้รับความรัก ความรู้สึกอบอุ่นมั่นคงที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น ถ้าทารกได้รับการตอบสนองในสิ่งต่าง ๆ ที่เขาต้องการอย่างเพียงพอก็จะเป็นผลให้พัฒนาความรู้สึกไว้วางใจในประสบการณ์ใหม่ที่เขาได้รับ ซึ่งความรู้สึกไว้วางใจที่เกิดขึ้นในระยะนี้จะเป็นพื้นฐานของการสร้างความรู้สึกไว้วางใจต่อบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในระยะต่อมา แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าทารกไม่ได้รับความสุขสบายทั้งทางกายและทางใจย่อมทำให้ทารกเกิดความรู้สึกหวาดกลัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต

ทฤษฎี Transaction Analysis หรือใช้คำย่อว่า TA มีความหมายตามรูปศัพท์ว่า “การวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกัน” ผู้เป็นเจ้าของทฤษฎีคือ ดร. อีริค เบิร์น (Eric Berne) เป็นจิตแพทย์ชาวแคนาดาได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในชีวิตที่น่าสนใจ คือ ลักษณะของความคิดเชิงบวกที่มีลักษณะสร้างสรรค์ ผู้ที่มีทัศนคติแบบนี้จะเชื่อว่าตนเองสามารถทำอะไรได้ดี และสามารถประสบความสำเร็จได้

แนวคิดแบบเทคนิคการคิดแบบหมวกหกใบ กล่าวว่า ความคิดเชิงบวกเป็นส่วนหนึ่งของการคิดแบบหมวกหกใบ ผู้คิดค้นคือ เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน (พลอย จริยะเวช. 2547 : 114) ได้รับปริญญากิตติมศักดิ์ด้านจิตวิทยาและสรีรศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินโครงการด้านการสอนเกี่ยวกับวิธีคิดในโรงเรียนด้านต่าง ๆ ได้พูดถึงความคิดเชิงบวกไว้ในตัวแทนของหมวกสีต่างกัน ซึ่งตัวแทนของความคิดเชิงบวกคือหมวกสีเหลืองได้กล่าวไว้ว่า การคิดด้วยหมวกสีเหลืองเป็นการคิดในทางบวกและในทางสร้างสรรค์ สีเหลืองเป็นสัญลักษณ์ของความสว่างไสว และการมองโลกในแง่ดี หมวกสีเหลืองจะครอบคลุมแง่มุมในเชิงบวก นับตั้งแต่แง่มุมเชิงตรรกะไปจนถึงเชิงปฏิบัติ และยังทำหน้าที่พิสูจน์ เสาะหาคุณค่าและประโยชน์ จากนั้นจึงหาเหตุผลมาสนับสนุนคุณค่าและประโยชน์ดังกล่าว ความคิดนี้เป็นความคิดในเชิงก่อและให้กำเนิดสิ่งใหม่ นอกจากนั้นการคิดภายใต้หมวกสีเหลือง ยังสามารถเป็นการคาดคะเนหรือการมองหาโอกาสหรือความใฝ่ฝันได้อีกด้วย

3.2 ความหมายของความคิดเชิงบวก

นักวิชาการหลายสาขาได้ให้ความหมายไว้อย่างมากมาย เช่น นักจิตวิทยา แพทย์ อาจารย์ เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

นอร์แมน วินเซนต์ พิล (คิตวิกู แปล. 2545) เป็นนักบวชในโบสถ์คริสต์เตียนและมีสถาบันทางด้านจิตบำบัดและเป็นนักจิตเวชศาสตร์ ได้แต่งหนังสือเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตที่เป็นปรัชญาชีวิตไว้หลายเล่ม และหนังสือที่ทำให้เขามีชื่อเสียงก็คือ The Power of Positive Thinking ซึ่งได้แปลไว้หลายภาษา มีคนนำไปใช้และนำไปศึกษาต่ออย่างกว้างขวาง ซึ่งเขาได้รับยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งการคิดเชิงบวก เขาได้ให้ความหมายของความคิดเชิงบวกไว้ว่า ความคิดเชิงบวก หมายถึง ความคิดที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยนำหลักทางศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้อง อาทิเช่น การมองโลกในแง่ดี ความเชื่อมั่นในตนเอง การตั้งจุดมุ่งหมายในชีวิต ขจัดความกังวลและปัญหาโดยการผ่อนคลายและการฝึกใช้ความคิดที่เป็นบวก

สก็อตต์ เวนเทอร์ลลา (วิทยา พลายนณี แปล. 2545 : 39) กล่าวว่า การคิดแบบสุขนิยม มองการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นสิ่งดี ไม่ท้อแท้ ประสิทธิภาพที่เรามีอยู่แต่เดิมในการสร้างสรรค์ผลลัพธ์ที่เราต้องการด้วยการคิดในแง่บวก การมีความเชื่อในความเป็นไปได้ แม้ว่าข้อเท็จจริงจะพยายามชี้ชัดไปในทางตรงข้าม ประกอบด้วยคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้ คือ การมองโลกในแง่ดี ความกระตือรือร้น ความเชื่อ ความยึดมั่นในคุณธรรม ความกล้าหาญ ความมั่นใจ ความมุ่งมั่น ความอดทน ความสุขุม และการสำรวจความตั้งใจ

วีรา ไพเพอร์ (Vera Peiffer : 1990) กล่าวว่า คนที่มีความคิดทางบวกจะมองเหตุการณ์ที่ไม่น่าจะเกิดขึ้นด้วยการหาทางเลือก และมองด้วยความรู้สึกที่ดีกับตนเอง อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการที่จะดูแลตนเอง และมีความสุขบนความสำเร็จของตนเอง นอกจากนั้น ความคิดทางบวกยังเป็นการมองด้านที่สดใส ด้วยการใส่ใจกับคนรอบข้าง ความเป็นมิตร และเปิดเผย มีความสุขกับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ และมีชีวิตอยู่กับปัจจุบัน

ณกมล บุญชูเขตต์ทิกุล (2545 : 25) กล่าวว่า ความคิดเชิงบวก หมายถึง การคิดแบบสุขนิยม มองการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นสิ่งดี ไม่ท้อแท้ อยู่ในกระบวนการทัศนคติการคิดแบบโยนิโสมนสิการ (การคิดที่ทำให้เกิดการใช้ปัญญา และทำให้ปัญญาเจริญงอกงามยิ่งขึ้น)

เสาวนีย์ พงผึ่ง (2542 : 49) กล่าวถึง การคิดเชิงบวก ว่าเป็นวิธีและความเคยชินในการอธิบายความผิดหวังให้กับตัวเอง คนมองโลกในแง่ลบมักเชื่อว่าเหตุการณ์เลวร้ายเป็นผลจากเงื่อนไขตายตัวที่แก้ไขไม่ได้ และเรื่องดี ๆ จะเกิดจากเงื่อนไขชั่วคราว ส่วนคนมองโลกในแง่ดีจะถือว่าความล้มเหลวเกิดจากสาเหตุเพียงครั้งคราวที่แก้ไขได้ และถือว่าสาเหตุของเรื่องน่ายินดีนั้นดำรงอยู่อย่าง

ถาวร คนที่มองโลกในแง่ร้ายจะยอมให้ความผิดหวังในด้านหนึ่งของชีวิตมีผลต่อด้านอื่น ๆ ส่วนคนมองโลกในแง่ดีกลับไม่ยอมให้ความล้มเหลวเข้ามาทำลายทั้งชีวิต

อาร์ พันธ์มณี (2544 : 103) ได้ให้ความหมายของความคิดเชิงบวกว่า เป็นการยอมรับสภาพความเป็นจริง เปลี่ยนปัญหาเป็นความสำเร็จ มองวิกฤตเป็นโอกาส ทุกอย่างที่เกิดขึ้นมองให้เป็นประโยชน์หรือข้อดี สามารถสร้างกำลังใจและความสุขให้เกิดขึ้นได้

ปานใจ จิราภาพ (2543 : 34) กล่าวว่า ความคิดเชิงบวก หมายถึงความคิดในแง่ดี ที่เรามีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว หรือที่มีต่อบุคคลอื่น และรวมถึงการมีทัศนคติที่ดีด้วย

สรพล สุขทรศนี (2542) กล่าวว่า คนที่มีธรรมชาติแห่งความคิดเป็นบวกจะสามารถมองเห็นประโยชน์ เห็นความดี เห็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ แห่งธรรมชาติอย่างไม่มีขีดจำกัด ในขณะที่คนที่มีธรรมชาติแห่งความคิดเป็นลบ จะไม่สามารถมองเห็นทะเลอันกว้างไกลของตัวเองออกไปได้เกินกว่าประสบการณ์ที่ตนเองกำลังดำเนินอยู่ได้เลย ความคิดที่เป็นลบจึงเป็นตัวปิดกั้นศักยภาพที่ดีทั้งของตนเอง และผู้อื่นได้มาก ทั้งเป็นตัวปิดกั้นความเจริญก้าวหน้าทางสังคม และส่วนรวมด้วยในเวลาเดียวกัน คลื่นแห่งพลังทางบวกอันหมายถึงคลื่นพลังแห่งการสร้างสรรค์ การมองโลกในแง่ดี การมีเมตตาที่จะรวมตัวกันก่อให้เกิดความสุขสงบ สมบูรณ์แก่ทุกชีวิตในสังคมได้ในที่สุด

สรุปแล้วความคิดเชิงบวก หมายถึง กระบวนการคิดในแง่ดีของบุคคลตามความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อโลก ต่อตนเอง ต่อสังคม และต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการมองโลกในแง่ดี มองสถานการณ์ทุกอย่างตามความเป็นจริงอย่างมีสติ มีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม มีแนวคิดแบบผู้ชนะ มีกำลังใจและทัศนคติทางบวกอยู่เสมอ รวมทั้งมองการเปลี่ยนแปลงและปัญหาว่าเป็นสิ่งดี ไม่ท้อแท้

3.3 องค์ประกอบของความคิดเชิงบวก

องค์ประกอบของการคิดเชิงบวก มีทั้งหมด 10 ประการ คุณลักษณะในแง่บวกเป็นลักษณะเฉพาะ (ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ หรือจิตวิญญาณ) ที่ติดตัวเรามาแต่กำเนิด ซึ่งช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จแก่คน ๆ นั้นคุณลักษณะ 10 ประการของนักคิดในแง่บวกคือการมองโลกในแง่ดี ความกระตือรือร้น ความเชื่อ ความยึดมั่นในคุณธรรม ความกล้าหาญ ความมั่นใจ ความมุ่งมั่น ความอดทน ความสุข และการสำรวจความตั้งใจ (สก็อตต์ เวนเทอร์ลลา ; วิทยา พลายนณี แปล. 2545 : 131-268)

จากการศึกษาทางจิตวิทยา โดย สถาบันฟิล เซ็นเตอร์ ทำให้ได้คำจำกัดความของความคิดเชิงบวกทั้ง 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ ความเชื่อและความคาดหวังว่าจะเกิดสิ่งที่ดี แม้ว่าจะตกอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบาก ทำลาย หรือซับซ้อนก็ตาม
2. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) คือ การมีความสนใจ พลังในแง่บวก แรงปรารถนา หรือแรงกระตุ้นส่วนตัวสูง
3. ความเชื่อ (Belief) คือ ความเชื่อมั่นในตนเอง ต่อผู้อื่น และ/หรือต่อพลังอำนาจจิตวิญญาณที่สูงกว่า ซึ่งคอยให้การสนับสนุน การชี้แนะแนวทางเมื่อคน ๆ นั้นต้องการ
4. ความยึดมั่นในคุณธรรม (Integrity) คือ การกระทำตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อความซื่อสัตย์ ความเปิดเผย และความยุติธรรม การใช้ชีวิตตามมาตรฐานหรือเพื่อมาตรฐานของคน ๆ นั้น
5. ความกล้าหาญ (Courage) คือ ความเต็มใจที่จะเสี่ยงและเอาชนะความกลัว แม้ไม่แน่ใจในผลลัพธ์ที่จะได้
6. ความมั่นใจ (Confidence) คือ การมีความเชื่อมั่นในความสามารถ สมรรถภาพและศักยภาพของตนเอง
7. ความมุ่งมั่น (Determination) คือ การไล่ตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือสิ่งที่จำเป็นในชีวิตอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย
8. ความอดทน (Patience) คือ ความเต็มใจในการรอคอยโอกาส ความพร้อม หรือผลลัพธ์จากการกระทำของตนเองหรือของผู้อื่น
9. ความสุขุม (Calmness) คือ การดำรงไว้ซึ่งความเยือกเย็นและเฝ้าหาความเหมาะสมพอควรในแต่ละวัน ในการโต้ตอบกับความยากลำบาก ความทำลาย หรือวิกฤติการณ์ การใช้เวลาในการโต้ตอบและคิด
10. การสำรวจความตั้งใจ (Focus) คือ การเอาใจจดจ่ออยู่กับการกระทำให้บรรลุเป้าหมาย และสิ่งที่มีความสำคัญตามลำดับก่อนหลัง

3.4 ประโยชน์ของความคิดเชิงบวกกับธุรกิจ

ในการทำธุรกิจนั้นถือได้ว่า ความคิดเชิงบวก มีประโยชน์หลายประการ ดังนี้ (สก็อตต์ เวนเทอร์ลลา ; วิทยา พลายมณี แปล. 2545 : 18)

1. เป็นกุญแจไขไปสู่ศักยภาพในการทำงานสูงสุดของพนักงานทุกคน ซึ่งเป็นผู้อยู่เบื้องหลังผลประกอบการที่ยอดเยี่ยม
2. เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพียงปัจจัยเดียวในการสร้างงานบริการที่โดดเด่น
3. กระตุ้นการริเริ่มและการสร้างสรรค์
4. ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าไว้วางใจ ซื่อสัตย์ และเปิดกว้าง

5. ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลภายในองค์กร ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการทำให้ทุกสิ่งถูกล่วงลงไปด้วยดี

6. ช่วยประหยัดเงินเป็นจำนวนมหาศาล

ความคิดเชิงบวกหรือลบเป็นทัศนคติของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อที่จะเป็นตัวชี้นำความรู้สึก และการกระทำเป็นลำดับต่อไป สิ่งนี้อาจส่งผลทั้งในแง่ดีหรือไม่ดีต่อบุคคล องค์กร และสังคมได้ ความคิดเชิงบวกนำไปสู่ผลตอบแทนในแง่บวก ส่วนความคิดเชิงลบนำไปสู่ผลตอบแทนในแง่ลบ ฉะนั้น ทัศนคติจึงมีความสำคัญต่อมนุษย์อย่างแท้จริง เพราะมันเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความเป็นไปได้ของผลลัพธ์แห่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวทั้งในเรื่องส่วนตัว ชีวิตครอบครัว และหน้าที่การงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้การเสริมสร้างความคิดเชิงบวก ซึ่งมีอยู่ภายในกายของมนุษย์มาตั้งแต่เกิด และลดทอนหรือกำจัดความคิดเชิงลบออกไปจากใจและกาย (วิทยา พลายนณี, 2545) ซึ่งสอดคล้องกับที่ ไมเคิล เครวิทซ์ และซูซาน ซูเบิร์ต (คัคนางค์ มณีศรี แปล, 2546 : 47-52) ได้กล่าวว่า การมองโลกในแง่ดีส่งเสริมเชาว์อารมณ์ และทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะรู้สึกว่าคุณค่าและงานที่ทำมีคุณค่า เนื่องจากการเป็นคนมองโลกในแง่ดี ซึ่งจะทำให้มีพลังที่จะทำงานอย่างมุ่งมั่นจนบรรลุเป้าหมายแม้จะประสบกับอุปสรรคก็จะมั่นใจว่าสามารถควบคุมได้ เพราะว่าการมีความคิดในเชิงบวกทำให้เกิดการลงมือปฏิบัติ แม้ว่าจะเผชิญกับปัญหา สิ่งท้าทาย ซึ่งการคิดในเชิงบวกหรือการมองโลกในแง่ดีมักจะนำไปสู่ความสำเร็จมากกว่าการคิดในเชิงลบ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความคิดเชิงบวกส่งผลดีต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เพราะทำให้องค์กรมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ รับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้ความร่วมมือร่วมใจสามัคคีกันในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ความเครียดในการทำงานลดลงเป็นอย่างมาก และส่งผลให้บรรยากาศ สัมพันธภาพในองค์กรเป็นไปด้วยดี อีกทั้งความคิดเชิงบวกยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวทั้งในชีวิตส่วนตัว และหน้าที่การงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความคิดเชิงบวกกับความเครียดในการทำงานว่าจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมากน้อยเพียงใด

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

4.1 เพศกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดของเพศหญิงและเพศชายจะแตกต่างกัน ซึ่งธรรมชาติของผู้ชายจะเหมาะกับงานที่ต้องใช้อำนาจการตัดสินใจค่อนข้างสูงและงานที่ต้องใช้แรงงาน ส่วนเพศหญิงนั้นเป็นเพศที่บอบ

บาง ไม่เหมาะสมสำหรับงานที่หนัก (อนามัย อธิวิโรจน์. 2542 : 59) และผู้บริหารที่เป็นเพศหญิงจะมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่เป็นผู้ชาย (บุญยัง วิษณุหมิมาชัย. 2544 : 111)

กวีดา เสานฤพวงศ์ (2544) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรส เทลเลอร์ พบว่า เพศหญิงมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2547) ที่ศึกษาความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า บุคลากรเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าบุคลากรเพศชาย นอกจากนี้ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชายเช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ โอลกา อีแวนซ์; และ แอนดรู สเตปโต (Olga Evans; & Andrew Steptoe : 2002) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน สุขภาพจิต และการเจ็บป่วยของผู้ชายและผู้หญิงที่เป็นพยาบาลและพนักงานบัญชี โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีจำนวน 61 คน เพศหญิงมี 172 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบัญชีผู้หญิงจะมีความวิตกกังวล และความกดดันมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในขณะที่พยาบาลเพศชายจะไม่ค่อยเจ็บป่วย เช่นเดียวกับ ไบรอัน ลูค (Brian Luke. 1999 : 93) ที่กล่าวถึงงานวิจัยของ Harriet Lerner เรื่องความแตกต่างระหว่างเพศและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างการแสดงความโกรธของผู้ชายและผู้หญิง ซึ่งจากงานวิจัยของเธอสรุปได้ว่า สังคมอนุญาตให้ผู้ชายแสดงความโกรธของตนได้อย่างเปิดเผยและเป็นอิสระต่อหน้าสาธารณชน และยังส่งเสริมให้แสดงความก้าวร้าวผ่านทางกีฬาประเภทต่าง ๆ เช่น ฮ็อกกี้ ฟุตบอล เป็นต้น แต่ในทางกลับกัน ผู้หญิงไม่ได้รับโอกาสดังกล่าว ซึ่งการไม่สามารถแสดงความรู้สึกและความโกรธส่งผลให้ผู้หญิงเกิดความกดดันมาโดยตลอด ทำให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพและก่อให้เกิดความเครียดได้มากที่สุด สอดคล้องกับที่ เจอร์โรล กรีนเบิร์ก (Jerold S. Greenberg. 2002 : 295) ให้แง่คิดว่าผู้หญิงที่ทำงานนอกบ้านมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ผู้หญิงจำนวนมากเหล่านี้มีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นทั้งที่ทำงานและที่บ้าน และถ้ามีลูกเล็ก ๆ ต้องดูแลจะยิ่งส่งผลให้พวกเธอมีความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ในทางตรงกันข้าม ดิงเกิ้ล; และ ชาร์ล โรเบิร์ต (Dingle; & Charles Robert : 2003) ได้ศึกษาสาเหตุของความเครียดในการทำงานและวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้ฝึกสอนนักกีฬาในรัฐอินเดียน่า จำนวน 212 คน ประกอบด้วยเพศชายจำนวน 120 คน เพศหญิงจำนวน 92 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันโดยผู้ชายมีความเครียดในการทำงานมากกว่าเพศหญิง เพราะมีภาระหน้าที่ในการบริหารงาน มีเวลาอยู่กับลูกไม่พอ และมีปัญหาเรื่องการเงิน ซึ่งวิธีการจัดการกับความเครียดนั้นพบว่าแตกต่างกันระหว่างเพศหญิงกับเพศชายคือ เพศหญิงจะคุยกับเพื่อนและอ่านหนังสือ ในขณะที่เพศชายที่มีอายุระหว่าง 24-34 ปี มักจะหันไปดื่มเหล้า

เช่นเดียวกับที่โรซาลี ทุง (Rosalie L. Tung : 1980) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของผู้บริหารการศึกษา ของโรงเรียนในรัฐโอเรกอน สหรัฐอเมริกา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงจำนวน 108 คน เพศชายจำนวน 1,048 คน พบว่า ผู้บริหารการศึกษาผู้หญิงส่วนใหญ่จะมีการรับรู้ในตนเองว่ามีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าเพศชาย

แต่การศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) พบว่า เพศไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทา พงษ์ศิริ (2541) ที่ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ พบว่า เพศที่ต่างกันไม่ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ วราภรณ์ สุขเกษม (2543) ยังได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ไม่พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาข้างต้นนั้นสรุปได้ว่า โดยส่วนมากแล้วเพศหญิงมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศชาย เนื่องจากปัจจัยหลายอย่างด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการได้รับความกดดันจากสังคมที่ไม่ยอมรับให้เพศหญิงแสดงความรู้สึกที่แท้จริงทำให้ส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต อีกทั้งเพศหญิงยังมีการระมัดระวังที่มากมายทั้งที่ทำงานและที่บ้านมากกว่าเพศชาย จึงส่งผลให้เพศหญิงมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย

4.2 อายุกับความเครียดในการทำงาน

แมสแลซ (นักรบ หมี่แสน. 2542 : 24 ; อ้างอิงจาก Maslach. 1986 : 60) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก นั่นเป็นเพราะผู้ที่มีอายุเพิ่มขึ้นนั้นได้สะสมประสบการณ์การทำงาน มีวุฒิภาวะ สุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ นักรบ หมี่แสน (2542 : 61) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพราะว่าอายุที่เพิ่มขึ้นได้สะสมประสบการณ์ของชีวิต และการทำงาน มีวุฒิภาวะในการแก้ไขปัญหาชีวิตส่วนตัวและชีวิตการงานได้ โดยผู้ที่มีอายุน้อยมักมีความมุ่งมั่นและคาดหวังที่สูงทั้งด้านส่วนตัวและผลของการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในชีวิต หากไม่สามารถทำได้ตามความมุ่งมั่นก็จะเป็นสาเหตุของความเครียดได้ ส่วนผู้ที่มีอายุมากขึ้น แบบแผนในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการงานอยู่ในฐานะที่เกือบคงที่แล้ว ทำให้มีความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์ (2544) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิมเบอร์ลีย์-คลีค ประเทศไทย จำกัด คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-30 จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ ทรงวุฒิ ไสยบุญ (2542) ได้ศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสอบสวนเขตภูธร จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า พนักงานสอบสวนที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานสอบสวนที่มีอายุมากกว่า 35 ปี เช่นเดียวกับที่ ยศขจร นวมสันเทียะ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท เงินทุนเกียรตินาдин จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า และยังสอดคล้องกับ ซามูเอล ออสซิพาว; และคณะ (Samuel H. Osipow; & others : 1985) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของคนทุกช่วงวัย พบว่า ผู้ที่มีอายุมากทำงานหนักและมีความรับผิดชอบน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ส่งผลให้ผู้ที่มีอายุมากมีความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และผู้ที่มีอายุมากจะมีการพักผ่อนหย่อนใจมากกว่า มีการดูแลตัวเองดีกว่าและสามารถจัดการกับต้นตอของปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยเนื่องจากผู้ที่มีอายุมากมีการเรียนรู้ที่จะจัดการกับแหล่งที่มาของปัญหาเพราะว่ามีประสบการณ์ที่มากกว่า ส่งผลให้ความเครียดอยู่ในระดับปกติ อย่างไรก็ตามบางคนที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหาในการทำงานได้จะลาออกจากงาน เจ็บป่วย ทำงานอย่างไม่เหมาะสมกับหน้าที่การงาน หรือเกษียณอายุก่อนเวลา

ในทางตรงกันข้าม ฟอสเตอร์; และเอกเกิ้ล (Foster; & Eckle M : 2003) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน และกลยุทธ์ในการจัดการกับความเครียดของพยาบาลฝ่ายจิตเวช โรงพยาบาลในรัฐนิวยอร์ก กลับพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างอายุและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ อายุและการสูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการสูญเสียความเป็นตัวของตัวเองจะเพิ่มขึ้นพร้อมกับอายุที่มากขึ้น และผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะว่าพยาบาลฝ่ายจิตเวชควรค้นหาปัจจัยเสี่ยงต่อความเหนื่อยล้าจากการทำงาน และเข้าร่วมในงานสัมมนาเกี่ยวกับการจัดการกับความเครียด ส่วนหัวหน้าพยาบาลควรจัดโปรแกรมเพื่อให้พยาบาลได้ตระหนักถึงความเครียด สามารถประเมินความเครียด และทราบถึงวิธีการจัดการกับความเครียดในสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ลดลงและป้องกันตนเองจากความเหนื่อยล้าในการทำงาน

แต่การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด ของ อีรพร ศรีประสิทธิ์ (2544) กลับพบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) พบว่า อายุไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทา พงษ์ศิริ (2541) ที่ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ พบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาข้างต้นนั้นส่วนใหญ่พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปีจะมี

ความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นเพราะว่าผู้ที่มีอายุนั้นได้สั่งสมประสบการณ์ในการทำงาน รอบคอบ ปรับตัวได้ดีในสถานการณ์กดดันต่าง ๆ และมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีอายุน้อยนั้นมักจะคาดหวังสูง มองเห็นสิ่งต่าง ๆ ไม่ตรงกับความเป็นจริงส่งผลให้เกิดความเครียดได้ง่าย ดังนั้น ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 36 ปี มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป

4.3 ระดับการศึกษากับความเครียดในการทำงาน

ลักษณะ พลอยเลื่อมแสง (2544) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวชในแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสวนปรุง ผลการวิจัยพบว่า วุฒิการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล ส่วน อุบลพรรณ เขียมโกลา (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์ เพจจิ้ง จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน

มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดของหัวหน้าภาควิชากับสุขภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล พบว่า หัวหน้าภาควิชาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีสุขภาพองค์การในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

แต่ ชัญญา ลีศัตรูพาย (2546 : 34) มองว่า การศึกษาเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อความเครียดเนื่องมาจากระดับการศึกษาเป็นตัวแปรที่แสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ การแก้ปัญหา การมองโลก และการแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคล ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมจะมองโลกและใช้เหตุผลในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และในสายตาคนทั่วไปจะมองผู้ที่มีการศึกษาสูงและมีปฏิริยาตอบโต้ได้ดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับที่ บุญยัง วิษณุหมิมาชัย (2544) กล่าวว่า บุคคลใดก็ตามที่มีระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะการทำงานสูง สามารถที่จะต่อต้านความเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่มีระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะของการทำงานต่ำ หรือกล่าวง่าย ๆ ก็คือ บุคคลที่มีการเตรียมตัว เตรียมงานมาอย่างดี จะมีความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่เตรียมตัวเตรียมงานมาไม่ดี

จากการศึกษาข้างต้นนั้นสรุปได้ว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่มีนักวิชาการหลายท่านกลับมองว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ เพราะการมีความรู้ ความสามารถที่มากกว่าย่อมส่งผลให้มีทักษะการทำงานที่ดี มีเหตุผลในการตัดสินใจ มีการเตรียมงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้มีระดับความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ดังนั้น ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

4.4 ตำแหน่งงานกับความเครียดในการทำงาน

จอร์จ ริชาร์ด; และ โทมัส เครสช็อก (George V. Richard; & Thomas S. Krieshok : 1989) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ที่มาของความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียด กลุ่มตัวอย่างคือผู้ช่วยอาจารย์ อาจารย์พิเศษ และอาจารย์ประจำ จำนวน 83 คน ในมหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปี พบว่า ผู้ชายและผู้หญิงที่มีอาชีพและเพศแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับที่ อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ (2543) ศึกษาความเครียดและสุขภาพจิตของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ตำรวจที่มีชั้นยศต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับ วราภรณ์ สุขเกษม (2543) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ของ ศิริมาศ อเต็นต้า (2542) พบว่า กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเครียดต่ำกว่ากลุ่มพนักงานบริหาร สอดคล้องกับที่ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศมีความเครียดมากกว่าผู้จัดการงานบริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศอาวุโส และเจ้าหน้าที่ข้อมูลการบิน ซึ่งตรงกับที่ สลิสร เทพตระการพร (2542 : 605) ได้อธิบายว่า งานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของโรคแผลในกระเพาะอาหารและความดันโลหิตสูง ทั้งนี้ตัวความรับผิดชอบไม่ได้เป็นสาเหตุของความเครียดโดยตรง แต่ปริมาณความรับผิดชอบของงานที่เกินระดับความรับผิดชอบที่บุคคลนั้นมีอยู่จะเป็นตัวการที่ทำให้เกิดความเครียดได้

จากการศึกษาข้างต้นนั้นสรุปได้ว่า โดยส่วนมากตำแหน่งผู้บริหารมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่ามีภาระหน้าที่ที่ต้องดูแลรับผิดชอบมาก อีกทั้งยังต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ปริมาณงานที่ทำมาก และต้องใช้ความสามารถในการทำงานสูง แต่ไม่มีการศึกษาใดพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้บริหาร ในขณะที่บางคนพบว่า ตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานขึ้นไปมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ

4.5 อายุงานกับความเครียดในการทำงาน

ศิริรัตน์ อัจฉนามนัสสิริ (2545) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ พบว่า ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของ

พยาบาลวิชาชีพ เช่นเดียวกับการศึกษาของ นักรบ หมี่แสน (2542) ที่พบว่าประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า

ทรงวุฒิ ไสยบุญ (2542) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน สบสวน สถานีตำรวจในเขตตำรวจภูธร จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า พนักงานสบสวนที่มีอายุราชการน้อยกว่า 10 ปี มีความเครียดมากกว่าพนักงานสบสวนที่มีอายุราชการ 10 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะถึงแม้ว่า ลักษณะงานของพนักงานสบสวนเป็นงานที่มีลักษณะต้องแก้ปัญหาให้ผู้มาร้องทุกข์ตลอดเวลา ไม่ว่าจะปฏิบัติงานมานานเท่าใดก็จะเจอกับปัญหาและการแก้ปัญหาในลักษณะเดียวกัน แต่จาก ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา และประสบการณ์ในการทำงานยังมีมากเท่าไรยังทำให้สามารถ แก้ปัญหาได้ง่าย และรวดเร็วขึ้นจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานสบสวนที่มีอายุราชการต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับที่ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541) ได้ศึกษาความเครียดในการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุม การจราจรทางอากาศที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความเครียดมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป

จากการศึกษาข้างต้นนั้นสรุปได้ว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีความเครียดในการทำงานสูงกว่า ผู้ที่มีอายุงานมากกว่า อาจเป็นเพราะว่างานบางประเภทต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงาน ต้องมีการ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า และต้องมีทักษะเฉพาะตัวสูง จึงทำให้ผู้ที่มีอายุงานมากสามารถที่จะแก้ไข สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยเพราะเคยประสบกับสภาวะการณ์ต่าง ๆ มา มากกว่า จึงส่งผลให้ผู้ที่มีอายุน้อยมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานมาก

4.6 การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจกับความเครียดในการทำงาน

จันทา พงษ์ศิริ (2541) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 12,000 บาท มีความเครียด ในการปฏิบัติงานสูงกว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณที่มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท

ยศขจร นวมสันเทียะ (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บริษัท เงินทุนเกียรตินาติน จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีภาระการใช้จ่ายที่รายได้น้อยกว่าหรือ เท่ากับรายจ่ายมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่ารายจ่าย สอดคล้องกับ การศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด ของ ธีรพร ศรีประสิทธิ์ (2544) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจที่ไม่พอใช้มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจที่พอใช้

นิยม บุญมี (2534 : 134-135) ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ความบีบคั้นทางเศรษฐกิจอันเกิดจากรายได้ไม่สมดุลเพียงพอกับรายจ่าย อาจมีสาเหตุจากการที่ไม่รู้จักจัดทรัพยากรที่ดีพอ ความไม่มั่นคง

ทางอาชีพ หรือแม้แต่เหตุภายนอกอันเกิดจากความแปรผันในเรื่องค่าครองชีพที่สูงขึ้นในขณะที่ค่าจ้างแรงงานยังคงต่ำเหมือนเดิม ขาดการประหยัดและเก็บออม สิ่งเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุบีบคั้นทำให้เกิดความเครียดได้

จากการศึกษาข้างต้นนั้นสรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือนที่ไม่เพียงพอกับรายจ่ายส่งผลให้พนักงานมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ที่พอใช้หรือรายรับสมดุลกับรายจ่าย เนื่องจากค่าครองชีพในยุคปัจจุบันมีอัตราที่เพิ่มมากขึ้นอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่ท่าว่าจะลดลง ในขณะที่รายได้กลับได้รับเท่าเดิม ส่งผลให้รายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายจึงต้องหาวิธีทางต่าง ๆ เพื่อที่จะแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวให้หมดไปจึงส่งผลให้ผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายเกิดความเครียดได้ ดังนั้น ผู้ที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจพอใช้ และเหลือเก็บ

4.7 ความคิดเชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน

สตีเฟน กู๊ด (Stephen Goode : 2000) ได้กล่าวถึงงานวิจัยที่เมโยคลินิก ในโรเชสเตอร์ พบว่า ผู้ที่มองโลกในแง่บวกจะมีชีวิตที่ยืนยาวกว่าผู้ที่มองโลกในแง่ร้าย โดยนักวิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 839 คน เมื่อปี 1960 และนำมาแยกประเภทของทัศนคติที่มีต่อการดำเนินชีวิต โดยแบ่งออกเป็น ผู้ที่มองโลกในแง่บวก และผู้ที่มองโลกในแง่ร้าย จากนั้นอีก 30 ปีต่อมา ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างเดิมอีกครั้งหนึ่งและพบว่า ผู้ที่มองโลกในแง่ดีจะมีอายุยืนกว่าผู้ที่มองโลกในแง่ร้ายถึง 19 เปอร์เซ็นต์ และยังมีปัญหาในการทำงาน การเจ็บป่วยน้อยกว่า รักสันติ ใจเย็น และมีความสุขมากกว่า ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีโลกในแง่ร้าย ที่จะมองเหตุการณ์ต่าง ๆ ของชีวิตในแง่ลบ คาดหวังว่าจะเกิดเรื่องที่เลวร้ายขึ้นกับตน มักตำหนิตนเองเป็นประจำ และมองปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นปัญหาที่ยาวนาน

ลินดา มาร์ซา (Linda Marsa : 2004) กล่าวว่า ผู้ที่มีความคิดเชิงบวกจะฟื้นตัวจากการผ่าตัดอย่างรวดเร็ว เป็นโรคหัวใจน้อย ทุกข์ทรมานจากอาการเจ็บป่วยน้อย เป็นหวัดไม่บ่อย และมีอายุยืนขึ้นอีก 10 ปี แม้แต่ผู้ที่มาจากสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดี เช่น เติบโตมาท่ามกลางความยากจน ผู้ปกครองติดเหล้า แต่ถ้าเกิดพวกเขามีความคิดเชิงบวกก็จะมีผลการทำงานที่ดีได้เช่นกัน

อมรฤทธิ์ คชกุล (2543) ศึกษาเปรียบเทียบผลของการฝึกจินตนาการภาพในทางบวกที่มีต่อระดับความเครียดในงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติงานด้านการสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จำนวน 12 คน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ เทปการฝึกจินตนาการภาพทางบวก (visualization) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติงานด้านการสอบสวนที่ได้รับการฝึกจินตนาการภาพในทางบวกจะมีระดับความเครียดในงานน้อยกว่าข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติงานด้านการสอบสวนที่ไม่ได้รับการฝึกใด ๆ ทั้งหลังการฝึกและระยะติดตามผล

นอกจากนี้ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ความคิดเชิงบวก ที่มีส่วนช่วยให้ความเครียดในการปฏิบัติงานลดลง โดยได้ให้พรศนะที่สอดคล้องกันดังนี้

ปรากฏ ถมยงกูร (2544 : 102) แนะนำให้หัดคิดไปในทางที่ดี เพราะเมื่อเครียดก็มักจะคิดไปในทางที่ไม่ดี ดังนั้น ลองหัดคิดไปในทางที่ดีบ้าง มองให้เห็นความเครียดตามปัญหาที่เป็นอยู่จริง แล้วเติมความรู้สึกดี ๆ แนวคิดใหม่ ๆ ในทางที่ดีลงไป หัดใช้อารมณ์ขันมาแก้ปัญหา มองภาพรวมไปในทางที่ดีก็จะทำให้สบายใจคลายเครียดไปได้ สอดคล้องกับที่ วิจิต คณิงสุเกษม (2547 : 111) ได้ให้แง่คิดว่า ให้พยายามคิดเชิงบวก เพราะคนเรามักจะมองโลกในแง่ร้ายหรือแง่ลบอยู่บ่อย ๆ ลองพิจารณาสิ่งต่าง ๆ แล้วมองโลกในแง่บวกบ้างก็จะทำให้จิตใจหายขุ่นมัว และมีความสุขมากขึ้น

บุญยัง วิษณุหมิมาชัย (2544 : 113) ให้ข้อชี้แนะว่า ควรฝึกหัดให้เป็นคนมองโลกในแง่ดีและไม่ทอดทิ้งเมื่อชีวิตมีปัญหาและอุปสรรค อย่าลงโทษตัวเองหรือมองโลกในแง่ร้ายซึ่งเป็นการสร้างความกดดันให้กับตัวเราเอง แต่ให้มองโลกในด้านดีเพื่อเป็นการให้กำลังใจที่จะต่อสู้แก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ โดยไม่ทอดทิ้ง เป็นอีกทางหนึ่งที่จะลดความเครียดลงได้

อุษา ชูชาติ (2536 : 71) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ในการทำงานย่อมมีการต่อสู้ ซึ่งดีจึงเด่น จนทำให้ขาดคุณธรรมที่ดีต่อกัน ดังนั้น บุคคลควรจะหันมายึดหลักธรรมะบ้าง โดยเฉพาะหลักธรรมะง่าย ๆ ที่ว่า จงเป็นคนมองโลกในแง่ดี ทุกคนควรหลีกเลี่ยงการวิจารณ์ หรือตำหนิตติเตียนผู้อื่น แล้วเรียนรู้ที่จะชื่นชมยกย่องชื่นชมส่วนดีที่มีในคนที่เราเกี่ยวข้องกับ โดยพยายามมุ่งความสนใจไปที่คุณสมบัติส่วนดีที่มีอยู่ในคนรอบข้างเรา ซึ่งจะเป็นการลดอคติต่อคนอื่นลง จะทำให้ปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ

ส่วน รัตมี ลักษณะวรรณพร (2545 : 10) ได้กล่าวถึง การบริหารความเครียดด้วยการสร้างมุมมองเชิงบวกว่า มีหลายครั้งที่เดียวที่ความเครียดเกิดจากการชอบมองตนเองว่าด้อยค่า ไม่มีความสามารถ ซึ่งความคิดเหล่านี้มักจะเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบตนเองกับคนรอบข้าง และมักจะโทษตนเองเสมอว่าเพราะตนเองไม่มีความสามารถ ไม่ฉลาด ไม่เก่งอย่างเพื่อนรอบข้าง การมองตนเองในเชิงลบ จะทำให้จิตใจฝ่อลง ไม่มีความอดทน ไม่มีความพยายาม ดังนั้น ให้เราเรียนรู้วิธีการสร้างมุมมองในเชิงบวก ด้วยการเปรียบเทียบความสามารถของตัวเรากับตัวเราเอง เช่น เปรียบเทียบความสามารถของเราในปัจจุบันกับในอดีต และพิจารณาว่าอะไรที่ดีขึ้นแล้ว และจะปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร ถ้าทำได้ความเครียดก็จะลดลง

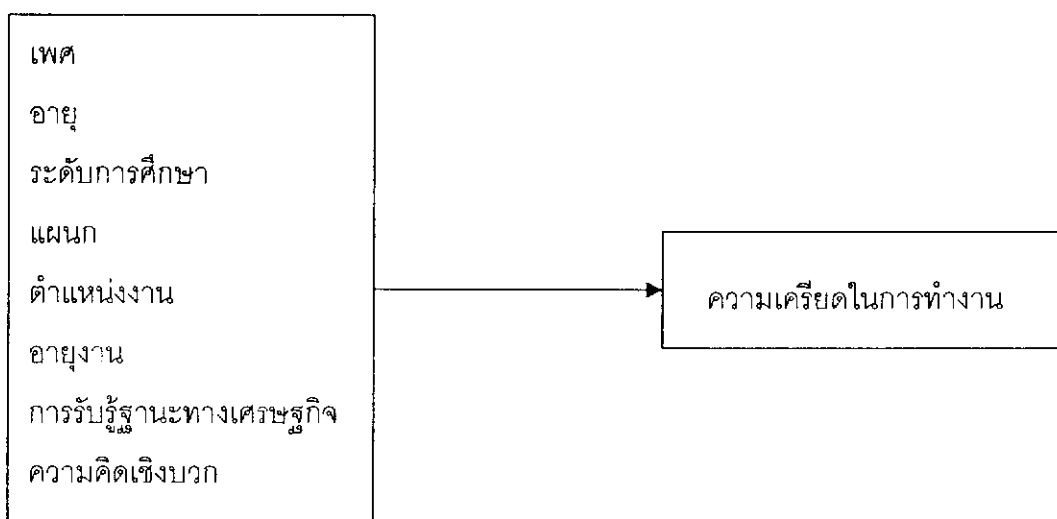
จากการศึกษาข้างต้นนั้นสรุปได้ว่า บุคคลที่มีความคิดเชิงบวกนั้นจะมีความพยายาม มีความสุข มีกำลังใจ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหรือปัญหาใด ๆ ปรับปรุงตัวเองและพัฒนาความสามารถให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เจ็บป่วยน้อย มีอายุยืนกว่าซึ่งส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีความคิดเชิงลบ

5. สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย
2. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุน้อยกว่า 36 ปีมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป
3. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่อยู่แผนกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีตำแหน่งงานผู้บริหารมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ
6. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุงานน้อยกว่ามีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า
7. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจพอใช้ และเหลือเก็บ
8. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีความคิดเชิงบวกต่ำ และปานกลาง มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีความคิดเชิงบวกสูง

6. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยไว้ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร

ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 82 คน ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษาประชากรทุกหน่วย โดยแบ่งออกเป็นแผนกต่าง ๆ ดังตารางต่อไปนี้

แผนก	จำนวน (คน)
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	6
ฝ่ายการตลาด	39
ฝ่ายบัญชี	23
ฝ่ายจัดซื้อ	4
ฝ่ายคุณภาพ	10
รวม	82

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

ตอนที่ 2 แบบวัดความคิดเชิงบวก ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 28 ข้อ โดยส่วนหนึ่งของแบบวัดปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความคิดเชิงบวกของ สก็อตต์ เวนเทอร์ลลา โดยวิทยา พลายมณี

เป็นผู้แปล จำนวน 10 ข้อ จากนั้นได้ปรับปรุงข้อความให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและอีก 25 ข้อ ผู้วิจัย ได้แก่ จูติรัตน์ อัครนพเกียรติ ประภัสสราภา จันทรวงศา ศิริรัตน์ ธนบรรเจ็ดสิน และสรนัย สุพรรณรัตนรัฐ ได้สร้างเพิ่มเติมขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมกับนิยามปฏิบัติการและแนวคิดที่สำคัญของนอร์แมน วินเซนต์ พิล ลัก็อตต์ เวนเทอร์ลลา วีรา ไพเฟอร์ ณกมล บุญชูเขตต์ทิกุล เสาวนีย์ พงผึ่ง อารี พันธุ์มณี ปานใจ จิราภภาพ และสรพล สุขทรศนีย์ จากนั้นผู้วิจัยนำแบบวัดมาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบวัดความคิดเชิงบวก จำนวน 35 ข้อ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผศ. วัฒนา ศรีสัตย์วาจา ผศ.ประณต คำจิม และ ผศ.ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากนั้นนำแบบวัดที่ทดลองใช้แล้วมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยใช้สถิติ t-test เลือกเฉพาะค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้จำนวน 28 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.22-12.39 จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .923

ตัวอย่างแบบวัดความคิดเชิงบวก

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
* ข้าพเจ้าสามารถทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
* ข้าพเจ้าคิดว่าข้าพเจ้ามีคนรอบข้างปรารถนาดีต่อข้าพเจ้า					

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

ส่วนเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (วิเชียร เกตุ

สิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.33	หมายถึง	มีความคิดเชิงบวกต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.34 - 3.66	หมายถึง	มีความคิดเชิงบวกปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเชิงบวกสูง

ตอนที่ 3 แบบประเมินความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 53 ข้อ โดยแบบประเมินความเครียดในการทำงานที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือของ ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539 : 41) ที่ดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม Occupational Stress Indicator ของ Cooper และคณะ และ Survey Questionnaire ของ Marilyn Davidson & Cary Cooper โดยมีการแบ่งความเครียดในการทำงานออกเป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน
2. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ
4. ปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร

ตัวอย่างแบบประเมินความเครียดในการทำงาน

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
* ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป					
* ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม					
* ขาดความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน					

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	5	คะแนน
จริง	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่จริง	2	คะแนน
ไม่จริงที่สุด	1	คะแนน

ส่วนเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.33	หมายถึง	มีความเครียดในการทำงานต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.34 - 3.66	หมายถึง	มีความเครียดในการทำงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67 - 5.00	หมายถึง	มีความเครียดในการทำงานสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถาม พร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

3. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

SPSS/PC+

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความคิดเชิงบวก และตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความเครียดในการทำงานมาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสรุปผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3. เปรียบเทียบความคิดเชิงบวก ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

4. เปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยใช้สถิติ t-test

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1, 2, 3, 5 และ 8

3.2 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4, 6 และ 7

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อเพื่อให้การแปลความหมายข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันดังนี้

M	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติ
S	แทน	ความเครียดในภาพรวม
S ₁	แทน	ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านลักษณะงาน
S ₂	แทน	ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
S ₃	แทน	ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพ
S ₄	แทน	ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 4 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ ความคิดเชิงบวก และความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเชิงบวกจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

ตอนที่ 3 ระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และ การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก
ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ ความคิดเชิงบวก และความเครียดในการทำงาน

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่ง
งาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ ความคิดเชิงบวก และความเครียดในการทำงาน

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	18	22
หญิง	64	78
รวม	82	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	18	22.0
25 - 35	44	53.7
36 - 45	17	20.7
46 ปีขึ้นไป	3	3.7
รวม	82	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	41.5
ปริญญาตรี	46	56.1
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.4
รวม	82	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. แผนก		
แผนกทรัพยากรบุคคล	6	7.3
แผนกการตลาด	40	48.8
แผนกบัญชี	22	26.8
แผนกจัดซื้อ	4	4.9
แผนกคุณภาพ	10	12.2
รวม	82	100
5. ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	66	80.5
ระดับหัวหน้างานขึ้นไป	16	19.5
รวม	82	100
6. อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	43	52.4
5 - 10 ปี	21	25.6
11 ปีขึ้นไป	18	22
รวม	82	100
7. การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ		
ไม่พอใช้	27	32.9
พอใช้	48	58.5
เหลือเก็บ	7	8.5
รวม	82	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8. ความคิดเชิงบวก		
ปานกลาง	32	39
สูง	50	61
รวม	82	100
9. ความเครียดในการทำงาน		
ต่ำ	5	6.2
ปานกลาง	66	80.2
สูง	11	13.6
รวม	82	100

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22

เมื่อจำแนกตามอายุกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 22 อายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.7 และอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาศึกษาด้านปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.5 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามแผนกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานอยู่ที่แผนกการตลาด คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาแผนกบัญชี คิดเป็นร้อยละ 26.8 แผนกคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 12.2 แผนกทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 7.3 และแผนกจัดซื้อ คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 80.5 ที่เหลือเป็นระดับหัวหน้างานขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.5

เมื่อจำแนกตามอายุงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอายุงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.6 และ 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเงินพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ ไม่พอใช้ คิดเป็นร้อยละ 32.9 และเหลือเก็บ คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามความคิดเชิงบวกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเชิงบวกสูง คิดเป็นร้อยละ 61 ที่เหลือมีความคิดเชิงบวกปานกลางคิดเป็นร้อยละ 39

เมื่อจำแนกตามความเครียดในการทำงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาคือ ความเครียดในการทำงานสูง คิดเป็นร้อยละ 13.4 และ ความเครียดในการทำงานต่ำ คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเชิงบวกจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน
อายุงาน และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

ตาราง 2 ระดับความคิดเชิงบวกจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน
และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

ตัวแปร	M	S.D.	ระดับความคิดเชิงบวก
1. เพศ			
ชาย	3.77	.33	สูง
หญิง	3.78	.37	สูง
2. อายุ			
ต่ำกว่า 25 ปี	3.74	.38	สูง
25 - 35	3.74	.36	สูง
36 - 45	3.86	.31	สูง
46 ปีขึ้นไป	4.02	.36	สูง
3. ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.73	.39	สูง
ปริญญาตรี	3.79	.33	สูง
สูงกว่าปริญญาตรี	4.23	.38	สูง
4. แผนก			
แผนกทรัพยากรบุคคล	3.89	.29	สูง
แผนกการตลาด	3.79	.39	สูง
แผนกบัญชี	3.73	.37	สูง
แผนกจัดซื้อ	3.88	.21	สูง
แผนกคุณภาพ	3.69	.29	สูง

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	M	S.D.	ระดับความคิดเชิงบวก
5. ตำแหน่งงาน			
ระดับปฏิบัติการ	3.79	.37	สูง
ระดับหัวหน้างานขึ้นไป	3.70	.30	สูง
6. อายุงาน			
ต่ำกว่า 5 ปี	3.72	.38	สูง
5 - 10 ปี	3.85	.36	สูง
11 ปีขึ้นไป	3.81	.31	สูง
7. การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ			
ไม่พอใช้	3.73	.39	สูง
พอใช้	3.76	.35	สูง
เหลือเก็บ	4.02	.24	สูง

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเชิงบวกในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.69

ตอนที่ 3 ระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก
ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก

ตาราง 3 ระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน
อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก

ตัวแปร	M	S.D.	ระดับความเครียด ในการทำงาน
1. เพศ			
ชาย	2.89	.35	ปานกลาง
หญิง	3.08	.53	ปานกลาง
2. อายุ			
ต่ำกว่า 25 ปี	3.16	.55	ปานกลาง
25 - 35	3.03	.50	ปานกลาง
36 - 45	2.92	.50	ปานกลาง
46 ปีขึ้นไป	3.00	.28	ปานกลาง
3. ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.04	.53	ปานกลาง
ปริญญาตรี	3.00	.49	ปานกลาง
สูงกว่าปริญญาตรี	3.61	.12	ปานกลาง
4. แผนก			
แผนกทรัพยากรบุคคล	2.76	.45	ปานกลาง
แผนกการตลาด	3.20	.54	ปานกลาง
แผนกบัญชี	2.94	.43	ปานกลาง
แผนกจัดซื้อ	2.90	.21	ปานกลาง
แผนกคุณภาพ	2.79	.43	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	M	S.D.	ระดับความเครียดในการทำงาน
5. ตำแหน่งงาน			
ระดับปฏิบัติการ	3.05	.50	ปานกลาง
ระดับหัวหน้างานขึ้นไป	2.96	.52	ปานกลาง
6. อายุงาน			
ปานกลางกว่า 5 ปี	3.06	3.06	ปานกลาง
5 - 10 ปี	3.00	3.00	ปานกลาง
11 ปีขึ้นไป	3.02	3.02	ปานกลาง
7. การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ			
ไม่พอใช้	3.27	.47	ปานกลาง
พอใช้	2.92	.47	ปานกลาง
เหลือเก็บ	2.89	.56	ปานกลาง
8. ความคิดเชิงบวก			
ปานกลาง	3.11	.56	ปานกลาง
สูง	2.98	.46	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.76 – 3.61

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก
ตำแหน่งงาน อายุงาน และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

ตาราง 4 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรเพศ

	ชาย		หญิง		t	p
	M	S.D.	M	S.D.		
ความคิด เชิงบวก	105.61	9.34	105.70	10.26	.034	.487

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเชิงบวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 5 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรอายุ

	น้อยกว่า 36 ปี		36 ปีขึ้นไป		t	P
	M	S.D.	M	S.D.		
ความคิด เชิงบวก	104.68	9.69	108.80	10.59	1.617	.055

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเชิงบวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 6 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา

	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป		t	p
	M	S.D.	M	S.D.		
ความคิด เชิงบวก	104.47	10.87	106.54	9.38	.922	.359

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเชิงบวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรแผนก

แหล่งของความ แปรปรวน		df	SS	MS	F	p
ความคิด	ระหว่างกลุ่ม	37	51.739	1.398	1.318	.189
เชิงบวก	ภายในกลุ่ม	44	46.700	1.061		
	รวม	81	98.439			

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานแผนกต่างกันมีความคิดเชิงบวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรตำแหน่งงาน

	ระดับปฏิบัติการ		ระดับหัวหน้างานขึ้นไป		t	p
	M	S.D.	M	S.D.		
ความคิด	106.18	10.37	103.63	8.37	.916	.182
เชิงบวก						

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเชิงบวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรอายุงาน

แหล่งของความแปรปรวน		df	SS	MS	F	p
ความคิด	ระหว่างกลุ่ม	37	21.245	.574	.786	.386
เชิงบวก	ภายในกลุ่ม	44	32.133	.730		
	รวม	81	53.378			

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเชิงบวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามตัวแปรการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

แหล่งของความแปรปรวน		df	SS	MS	F	p
ความคิด	ระหว่างกลุ่ม	37	12.039	.325	.838	.354
เชิงบวก	ภายในกลุ่ม	44	17.083	.388		
รวม		81	29.122			

จากตาราง 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจต่างกันมีความคิดเชิงบวกไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรเพศ

	ชาย		หญิง		t	p
	M	S.D.	M	S.D.		
S	152.94	18.34	163.02	28.35	-1.802	.040*
S ₁	46.83	5.89	49.38	6.99	-1.407	.082
S ₂	27.89	6.13	30.45	7.50	-1.330	.094
S ₃	30.44	6.29	32.13	8.18	-.806	.212
S ₄	47.78	7.79	51.06	13.01	-1.339	.094

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความเครียดในภาพรวม (S) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรอายุ

	น้อยกว่า 36 ปี		36 ปีขึ้นไป		t	p
	M	S.D.	M	S.D.		
S	162.56	27.22	155.35	5.57	1.051	.148
S ₁	49.39	7.00	47.05	1.34	1.341	.092
S ₂	29.94	7.06	29.75	1.80	.099	.461
S ₃	32.37	7.72	29.85	1.77	1.262	.106
S ₄	50.87	12.81	48.70	2.15	.696	.244

จากตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา

	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป		t	p
	M	S.D.	M	S.D.		
S	161.09	27.84	160.60	26.17	.080	.936
S ₁	49.56	7.27	48.29	6.49	.829	.410
S ₂	31.09	7.68	29.04	6.90	1.262	.211
S ₃	31.50	8.78	31.94	7.11	-.249	.804
S ₄	48.94	13.01	51.33	11.43	-.881	.381

จากตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรแผนก

	แหล่งของความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
S	ระหว่างกลุ่ม	4	6992.106	1748.027	2.651*	.039
	ภายในกลุ่ม	77	50780.772	659.491		
	รวม	81	57772.878			
S ₁	ระหว่างกลุ่ม	4	381.405	95.351	2.176	.080
	ภายในกลุ่ม	77	3374.852	43.829		
	รวม	81	3756.256			
S ₂	ระหว่างกลุ่ม	4	393.874	98.468	1.955	.110
	ภายในกลุ่ม	77	3878.139	50.365		
	รวม	81	4272.012			
S ₃	ระหว่างกลุ่ม	4	606.570	151.643	2.705*	.036
	ภายในกลุ่ม	77	4316.552	56.059		
	รวม	81	4923.122			
S ₄	ระหว่างกลุ่ม	4	1752.233	438.058	3.343*	.014
	ภายในกลุ่ม	77	10090.206	131.042		
	รวม	81	11842.439			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานแผนกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งความเครียดในภาพรวม (S) ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพ (S₃) และความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบาย

และบรรยากาศองค์กร (S_1) นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง จากนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรแผนก ในด้านที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

ความเครียด ในการทำงาน	แผนก		ทรัพยากร บุคคล	การตลาด	บัญชี	จัดซื้อ	คุณภาพ
		M	146.17	169.78	155.77	153.50	147.70
S	ทรัพยากรบุคคล	146.17	-	23.61*	9.61	7.33	1.53
	การตลาด	169.78		-	14.00*	16.28	22.08*
	บัญชี	155.77			-	2.27	8.07
	จัดซื้อ	153.50				-	5.80
	คุณภาพ	147.70					-
		M	25.67	34.30	29.60	30.50	30.50
S ₃	ทรัพยากรบุคคล	25.67	-	8.63*	3.92	4.83	4.83
	การตลาด	34.30		-	4.71*	3.80	3.80
	บัญชี	29.60			-	0.91	0.91
	จัดซื้อ	30.50				-	0.00
	คุณภาพ	30.50					-
		M	49.17	54.90	44.82	49.00	45.50
S ₄	ทรัพยากรบุคคล	49.17	-	5.73	4.35	0.17	3.67
	การตลาด	54.90		-	10.08*	5.90	9.40*
	บัญชี	44.82			-	4.18	0.68
	จัดซื้อ	49.00				-	3.50
	คุณภาพ	45.50					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความเครียดในภาพรวม (S) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกการตลาดมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกบัญชี และแผนกคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพ (S_3) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกการตลาดมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกทรัพยากรบุคคลและแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร (S_4) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกการตลาดมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกบัญชี และแผนกคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรตำแหน่งงาน

	ระดับปฏิบัติการ		ระดับหัวหน้างานขึ้นไป		t	p
	M	S.D.	M	S.D.		
S	161.73	26.69	157.00	27.34	.633	.265
S_1	49.11	6.95	47.63	6.25	.779	.220
S_2	30.53	7.22	27.25	7.05	1.638	.053
S_3	31.98	7.54	30.81	9.00	.537	.297
S_4	50.11	12.56	51.31	10.29	-.356	.362

จากตาราง 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรอายุงาน

	แหล่งของความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
S	ระหว่างกลุ่ม	2	178.002	89.001	.122	.441
	ภายในกลุ่ม	79	57594.876	729.049		
	รวม	81	57772.878			
S ₁	ระหว่างกลุ่ม	2	90.729	45.364	.978	.191
	ภายในกลุ่ม	79	3665.528	46.399		
	รวม	81	3756.256			
S ₂	ระหว่างกลุ่ม	2	137.483	68.742	1.313	.138
	ภายในกลุ่ม	79	4134.529	52.336		
	รวม	81	4272.012			
S ₃	ระหว่างกลุ่ม	2	16.910	8.455	.136	.437
	ภายในกลุ่ม	79	4906.212	62.104		
	รวม	81	4923.122			
S ₄	ระหว่างกลุ่ม	2	18.132	9.066	.061	.471
	ภายในกลุ่ม	79	11824.307	149.675		
	รวม	81	11842.439			

จากตาราง 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

	แหล่งของความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
S	ระหว่างกลุ่ม	2	6485.363	3242.682	4.995*	.009
	ภายในกลุ่ม	79	51287.515	649.209		
	รวม	81	57772.878			
S ₁	ระหว่างกลุ่ม	2	191.957	95.978	2.127	.126
	ภายในกลุ่ม	79	3564.299	45.118		
	รวม	81	3756.256			
S ₂	ระหว่างกลุ่ม	2	324.752	162.376	3.250*	.044
	ภายในกลุ่ม	79	3947.261	49.965		
	รวม	81	4272.012			
S ₃	ระหว่างกลุ่ม	2	406.857	203.429	3.558*	.033
	ภายในกลุ่ม	79	4516.265	57.168		
	รวม	81	4923.122			
S ₄	ระหว่างกลุ่ม	2	995.473	497.737	3.625*	.031
	ภายในกลุ่ม	79	10846.966	137.303		
	รวม	81	11842.439			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งความเครียดในภาพรวม (S) ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (S₂) ความเครียดอัน

เนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพ (S_3) และความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบาย และบรรยากาศองค์กร (S_2) นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง จากนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ ในด้านที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

ความเครียด ในการทำงาน	การรับรู้ฐานะทาง เศรษฐกิจ		ไม่พอใช้	พอใช้	เหลือเก็บ
		M	173.48	154.79	153.14
S	ไม่พอใช้	173.48	-	18.69*	20.34
	พอใช้	154.79		-	1.65
	เหลือเก็บ	153.14			-
		M	32.37	29.13	25.57
S_2	ไม่พอใช้	32.37	-	3.25	6.80*
	พอใช้	29.13		-	3.55
	เหลือเก็บ	25.57			-
		M	34.85	30.00	31.86
S_3	ไม่พอใช้	34.85	-	4.85*	2.99
	พอใช้	30.00		-	1.86
	เหลือเก็บ	31.86			-
		M	55.30	47.77	48.86
S_4	ไม่พอใช้	55.30	-	7.53*	6.44
	พอใช้	47.77		-	1.09
	เหลือเก็บ	48.86			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความเครียดในภาพรวม (S) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจพอใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (S₁) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจเหลือเกิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพ (S₂) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจพอใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร (S₃) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจพอใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรความคิดเชิงบวก

	ปานกลาง		สูง		t	p
	M	S.D.	M	S.D.		
S	165.00	29.72	158.12	24.52	1.140	.129
S ₁	50.19	7.15	47.94	6.50	1.468	.073
S ₂	30.25	7.31	29.67	7.29	.357	.361
S ₃	34.00	8.42	30.32	7.08	2.130	.018*
S ₄	50.56	12.95	50.20	11.64	.132	.448

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเชิงบวกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธ

ภาพ (S₃) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเชิงบวกปานกลางมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเชิงบวกสูง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเชิงบวกและความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเชิงบวกของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และการรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย
2. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุน้อยกว่า 36 ปีมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป
3. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่อยู่แผนกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีตำแหน่งงานผู้บริหารมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ
6. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุงานน้อยกว่ามีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า
7. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีการรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สถานะทางเศรษฐกิจพอใช้ และเหลือเก็บ
8. พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีความคิดเชิงบวกต่ำและปานกลาง มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีความคิดเชิงบวกสูง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างนี้เป็นพนักงานโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 82 คน ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษาประชากรทุกหน่วย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

ตอนที่ 2 แบบวัดความคิดเชิงบวก

ตอนที่ 3 แบบประเมินความเครียดในการทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถาม พร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปให้ฝ่าย

ทรัพยากรบุคคลเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล
3. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

SPSS/PC+

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. นำข้อมูลตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความคิดเชิงบวก และตอนที่ 3 เป็นแบบประเมิน

ความเครียดในการทำงานมาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสรุปผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3. เปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน ตามตัวแปรสองกลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test และตัวแปรมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ F-test

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ ความคิดเชิงบวก และความเครียดในการทำงาน ได้ผลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22

เมื่อจำแนกตามอายุกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 22 อายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.7 และอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาได้มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.5 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามแผนกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานอยู่ที่แผนกการตลาด คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาแผนกบัญชี คิดเป็นร้อยละ 26.8 แผนกคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 12.2 แผนกทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 7.3 และแผนกจัดซื้อ คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 80.5 ที่เหลือเป็นระดับหัวหน้างานขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.5

เมื่อจำแนกตามอายุงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมามีอายุงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.6 และ 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเงินพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ ไม่พอใช้ คิดเป็นร้อยละ 32.9 และเหลือเก็บ คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามความคิดเชิงบวกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเชิงบวกสูง คิดเป็นร้อยละ 61 ที่เหลือมีความคิดเชิงบวกปานกลางคิดเป็นร้อยละ 39

เมื่อจำแนกตามความเครียดในการทำงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาคือ ความเครียดในการทำงานสูง คิดเป็นร้อยละ 13.4 และความเครียดในการทำงานต่ำ คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเชิงบวกจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ ได้ผลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเชิงบวกในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.69 – 4.23

ตอนที่ 3 ระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก ได้ผลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.76 – 3.61

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และ การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

การเปรียบเทียบความคิดเชิงบวกจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน และการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ ไม่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเชิงบวกแตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก ได้ผลดังนี้

1. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดยความเครียดในภาพรวม (S) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่กล่าวว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย

2. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 ที่กล่าวว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุน้อยกว่า 36 ปีมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป

3. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 4 ที่กล่าวว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรแผนก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานแผนกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งความเครียดในภาพรวม (S) ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพ (S_3) และความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร (S_4) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 5 ที่กล่าวว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่อยู่แผนกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดในภาพรวม (S) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกการตลาด มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกบัญชี และแผนกคุณภาพ

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพ (S_3) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกการตลาดมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกทรัพยากรบุคคล และแผนกบัญชี โดยพนักงานอาจมีความเครียดเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงานทั้งในฝ่ายงานเดียวกันและคนละฝ่ายงาน ผู้บังคับบัญชา โดยทางตรงและทางอ้อม

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร (S_4) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกการตลาด มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกบัญชี และแผนกคุณภาพ โดยพนักงานอาจมีความเครียดเนื่องมาจากนโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 6 ที่กล่าวว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานขึ้นไปมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

6. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 7 ที่กล่าวว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุน้อยกว่ามีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า

7. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งความเครียดในภาพรวม (S) ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (S_2) ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพ (S_3) และความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร (S_4) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 8 ที่กล่าวว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจพอใช้ และเหลือเก็บ

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดในภาพรวม (S) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจพอใช้

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (S_2) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจเหลือเก็บ โดยพนักงานอาจมีความเครียดเนื่องมาจากความสามารถในการทำงาน การแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดีจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพ (S_3) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทาง

เศรษฐกิจพอใช้ โดยพนักงานอาจมีความเครียดเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงานทั้งในฝ่ายงานเดียวกันและคนละฝ่ายงาน ผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม

เมื่อเปรียบเทียบความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร (S_1) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจพอใช้ โดยพนักงานอาจมีความเครียดเนื่องมาจากนโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรความคิดเชิงบวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเชิงบวกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดยความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพ (S_3) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเชิงบวกปานกลางมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเชิงบวกสูงซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 9 ที่กล่าวว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีความคิดเชิงบวกต่ำ และปานกลาง มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีความคิดเชิงบวกสูง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ระดับความคิดเชิงบวกของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเชิงบวกในระดับสูง ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมองเหตุการณ์ที่ไม่น่าจะเกิดขึ้นด้วยการหาทางเลือก และมองด้วยความรู้สึกที่ดีกับตนเอง อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการที่จะดูแลตนเอง และมีความสุขบนความสำเร็จของตนเอง นอกจากนั้น ความคิดทางบวกยังเป็นการมองด้านที่สดใส ด้วยการใส่ใจกับคนรอบข้าง มีความเป็นมิตร และเปิดเผย มีความสุขกับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ และมีชีวิตอยู่กับปัจจุบัน (วีรา ไพเพอร์, Vera Peiffer : 1990) อีกทั้งยังยอมรับสภาพความเป็นจริง เปลี่ยนปัญหาเป็นความสำเร็จ มองวิกฤตเป็นโอกาส ทุกอย่างที่เกิดขึ้นมองให้เป็นประโยชน์หรือข้อดี สามารถสร้างกำลังใจและความสุขให้เกิดขึ้นได้ (อารี พันธมณี, 2544 : 103) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงบวกซึ่งจะส่งผลดีต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เพราะทำให้องค์กรมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ รับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้

ความร่วมมือร่วมใจสามัคคีกันในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ความเครียดในการทำงานลดลงเป็นอย่างมาก และส่งผลให้บรรยากาศ สัมพันธภาพในองค์กรเป็นไปด้วยดี

ส่วนที่ 2 ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความเครียดระดับปานกลางเกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง หรือถูกคุกคามเป็นเวลานานขึ้น เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ายู่ในระหว่างความสำเร็จหรือความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ความรู้สึกเครียดนี้จะคงอยู่นานหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน มีผลทำให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธ ก้าวร้าว เงียบขรึม เนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต (บุญยัง วิษณุภูมิหทัย. 2544 : 110 ; อ้างอิงจาก Dawkins, Depp & Selzer : 1985)

ส่วนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน ตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน อายุงาน การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ และความคิดเชิงบวก

1. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามเพศพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดยการศึกษาครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีความเครียดในภาพรวม (S) สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Harriet Lerner เรื่องความแตกต่างระหว่างเพศและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างการแสดงความโกรธของผู้ชายและผู้หญิง โดยงานวิจัยของเธอสรุปได้ว่า สังคมอนุญาตให้ผู้ชายแสดงความโกรธของตนได้อย่างเปิดเผยและเป็นอิสระต่อหน้าสาธารณชน และยังส่งเสริมให้แสดงความก้าวร้าวผ่านทางกีฬาประเภทต่าง ๆ แต่ในทางกลับกัน ผู้หญิงไม่ได้รับโอกาสดังกล่าว ซึ่งการไม่สามารถแสดงความรู้สึกและความโกรธส่งผลให้ผู้หญิงเกิดความกดดันมาโดยตลอด ทำให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพและก่อให้เกิดความเครียดได้มากที่สุด สอดคล้องกับที่ เจอร์โรล กรีนเบิร์ก (Jerold S. Greenberg. 2002 : 295) ให้แง่คิดว่าผู้หญิงที่ทำงานนอกบ้านมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ผู้หญิงจำนวนมากเหล่านี้มีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นทั้งที่ทำงานและที่บ้าน และถ้ามีลูกเล็ก ๆ ต้องดูแลจะยิ่งส่งผลให้พวกเธอมีความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้หญิงมีปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงานอยู่หลายด้านซึ่งได้แก่ ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยผู้หญิงอาจจะมีเครียดในการทำงานจากงานในหน้าที่รับผิดชอบในแง่ของปริมาณงานซึ่งอาจมีมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ความไม่ชัดเจนของงานที่ได้รับมอบหมาย ความไม่สมดุลของงานกับความรู้ความสามารถ ความยากเกินไปหรือง่ายเกินไปของงาน

ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้หญิงอาจมีความเครียดในการทำงานจากการไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็น อย่างดีจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ขาดโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ขาดโอกาสได้ศึกษาหา ความรู้เพิ่มเติม ไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร

ความเครียดอันเนื่องมาจากส่วนปัจจัยด้านสัมพันธภาพ ผู้หญิงอาจมีความเครียดในการ ทำงานจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงานทั้งในฝ่ายงาน เดียวกันและคนละฝ่ายงาน ผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม

ความเครียดอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร ผู้หญิงอาจ มีความเครียดในการทำงานจากนโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการ ทำงานไม่เหมาะสม เช่น อากาศร้อน เสียงดัง อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานไม่เพียงพอ ขาด ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่ง อาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะการทำงานที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้มีการถ่ายทอดการทำงานระหว่าง พนักงานใหม่และพนักงานเก่าจนเป็นที่เข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้สามารถลงมือปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีคู่มือขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้สะดวกต่อการนำไปปฏิบัติใช้จริง และเกิด การเรียนรู้ได้เร็ว จึงไม่ส่งผลให้พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน เพราะ พนักงานทุกคนทราบขั้นตอนและวิธีการทำงานโดยละเอียดจึงไม่ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ดังที่ ธีรพร ศรประสิทธิ์ (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด พบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) พบว่า อายุไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อีกทั้ง ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทา พงษ์ศิริ (2541) ที่ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ พบว่า อายุที่ต่างกันไม่ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าในการทำงานของโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้มีการระบุนขั้นตอนการ ปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลไว้อย่างชัดเจน อีกทั้งเวลาเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานจะมีการทำบันทึก และวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว มีการวิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และวางแผนการ แก้ปัญหาไว้ล่วงหน้าโดยการประชุมกันกับพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การปฏิบัติงานจริง

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจึงไม่มีความเครียดในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน เพราะพนักงานทุกคนสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน ดังที่ ลักษณะ พลอยเลื่อมแสง (2544) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวชในแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสวนปรุง ผลการวิจัยพบว่า วุฒิการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล ส่วน อุบลพรรณ เขียมโกศล (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์ เพจจิ้ง จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดของหัวหน้าภาควิชากับสุภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล พบว่า หัวหน้าภาควิชาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีสุภาพองค์การในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามแผนกพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานแผนกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกการตลาดมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่แผนกอื่น ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะการทำงานของฝ่ายการตลาดนั้นจะมีจำนวนบุคลากรมากกว่าแผนกอื่น ๆ อีกทั้งยังแบ่งออกเป็นอีกหลายส่วนในแผนก ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนของงาน และขั้นตอนในการทำงานต่าง ๆ ที่มีมากขึ้นเนื่องจากมีผู้บังคับบัญชาหลายคนในแผนก และยังมีลักษณะงานที่ต้องติดต่อประสานงาน และอาศัยความร่วมมือจากทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรเป็นประจำ มีการวางแผน เตรียมงานและคิดค้นโครงการ แนวทางการตลาดใหม่ ๆ เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมและสภาพแวดล้อมที่ปรับเปลี่ยนไปไม่เว้นแต่ละวัน ส่งผลให้พนักงานในแผนกการตลาดจำเป็นต้องปรับตัว มีการเปลี่ยนลักษณะการทำงานมากกว่าแผนกอื่น ๆ จึงส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้มากกว่า

5. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะการทำงานของโรงพยาบาลแห่งนี้เวลาที่หัวหน้างานเข้าร่วมประชุม หรือได้รับทราบข้อมูลการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับฟังทุกครั้ง ส่งผลให้พนักงานในองค์กรทุกระดับได้รับทราบข้อมูลที่ตรงกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังที่ จอร์จ ริชาร์ด; และ โทมัส เครสฮ็อก (George V. Richard; & Thomas S. Krieschok : 1989) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ที่มาของความเครียด และวิธีจัดการกับความเครียด ในมหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปี พบว่า ผู้ชายและผู้หญิงที่มีอาชีพและเพศแตกต่างกันมีความเครียดในการ

ทำงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับที่ อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ (2543) ศึกษาความเครียดและสุขภาพจิตของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ตำรวจที่มีชั้นยศต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับ วราภรณ์ สุขเกษม (2543) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

6. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอายุงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าลักษณะการทำงานของแต่ละแผนกในองค์กรส่วนใหญ่แล้วจะมีลักษณะเป็นงานประจำที่จะต้องปฏิบัติซ้ำ ๆ กันเป็นประจำทุกวัน ส่งผลให้มีความเชี่ยวชาญและคล่องตัวในการทำงานเป็นอย่างดี จึงทำให้ไม่พบความแตกต่างระหว่างอายุงานที่แตกต่างกัน ดังที่ ศิริรัตน์ อัจฉามนัสสิริ (2545) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ พบว่า ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ เช่นเดียวกับการศึกษาของ นักรบ หมี่แสน (2542) ที่พบว่าประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า

7. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจพอใช้ และเหลือเก็บ ดังที่ นิยม บุญมี (2534 : 134-135) ได้กล่าวว่า ความบีบคั้นทางเศรษฐกิจอันเกิดจากรายได้ไม่สมดุลเพียงพอกับรายจ่าย อาจมีสาเหตุจากการที่ไม่รู้จักจัดทรัพยากรที่ดีพอ ความไม่มั่นคงทางอาชีพ หรือแม้แต่เหตุภายนอกอันเกิดจากความแปรผันในเรื่องค่าครองชีพที่สูงขึ้นในขณะที่ค่าจ้างแรงงานยังคงต่ำเหมือนเดิม ขาดการประหยัดและเก็บออม สิ่งเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุบีบคั้นทำให้เกิดความเครียดได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทา พงษ์ศิริ (2541) ที่ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 12,000 บาท มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณที่มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท นอกจากนี้ ยศขจร นวมสันเทียะ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท เงินทุนเกียรตินาकिन จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีภาระการใช้จ่ายที่รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับรายจ่ายมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่ารายจ่าย สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด ของ อีรพร ศรประสิทธิ์ (2544) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจที่ไม่พอใช้มี

ค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจที่พอใช้ นอกจากนี้เศรษฐกิจในยุคปัจจุบันธุรกิจมีการประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ค่าครองชีพและอัตราเงินเฟ้อสูงขึ้นทุกวัน อีกทั้งการขึ้นเงินเดือนหรือการจ่ายโบนัสกลับเดินสวนทางกัน ส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีปัญหาทางเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้นทำให้ส่งผลให้เกิดความเครียดได้

8. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามความคิดเชิงบวกพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเชิงบวกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเชิงบวกปานกลางมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเชิงบวกสูง ดังที่ อมรฤทธิ์ คชกุล (2543) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลของการฝึกจินตนาการภาพในทางบวกที่มีต่อระดับความเครียดในงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติงานด้านการสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติงานด้านการสอบสวนที่ได้รับการฝึกจินตนาการภาพในทางบวกจะมีระดับความเครียดในงานน้อยกว่าข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติงานด้านการสอบสวนที่ไม่ได้รับการฝึกใด ๆ ทั้งหลังการฝึกและระยะติดตามผล ซึ่ง สก็อตต์ เวนเทอร์ลลา (วิทยา พลายนณี แปล. 2545 : 18) กล่าวว่า ในการประกอบธุรกิจนั้น ความคิดเชิงบวก มีประโยชน์หลายประการ คือ เป็นกุญแจไขไปสู่ศักยภาพในการทำงานสูงสุดของพนักงานทุกคน ซึ่งเป็นผู้อยู่เบื้องหลังผลประกอบการที่ยอดเยี่ยม เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพียงปัจจัยเดียวในการสร้างงานบริการที่โดดเด่น กระตุ้นการริเริ่มและการสร้างสรรค์ ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าไว้วางใจ เชื่อสัตย์ และเปิดกว้าง ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลภายในองค์กร ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการทำให้ทุกสิ่งลุล่วงลงไปด้วยดี และยังช่วยประหยัดเงินเป็นจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรรักษาระดับความคิดเชิงบวกในระดับสูง หรือพยายามส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีความคิดเชิงบวกที่สูงขึ้น เพื่อส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีศักยภาพในการทำงานสูง มีการบริการที่โดดเด่น มีความคิดริเริ่มและการสร้างสรรค์ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าไว้วางใจ เชื่อสัตย์ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลภายในองค์กร โดยการจัดอบรมสัมมนาระดับปฏิบัติการเพื่อเป็นการสร้างเสริม ฝึกฝนให้พนักงานในองค์กรเล็งเห็นความสำคัญของความคิดเชิงบวก และเกิดความคิดเชิงบวกเพิ่มมากขึ้นในที่สุด

2. เพศหญิงมีความเครียดในการทำงานในภาพรวมสูงกว่าเพศชาย ดังนั้น ในการทำงานควรหาเวลาผ่อนคลายเพื่อลดความตึงเครียดในการทำงานลง นอกจากนั้นองค์กรอาจจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการให้แก่พนักงานเพศหญิง เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการป้องกัน และลดความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นให้ลดน้อยลงและค่อย ๆ หดไปในที่สุด

3. พนักงานที่ทำงานอยู่แผนกการตลาดมีความเครียดในการทำงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งในแผนกการตลาดนั้นมีหน่วยงานย่อยอยู่หลายหน่วยด้วยกัน ดังนั้น องค์กรควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของแต่ละหน่วยงานในแผนกเพื่อที่จะได้ทราบถึงสาเหตุและที่มาของความเครียดที่แท้จริงเพื่อการป้องกันและแก้ไขความเครียดในการทำงานได้ตรงจุดมากขึ้น

4. พนักงานที่มีการรับรู้ฐานะเศรษฐกิจไม่พอใช้มีความเครียดในการทำงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งมีสาเหตุมาจากรายรับไม่สมดุลกับรายจ่าย จึงส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านต่าง ๆ ตามมา ดังนั้น องค์กรอาจช่วยเหลือด้วยการให้ทำงานนอกเวลาเพื่อเป็นหนทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ หรือมีการพิจารณาเงินเดือนของพนักงานในแต่ละแผนกให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่ง จะส่งผลให้พนักงานเหล่านี้มีความเครียดในการทำงานลดลง และสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีความสุขเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังส่งผลต่อศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงพยาบาลของรัฐบาลหรือเอกชน เปรียบเทียบกัน จะได้ทราบถึงปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานในระบบการทำงานที่แตกต่างกัน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเชิงบวกกับตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล และตัวแปรทางจิตวิทยาเพิ่มเติม เพื่อจะได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความคิดเชิงบวกแตกต่างกัน เพราะในปัจจุบันมีงานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเชิงบวกน้อยอยู่

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานกับตัวแปรทางจิตวิทยาเพิ่มเติม เพราะความเครียดในการทำงานอาจจะมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น แรงจูงใจ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าในตนเอง ฯลฯ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้น่าจะส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอาจจะได้ข้อมูลที่ไม่เที่ยงตรง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงเพราะอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน เนื่องจากในแบบสอบถามมีการระบุแผนกที่กลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ ดังนั้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยไม่ควรออกแบบสอบถามที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความรู้สึกว่าข้อมูลที่ส่งไปอาจส่งผลกระทบต่อตนได้ เพื่อให้งานวิจัยได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกพร สุขขารมย์. (2543). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กวีดา เสานฤทวงศ์. (2544). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเธอร์ไรสเทลเลอร์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์. (2544). *ความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท คิมเบอร์ลีย์-คลีค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กิติกร มีทรัพย์. (2541). *พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด*. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- ศิริมาศ อเต็นต้า. (2542). *การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- คีตวิญญู. (2545). *คิดบวกความสำเร็จของคนคิดใหญ่*. กรุงเทพฯ : กู๊ดมอร์นิ่ง.
- คัคณางค์ มณีศรี. (2546). *EQ สำหรับคนทำงาน*. กรุงเทพฯ : ธรรมมลการพิมพ์.
- จันทา พงษ์ศิริ. (2541). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จำลอง ดิษยวณิช. (2531). *คลายเครียด*. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.
- จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2545). *ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ*. เชียงใหม่ : คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฑามาศ คล้ายทอง. (2545). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยวัฒน์ เพชรกุล. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรในเขตนครบาล*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ชัยญา ลีศัตรูพาย. (2546). *ความเครียดในการอยู่เป็นโสดของสตรีอายุ 30 ปีขึ้นไปในหน่วยงานรัฐ*
รัฐวิสาหกิจ และเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณกมล ปุณฺชเขตต์ทิกุล. (2545). *เอกสารประกอบการสอนเรื่องจิตอย่างบัณฑิต*. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ทรงวุฒิ ไสยบุญ. (2542). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสอบสวนเขต*
ภูธร : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจในเขตตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์. ภาคินพนธ์ ศศ.ม.
 (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่าย
 เอกสาร.
- ธีรพร ศรีประสิทธิ์. (2544). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการใน*
โรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ : กรณีศึกษา บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์
จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นวลละออ สุภาผล. (2527). *ทฤษฎีบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นักรบ หมี่แสน. (2542). *การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า*
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิมิต ศัลยา. (2532). *ทำอย่างไรให้นายเครียด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : แพลน พัลลิ่งซิง.
- นิยม บุญมี. (2534). *ครอบครัวสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญยัง วิษณุหมิมาชัย. (2544, มกราคม - พฤษภาคม). "ความเครียดกับการทำงาน," *วารสาร*
เศรษฐศาสตร์ลำนนา บุรพา. 1(1) : 108-113.
- ปราการ ถมยางกูร. (2544, กรกฎาคม - กันยายน). "การทำงานกับความเครียด," *วารสารการบริหาร*
คน. 22(3) : 99-102.
- ปานใจ จิราณาพ. (2543, มกราคม). "พูดอย่างไรจึงจะสร้างความคิดเชิงบวกแก่เด็ก," กรุงเทพฯ :
วารสารการศึกษาปฐมวัย. 4(1) : 34-37.
- พงศ์ หรดาล. (2534). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุตสาหกรรมการศึกษา วิทยาลัยครู
 พระนคร.

- พรศิริ วิมลสารรงค์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี บทบาทเชิงช่วยเหลือของพยาบาลประจำการ สภาพแวดล้อมในคลินิกกับสัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับพยาบาลประจำการ. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พลอย จริยเวช. (2547). หมวกหกใบคิดหกแบบ. กรุงเทพฯ : ชานชาลา.
- มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดของหัวหน้าภาควิชา กับสภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (บริหารศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มนูญ ตนะวัฒนา. (2537). การบริหารความเครียด. กรุงเทพฯ : ธีรพงษ์การพิมพ์.
- มาลี จุฑา. (2544). จิตวิทยาธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- ยศขจร นามสันเทียะ. (2545). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท เงินทุน เกียรติยศ จํากัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รักเกียรติ หงษ์ทอง. (2543). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาพระราม 4. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- รัศมี ลักษณะวรรณพร. (2545, กันยายน - ธันวาคม). "สาเหตุและวิธีขจัดความเครียดจากการทำงาน," วารสารมหาวิทยาลัยศรีเตียน. 8(3) : 4-12.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2543). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- ลักขณา สิริวัฒน์. (2544). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พริ้นติ้ง เฮาส์.
- ลักขณา พลอยเลื่อมแสง. (2544, มกราคม - เมษายน). "ภาวะเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสวนปรุง," วารสารสวนปรุง. 17(1) : 1-10.
- วราภรณ์ สุขเกษม. (2543). ปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทราชภัฏวชิรบูรณะ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิต คณิงสุขเกษม. (2547, มกราคม). "คลายเครียดในการทำงาน," ใกล้เคียง. 28(1) : 110-111.

- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์ - มีนาคม). "คำเฉลี่ยกับการแปลความหมายเรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้," *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. 18(3) : 8-11.
- วิทยา พลายมณี. (2545). *อานุภาพแห่งความคิดเชิงบวกในโลกธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : เอ.อาร์. บีซิเนสเพรส.
- ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ. (2541). *ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริรัตน์ อัจฉาณนัสศิริ. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สรพล สุขทรศนี. (2542). *ภูมิคุ้มกัน ภูมิคุ้มกันทางจิต*. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สมิต อาชนิจกุล. (2542). *เครียดเป็นบ้า*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ดับเบิลนายนันท์ พรันตัง.
- สลิธ เทพระการพร. (2542, กรกฎาคม - ธันวาคม). "ความเครียดจากการทำงาน," *วารสารเวชศาสตร์สิ่งแวดล้อม*. 1(2) : 603-606.
- สิริพร เลี้ยวกิตติกุล. (2547). *ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ และคณะ. (2542, กรกฎาคม - ธันวาคม). "แบบสำรวจสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด," *วารสารจิตวิทยาคลินิก*. 30(2) : 24-26.
- สุรพล พยอหมั่ม. (2537). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุริย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคฆ์. (2545). *ความเครียด สุขภาพ และความเจ็บป่วย : แนวคิดและการศึกษาในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เสาวนีย์ พงษ์. (2542). *ผลของการฝึกสมาธิ (วิปัสสนากัมมัฏฐาน) ต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การมองโลกในแง่ดี และภาวะสุขภาพในผู้สูงอายุ*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. พยาบาลสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อนามัย อีรวโรจน์. (2542, กรกฎาคม - ธันวาคม). "ความเครียดจากการประกอบอาชีพ," *วารสารมหาวิทยาลัยบูรพา*. 4(2) : 57-67.

- อมรฤทธิ คชกุล. (2543). *เปรียบเทียบผลของการฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อกับการฝึกจินตนาการภาพในทางบวกที่มีต่อระดับความเครียดในงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติงานด้านการสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารี พันธุ์มณี. (2541, กรกฎาคม - ธันวาคม). "ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน," *วารสารการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา*. 1(1) : 9-10.
- อุบลพรรณ เอี่ยมโมคลาภ. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์ เพจจิ้ง จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์. (2543). *ความเครียดและสุขภาพจิตของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุษา ชูชาติ. (2536, พฤษภาคม - สิงหาคม). "ความเครียด ความขัดแย้ง จงจัดออกไปก่อนเริ่มการทำงาน," *วารสารโรงพยาบาลศรีธัญญา*. 1(2) : 69-72.
- Alexandria. (1987 : 8). *Managing Stress*. Virginia : Time Life Books.
- Ann Edworthy. (2000). *Managing Stress*. Buckingham Philadelphia : Open University Press.
- Brian Luke Seaward. (1999). *Managing Stress*. 3th ed. Massachusetts : Jones and Bartlett.
- Dingle, Charles Robert. (2003). *Perceived causes of occupational stress and coping strategies among athletic trainers in Indiana*. Hsd Indiana University, Public Health Psychology.
- Foster, Eckle M. (2003). *Stress, burnout, and coping strategies of nurses practicing in two state public psychiatric hospitals in the New York metropolitan area*. PhD Walden University Health Sciences, Nursing.
- George V. Richard & Thomas S. Krieshok. (1989). *Occupational stress, strain, and coping in university faculty*. University of Kansas, USA.
- Hodder & Stoughton. (1988). *Understanding stress*. Consumers' Association.
- Hornby & Ruse. (1988). *Oxford Student's Dictionary*. 4th ed. Oxford : Oxford University Press.
- Jerold S. Greenberg. (2002). *Comprehensive stress management*. 8th ed. N.Y. : McGraw-Hill.

- Karl Albrecht. (1979). *Stress and the manager making it work for you*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Linda Marsa. Jan, (2004, Jan). *"Learn to think positive: turn to positive psychology for the skills to live like an optimist, thrive under pressure and find your flow - Mind/Body"*. Natural Health.
- Murray Porteous. (1997). *Occupational Psychology*. Maryland: Prentice Hall.
- Olga Evans & Andrew Steptoe. (February, 2002). *"The contribution of gender-role orientation, work factors and home stressors to psychological well-being and sickness absence in male- and female-dominated occupational groups"*. Social Science & Medicine.
- Peiffer Vera. (1990). *Positive Thinking*. Element Books.
- Phillip L. Rice. (1999). *Stress and health*. 8th ed. Brooks Cole.
- Rosalie L. Tung. (1980). *Comparative analysis of the occupational stress profiles of male versus female administrators*. University of Oregon, USA .
- Samuel H. Osipow, Richard E. Doty and Arnold R. Spokane. (1985). *Occupational stress, strain, and coping across the life span*. The Ohio State University, U.S.A. University of Maryland, College Park, U.S.A.
- Sandra E. Gramling & Stephen M. Auerbach. (1998). *Stress management*. N.J.: Prentice Hall.
- Stephen Goode. (2000, March). *"There's Power in Positive Thinking - study shows optimists live longer"*. Insight on the News.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ลักษณะส่วนบุคคล และความคิดเชิงบวก กับความเครียดในการทำงาน
ของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1.แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบวัดความคิดเชิงบวก

ตอนที่ 3 แบบประเมินความเครียดในการทำงาน

2.แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล และความคิดเชิงบวก กับความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อประกอบการทำวิจัยเท่านั้น ไม่มีคำตอบใดผิดหรือถูก และคำตอบทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

3.ในการตอบแบบสอบถามโปรดทำให้ครบทุกข้อและโปรดตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวฐิติรัตน์ อัสวนพเกียรติ

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นความจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ_____ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ปัจจุบันท่านทำงานอยู่ที่

() ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

() ฝ่ายการตลาด

() ฝ่ายบัญชี

() ฝ่ายจัดซื้อ

() ฝ่ายคุณภาพ

5. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง

() ระดับปฏิบัติการ

() ระดับหัวหน้างานขึ้นไป

6. ท่านทำงานที่โรงพยาบาลกล้วยน้ำไทมาแล้ว_____ปี

7. การรับรู้ฐานะทางเศรษฐกิจ

() ไม่พอใช้

() พอใช้

() เหลือเก็บ

ตอนที่ 2 แบบวัดความคิดเชิงบวก

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยพิจารณาเกณฑ์การเลือกตอบดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความในประโยคนั้นตรงตามความคิดของท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความในประโยคนั้นตรงตามความคิดของท่านมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความในประโยคนั้นตรงตามความคิดของท่านปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ข้อความในประโยคนั้นตรงตามความคิดของท่านน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความในประโยคนั้นไม่ตรงตามความคิดของท่านเลย

ข้อความ	ระดับความคิด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ข้าพเจ้าสามารถทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. ข้าพเจ้ามีความหวังว่าจะพบกับความสำเร็จจากการกระทำของตัวเอง					
3. ข้าพเจ้ามีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ในแง่ดี					
4. ข้าพเจ้าทำหน้าที่ได้ดี ไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด					
5. ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงการคิดร้ายต่อผู้อื่น					
6. ข้าพเจ้าพอใจกับสิ่งที่ข้าพเจ้าเป็นอยู่					
7. ข้าพเจ้ารู้ตัวอยู่เสมอว่ากำลังแสดงอารมณ์อย่างไรอยู่					

ข้อความ	ระดับความคิด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ข้าพเจ้าสามารถค้นหาต้นเหตุของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ทั้งจากตนเอง ผู้อื่น และ/หรือสิ่งแวดล้อมรอบตัว					
9. ข้าพเจ้ารับมือกับความเครียดด้วยการควบคุมอารมณ์					
10. ข้าพเจ้าไม่นำเรื่องที่ได้ตัดสินใจไปแล้วมาคิดให้กังวลใจ					
11. ข้าพเจ้าคิดว่าการปฏิบัติตัวของข้าพเจ้าเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับสภาพที่ควรเป็นในปัจจุบัน					
12. ข้าพเจ้าสนับสนุนและช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ					
13. ข้าพเจ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ และเอาชนะอุปสรรคได้					
14. ข้าพเจ้ามักทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยไม่ผัดวันประกันพรุ่ง					
15. ข้าพเจ้ามักทำต่อไปให้สำเร็จเมื่อเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด					
16. ข้าพเจ้าสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจได้					
17. ข้าพเจ้าคิดว่าข้าพเจ้ามีคนรอบข้างที่ปรารถนาดีต่อข้าพเจ้า					
18. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกมั่นคงในช่วงชีวิตที่ผ่านมา					

ข้อความ	ระดับความคิด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19. ข้าพเจ้าคิดว่าคนเรามีชีวิตอยู่เพื่อทำปัจจุบันให้ดีที่สุด					
20. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าสามารถทำได้แม้จะเป็นงานยาก					
21. ข้าพเจ้าคิดว่าการมีปัญหาในชีวิตเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งอดทน					
22. ข้าพเจ้ายินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวมถึงแม้ว่าจะต้องเสียประโยชน์ส่วนตัวไปบ้าง					
23. ข้าพเจ้ายอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำแม้ว่าจะต่างไปจากที่ข้าพเจ้าคิด					
24. ข้าพเจ้ายินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ แม้ข้าพเจ้าจะมีภาระที่ต้องทำ					
25. ข้าพเจ้าพยายามระงับความเสียใจเมื่อพบความผิดหวัง					
26. ข้าพเจ้ามองว่าปัญหาทุกอย่างที่ผ่านเข้ามาในชีวิตมีทั้งข้อดีและข้อเสีย					
27. ข้าพเจ้าคิดว่าทุกปัญหามักมีทางออกเสมอ					
28. ข้าพเจ้าคิดหาทางแก้ปัญหา มากกว่าที่จะกังวลว่าทำไม่วิธีการเหล่านั้นจึงไม่ได้ผล					

ตอนที่ 3 แบบประเมินความเครียดในการทำงาน

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
ความรู้สึกอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านลักษณะงาน					
1. ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมาก					
2. ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันน้อย					
3. งานที่ทำมีความเร่งด่วน					
4. ขาดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ยาก					
5. ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน					
6. ทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ					
7. ทำงานที่ไม่ตรงกับความถนัด					
8. ทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง					
9. มีปัญหาความปลอดภัยต่อสุขภาพขณะปฏิบัติงาน					
10. ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน					
11. มีปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ					
12. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป					
13. ความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน					
14. ต้องทำงานแข่งกับเวลา					
15. งานซ้ำซาก จำเจ					
ความรู้สึกอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ					
1. การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ					
2. ไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง					
3. ขาดความภูมิใจในผลงานของตัวเอง					
4. ไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเองจนพอใจ					
5. ขาดโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
6. ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติม					
7. เงินเดือนที่ได้รับปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน					
8. เงินเดือนที่ได้รับปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
9. งานที่ทำอยู่มีโอกาสดำรงหน้าน้อยกว่าอาชีพอื่น					
ความรู้สึกอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน					
1. รู้สึกว่าท่านถูกทอดทิ้ง					
2. มีปัญหาในการทำงานกับเพศตรงข้าม					
3. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น					
4. มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
5. ขาดความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
6. ขาดความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
7. มีปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน					
8. ผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน					
9. ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับนับถือความสามารถของท่าน					
10. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับนับถือความสามารถของท่าน					
11. สัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี					
12. ขาดการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน					
13. ขาดการให้คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน					
ความรู้สึกอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร					
1. แนวความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกันกับแนวทางขององค์กร					
2. คำสั่งในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน					
3. ขวัญและกำลังใจในองค์กรไม่ดี					
4. บรรยากาศในองค์กรไม่ดี					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่ จริง ที่สุด
5. ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม					
6. การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา					
7. การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้ร่วมงาน					
8. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนงานมีไม่เพียงพอ					
9. ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่ไม่เหมาะสม					
10. บรรยากาศในองค์กรไม่มีมิตรภาพ					
11. สภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน					
12. ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน					
13. ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญคุ้มครองต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
14. ผู้บังคับบัญชาไม่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
15. มีปัญหาการเมืองในหน่วยงาน					
16. ขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					

ภาคผนวก ข

คำอธิบายจำแนกของแบบทดสอบความคิดเชิงบวก

ตาราง 21 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความคิดเชิงบวก จำนวน 28 ข้อ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	3.36	11	3.00	21	4.00
2	2.45	12	4.38	22	3.50
3	3.56	13	6.79	23	3.27
4	3.36	14	2.52	24	2.22
5	6.00	15	6.35	25	2.78
6	2.93	16	3.45	26	5.28
7	3.13	17	3.50	27	2.45
8	3.50	18	3.87	28	12.39
9	2.71	19	4.70		
10	2.83	20	3.50		

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวฐิติรัตน์ อ้วนพเกียรติ
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	338/337 หมู่บ้านกลางเมือง (เหม่งจ๋าย-ลาดพร้าว) ซอยลาดพร้าว 80 ถนนลาดพร้าว แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการศูนย์พฤติกรรมบำบัดและการศึกษาสำหรับเด็กพิเศษ และ หัวหน้าฝ่ายจิตวิทยาศูนย์การศึกษาสำหรับเด็กพิเศษโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ศูนย์พฤติกรรมบำบัดและการศึกษาสำหรับเด็กพิเศษ และ ศูนย์การศึกษาสำหรับเด็กพิเศษโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2542	นิเทศศาสตรบัณฑิต (การประชาสัมพันธ์) จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ.2544	นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (การประชาสัมพันธ์) จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (เกียรตินิยมเหรียญทอง)
พ.ศ.2548	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ