

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

สารนิพนธ์

ของ

วรินทร์ แวสว่างวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2549

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

สารนิพนธ์

ของ

วณิชย์ แวสว่างวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

บทคัดย่อ
ของ
วรินทร์ แวสว่างวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2549

วณิชธร แวสว้างวงศ์.(2549). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส* สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ จำนวน 6 ฝ่าย โดยศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน แหล่งของความเครียด ความขัดแย้ง ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต กับความเครียดของพนักงานในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มาจากพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ จำนวน 6 ฝ่าย จำนวน 276 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้านความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธีแอลเอสดี และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 30 ปี รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท สถานภาพสมรสโสด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงาน 0 – 5 ปี และตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. ความเครียดโดยรวมของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ปัจจัยด้านแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเครียดน้อย และปัจจัยด้านแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับเครียดปานกลาง

3. ความขัดแย้งโดยรวมของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ปัจจัยความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย และปัจจัยความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย

4. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการอยู่ในระดับพอใจปานกลาง

5. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการอยู่ในระดับสุขภาพจิตดี

6. ผลการวิเคราะห์ความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมงอยู่ในระดับความเครียดค่อนข้างต่ำ ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวันอยู่ในระดับความเครียดปานกลาง ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนอยู่ในระดับความเครียดค่อนข้างต่ำ ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านอยู่ในระดับความเครียดปานกลาง และด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพอยู่ในระดับความเครียดค่อนข้างต่ำ

7. พนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความเครียดในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน และท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

8. พนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ที่มีรายได้ต่อเดือนและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

9. พนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน และท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

10. แหล่งของความเครียดโดยรวม ในปัจจัยด้านความเครียดที่เกิดจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง และด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

11. แหล่งของความเครียดโดยรวม ในปัจจัยด้านความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน และด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

12. ความขัดแย้งโดยรวม ในปัจจัยความขัดแย้งด้านเหตุผล มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

13. ความขัดแย้งโดยรวม ในปัจจัยความขัดแย้งด้านอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน และด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

14. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน และด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

15. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมในปัจจัยด้านความสามารถ ความเป็นอิสระ ความปรารถนา และการทำหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดบูรณาการ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ในด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ ในด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจาก

ผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

**FACTORS AFFECTING THE STRESS OF EMPLOYEES IN
ADVANCE INFO SERVICES (PUBLIC) CO.,LTD.**

**AN ABSTRACT
BY
WANUNTHORN WAEWSAWANGWONG**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2006**

Wanunthorn Waeasawangwong. (2006). *Factors affecting the stress of employees in Advance Info Services (Public) Co.,Ltd.* Master Project, M.B.A. (Management).
Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof.
Supada Sirikudta

The purpose of this research is to study factors affecting the stress of employees in 6 service operation lines of the Advance Info Services (Public) Co.,Ltd. by investigating employees' personal factors, sources of stress, conflict, affective well-being and other psychological aspects and exploring the influence or relationship of these factors to the stress level of the employees.

The indicators used to assess the employees' stress are: the sources of stress in term of little cause of personal factors, their ability to eliminate the stress within short period, their ability to eliminate the stress by relaxing, their ability to eliminate the stress with no need to spend for hours, and their ability to eliminate the stress without curing from professional experts.

The sample group used in this research are 276 officers belonging to 6 service operation lines of Advance Info Services (Public) Co.,Ltd. The method of collecting data was questionnaire. The statistical methods applied in descriptive analyses were percentages, mean, standard deviation. And the inferential analyses were done by using independent, t-test, One-way analysis of variance, in cooperated with Least Significance Different and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

From the descriptive and inferential statistics analysis, the results of research are concluded as follows ;

1. The majority of the officers in 6 service operation lines of Advance Info Services (Public) Co.,Ltd. are female age between 26 – 30 years old, monthly income between 10,001 – 20,000 Baht, single status, Bachelor degree, working hours around 0 – 5 years and are in the position of operation level.
2. The staffs have overall stress caused by work at low level but the have overall stress caused by personal factors at medium level.
3. In team of conflict, these staffs reveals that they have overall conflict at low level in both reason and emotion aspects.
4. Total affective well-being of the staffs are at the medium satisfaction level.

5. In concept of mental health the employees have good psychological level.

6. From the stress analysis, it was found that the ability of to the officers get rid of the stress within short period of time (few minutes or few hours), by taking rest and are without curing from the expert in the rather low level. The stress happens with them come from little causes or from the daily life problems are in the medium level and they have no need to spend for hours to get rid of the stress at the medium level.

7. The officers with different ages groups have different ability to get rid of the stress by taking rest without curing from the professional experts at the statistical significant level of 0.05.

8. The officers with different monthly income level and working hours have different ability to get rid of the stress by taking rest at the statistical significant level of 0.05.

9. The officers with different working position have different level of stress from little causes or from the day life problems and also have different ability to get rid of the stress by taking rest at the statistical significant level of 0.05.

10. The staffs' stress caused by work has a positive relationship with their ability to eliminate the stress within short period and the sources of stress in term of little causes or daily life problems, statistically significant at low level.

11. The staffs' stress caused by personal factor is positively correlated with their ability to eliminate the stress within short period, the sources of stress in term of little causes or daily life problems, and their ability' to eliminate the stress by taking rest at statistical significant level of 0.05 at low level.

12. The conflict factors in part of reasons have a positive relationship with the officer's ability to get rid of the stress within short period of time (few minutes or few hours), their ability to get rid of the stress with get rid of the stress from taking rest, their ability to no need to spend for hours and their ability to get rid of the stress without curing from the professional experts at the statistical significant level of 0.05 at low level.

13. The conflict factors in part of emotion have a positively moderate relationship with the officer's ability to get rid of the stress within short-term period of time (few minutes or few hours) at the statistical significant level of 0.05 and have positive relationship with the officer's ability to get rid of the stress by taking rest and their ability to get rid of no need to spend for hours stress at the statistical significant level of 0.05 at low level.

14. The staffs' affective well-being have a positively moderate relationship with in their ability to get rid of the stress within short period of time (few minutes or few hours) at the statistical significant level of 0.05 and have a positive relationship with their ability to get rid of the stress by taking rest and their ability to get rid of stress with no need to spend for hours at the statistical significant level of 0.05 at low level.

15. The mental health of the employees in terms of competence, autonomy, aspiration and integrated functioning have a possibility moderate relationship with their ability to get rid of the stress within short period of time (few minutes or few hours) at the statistical significant level of 0.05 and also have a positive relationship with the sources of stress in term of causes or daily life problems, their ability to get rid of the stress by taking rest, their ability to get rid of the stress with no need to spend for hours and their ability to get rid of the stress without curing from the professional experts at the statistical significant level of 0.05 at low level.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุตตา ที่ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และอาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือวัดของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารที่ให้การสนับสนุนข้อมูลต่างๆ รวมถึง พนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสทุกท่าน ที่อนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้รวมถึงเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงบิดามารดา และพี่ๆ ที่ให้การสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาและเป็นกำลังใจให้เสมอมา รวมทั้งพระคุณของครูอาจารย์ทุกท่านที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัยจนกระทั่งประสบความสำเร็จในกาศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์สำหรับ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข สิ่งที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ เพื่อให้มุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและสังคมส่วนรวม

วนันธร แวสว่างวงศ์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก
โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีความเครียด.....	9
ทฤษฎีสุขภาพจิต.....	27
ทฤษฎีความขัดแย้ง.....	33
ประวัติความเป็นมาของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส.....	45
งานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า.....	48
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	51
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	181
สมมติฐานในการวิจัย.....	181
ขอบเขตการวิจัย.....	182
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	183
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	183
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	184
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	185
สรุปผลการวิจัยค้นคว้า.....	186
อภิปรายผล.....	196
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	203
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	206
บรรณานุกรม.....	207
ภาคผนวก.....	212
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	213
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	219
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	221
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	222

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	68
2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่).....	71
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน.....	72
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล.....	73
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งด้านเหตุผล.....	74
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งด้านอารมณ์.....	
74	
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่...	75
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวความคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต	76
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดของพนักงาน.....	77
10 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามเพศ.....	78
11 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามอายุ.....	80
12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามอายุ.....	82
13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามอายุ.....	83
14 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	84
15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	86
16 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์	

อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	87
---	----

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามระดับการศึกษา.....	90
18 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	92
19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของท่านสามารถจัดความเครียดได้ ด้วยการพักผ่อนของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนก ตามระยะเวลาการทำงาน.....	94
20 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	95
21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการ ทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่ กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง.....	97
22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการ ทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหา ในชีวิตประจำวัน.....	100
23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการ ทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน.....	102
24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการ ทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของ ท่าน.....	104
25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการ ทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจาก ผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ.....	106

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง.....	109
27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน.....	111
28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน.....	113
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน	115
30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ.....	116
31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง.....	119
32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน	121
33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน.....	123

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความ เครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้อง ใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน.....	125
35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความ เครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถ จัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับ วิชาชีพ.....	127
36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความ เครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถ จัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ ชั่วโมง.....	129
37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความ เครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียด ที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน	131
38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความ เครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถ จัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน.....	133
39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความ เครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้อง ใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน.....	135
40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความ เครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถ จัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับ วิชาชีพ.....	137
41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับ ความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่าน สามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาที หรือไม่ก็ชั่วโมง.....	140

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน.....	142
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน.....	144
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน.....	146
45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ.....	149
46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง.....	152
47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน.....	154
48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน.....	157
49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน.....	159

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับ ความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่าน สามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญ ระดับวิชาชีพ.....	161
51	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน.....	164

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 แสดงแนวความคิดด้านสุขภาพจิต.....	30
3 แสดงโมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ.....	31
4 แสดงขั้นตอนของความขัดแย้ง.....	39
5 แสดงทักษะ 5 ประการในการบริหารความขัดแย้ง.....	42

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรจะดีเพียงใดนั้น ก็มักจะเกิดปัญหาทางด้านอารมณ์และความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานภายในองค์กร ซึ่งความเครียดจะเป็นผลของประเด็นต่างๆ อันสลับซับซ้อนที่เกี่ยวกับงาน อาทิ สภาพการทำงาน บทบาทของบุคคล ความทะเยอทะยานในอาชีพ ลักษณะความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน บุคลิกลักษณะของบุคคล ภาวะทางร่างกายและจิตใจ รวมตลอดถึงเรื่องของครอบครัวซึ่งอยู่นอกขอบเขตขององค์กร แต่ยังส่งผลและมีอิทธิพลต่อองค์กรได้ ซึ่งหากความเครียดมีมากขึ้นจะเป็นเหตุทำให้ระดับความสามารถของบุคคลที่จะจัดการกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กรลดน้อยลง ความเครียดจึงมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับพฤติกรรมของบุคคล

บางกรณีผู้ปฏิบัติงานที่ใช้สมอง (White-collar workers) ก็สามารถเป็นโรคร้าย อันเนื่องมาจากการทำงานในทำนองเดียวกันกับผู้ปฏิบัติงานที่ใช้แรงงาน (Blue-collar workers) ที่ได้รับอันตรายทางกายภาพจากการทำงานเช่นกัน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่ใช้สมองมักป่วยหรือเสียชีวิตด้วยโรคหัวใจ โรคความดันโลหิต โรคประสาท เป็นต้น โดยเฉพาะโรคหัวใจนั้นได้รับสมญาว่าเพชฌฆาตทางการบริหาร (management killer) และโรคหัวใจนี้ก็ได้พบแต่ในเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่ใช้สมองเท่านั้นยังพบในผู้ปฏิบัติงานที่ใช้แรงงานด้วย ดังนั้นการลดความเครียดจึงเป็นการเพิ่มทั้งสุขภาพที่ดีของบุคคลและเพิ่มพลังในการทำงานขององค์กรด้วย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าความเครียดเกี่ยวข้องกับทั้งเอกบุคคล กลุ่มและองค์กร เช่นกัน

เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องความเครียดและความเหนื่อยหน่ายหมดพลังในเบื้องต้นนั้น ควรทำความเข้าใจถึงความหมายของ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความเครียด ตัวก่อความเครียด ผลของความเครียด ความเครียดกับการปฏิบัติงาน ความเหนื่อยหน่ายหมดพลัง รวมตลอดถึงการจัดการกับความเครียดและความเหนื่อยหน่ายหมดพลัง ซึ่งในการพัฒนางานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ เป้าหมายหลักที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การทำให้คนในองค์กรมีชีวิตที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดี มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ เพื่อให้องค์กรได้เกิดผลผลิตตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ทั้งในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน และปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

โลกแห่งการทำงานในยุคปัจจุบันนี้เป็นโลกของคนรุ่นใหม่ ซึ่งเป็นการดำรงชีวิตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก ซึ่งทำให้คนกลุ่มนี้เกิดความเครียดในการทำงาน และยังมีองค์กรอีกมากที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารและปกครองคนกลุ่มนี้อยู่ โดยในองค์กรเหล่านี้ยังมีความเชื่อดั้งเดิมๆ ที่เกี่ยวกับการกระตุ้นบุคลากร ให้เกิดความทุ่มเทในการทำงาน หรือแม้แต่การจูงใจบุคลากรที่มีความสามารถด้วยการจ้างด้วยเงินเดือนที่สูง หรือมีค่าตอบแทนที่พิเศษต่างๆ

ฉะนั้น ปัญหาความเครียดที่เกิดจากการทำงาน จะเป็นหนทางที่ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพ และไม่พร้อมที่จะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ กำลังสติปัญญา ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เอาใจใส่ต่องาน ทำให้งานขาดประสิทธิภาพ เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงานได้ ทั้งยังส่งผลต่อความไม่มีสัมพันธภาพอันดีต่อบุคลากรของหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรด้วย

บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เป็นกลุ่มธุรกิจสื่อสารรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอลจีเอสเอ็ม (GSM-Global System for Mobile Communication) และเพื่อเป็นการให้ลูกค้าทุกรายของบริษัท มั่นใจได้ว่าการบริการของบริษัท จะอยู่บนมาตรฐานของความเป็นมืออาชีพระดับสากลอย่างแท้จริงนั้น จึงต้องให้ความสำคัญกับพัฒนาและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรทุกคน ซึ่งการจะไปถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรนั้น งานด้านการให้บริการลูกค้าจึงมีความสำคัญด้วยเหตุนี้สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือการขจัดปัญหาด้านความเครียดของพนักงานไม่ว่าจะเป็นปัจจัยที่เกิดจากภายในหรือปัจจัยที่เกิดจากภายนอกขององค์กร เนื่องจากการทำงานที่ปราศจากความเครียดจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะทำการวิจัยหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เพื่อจะนำข้อมูลหรือผลการวิจัยที่ได้มาแปรผลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของบริษัท ต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2. เพื่อศึกษาถึงแหล่งของความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
3. เพื่อศึกษาถึงความขัดแย้งที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
4. เพื่อศึกษาถึงความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
5. เพื่อศึกษาแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส และนำผลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงวางแผนนโยบายในการสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) มีจำนวน 6 ฝ่าย โดยมีพนักงานรวมทั้งหมด 388 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 4 สิงหาคม 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane. 1967 : 583) ได้ขนาดตัวอย่าง 197 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่างจำนวน 40% ได้เท่ากับ 79 คน รวมขนาดตัวอย่างทั้งหมด 276 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 388 คน ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย

ขั้นที่ 2

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้กับพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

1.1.2.2 26 - 30 ปี

1.1.2.3 31 - 35 ปี

1.1.2.4 35 ปีขึ้นไป

1.1.3 รายได้ต่อเดือน

1.1.3.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.1.3.2 10,001 – 20,000 บาท

1.1.3.3 20,001 – 30,000 บาท

1.1.3.4 30,000 บาทขึ้นไป

1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.5 ระดับการศึกษา

1.1.5.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

1.1.5.2 ระดับปริญญาตรี

1.1.5.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.6 ระยะเวลาการทำงาน

1.1.6.1 0 – 5 ปี

1.1.6.2 6 – 10 ปี

1.1.6.3 10 ปีขึ้นไป

1.1.7 ตำแหน่งงาน

1.1.7.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.1.7.2 พนักงานระดับผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ

- 1.2 แหล่งของความเครียด
 - 1.2.1 ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน
 - 1.2.2 ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล
- 1.3 ความขัดแย้ง
 - 1.3.1 ความขัดแย้งด้านเหตุผล
 - 1.3.2 ความขัดแย้งด้านอารมณ์
- 1.4 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่
- 1.5 แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต
 - 1.5.1 ความสามารถ
 - 1.5.2 ความเป็นอิสระ
 - 1.5.3 ความปรารถนา
 - 1.5.4 การทำหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดบูรณาการ
- 2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่
 - ความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บริษัท** หมายถึง บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ตั้งอยู่ที่ 1291/1 อาคารชินวัตร 2 ถนนพหลโยธิน สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400 บริษัทในสายธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย
2. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ได้รับการจ้างงานให้ทำงานเป็นพนักงานประจำ และพนักงานทดลองงาน ในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานระดับผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ ของ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
3. **พนักงานระดับปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่เป็นพนักงานประจำและพนักงานทดลองงาน โดยมีระดับ Personal Grade 2-7 และได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ หรือปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาให้บรรลุตามแผนงานที่กำหนดไว้
4. **พนักงานระดับผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ** หมายถึง พนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่เป็นพนักงานประจำ โดยมีระดับ Personal Grade 8-12 และได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหน้าที่ ที่มีความรับผิดชอบในการบริหารงานที่แน่นอน รวมถึงงานวิชาการ/งานวิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะอย่าง หรือลักษณะผู้อำนวยการซึ่งต้องมีการวางแผน ควบคุม กำกับ ดูแล ปรับปรุงงาน และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขอบเขตนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนก

5. ความเครียด หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ แหล่งของความเครียด ความขัดแย้ง ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต ที่เกิดขึ้นกับพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส อย่างไรก็ตามผลดีของความเครียดก็มีอยู่ เช่น ความเครียดในระดับที่ต่ำจะนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานได้

6. แหล่งของความเครียด หมายถึง สาเหตุใดๆ ที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ซึ่งเกิดจากความเครียดจากการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่ไม่เหมาะสม หรือเกิดจากความเครียดจากตัวบุคคล เช่น ความไม่เพียงพอในค่าตอบแทน เป็นต้น

8. ความขัดแย้ง หมายถึง พนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน หรือไม่ลงรอยกันในเรื่องปัญหาที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้น มีทั้งความขัดแย้งด้านเหตุผล และความขัดแย้งด้านอารมณ์

9. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ หมายถึง ความรู้สึกต่างๆ ในการทำงานที่เกิดขึ้นกับพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เช่น ความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน ความตึงเครียดกับการทำงาน ความรู้สึกผ่อนคลายกับการทำงาน เป็นต้น

10. สุขภาพจิต หมายถึง สภาพจิตใจของ พนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่มีสุขภาพจิตที่ดีและสุขภาพจิตที่ไม่ดีจากเรื่องต่างๆ เช่น ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งถ้าพนักงานมีสุขภาพจิตที่ดีย่อมส่งผลดีต่อองค์กร

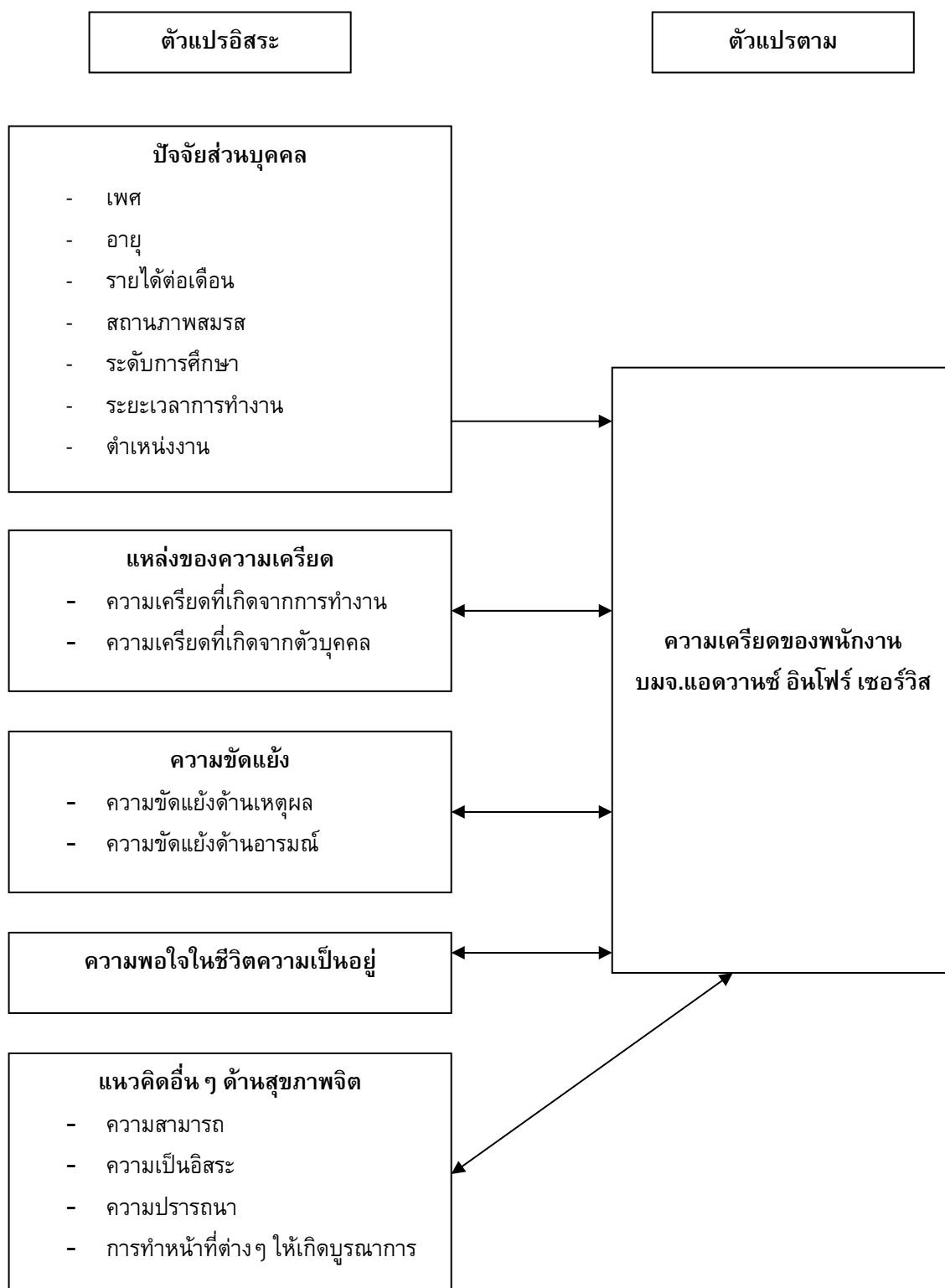
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของ พนักงานของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย โดยมีทฤษฎี 3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการตั้งตัวแปรอิสระ คือ

1. ทฤษฎีความเครียด โดยวัดแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานและความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548 : 318-319)

2. ทฤษฎีความขัดแย้ง โดยวัดรูปแบบของความขัดแย้งด้านเหตุผลและความขัดแย้งด้านอารมณ์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548 : 135)

3. ทฤษฎีสุขภาพจิต โดยวัดแนวความคิดด้านสุขภาพจิต 5 ประการ ความพอใจในชีวิต ความเป็นอยู่ ความสามารถ ความเป็นอิสระ ความปรารถนา และการทำหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดบูรณาการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548 : 227 - 229)



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่แตกต่างกัน
2. แหล่งของความเครียด ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
3. ความขัดแย้ง ได้แก่ ความขัดแย้งด้านเหตุผล ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
4. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
5. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต ได้แก่ ความสามารถ ความเป็นอิสระ ความปรารถนา การทำหน้าที่ต่าง ๆ ให้เกิดบูรณาการ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีความเครียด
2. ทฤษฎีสุนัขพาจิต
3. ทฤษฎีความขัดแย้ง
4. ประวัติความเป็นมาของ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
5. งานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

1. ทฤษฎีความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดสามารถเกิดได้ทุกแห่งทุกเวลาอาจจะเกิดจากสาเหตุภายนอกเช่น การย้ายบ้าน การเปลี่ยนงาน ความเจ็บป่วย การหย่าร้าง ภาวะว่างงานความสัมพันธ์กับเพื่อน ครอบครัว หรือ อาจจะเกิดจากภายในผู้ป่วยเอง เช่นความต้องการเรียนดี ความต้องการเป็นหนึ่งหรือความเจ็บป่วย ความเครียดเป็นระบบเตือนภัยของร่างกายให้เตรียมพร้อมที่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การมีความเครียดน้อยเกินไปและมากเกินไปไม่เป็นผลดีต่อสุขภาพ ส่วนใหญ่เข้าใจว่าความเครียดเป็นสิ่งไม่ดีมันก่อให้เกิดอาการปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นเร็ว แน่นท้อง มือเท้าเย็น แต่ความเครียดก็มีส่วนดีเช่น ความตื่นตัว ความท้าทายและความสนุก สรุปแล้วความเครียดคือสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสียซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้ดังนี้

กรมสุขภาพจิตกรมการแพทย์ (2533 : 2) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดคือการที่จิตใจของบุคคลตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลคาดว่าเป็นเรื่องยาก เรื่องที่ไม่มั่นใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากต่อบุคคล โดยที่ต้องมีการทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่แก้ไขกับปัญหานั้นๆ

เทพวัลย์ สุชาติ (2530 : 22) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะขาดความสมดุลทางร่างกายและจิตใจ เนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกิดจากภายในร่างกายและภายนอกร่างกาย อาการของความเครียดที่เกิดขึ้นคือ มีการแสดงออกทั้งทางกายและทางใจ เช่น รู้สึกหงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ เป็นต้น

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2540 : 24) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อม แล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาวะสมดุลในบุคคลนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้นๆ ปรับตัว ปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ไม่ได้ก็จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือสิ้นหวัง

นันทวรรณ นาวี (2536 : 21) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายตื่นตัวเพื่อตอบสนองต่อการท้าทายต่างๆ และเนื่องจากทุกวันนี้เราต้องเผชิญกับการท้าทายไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน และแม้แต่เมื่อเราเล่นกีฬาเพื่อพักผ่อนก็ตาม เราจึงไม่อาจหลีกเลี่ยงความเครียดได้

อรุณ รักธรรม (2532 : 32) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกที่ตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่เกิดโดยไม่เจาะจงต่อสิ่งต่างๆ ที่เป็นตัวมากระตุ้น หรือการเกิดความเครียดเป็นภาวะหนึ่งที่ร่างกายและจิตใจปรับสภาพ นับเป็นส่วนหนึ่งของระบบป้องกันร่างกาย ความเครียดจะทำให้กล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายเกิดการหดตัวซึ่งจะต้องมีอยู่ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน เมื่อคนเหล่านั้นมีปัญหากระทบอารมณ์หรือจิตใจ เช่น เมื่อมนุษย์ต้องอยู่ในภาวะอันตรายร่างกายจะทำงานหนักเพื่อที่จะเอาตัวรอด หัวใจจะเต้นเร็วมีการสูบฉีดโลหิตที่รุนแรงเพื่อให้ร่างกายตื่นตัวมีพลังเหนือศัตรูแต่การหดตัวก็ก่อโทษแก่ร่างกาย เนื่องจากการหดตัวนั้นมากเกินไปจนความจำเป็นหรือนานจนเป็นนิสัยจะทำให้ร่างกายอ่อนแอ ขาดภูมิคุ้มกันโรค เพราะร่างกายทำงานหนักเกินไปโดยไม่จำเป็น

กิติกร มีทรัพย์ (2541 : 1) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายและจิตใจอันถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวมากเกินไปจนภาวะปกติ เพื่อความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาพอันยุ่งยากซับซ้อนของชีวิต

พจนานุกรมของ Webster (1976 : 1801) ได้ให้ความหมาย ความเครียด (Stress) ว่าเป็นคำมาจากภาษาละติน หรือ Strictus หรือ Strict หมายถึงความกดดันทำให้มีความรู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลเสียสมดุลของตนเองทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม

เซลเย (Selye. 1956 : 54) แพทย์ชาวออสเตรียผู้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์ อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด และการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม

ลักแมน และ ซอเรนสัน (Luckman & Sorenson. 1980 : 10) ได้สรุปความหมายของความเครียดไว้ ดังนี้

1. ความเครียดเป็นสิ่งที่มาคุกคาม หรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. ความเครียดเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้นๆ ประสบกับความไม่พึงพอใจในสิ่งที่มีความต้องการขั้นพื้นฐาน
3. ความเครียดเป็นสิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจของมนุษย์
4. ความเครียดเป็นสิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ทำให้สภาวะทางร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

จอห์นสัน (Johnson. 1990 : 243 - 245) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึง การตอบสนองของร่างกายโดยทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นสัญญาณเตือนให้รู้ถึงความจำเป็นที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดความเหมาะสม เพื่อให้กลับสู่ภาวะปกติ ส่วนความเครียดในระดับที่สูงนั้นจะก่อให้เกิดปัญหาทางด้านร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ เป็นต้น

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล เนื่องมาจากสิ่งที่มีภาระต้นทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้เกิดความทุกข์ ส่งผลทำให้ร่างกายเกิดความเครียดขึ้นมา และเป็นสัญญาณเตือนให้ร่างกายต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดภาวะที่สมดุล

1.2 ชนิดของความเครียด

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 319) ได้แยกประเภทของความเครียดจากการทำงาน (Performance stress) เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. ความเครียดเชิงสร้างสรรค์ (Constructive stress) เป็นผลกระทบเชิงบวกจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ถ้าพนักงานเผชิญกับความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลาง จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น เพราะความเครียดจะทำให้พนักงานเกิดการตื่นตัว มีการปรับตัวให้สามารถทำงานได้โดยมีการใช้ความพยายามในการทำงานสูงขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ และความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน การกระตุ้นเพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานสำเร็จถือว่าเป็นความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ตัวอย่างเช่น การที่ผู้บังคับบัญชาสร้างความเครียดให้เกิดขึ้นในทีมงาน อาจจะทำให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดก็ได้ หรือก่อนสอบนักศึกษาจะเอาใจใส่การเรียน ขยันอ่านหนังสือ และทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสมบูรณ์ เป็นต้น

2. ความเครียดเชิงทำลาย (Destructive stress) เป็นผลกระทบเชิงลบจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านบุคคลและองค์กร ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับภาวะความเครียดที่สูงมากจนเกินไป ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีผลกระทบต่อการขาดงาน การออกจากการงาน การทำงานผิดพลาด อุบัติเหตุในการทำงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง ตลอดจนการมีพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรม และการเจ็บไข้ได้ป่วย เป็นต้น

อิงเกล (Engel. 1962 : 272 - 304) ได้แบ่งชนิดของความเครียดตามสิ่งที่เกิดขึ้นเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. แบ่งตามสิ่งที่เกิด

- 1.1 ความเครียดทางด้านร่างกาย (Physiological stress) เป็นความเครียดที่เกิดมาจากมีสิ่งเข้ามากลุมความต่อร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นสมองส่วนไฮโปทาลามัส แล้วเกิดปฏิกิริยาต่างๆ ทางด้านร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาเทติก เช่น ความร้อน ความเย็น เป็นต้น

1.2 ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological stress) เป็นกระบวนการตอบโต้ต่อสิ่งที่มาคุกคาม โดยเป็นการตอบโต้ของกระบวนการทางด้านจิตใจ สาเหตุที่มาคุกคามอาจจะเกิดมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือเกิดมาจากภายในตัวบุคคลเอง ส่วนใหญ่มักจะมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง (Conflict) ความคับข้องใจ (Frustration) ความวิตกกังวล (Anxiety) หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง (Psychic trauma) จนทำให้กลัมน้ำเกิดความตึงเครียด และหัวใจเต้นเร็ว ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตโดยผ่านทางกลไกทางจิต

2. แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง

2.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Acute or emergency stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้นๆ เห็นผลที่เกิดจากสิ่งคุกคามได้ชัดเจนและทันที เช่น ไฟไหม้ ดกงาน เป็นต้น

2.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) หรือความเครียดแฝง (Insidious stress) เป็นสิ่งที่คุกคามต่อบุคคลอย่างต่อเนื่อง และเป็นเวลานาน อาจนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน เป็นปี หรือตลอดชีวิต ผลที่เกิดจากการคุกคามนี้มีลักษณะไม่เด่นชัด แต่มีการสะสมมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น การสูบบุหรี่ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

มิลเลอร์ และ คีน (Miller & Keane. 1983 : 915 - 916) ได้แบ่งความเครียดตามแหล่งที่เกิดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางด้านร่างกาย (Physical stress) แบ่งออกเป็น 2 ชนิดตามปฏิกิริยาตอบสนอง คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เป็นสถานการณ์ที่มาคุกคามชีวิต เกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การได้รับอุบัติเหตุ ไฟไหม้หรืออยู่ในสถานการณ์ที่นำกลัว เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) เป็นสถานการณ์ที่มาคุกคามชีวิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลจากการคุกคามนั้นมีลักษณะไม่เด่นชัด แต่เป็นการสะสมไปเรื่อยๆ และเวลานาน อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ วยหมดประจำเดือน เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง เสียงดังรบกวนในโรงงาน เป็นต้น

2. ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological stress) เป็นสิ่งคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งเกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันเพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกด่าก็จะรู้สึกโกรธและเกิดความเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับการอ่านหนังสือ การชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่นทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายก็ให้เกิดความเครียดได้ สาเหตุอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือเกิดจากภายในตัวเองและประสบการณ์ในอดีต

กัลแลงเกอร์ (Gallagher. 1979 : 95 - 99) ได้แบ่งความเครียดตามสาเหตุการเกิดไว้ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งคุกคามต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งบุคคลใดแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือเกิดความซับซ้อนใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงานก็เป็นทุกข์ เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) บางครั้งคนเรามีอาการที่เป็นสุขขึ้นมาอย่างกะทันหัน หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ดีใจจนตื่นเต้นมาก หรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไปจนทำให้เกิดความรู้สึกเครียดได้

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดแบ่งออกเป็น 2 ชนิดใหญ่ๆ คือ ความเครียดที่เกิดจากทางด้านร่างกาย และความเครียดที่เกิดภายในจิตใจ โดยมีสิ่งเร้าที่เข้ามาคุกคาม ทำให้เกิดความทุกข์และความสุข ส่งผลทำให้เกิดความเครียด

1.3 สาเหตุของความเครียด

อรุณ รักธรรม (2532 : 33 - 37) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 6 ประการ

1. สภาพแวดล้อม โดยแยกออกเป็น

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราอันจัดเป็นสิ่งที่จะมีผลโดยตรงหรือโดยอ้อมที่จะทำให้ความเครียดเกิดขึ้นกับเรา เช่น อุบัติเหตุ อุณหภูมิร้อนหนาว ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่จัดเป็นพวกสิ่งที่มีชีวิตและสามารถทำอันตรายกับเราได้ เช่น เชื้อโรค พืชที่เป็นพิษ เป็นต้น

1.3 สภาพแวดล้อมทางสังคม คือ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการพบปะสังสรรค์ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อาจจะเป็นระดับกลุ่ม หรือระดับสังคมและองค์กร

2. ทางด้านจิตใจ ถือเป็นสาเหตุที่มีสำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด การทำงานของจิตเริ่มขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์มาเป็นตัวกระตุ้น ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 พวก คือ เหตุการณ์ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 และเหตุการณ์ที่ไม่อาจสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 จากนั้นอวัยวะสัมผัสก็จะแปลงเป็นสัญญาณของคลื่นสมองถือเป็นการเริ่มเข้าสู่กระบวนการทำงานของจิตอันซับซ้อนในตนเอง ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อไปนี้คือ

2.1 ความรู้สึกและอารมณ์ คือ ความสลับซับซ้อนทางสรีระที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสภาพสมดุลและความรู้สึกเป็นสิ่งที่ได้จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาท อวัยวะและระบบย่อยต่างๆ ของร่างกาย เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้จักรับสิ้น

2.2 สถานการณ์ คือ สถานะหนึ่งที่คนประสบอยู่อันเป็นเงื่อนไขกระทบต่อระบบจิตใจ

2.2.1 เกิดจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ

2.2.2 เป็นภาวะที่เกิดขึ้นซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายหรือผลเสียให้กับคน

2.2.3 ความล้มเหลวเป็นภาวะของการถูกรบกวนต่อความพยายามที่จะทำ

2.2.4 ความขัดแย้งเกิดจากการได้รับการควบคุมที่ซับซ้อนทางระบบจิตใจ

2.3 ประสบการณ์ชีวิตเป็นส่วนที่รวมเอาเหตุการณ์ต่างๆ ทางจิตที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งแบ่งได้ดังนี้

2.3.1 การเปลี่ยนแปลงชีวิต คือ เหตุการณ์ต่างๆ รอบตัวที่เกิดขึ้นกับบุคคลมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ การเปลี่ยนงาน เป็นต้น

2.3.2 ช่วงของชีวิต คือ จุดเปลี่ยนทางชีวิตที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงของชีวิต เช่น จากวัยเด็กเข้าสู่วัยรุ่น

2.3.4 หน้ามือกับหลังมือ คือ การเปลี่ยนแปลงชนิดที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน เรียกว่า จุดวิกฤติ ก็ได้ เช่น การทำอะไรด้วยอารมณ์ชั่ววูบ

2.3.5 การตัดสินใจของชีวิต จะเป็นผลลัพธ์ระยะยาวในทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกี่ยวกับชีวิตของสุขภาพจิต

3. งาน เช่น งานหนัก งานเบา งานเสียง งานจำเจ งานซ้ำซากน่าเบื่อ งานที่ต้องใช้สติปัญญาและกำลังสมองมาก

4. แรงกดดันทางสังคม เช่น การลดค่าเงินบาท หนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรมประเพณี เพื่อน สถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน

5. สัมพันธภาพและพฤติกรรม ลักษณะของสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่นและพฤติกรรมการแสดงออก มีผลกระทบต่อคนเราจนทำให้เกิดความเครียดได้

6. สาเหตุการเกิดความเครียดทางสรีรวิทยาหรือด้านกายภาพ สาเหตุใหญ่ๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับสาเหตุทางจิตวิทยา คือ

6.1 ปัจจัยที่เป็นมาแต่กำเนิด เช่น ความพิการทางด้านร่างกาย

6.2 ประสบการณ์ชีวิตซึ่งเกิดขึ้นในช่วงต่างๆ ของชีวิต และบางครั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็จะสร้างวิกฤติการณ์ขึ้นได้อันเป็นผลทำให้เกิดความเครียด

6.3 จังหวะทางชีวภาพ ในร่างกายมนุษย์เรา ซึ่งประกอบด้วยอวัยวะต่างๆ ที่ทำงานสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน ซึ่งการทำงานดังกล่าวนี้จะมีจังหวะในตัวของมันเองเพื่อให้ร่างกายเกิดภาวะสมดุล ถ้าหากการทำงานเกิดความผิดพลาดก็จะทำให้เสียความสมดุลไป ก็ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

6.4 การนอนหลับ เป็นระบบหนึ่งของร่างกายที่เกิดขึ้นเพื่อรักษาภาวะสมดุล หากการนอนหลับถูกรบกวนก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งหากบุคคลมีความเครียดจากการนอนไม่หลับบุคคลนั้นก็จะมีความวิตกกังวลที่ไม่สมบูรณ์

6.5 ทางด้านโภชนาการ ผู้ที่ได้รับโภชนาการที่ไม่ดี เช่น คนอ้วนหรือผอมเกินไปก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้

6.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อและผิวหนังและการทรงตัว เช่น การเดิน ยืน นั่ง นอน วิ่ง ถือว่าเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

6.7 ความเมื่อยล้าเป็นภาวะการที่ร่างกายสูญเสียอำนาจในการตอบสนองซึ่งอาจเนื่องมาจากการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นระยะเวลานานๆ

6.8 ความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ มีความสัมพันธ์กับอาการตึงเครียดที่เกิดจากจิตใจอย่างมาก

6.9 เชื้อโรคหรือโรคตับเป็นตัวการที่คอยรบกวนการทำงานหรือระบบโครงสร้างร่างกาย ทำให้การรักษาความสมดุลทางชีวภาพสูญเสีย

6.10 โรคภัยที่เกิดจากการปรับตัว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปรับภายในร่างกายมนุษย์ เช่น โรคเบาหวานที่เกิดจากความผิดปกติของการทำงานของ การหลั่งฮอร์โมนอินซูลินเป็นต้น บราวน์ และ โมเบร์ริก (Brown & Moberg. 1980 : 170 - 172) กล่าวถึง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. ในเรื่องเกี่ยวกับงานที่พบเสมอคือ

1.1 สภาพในการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็วและต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานที่มีความยากลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำในปริมาณมากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูงและต้องใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. เกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาท ความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน จะมีผลต่อสภาพทางกายและจิต เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ มักพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่มซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกันหรือมีความคาดหวังที่ต่างกัน จึงทำให้รู้สึกมีความขัดแย้งในบทบาท ส่งผลให้มีความเครียดสูง และทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูงและอัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูงด้วยเช่นกัน

2.3 ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์กรแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ ซึ่งพบว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์กับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัด และความดันโลหิตสูงด้วย

2.4 อื่นๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานที่สูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ สนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานที่ความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลจะเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานส่งผลถึงความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารมุ่งสัมพันธภาพต่ำคือ ความเป็นเพื่อน ความจริงใจ การยอมรับ และให้ความอบอุ่นน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ่งยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมที่ถูกจำกัด

6. สาเหตุจากภายนอกขององค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว การเกิดวิกฤติของชีวิต (Life Crisis) ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มี การอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่พอจะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเป็นการประเมินที่ได้ผลทางบวกหรือลบก็ส่งผลทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

อิงเกล (Engel. 1962 : 288 – 300) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดที่ส่งผลต่อจิตใจไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากการสูญเสียสิ่งอันเป็นที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญหรือความรู้สึกว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่า รวมทั้งทรัพย์สินสมบัติของตนเอง จึงทำให้รู้สึกเครียดได้ เช่น การสูญเสียญาติมิตร การสูญเสียอวัยวะ การสูญเสียหน้าที่การงาน หรือสูญเสียบทบาททางสังคม และสูญเสียสัตว์เลี้ยงตัวที่ตนเองมีความผูกพัน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากการได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่ๆ หรือสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย การพลัดพรากจากบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด การสอบ การแข่งขัน การโต้แย้ง การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นการระคายเคือง ต้องรับผิดชอบในหน้าที่ที่ไม่เคยทำมาก่อน เป็นต้น

3. ความเครียดที่เกิดจากความคับข้องใจอันเนื่องมาจากความต้องการของสัณฐานวิทยาที่ไม่สมปรารถนา มนุษย์เรายังมีความต้องการทางด้านร่างกาย ทางด้านอารมณ์ ทางด้านจิตใจและทางสังคมในการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการเหล่านั้นไม่เป็นไปตามความต้องการ หรือไม่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจแสดงออกในรูปของความเครียด เช่น ความหิว ความต้องการทางเพศ ความรัก ความอยากมีชื่อเสียง ความอยากก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นต้น

ลักแมน และ ซอเรนสัน (Luckman & Sorenson. 1980 : 52 - 60) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรค 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านพันธุกรรม (Genetic factors) ได้แก่ การทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย ผิดปกติ ตลอดจนโรคที่ถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์

2. ด้านฟิสิกส์และเคมี (Physical and chemical factors) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 อันตรายจากสิ่งแวดล้อม เช่น ความร้อน ความเย็น รังสี เป็นต้น

2.2 อันตรายจากสภาพภายในร่างกาย เช่น ร่างกายผลิตอินซูลินมากเกินไปทำให้เกิดอาการหมดสติ (Shock) หรือร่างกายสะสมคอเรสเตอรอลมากเกินไปทำให้เกิดภาวะเส้นเลือดแข็ง (Arteriosclerosis)

3. ด้านจุลินทรีย์และปรสิต (Microorganism and parasites) เช่น แบคทีเรีย ไวรัส พยาธิต่างๆ เป็นต้น

4. ด้านจิตใจ (Psychologic factors) ได้แก่ สภาพการเจริญเติบโตที่มีการเปลี่ยนแปลงตามวัย เช่น การย่างเข้าสู่วัยเจริญพันธุ์ การตั้งครรภ์ รวมไปถึงกระบวนการเจริญเติบโตและพัฒนาการในวัยต่างๆ เช่น วัยผู้ใหญ่ตอนต้นซึ่งเป็นวัยที่ต้องเข้าสังคมต้องต่อสู้แข่งขัน วัยผู้ใหญ่ตอนกลางจะรู้สึกว่าชีวิตวุ่นวายต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ มากมาย ทำให้เกิดภาวะอ่อนล้าและเกิดโรคต่างๆ ตามมา ได้แก่ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคความดันโลหิตสูงและโรคหัวใจ เป็นต้น ส่วนในวัยผู้ใหญ่ตอนปลายจะรู้สึกว่าชีวิตตนไม่มีคุณค่า ร่างกายมีแต่จะเสื่อมสลาย ทำให้รู้สึกถึงความสิ้นหวัง

5. ด้านขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม (Culture factors) เนื่องจากสภาพทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มนุษย์ต้องมีการปรับตัวเพื่ออยู่รอดในสังคมได้ โดยต้องมีทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่คล้ายคลึงกัน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อบุคลิกภาพ

6. การเผชิญกับสิ่งที่ต้องตัดสินใจ (Future shock) ได้แก่ การเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เคร่งเครียด เช่น การจราจรที่ติดขัด เสียงรบกวนต่างๆ และการต้องใช้ความคิดเพื่อคัดเลือกหรือต้องมีการตัดสินใจต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ถ้าหากบุคคลไม่สามารถตัดสินใจได้ ก็จะทำให้เกิดความวิตกกังวล เกิดอาการซึมเศร้าอย่างรุนแรง หรือเฉยชาเหมือนไม่มีชีวิตจิตใจ

7. การอพยพ (Migration) การที่ต้องโยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงาน หรือที่พักอาศัยทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ อันก่อให้เกิดความเครียดได้

8. ด้านเศรษฐกิจ (Economic factors) ได้แก่ ฐานะความเป็นอยู่ที่ย่ำแย่ ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาสังคมต่างๆ เป็นต้น

9. ด้านการประกอบอาชีพ (Occupational factors) พบว่าอาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง หรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อ จะทำให้บุคคลที่ต้องประกอบอาชีพนั้นเกิดความเครียดได้ง่าย

10. ด้านเทคโนโลยีและสังคม (Stressful factors within technologic societies) ได้แก่ เทคโนโลยีด้านอุตสาหกรรมก่อให้เกิดปัญหาด้านมลภาวะ เทคโนโลยีด้านการแพทย์ก่อให้เกิดปัญหาการใช้ยา นอกจากนี้แล้ว วิวัฒนาการทางเทคโนโลยีทำให้มนุษย์รู้จักใช้เครื่องทุ่นแรงต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาขาดการออกกำลังกายในที่สุดก็เกิดโรคต่างๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ เป็นต้น

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า สาเหตุการเกิดความเครียดมาจากสาเหตุใหญ่ๆ 2 ประการ คือ สาเหตุจากภายในตัวบุคคล เช่น ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ไม่ได้พักผ่อน ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เป็นต้น และสาเหตุจากปัจจัยภายนอกที่เข้ามากระทบ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคมเมือง สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจส่งผลให้เกิดความเครียด

1.4 ระดับของความเครียด

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

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะมีผลผลักดันการทำงานให้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือเฉื่อย
2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการกระทำ เช่น รับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ เป็นต้น
3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือวิกลจริตได้
4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ และโรคอื่นๆ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 483) ได้แบ่งระดับหรือความรุนแรงของความเครียด ได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เพียงเล็กน้อย ถือว่าเป็นภาวะที่ปกติพบได้ในชีวิตประจำวันของทุกๆ คน ขณะกำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง ความเครียดระดับนี้ อาจจะไม่รู้สึกเพราะความเคยชิน หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

2. ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียด โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้นั้น เป็นสัญญาณเตือนว่ามีความเครียดมากกว่าระดับปกติ ต้องหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลง ถ้าปล่อยให้ความเครียด

เพิ่มขึ้นจะทำให้สภาพร่างกายเกิดโรคต่างๆ การดำเนินประจำวันเสียไป ทำให้การทำงานผิดพลาด รวมถึงการตัดสินใจจะเสียไปด้วย

3. ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจ พ่ายแพ้ต่อความเครียด มีผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจ อย่างเห็นได้ชัด ทำให้ป่วยหรือเป็นโรคขึ้น ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ระยะนี้ต้องดูแลช่วยเหลือและรักษาตัว แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไป หรือรู้จักผ่อนคลาย ความเครียดด้วยตนเองก็ยังไม่สามารถทำให้ความเครียดหมดไปได้โดยง่าย การช่วยเหลืออย่าง เดียวไม่เพียงพอ ต้องมีผู้อื่นเข้ามาช่วยเหลือ

นอร์แมน และ ดีเรค (Norman & Derek. 1989 : 175) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ความเครียดในระดับปกติ หรือความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (Normal rang or routinely retrievable stress) เป็นความเครียดที่คนส่วนมากเผชิญอยู่บ่อย ๆ มีผลกระทบต่อชีวิต เพียงเล็กน้อยทำให้สามารถทำงานได้นานขึ้น ขยันขันแข็งมากขึ้น ความเครียดในระดับนี้เกิดขึ้นในช่วงเวลาอันสั้น และสามารถกลับสู่ภาวะปกติได้โดยการพักผ่อนในวันหยุดสุดสัปดาห์ ในยามค่ำคืน

2. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานาน ต้องได้รับการบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ความเครียดในระดับนี้อาจทำให้เป้าหมายในการ ดำเนินชีวิตลดน้อยลง หรือมากขึ้นก็ได้ถ้าได้รับการจัดการ ซึ่งความเครียดในระดับนี้จะกลับสู่ ความเครียดในระดับปกติได้

3. ความเครียดในระดับผิดปกติ (Abnormal stress) ความเครียดระดับนี้เกี่ยวข้องกับอาการ ทางจิต และโรคประสาท อาการที่ปรากฏอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเอง และผู้อื่นได้ เช่น อาการ ของโรคจิตเศร้าหมอง (Melancholia) อาการหลงผิด (Delusion) และอาการพฤติกรรมเบี่ยงเบนชอบ ใช้อาวุธ

เจนิส (Janis. 1952 : 13) ได้อธิบายว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นกับแต่ละบุคคลนั้น จะมีความ รุนแรงแตกต่างกัน แม้ว่าอาจมีสาเหตุมาจากเรื่องเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการยอมรับสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แบ่งความเครียด ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้น และหมดไปในระยะเวลา อันสั้นเพียงนาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยใน ชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางไปทำงาน การพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) เป็นความเครียดระดับที่รุนแรงกว่า ระดับแรก อาจมีอาการหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง การทำงานมากเกินไป เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe stress) เป็นความเครียดที่มีระดับรุนแรงมาก มีอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน เป็นปี ซึ่งเกิดจากสาเหตุที่รุนแรง หรืออาจมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ความเจ็บป่วยที่รุนแรง เป็นต้น

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ระดับของความเครียดของแต่ละบุคคลนั้นแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับปกติหรือระดับต่ำ เป็นความเครียดระดับบุคคลที่พบได้ในชีวิตประจำวันของคนทุกคน เกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้นนาทีหรือชั่วโมง และไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรม ที่เป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับรุนแรงหรือระดับปานกลาง เป็นความเครียดระดับบุคคลที่รุนแรงกว่าระดับแรก มีระยะอยู่นานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมที่เป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิต

3. ความเครียดระดับผิดปกติหรือระดับสูง เป็นความเครียดระดับบุคคลที่รุนแรงมาก เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องนานเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี และทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจอย่างชัดเจน ไม่สามารถลดความเครียดด้วยตนเองได้ ต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับของความเครียด

สุจริต สุวรรณชีพ (2531 : 96) ได้กล่าวว่า ระดับของความเครียดจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ความรุนแรงของความกดดัน หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การสูญเสียที่ร้ายแรง
2. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เช่น ผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง มั่นใจในตนเอง กล้าได้กล้าเสีย รู้จักมองการณ์ไกล ยืดหยุ่นได้ มีอารมณ์ขัน เป็นต้น
3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และความสามารถในการแก้ปัญหา
4. การประเมินความสำคัญของปัญหา ถึงแม้จะเป็นเรื่องรุนแรง แต่คิดว่ามีความสำคัญต่องานไม่มากนักแต่ถ้ามีเจตคติในลักษณะที่มองเห็นปัญหาเป็นสิ่งที่ทำลายความสามารถของตนเอง ระดับความเครียดก็จะไม่สูง
5. ความช่วยเหลือจากภายนอกหากรู้สึกว่ามีภัยก็จะได้รับความช่วยเหลือ ความเครียดถึงแม้จะมีก็มีไม่มากนัก

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า บุคคลจะมีระดับความเครียดมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และความสามารถในการแก้ปัญหา การประเมินปัญหา และการได้รับความช่วยเหลือจากภายนอก

1.6 อาการของความเครียด

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 319 - 320) ได้กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากความเครียด (Consequences of stress) ความเครียดจะมีผลกระทบต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ร่างกาย (Physiological) พนักงานที่มีความเครียดมักปรากฏอาการทางร่างกายก่อนการทางด้านอื่นๆ จากการวิจัยพบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนอาจทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหารได้ มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจและอาจทำให้เป็นโรคหัวใจจนขึ้นหัวใจวายได้

2. จิตใจ (Psychological) ความเครียดจากการทำงานอาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่นๆ ที่เกิดจากความเครียด เช่น ความร้อนรนใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. พฤติกรรม (Behavioral) พฤติกรรมของพนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากพนักงานเกิดความเครียด เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อย จนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

จำลอง ดิษยวณิช (2520 : 466) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นจะมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ

1. ร่างกาย จะมีความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ ใจสั่น มือสั่น กระตุก เหงื่อออกโดยเฉพาะบริเวณฝ่ามือฝ่าเท้า ม่านตาขยาย ชีพจรเต้นเร็ว ปัสสาวะบ่อย ท้องเดิน กล้ามเนื้อเกร็ง

2. จิตใจ มีความไม่สบายใจ กระวนกระวายใจ หวาดกลัว หงุดหงิด ขาดสมาธิ ตลอดจนกังวลว่าจะมีอันตรายร้ายแรงเกิดขึ้นกับตน บางครั้งมีความรู้สึกเบื่ออาหาร นอนไม่หลับ และมีความรู้สึกทางเพศลดลง

สันต์ หัตถิรัตน์ (2534 : 36) ได้สรุปอาการแสดงของความเครียดไว้ ดังนี้

1. หน้ามืดเป็นลม เช่น ตื่นเต้นจนเป็นลม ตกใจจนเป็นลม เป็นต้น
2. หน้าซีดหรือหน้าแดง เช่น ตกใจจนหน้าซีด โกรธจนหน้าซีดหรือหน้าแดง อายจนหน้าแดง เป็นต้น
3. ใจเต้น ใจสั่น หรือรู้สึกหัวใจเต้นแรง
4. ปวดศีรษะ มีนศีรษะ หรือรู้สึกศีรษะเบา ตัวเบา หรือรู้สึกโหวงๆ ไม่เป็นตัวของตัวเอง
5. มือเท้าเย็น และอาจมีเหงื่อออกตามมือตามเท้า เช่น เวลาตกใจ เวลาประหม่า อาย
6. หงุดหงิดง่าย โมโหง่าย หรือหาเรื่องผู้อื่นโดยไม่สมควร
7. นอนไม่หลับ หรือหลับยาก หลับแล้วต้องตื่นบ่อยๆ หรือฝันทั้งคืน โดยเฉพาะมักฝันร้าย
8. เบื่ออาหาร หรือเจริญอาหารผิดปกติ คนส่วนใหญ่เวลาเครียดจะเบื่ออาหาร และร่างกายจะผอมลง แต่บางคนเวลาเครียดกลับกินมาก กินตลอดหรือกินบ่อย จนอ้วนขึ้นอย่างรวดเร็ว

9. ปวดท้อง ท้องเสีย หรือท้องผูก แต่บางคนท้องเสีย พอหายเครียดก็เป็นปกติบางคน
เครียดแล้วท้องผูก

10. ปัสสาวะบ่อยๆ เช่น เวลาเข้าห้องสอย หรือเข้าพบผู้ใหญ่ เป็นต้น

11. อ่อนเพลีย ไม่มีแรง เบื่อหน่าย ท้อถอย หรือไม่มีกำลังใจที่จะทำงาน

12. หายใจไม่สะดวก หายใจขัด หายใจไม่เต็มที เหนื่อยหอบ ถ้าเป็นมากอาจมีอาการมือ
เท้าชาเหมือนเป็นเหน็บชา นิ้วมือนิ้วเท้าจะแข็งเกร็ง แขนขาจะเกร็ง และเกิดอาการปวดเมื่อยทั้งตัว
ได้

จัสมิน (Jusmin. 1979 : 60) ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม เมื่อเกิด
ความเครียด ได้แก่

1. พฤติกรรมทางด้านสมองและสติปัญญา ภาวะเครียดหรือความวิตกกังวลที่รุนแรงจะทำให้
การรับรู้แคบ ขาดสมาธิในการแก้ปัญหา ความคิดและการตัดสินใจไม่ดี สมองมึนงงและซึมในระย
หาย เป็นต้น

2. พฤติกรรมด้านความรู้สึก ภาวะเครียด และความวิตกกังวลที่รุนแรงจะก่อให้เกิดอารมณ์
ที่ตื่นเต้น ภาวะวุ่นวายใจ กระสับกระส่าย อยู่หนึ่งไม่ได้ หงุดหงิด เป็นทุกข์ใจ ลังเลสงสัย ไม่แน่ใจ
กลัวอย่างไรเหตุผล เป็นต้น

3. พฤติกรรมด้านการกระทำ เช่น พูดมาก พูดซ้ำซาก และพูดเร็ว มีแนวโน้มที่จะกล่าว
ตำหนิการกระทำ ทั้งของตนเองและบุคคลอื่น การกระทำไม่ต่อเนื่อง และขาดความสนใจในตนเอง
เป็นต้น

เมอเรย์ และ ฮอปปีนส์ (Murray. 1975 : 69 – 83 ; Hopping. 1980 : 259 – 269) ได้
จำแนกปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดออกเป็น 2 ด้านคือ

ก. ปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านสรีรวิทยาต่อความเครียด ได้แก่

1. ระบบหมุนเวียนโลหิตและหัวใจ เช่น มีความดันโลหิตสูง ระดับน้ำตาลในเลือดสูง
และมีปริมาณของออกซิเจนเพิ่มมากขึ้น เลือดมีการแข็งตัวเร็ว หัวใจสูบฉีดโลหิตเร็วและแรง อาจทำ
ให้เกิดโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายได้

2. ระบบทางเดินอาหารที่พบบ่อย ได้แก่ การเกิดโรคกระเพาะอาหาร มีแผลในลำไส้
มีอาการคลื่นไส้อาเจียน เบื่ออาหาร ท้องอืด ท้องเดิน เป็นต้น

3. ระบบหายใจ ทำให้เกิดการถ่ายเทอากาศเข้าปอดมากเกินไป หอบหืด

4. ระบบกล้ามเนื้อ ทำให้มีการดึงของกล้ามเนื้อเพิ่มมากขึ้น มีอาการลั่น

5. ระบบขับถ่ายปัสสาวะ ทำให้ปัสสาวะบ่อย เนื่องจากมีการบีบรัดตัวของกล้ามเนื้อ
เรียบในกระเพาะปัสสาวะ

5. ระบบผิวหนัง ทำให้เกิดลมพิษเรื้อรัง เริ่ม เรื้อนกว้าง คัน เหงื่อออกมาก เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับ เซลเย (Selye. 1956 : 138 – 140 , 145 – 157) ได้กล่าวถึง ปฏิกริยาการตอบสนองทางด้านสรีรวิทยาต่อความเครียดว่ามีผลต่อระบบต่างๆ ของร่างกาย ดังนี้

1. ระบบประสาท ทำให้ร่างกาย จิตใจ มีการตื่นตัว
 2. ระบบกล้ามเนื้อ การทำงานของกล้ามเนื้อเพิ่มมากขึ้น อาจมีการสั่นกระตุก หน้าตามูต เบี้ยว งุนงง หรือพบว่ามีอาการเมื่อยล้าทั่วร่างกาย นอกจากนี้กล้ามเนื้อจะมีการตึงตัว โดยเฉพาะกล้ามเนื้อบริเวณคอและขา ซึ่งพบได้บ่อยๆ ว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ
 3. ระบบทางเดินอาหาร เมื่อบุคคลอยู่ในภาวะเครียด เช่น โกรธ เยื่อบุกระเพาะอาหารจะแดง มีการหลั่งน้ำย่อย และมีการเพิ่มอัตราการบีบตัวของกระเพาะอาหารและลำไส้ ทำให้เกิดอาการปวดท้อง ท้องเดิน ในทางตรงกันข้ามถ้ามีอาการมึนเศร้า ความวิตกกังวล เสียใจ กลัว จะทำให้ผนังของกระเพาะอาหาร ลำไส้ซีดหลั่งน้ำย่อยน้อย เบื่ออาหาร คลื่นไส้ อาเจียน ปากคอแห้ง เนื่องจากต่อมน้ำลายไม่ทำงาน ทำให้ความอยากอาหารน้อยลง
 4. ระบบหัวใจและการไหลเวียนโลหิต หัวใจจะเต้นแรงและเร็วขึ้น ปริมาณของเลือดที่บีบออกจากหัวใจเพิ่มขึ้น ชีพจรเต้นแรงและเร็วขึ้น ทำให้รู้สึกใจสั่น ความดันโลหิตสูงขึ้น
 5. ระบบหายใจ จะพบว่าอัตราการหายใจเพิ่มขึ้นและลึก เพื่อให้มีจำนวนออกซิเจนไปเลี้ยงส่วนต่างๆ ของร่างกายได้เพียงพอพบว่า เมื่อมีการตื่นเต้นตกใจจะมีการกระตุ้นประสาทซิมพาเทติก ทำให้หลอดลมขยายตัว
 6. ไต ทำให้หลอดเลือดที่ไปเลี้ยงไตมีการหดตัว มีเลือดไปเลี้ยงไตน้อยลง ซึ่งมีผลต่อต่อมหมวกไตส่วนเปลือก (Adrenal cortex) มีผลให้มีการขับโซเดียมทางปัสสาวะน้อยลง มีปัสสาวะน้อยลง และมีการดูดซึมน้ำกลับของน้ำเพิ่มขึ้นเพื่อรักษาระดับเลือด (Blood volume) ในร่างกายให้เพียงพอ
 7. ผิดหนังซีด เย็น มีเหงื่อออกมาตามฝ่ามือ ฝ่าเท้า เนื่องจากผลของเคทีโคลามีนส์ ทำให้หลอดเลือดฝอยบริเวณผิวหนังหดตัว ทำให้เลือดไปเลี้ยงส่วนปลายลดน้อยลง
 8. ม่านตาขยาย เพื่อเพิ่มการรับรู้ทางสายตาและแสง
 9. อัตราการเผาผลาญสารอาหาร (Metabolism) สูง เพื่อให้พลังงานแก่การเผชิญภาวะฉุกเฉิน อุณหภูมิของร่างกายสูงกว่าปกติ ร่างกายมีการขาดน้ำ หากการเผาผลาญสารอาหารยังคงอยู่เป็นเวลานานจะทำให้มีอาการนอนไม่หลับและเมื่อยล้า ในระยะนี้ถ้าปฏิกริยารุนแรงจะทำให้ความดันโลหิตลดลง ปริมาณเลือดที่บีบออกจากหัวใจลดลง ซึ่งอาจช็อคและตายได้
- ข. ปฏิกริยาตอบสนองทางด้านจิตใจที่มีต่อความเครียด ได้แก่
1. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพ เช่น มีพฤติกรรมถอยหลัง เงียบชา ไม่ให้ความร่วมมือ อารมณ์แปรปรวนเสมอๆ หรืออาจพูดแต่เรื่องความตายบ่อยๆ
 2. มีการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ในทางไม่เหมาะสม เช่น โกรธ ร้องไห้โดยไม่มีเหตุผล ขี้บ่น อารมณ์หงุดหงิด ไม่มีความอดทน เป็นต้น
 3. มีการสูญเสียระดับความรู้ ความจำ สมาธิ ความสนใจ อาจพบว่าไม่มีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าน้อยลงและมีการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ไม่ดี

1.6 การพัฒนาอาชีพ (Career developments) การเปลี่ยนแปลงอย่างซ้ำๆ จะทำให้รู้สึกดีขึ้น

1.7 การกำหนดสภาพแวดล้อม (Physical setting) อุณหภูมิในห้องทำงานไม่เหมาะสม หนาวเกินไปหรือร้อนเกินไป การมีเนื้อที่การทำงานที่แออัด ตลอดจนเสียงรบกวนต่างๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่มีสมาธิในการทำงาน เกิดความฉุนเฉียว หรือหงุดหงิดได้ง่าย

อย่างไรก็ตามการเกิดความเครียดนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ หรือการรับรู้ในสิ่งต่างๆ

2. ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล (Personal stressors) มีดังนี้

2.1 ปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว (Family problems) เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการหย่าร้าง ปัญหาเกี่ยวกับบุตร ธิดา ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียด

2.2 ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ (Economic problem) จะเกี่ยวข้องกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน เช่นปัญหาหนี้สิน ต้องผ่อนบ้าน ผ่อนรถ ซึ่งปัญหาทางด้านเศรษฐกิจมักจะเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าระดับสูง

2.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (Personality problem) บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเป็นคนที่มีความรับร่อนในการทำสิ่งต่างๆ เป็นคนตรงต่อเวลา เป็นคนก้าวร้าว และอื่นๆ นักวิจัยพบว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเช่นนี้ จะมีความเครียดทั้งจากการทำงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งโอกาสที่บุคคลประเภทนี้จะเป็นโรคหัวใจนั้นมีสูงมาก เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงานเพราะบุคคลมักจะเอาเรื่องส่วนตัวมาปนกับเรื่องงาน

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า แหล่งของความเครียด มาจากความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลเอง เช่น ปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว และความเครียดที่เกิดจากภายนอก เช่น ปัญหาความขัดแย้งจากการทำงาน เป็นต้น

1.8 การบริหารความเครียด

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 320 - 322) ได้กล่าวถึงการบริหารความเครียด (Stress management) ว่าความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลางสามารถนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น แต่ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับความเครียดในระดับที่สูงเกินไป หรือความเครียดในระดับต่ำแต่มีระยะเวลานาน ก็อาจมีผลให้ผลการปฏิบัติงานลดลงได้ เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่จะต้องหาระดับของความเครียดที่เหมาะสม โดยไม่ให้มากเกินไป หรือน้อยเกินไป ซึ่งวิธีในการบริหารความเครียดมีดังนี้

1. วิธีการในระดับบุคคล (Individual approaches) วิธีการที่พนักงานสามารถนำมาใช้เพื่อลดความเครียดจากการทำงานมีหลายวิธี ดังนี้

1.1 การบริหารเวลา มีคนมากมายที่ไม่สามารถบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม บุคคลเหล่านั้นไม่สามารถกำหนดได้ว่าควรจะทำอะไรก่อน ควรจะทำอะไรหลัง หรือไม่ได้มีการกำหนดความสำคัญของงานที่ตนเองจะต้องทำให้เสร็จ แต่ยังมีคนอีกจำนวนหนึ่งที่สามารถบริหารเวลาได้เหมาะสม สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานทราบกำหนดการของงาน และจัดการงานอย่างมีระบบ หากว่าบุคคลสามารถจัดการทำงานของตนเองให้มีระบบได้แล้วก็จะสามารถทำงานได้มากกว่าคนที่ไม่สามารถจัดตารางการทำงานอย่างมีระบบได้

หลักการบริหารเวลาที่ยอมรับมีดังนี้

1. จดรายการที่จะต้องทำให้แล้วเสร็จในวันหนึ่งๆ
2. ลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงานเหล่านั้น
3. กำหนดเวลาการทำงานหรือกิจกรรมเหล่านั้นตามลำดับความสำคัญและปฏิบัติให้เป็นไปตามตารางเวลาที่ตนเองกำหนด
4. พยายามทำความเข้าใจในงานที่ต้องทำในแต่ละวัน และทำงานที่มีความสำคัญก่อนในเวลาที่บุคคลคนนั้นยังอยู่ในช่วงเวลาที่ยังไม่เหนื่อยล้า

1.2 การออกกำลังกาย เช่น การเดินแอโรบิก การวิ่ง การเดิน การว่ายน้ำ เล่นเทนนิส การขี่จักรยาน ซึ่งวิธีการเหล่านี้ได้รับการยอมรับจากแพทย์ว่าสามารถลดความเครียดลงได้ นอกจากนั้นการออกกำลังกายในระดับที่พอเหมาะจะทำให้บุคคลนั้นๆ มีสุขภาพที่ดี และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวใจอีกด้วย

1.3 การพักผ่อน เช่น การนั่งสมาธิ การนั่งวิปัสสนา การฝึกโยคะ หรือการสะกดจิต วิถีการแบบนี้จะทำให้บุคคลหยุดคิดถึงเรื่องอื่นๆ และเป็นการทำให้จิตใจสงบ

1.4 การเข้ากลุ่มทางสังคม การพูดคุยสังสรรค์กับเพื่อน กับครอบครัว หรือกับเพื่อนร่วมงานจะทำให้บุคคลสามารถลืมความกังวลในการทำงาน เนื่องจากมีคนคอยรับฟังปัญหา คอยปลอบใจ และช่วยคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ

2. วิธีการในระดับองค์กร (Organizational approaches) วิธีการที่องค์กรสามารถนำมาใช้เพื่อบริหารความเครียดที่เกิดขึ้นในองค์กรมีหลายวิธี ดังนี้

2.1 การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน จากการวิจัยพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเมื่องานนั้นๆ มีการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน และเป็นเป้าหมายที่ท้าทาย การให้ข้อมูลป้อนกลับถึงผลการปฏิบัติงานที่นำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ก็เป็นการลดความไม่แน่ใจของพนักงานที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน

2.2 การออกแบบงานใหม่ โดยการให้พนักงานมีความรับผิดชอบมากขึ้น มีอิสระในการทำงานมากขึ้น และมีการให้ข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้พนักงานสามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้ และไม่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลอื่นมากเกินไป แต่วิธีนี้ข้อที่ต้องระวังอยู่บ้างเนื่องจากพนักงานบางคนสามารถรับผิดชอบงานของตนเองได้ แต่พนักงานบางคนก็ไม่สามารถรับผิดชอบงานของตนเองได้

2.3 การให้พนักงานมีส่วนร่วม การที่พนักงานเกิดความไม่แน่ใจในบทบาทของตน ไม่เข้าใจในเป้าหมาย ไม่ทราบถึงความคาดหวังที่ฝ่ายบริหารมีกับตนเอง หรือมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร จะทำให้พนักงานมีผลการทำงานที่ลดลง ดังนั้นฝ่ายบริหารมีความจำเป็นที่จะต้องให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาเพื่อให้พนักงานได้ทราบและเข้าใจในสิ่งต่างๆ มากยิ่งขึ้น

2.4 การใช้วิธีการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ โดยมีการพูดคุยกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะสามารถสร้างความเป็นกันเองในการทำงานได้

2.5 การสร้างโปรแกรมการพัฒนาสุขภาพ เป็นโปรแกรมที่จะพัฒนาให้พนักงานมีสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจที่ดี ตัวอย่างเช่น การสร้างกลุ่มสนับสนุนให้พนักงานเลิกบุหรี่ ลดการดื่มแอลกอฮอล์ โปรแกรมการลดน้ำหนัก การสร้างนิสัยการกินอย่างถูกสุขลักษณะ และการสร้างศูนย์ออกกำลังกายขึ้น ในการสร้างโปรแกรมการพัฒนาสุขภาพให้กับพนักงานนั้น พนักงานต้องมีความรับผิดชอบต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจก่อน องค์กรจึงจะสามารถสนับสนุนหรือจัดหาได้ตามความต้องการของพนักงานแต่ละคน การสร้างโปรแกรมการพัฒนาสุขภาพให้กับพนักงานนั้นจะถือเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง โดยทั่วไปแล้วองค์กรส่วนใหญ่พบว่าผลที่ได้รับจากการที่พนักงานมีสุขภาพที่ดีจะคุ้มกับการลงทุนที่เสียไป

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การบริหารความเครียดในระดับบุคคล เช่น การบริหารเวลาในการทำงานให้เหมาะสมอะไรควรจะทำก่อน อะไรควรจะทำหลัง หรือแบ่งเวลาในการพักผ่อน ออกกำลังกายให้หายเครียด ส่วนในระดับองค์กร เช่น สร้างความเป็นกันเองในหน่วยงาน และจัดบทบาทอำนาจหน้าที่ของแต่ละคนให้ชัดเจน

2. ทฤษฎีสุขภาพจิต

2.1 ความหมายของสุขภาพจิต

ได้มีผู้ให้ความหมายและกล่าวถึง ลักษณะของสุขภาพจิตไว้หลายแนวคิด ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2532 : 32) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า เป็นสภาพสมบูรณ์ของจิตใจ สภาพของจิตใจจะสมบูรณ์เพียงใดดูได้จากสมรรถภาพของจิตใจ ซึ่งได้แก่ความสามารถในเรื่องต่อไปนี้

1. การกระษัตริย์ หมายถึง ความสามารถในการผูกมิตรและคงความเป็นมิตรนั้นไว้ได้ รวมทั้งความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นและเป็นสุข
2. พืชตอบสรรค หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการปรับตัวให้อยู่ได้ หรือก่อประโยชน์ได้ ในท่ามกลางความเป็นอยู่และความเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม
3. รู้จักพอใจ หมายถึง ความสามารถในการกระทำใจให้ยอมรับ ในสิ่งที่อยากได้อาจเป็นเท่าที่ได้เป็นอยู่จริงได้ด้วยความสะดวกสบายใจ

กรมการแพทย์ (2529 : 3) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตว่า เป็นสภาพจิตใจของบุคคลที่สามารถแก้ไขปัญหา สามารถปรับตัวและปรับจิตใจได้อย่างเหมาะสมกับสังคมและสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงและการดำรงชีวิตปัจจุบัน ย่อมต้องเผชิญความทุกข์ ความตึงเครียด ความไม่พอใจ ความผิดหวัง เป็นต้น แต่ผู้มีสุขภาพจิตดี จะสามารถแก้ปัญหาหรือผ่อนปรน หาทางออกที่เหมาะสมกับสังคม วัฒนธรรม และสามารถปรับจิตใจให้ยอมรับผลที่จะเกิดตามมาได้ สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างสุขสบาย และปราศจากอาการของโรคจิต โรคประสาท

สุจิต สุวรรณชีพ (2528 : 15) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตว่า เป็นสภาพของจิตใจที่มีความเข้มแข็ง สามารถแก้ไขปัญหาและปรับจิตใจให้มีความสุขได้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่เป็นจริงในการดำเนินชีวิต และสภาพจิตของมนุษย์โดยทั่วไปจะมีลักษณะไม่คงที่ มักจะเปลี่ยนแปลงกลับไปกลับมา ทุกข์บ้างสุขบ้างได้เสมอ จากแรงผลักดันทั้งภายในตัวเรา และจากผู้อื่นในสังคมรอบตัวเรา

อัมพร โอตระกูล (2540 : 14) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตที่เกี่ยวกับองค์การอนามัยโลก ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวให้มีความสุขอยู่กับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ มีสัมพันธภาพอันดีงานกับบุคคลอื่นและดำรงชีพอยู่ได้ด้วยความสะดวกอย่างสุขสบาย รวมทั้งสนองความต้องการของตนเองในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลง โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจเกิดขึ้น ทั้งนี้คำว่าสุขภาพจิต มิได้หมายความว่าความรวมเฉพาะแต่เพียงปราศจากอาการของโรคประสาทและโรคจิตเท่านั้น

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุข มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวหรือความต้องการของตนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมได้อย่างเหมาะสม และพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยไม่ท้อแท้

2.2 ลักษณะของผู้มีสุขภาพจิตดี

วีระ ไชยศรีสุข (2533 : 16 – 17) กล่าวถึงลักษณะของผู้มีสุขภาพจิตดีไว้ 20 ประการ คือ

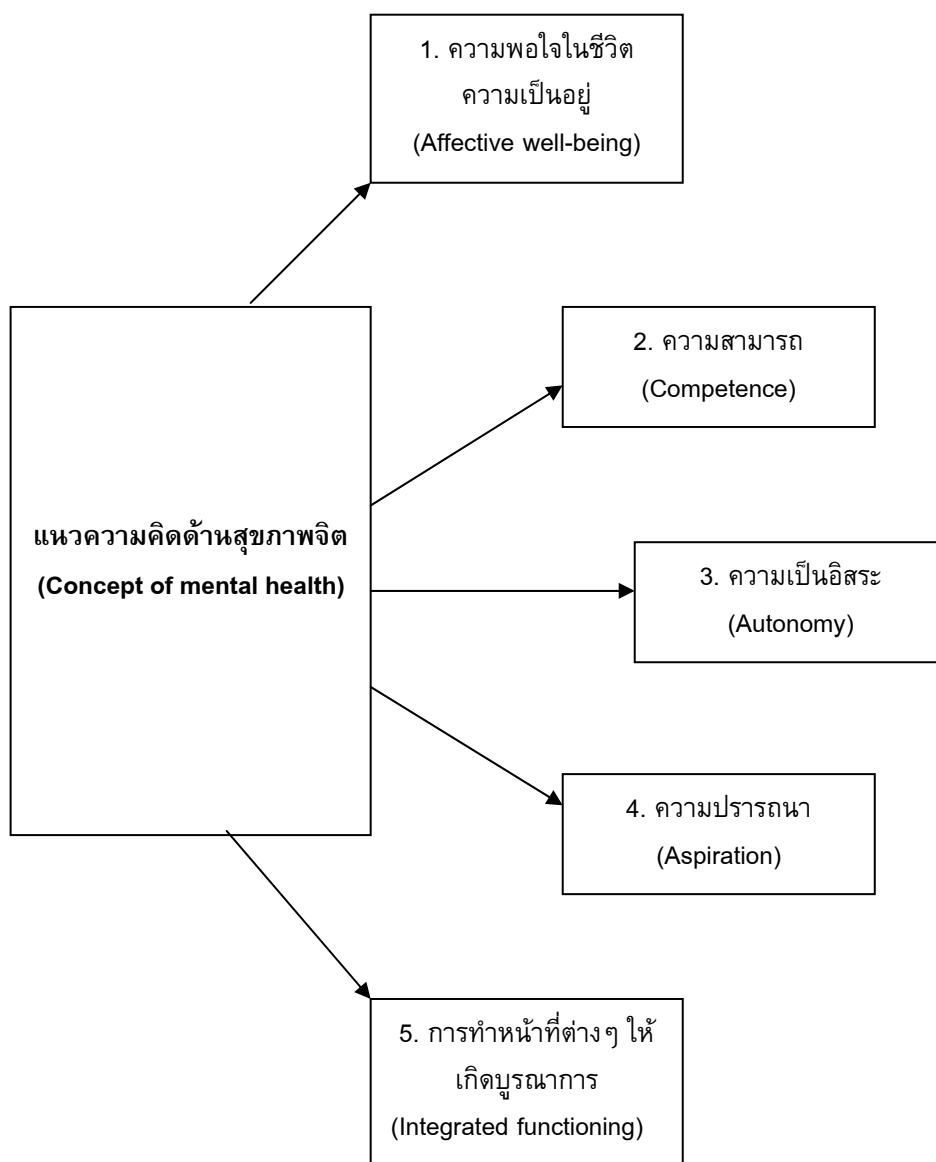
1. เป็นผู้ที่มีความสามารถและมีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบอย่างเหมาะสมกับอายุ
2. เป็นผู้ที่มีความพอใจในความสำเร็จจากการได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่ม โดยไม่คำนึงว่าการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นจะมีการถกเถียงกันมาก่อนหรือไม่ก็ตาม
3. เป็นผู้เต็มใจที่จะทำงานและรับผิดชอบอย่างเหมาะสมกับบทบาทหรือตำแหน่งในชีวิตของเขา
4. เมื่อเผชิญกับปัญหาที่ต้องแก้ไข เขาก็ไม่หาทางหลบหลีก
5. จะรู้สึกสนุกต่อการจัดอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความสุขหรือพัฒนาการหลังจากเขาค้นพบตนเองว่าอุปสรรคนั้นเป็นความจริงไม่ใช่อุปสรรคในจินตนาการ
6. เป็นผู้สามารถตัดสินใจด้วยความกังวลน้อยที่สุด มีความรู้สึกขัดแย้งในใจและหลบหลีกปัญหาน้อยที่สุด

7. เป็นผู้สามารถอดทนรอได้จนกว่าจะพบสิ่งใหม่หรือทางเลือกใหม่ที่มีความสำคัญหรือดีกว่า
8. เป็นผู้ประสบความสำเร็จด้วยความสามารถที่แท้จริง ไม่ใช่ความสามารถในความคิดฝัน
9. เป็นผู้คิดก่อนที่จะทำหรือมีโครงการแน่นอนก่อนที่จะปฏิบัติ ไม่มีโครงการที่จะถ่วงหรือหลีกเลี่ยงการกระทำต่างๆ
10. เป็นผู้ที่ยืนยันจากความล้มเหลวของตนเอง แทนที่จะหาข้อแก้ตัวด้วยการหาเหตุผลเข้าข้างตนเองหรือโยนความผิดให้ผู้อื่น
11. เมื่อประสบความสำเร็จก็ไม่ชอบคุยโอ้อวดจนเกินความจริง
12. เป็นผู้ปฏิบัติตนได้สมบทบาท รู้ว่าควรจะทำอย่างไรเมื่อถึงเวลาทำงานหรือปฏิบัติอย่างไรเมื่อถึงเวลาเล่น
13. เป็นผู้ที่มีความสามารถจะปฏิเสธต่อการเข้าร่วมกิจกรรมที่ใช้เวลามากเกินไปหรือกิจกรรมที่สวนทางกับกิจกรรมที่เขาสนใจ แม้ว่ากิจกรรมนั้นจะทำให้เขาสนใจได้ในเวลาใดเวลาหนึ่งก็ตาม
14. เป็นผู้สามารถที่จะตอบรับเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์สำหรับเขา แม้ว่ากิจกรรมนั้นจะไม่ทำให้เขาพึงพอใจก็ตาม
15. เป็นผู้ที่ไม่แสดงความโกรธออกมาโดยตรงเมื่อเขาได้รับความเสียหายหรือถูกรังแกและจะแสดงออกเพื่อป้องกันความถูกต้องของเขาด้วยเหตุผล การแสดงออกนี้จะมีความรุนแรงเหมาะสมกับปริมาณความเสียหายที่เขาได้รับ
16. เป็นผู้สามารถแสดงความพอใจออกมาได้โดยตรง และจะแสดงออกมาอย่างเหมาะสมกับปริมาณและชนิดของสิ่งของในสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น
17. เป็นผู้สามารถอดทนหรืออดกลั้นต่อความผิดหวังและภาวะคับข้องใจทางอารมณ์ได้ดี
18. เป็นผู้ที่มีลักษณะนิสัยและเจตคติที่ก่อรูปขึ้นอย่างเป็นระเบียบ เมื่อเผชิญกับสิ่งยุ่งยากต่างๆ ก็สามารถจะประนีประนอมนิสัยและเจตคติเข้ากับสถานการณ์ที่ยุ่งยากต่างๆ ได้
19. เป็นผู้สามารถระดมพลังที่มีอยู่ในตัวเองออกมาใช้ได้อย่างทันทีและพร้อมเพรียงและสามารถรวมพลังนั้นสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อความสำเร็จของเขา
20. เป็นผู้ที่ไม่พยายามเปลี่ยนแปลงความจริง ซึ่งชีวิตเขาจะต้องต่อสู้ดิ้นรนอย่างไม่มีการสิ้นสุด แต่เขาจะยอมรับว่าบุคคลจะต้องต่อสู้กับตนเอง ฉะนั้นเขาจะต้องมีความเข้มแข็งให้มากที่สุด และใช้วิจารณญาณที่ดีที่สุดเพื่อผลจากคลื่นอุปสรรคภายนอก

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของผู้มีสุขภาพจิตที่ดีจะต้องเป็นคนที่มีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัย ต้องเข้าใจตนเอง มีความหวังและความคิดไปในทางที่จะเป็นจริงได้ มีการแสดงออกของอารมณ์และพฤติกรรมได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ สามารถมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นได้ มีความกระตือรือร้นในชีวิต สามารถใช้ศักยภาพของตนได้ดี และสามารถเผชิญปัญหาในชีวิตได้

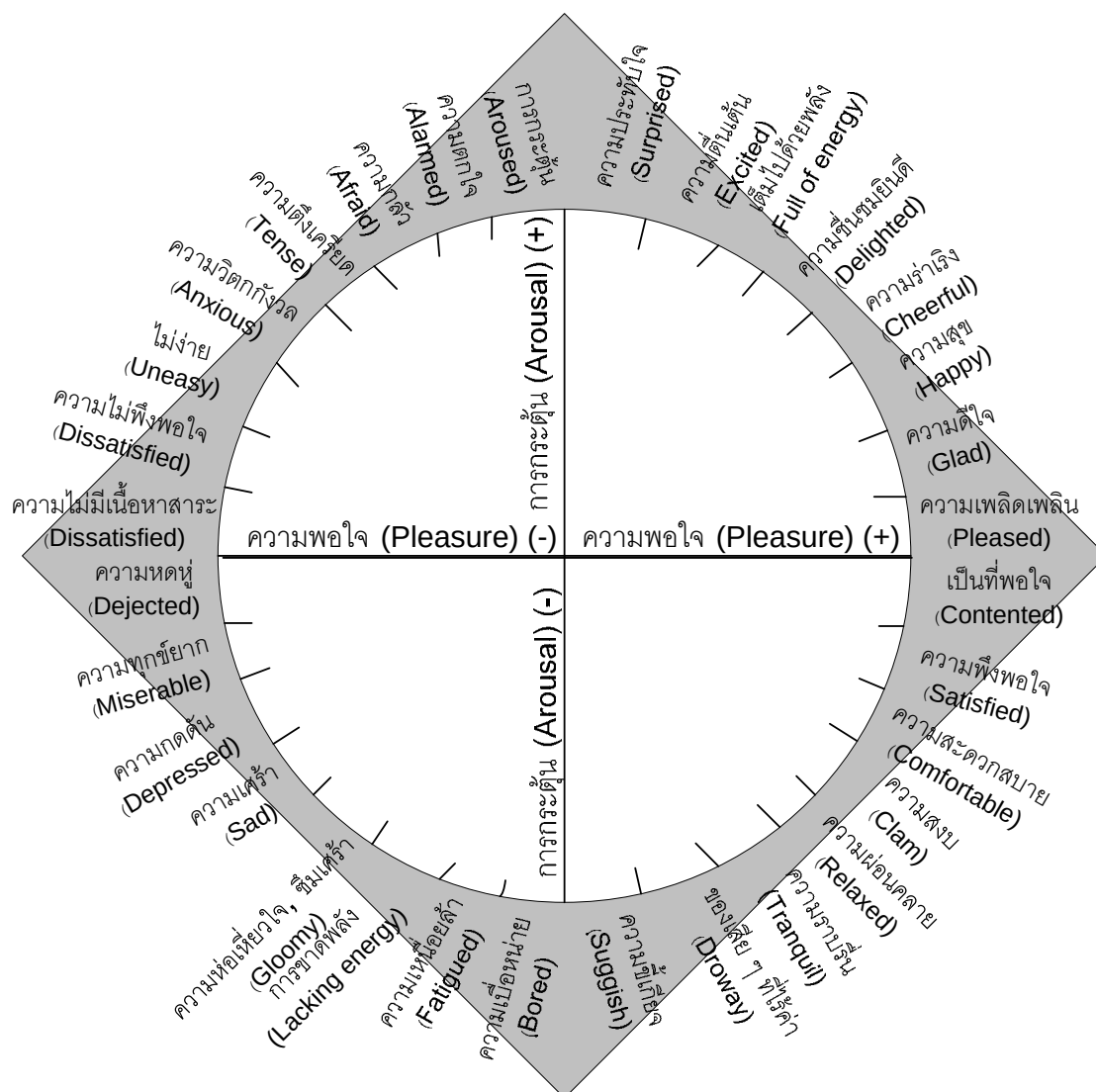
2.3 แนวความคิดด้านสุขภาพจิต

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548 : 227 - 229) ได้กล่าวถึง แนวความคิดด้านสุขภาพจิต (Concept of mental health) ประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ดังภาพประกอบ 2 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงแนวความคิดด้านสุขภาพจิต (Concept of mental health)
(Muchinsky. 2003 : 343)

1. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well-being) ประกอบด้วย 2 ประการ คือ ความพอใจ (Pleasure) และการกระตุ้นเร้า (Arousal) โมเดลทัศนของความสุขในชีวิตความเป็นอยู่แสดงดังภาพประกอบ 3 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงโมเดลของความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ (Two dimensional model of affective well-being)

(Muchinsky. 2003-344)

2. ความสามารถ (Competence) สุขภาพจิตที่ดีเกิดจากระดับการยอมรับของความสำเร็จและความสามารถที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม เช่น ความสัมพันธ์ภายในองค์กร การแก้ปัญหา การจ้างงานที่พอเพียง ฯลฯ บุคคลที่มีความสามารถจะมีทรัพยากรด้านจิตวิทยาที่จะมีผลกระทบต่อความกดดันของชีวิต และได้เสนอแนะว่าสุขภาพจิตที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญกับการตอบสนองความสำเร็จที่ต้องการทักษะด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะด้านการเคลื่อนไหวที่เป็นปฏิกิริยาตอบโต้ของขบวนการทางจิต (Psychomotor) ตลอดจนความเชื่อถือและความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

3. ความเป็นอิสระ (Autonomy) ความสามารถของบุคคลที่จะมีอิทธิพลเหนือสภาพแวดล้อมด้วยความคิดเห็นและการปฏิบัติของตนเอง มีแนวโน้มที่จะอยู่รอดได้อย่างมีอิสระและควบคุมตนเองได้

4. ความปรารถนา (Aspiration) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและใช้ความพยายามอย่างกระตือรือร้นได้ ระดับความปรารถนาจะสะท้อนถึงแรงจูงใจความกระตือรือร้นที่จะได้รับโอกาสใหม่ๆ และความผูกพันที่จะตอบสนองความต้องการของตนในทางตรงข้ามบุคคลที่มีระดับความปรารถนาต่ำก็จะมีกิจกรรมน้อย และมีการยอมรับสภาพปัจจุบันถึงวิธีการที่ไม่พึงพอใจ การต่อสู้เพื่อบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลนี้จะเป็นสถานการณ์ความตึงเครียดและมีผลกระทบต่อความท้าทายด้วยความยากลำบาก ความสำคัญของระดับแรงปรารถนาก็จะมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคล

5. การทำหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดบูรณาการ (Integrated functioning) หมายถึง สุขภาพจิตของบุคคลโดยรวม สุขภาพจิตด้านจิตวิทยาจะแสดงออกมาในรูปของความสมดุลสอดคล้องกันและมีความสัมพันธ์กันภายในซึ่ง Freud ได้วิเคราะห์เรื่องความรักและการทำงาน โดยนำเสนอว่าบุคคลที่มีสุขภาพจิตที่ดีก็คือผู้ที่ทำให้เกิดความสมดุลกันทั้งความรักและการทำงานได้ การทำหน้าที่ผสมผสานกันนี้จะต้องพิจารณาออกเป็นช่วงเวลาต่างๆ โดยทั่วไปจะเน้นความสมดุลระหว่างการยอมรับในช่วงของความลำบากของการบรรลุเป้าหมายและความผ่อนคลายในช่วงระยะเวลาที่มีการแทรกแซง

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า แนวความคิดด้านสุขภาพจิตประกอบด้วย 5 ประการ ซึ่งแต่ละประการนั้นส่งผลต่อระดับของความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ เช่น ถ้าพนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย วิตกกังวล กัดดัน หนี้อยู่ไม่พียงพอใจในการทำงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น องค์กรจึงต้องดูแลในเรื่องสุขภาพด้านจิตใจของพนักงานด้วย

3. ทฤษฎีความขัดแย้ง

3.1 ความหมายของความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548 : 134 - 135) ได้กล่าวไว้ว่า ความขัดแย้ง (Conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันหรือไม่ลงรอยกัน เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นภายในองค์กร ผู้บริหารหรือผู้นำจะต้องหาวิธีการในการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้นอย่างเป็นธรรม เพื่อให้เกิดผลดีต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง (Transitions in conflict thought)

ปัญหาความขัดแย้งในกลุ่มหรือองค์กรมักจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ นักวิชาการได้พยายามรวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ซึ่งประกอบด้วย

1. ทศนะความขัดแย้งแบบดั้งเดิม (The traditional view conflict) นัคิดสมัยเดิมมองว่าความขัดแย้งทุกอย่าง อย่างที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ไม่ดี มองความขัดแย้งในแง่ลบ เป็นสิ่งที่เป็อันตรายและควรหลีกเลี่ยง

แนวความคิดแบบดั้งเดิมอธิบายลักษณะของความขัดแย้งว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกลุ่ม ซึ่งแนวความคิดนี้ได้รับความสนใจในช่วงปี ค.ศ.1930 – 1939 และ ค.ศ. 1940 – 1949 ความขัดแย้งถูกมองว่าเป็นผลของการทำหน้าที่เกี่ยวกับการสื่อสารที่บกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ ขาดความเปิดเผย และขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลตลอดจนความล้มเหลวของผู้บริหารในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน

เมื่อเป็นเช่นนั้นจึงมีผู้ให้ความสนใจเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้ง และแนวทางในการแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของกลุ่มและองค์กร ผู้ศึกษาเกี่ยวกับแนวความคิดด้านความขัดแย้งในปัจจุบันรวมทั้งนักบริหารระดับสูงขององค์กรได้เสนอเหตุการณ์ที่สำคัญๆ ที่จะได้แย้งแนวความคิดแบบดั้งเดิม

2. ทศนะความขัดแย้งแบบมนุษยสัมพันธ์ (The human relation view conflict) ทศนะความขัดแย้งแบบมนุษยสัมพันธ์เสนอว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นสิ่งที่ทุกกลุ่มไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทุกกลุ่มควรยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่มียู่ในกลุ่มและองค์กร ไม่สามารถกำจัดให้หมดไปโดยสิ้นเชิง ซึ่งบางครั้งความขัดแย้งอาจมีผลดีต่อการทำงานของกลุ่ม โดยจะทำให้เกิดการพัฒนาความคิดเห็นและการทำงานของกลุ่มได้

3. ทศนะความขัดแย้งด้านปฏิกริยาระหว่างกัน (The interactionist view conflict) เป็นความเชื่อที่ว่าความขัดแย้งเป็นพลังด้านบวก และเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้กลุ่มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บางครั้งจึงควรกระตุ้นความขัดแย้งให้เกิดขึ้น เพราะว่าถ้าหากความสัมพันธ์ภายในกลุ่มราบเรียบจนเกินไป อาจจะทำให้เกิดการหยุดนิ่งเฉื่อยชา ไม่ก่อให้เกิดความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงหรือนวัตกรรมใดๆ ในองค์กร สิ่งสำคัญของทศนะนี้ก็คือควรกระตุ้นผู้นำกลุ่มให้รักษาระดับความขัดแย้งให้อยู่ในระดับต่ำ เพื่อสร้างให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเกิดความคิดเห็นขึ้นภายในกลุ่ม

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้กับบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ซึ่งรวมถึงภายในองค์กรที่มีพนักงานจำนวนมาก ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน จึงส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน ดังนั้น ทางองค์กรควรจะมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน เพื่อลดปัญหาที่จะส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้ง

3.2 รูปแบบของความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548 : 135) ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบของความขัดแย้ง (Types of conflict) สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความขัดแย้งด้านเหตุผล (Substantive conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากการไม่เห็นด้วยในวิธีของอีกฝ่ายที่ต้องการทำให้บรรลุเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งซึ่งเกิดจากการประชุมเพื่อหากลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของฝ่ายการตลาด ที่อีกฝ่ายหนึ่งอาจจะไม่เห็นด้วยกับวิธีการของอีกฝ่ายหนึ่ง ความขัดแย้งรูปแบบนี้ถือเป็นเรื่องปกติที่คนทำงานร่วมกันทุกวันอาจมีทัศนะที่แตกต่างกันได้ เมื่อบุคคลไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายของทีมงานหรือองค์กร การจัดสรรทรัพยากร นโยบาย และกระบวนการ ตลอดจนการมอบหมายงาน เหล่านี้จะทำให้เกิดความขัดแย้งตามมา ซึ่งการบริหารความขัดแย้งประเภทนี้เป็นความท้าทายที่ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องประสบอยู่เสมอ

2. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (Emotional conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากความรู้สึก (อารมณ์) ของบุคคล เช่น ความโกรธ ความไม่ไว้วางใจ ความไม่ชอบ ความกลัว ความไม่พึงพอใจ หรือเป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากบุคลิกภาพของบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความวุ่นใจ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานลดลง นอกจากนี้ความขัดแย้งด้านอารมณ์สามารถแสดงออกมาให้เห็นเป็นปกติในรูปแบบของความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบางครั้งอาจเกิดจากการที่ต่างฝ่ายต่างคิดว่าตนเองเป็นผู้มีประสบการณ์ในงาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ที่ธุรกิจได้รับแรงกดดันจากสภาวะการทำงานที่รุนแรงเช่นในปัจจุบัน การลดขนาดองค์กร และการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่ สถานการณ์เหล่านี้มีสิ่งต่างๆ มากมายที่ผู้บริหารต้องตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งด้านอารมณ์ได้

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบของความขัดแย้ง แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความขัดแย้งด้านเหตุผล และความขัดแย้งด้านอารมณ์ ซึ่งจะส่งผลต่อระดับของความเครียดของบุคคลหรือกลุ่มคนภายในองค์กร

3.3 สาเหตุของความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548 : 139 - 140) ได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุของความขัดแย้ง (Causes of conflict) เป็นกระบวนการของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจถึงสถานการณ์ของความขัดแย้ง ซึ่งแบ่งออกเป็นหลายรูปแบบ ดังนี้

1. ความขัดแย้งในแนวดิ่ง (Vertical conflict) จะเกิดขึ้นในระดับสายการบังคับบัญชา โดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านทรัพยากร เป้าหมาย วันครบกำหนดหรือผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน

2. ความขัดแย้งในแนวนอน (Horizontal conflict) จะเกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มในระดับสายการบังคับบัญชาเดียวกัน โดยจะเกี่ยวข้องกับความเข้าใจกันไม่ได้ของเป้าหมาย การขาดแคลนทรัพยากรและปัจจัยระหว่างบุคคล

3. ความขัดแย้งระหว่างสายการบังคับบัญชาที่ปรึกษา (Line-staff conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแนวนอน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเข้ากันไม่ได้ระหว่างพนักงานที่มีอำนาจบริหาร และพนักงานฝ่ายที่ปรึกษา

4. ความขัดแย้งด้านบทบาท (Role conflicts) เป็นความขัดแย้งในการทำงานที่เกิดขึ้นปกติ ซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายการทำงานที่มากเกินไป การกำหนดลักษณะงานที่น้อยเกินไป และความสามารถเข้ากันไม่ได้ระหว่างความคาดหวังจากแหล่งที่แตกต่างกัน

5. ความเกี่ยวพันของเน้นทางการไหลของงาน (Workflow interdependencies) คือต้นกำเนิดของความขัดแย้ง การโต้เถียง และความไม่เห็นด้วย อาจเกิดขึ้นกับบุคคลและกลุ่มที่ต้องการความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย ซึ่งหากงานมีลักษณะต้องพึ่งพากันสูงจะทำให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย ตัวอย่างเช่น ในร้านอาหารความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นระหว่างคนทำอาหารและพนักงานเสิร์ฟ เพราะหากคนทำอาหารทำช้า พนักงานเสิร์ฟก็จะนำอาหารไปเสิร์ฟให้ลูกค้าช้าตามไปด้วย ซึ่งอาจจะถูกลูกค้าต่อว่า นอกจากนี้ความขัดแย้งจะรุนแรงขึ้นหากบุคคลหรือกลุ่มขาดทิศทางหรือเป้าหมายในการดำเนินงาน

6. ความขัดแย้งจากความมีขัดเจนในอำนาจหน้าที่ (Domain ambiguities) ซึ่งหากบุคคลหรือกลุ่มอยู่ในสถานการณ์ที่กำกวมคือสถานการณ์ที่มีรู้ว่าตนเองมีหน้าที่อะไรและอยู่ในความรับผิดชอบของใครความขัดแย้งก็อาจจะเกิดขึ้นได้ง่าย เนื่องจากการทำงานก้ำก๋ายหน้าที่กัน

7. การขาดแคลนทรัพยากร (Resource scarcity) จะทำให้องค์กรตกอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันที่เสียเปรียบ เมื่อองค์กรมีปัญหาขาดแคลนทรัพยากร บุคคลหรือกลุ่มที่อยู่ในองค์กรจะพยายามกำหนดตำแหน่งตัวเองเพื่อให้ได้รับหรือรักษาผลประโยชน์ของตนไว้สูงสุด ดังนั้นพวกเขาจะพยายามขัดขวางไม่ให้มีการกระจายทรัพยากรไปยังบุคคลอื่น

8. ความไม่สมดุลด้านอำนาจหรือคุณค่า (Power or value asymmetries) ความสัมพันธ์ระหว่างงานสามารถสร้างความขัดแย้งได้ โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มที่ต้องทำงานร่วมกันนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมากในตำแหน่งหน้าที่ อำนาจ หรือคุณค่า ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลที่มีอำนาจต่ำกว่าต้องการช่วยบุคคลที่มีอำนาจสูงกว่า ซึ่งคนๆ นั้นไม่ยินยอมให้ช่วย หรือเมื่อบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงต้องพึ่งพาบุคคลที่มีตำแหน่งที่ต่ำกว่า เป็นต้น

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า สาเหตุของความขัดแย้ง เกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น ความขัดแย้งด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความขัดแย้งจากความไม่ชัดเจนในอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากการทำงาน หรือความขัดแย้งจากลักษณะงานที่ต้องพึ่งพากันสูง จะทำให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย ซึ่งสาเหตุของความขัดแย้งดังกล่าวส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์กร

3.4 ระดับของความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548 : 135 - 138) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับของความขัดแย้ง (Level of conflict) เราจะต้องทำอย่างไรจึงจะสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งโดยทั่วไปปัญหาความขัดแย้งจะแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความขัดแย้งส่วนบุคคล (Intrapersonal conflict) เป็นความขัดแย้งภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากแรงกดดันที่ได้รับจากเป้าหมายหรือความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกัน หรือเป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละบุคคลเกิดความสับสน วิดกกังวลหรือเกิดความตึงเครียด (Ivancevich and Matteson. 2002 : 675) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ความขัดแย้งที่ต้องเลือกรัสิ่งทีพึงพอใจทั้งคู่ (Approach-approach conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลจะต้องเลือกระหว่างทางเลือกที่พึงพอใจเท่ากัน แต่ต้องตัดสินใจเลือกเพียงทางเลือกเดียวเท่านั้น ซึ่งถ้าหากตัดสินใจเลือกทางเลือกหนึ่งก็จะทำให้เสียโอกาสเลือกทางเลือกอื่นไป ตัวอย่างเช่น การเลือกระหว่างการเลื่อนตำแหน่งที่มีคุณค่าในองค์กรกับการทำงานที่ตนเองพึงพอใจในองค์กรอื่น เป็นต้น

1.2 ความขัดแย้งที่ต้องเลือกรัสิ่งทีไม่พึงพอใจทั้งคู่ (Avoidance-avoidance conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลจะต้องเลือกระหว่างทางเลือกสองทางเลือกที่ไม่พึงพอใจ และเป็นทางเลือกที่ต้องการหลีกเลี่ยงทั้งคู่ ตัวอย่างเช่น การโยกย้ายงานไปจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งในสองจังหวัดซึ่งไม่พึงพอใจทั้งคู่ เป็นต้น

1.3 ความขัดแย้งที่ต้องเลือกรัสิ่งทีพึงพอใจแต่ต้องยอมรับสิ่งทีไม่พึงพอใจเอาไวด้ว้ย (Approach-avoidance conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งก่อให้เกิดทั้งผลลัพธ์ทางบวกและทางลบขึ้นพร้อมๆ กัน ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลจะต้องตัดสินใจทำบางสิ่งซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสีย ตัวอย่างเช่น จำเป็นต้องเลือกทำงานที่มีค่าตอบแทนสูงเพราะฐานะไม่ดี แต่ตนเองไม่ชอบและไม่ต้องการทำงานนั้น เป็นต้น

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสองคนขึ้นไปมีความขัดแย้งกัน ซึ่งอาจจะเป็นลักษณะด้านเหตุผล (Substantive) หรือด้านอารมณ์ (Emotional) หรือทั้งสองอย่างร่วมกัน ตัวอย่างของความขัดแย้งด้านเหตุผล เช่น บุคคลสองคนโต้เถียงกันเรื่องความประพฤติของผู้มาสมัครงานที่ไม่ยกมือไหว้กรรมการสอบสัมภาษณ์ หรือตัวอย่างของความขัดแย้งด้านอารมณ์ เช่น บุคคลสองคนไม่เห็นด้วยกับสีของเสื้อผ้าที่อีกฝ่ายหนึ่งใส่มาทำงาน เป็นต้น

3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup conflict) เป็นความไม่ลงรอยกันหรือปัญหาซึ่งเกิดขึ้นระหว่างองค์กร ความขัดแย้งเหล่านี้เกิดขึ้นเนื่องจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ความต้องการในการรับรู้ทัศนคติ และการขาดความเข้าใจกัน หรือเป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มต่างๆ ภายในองค์กร หรือเป็นความขัดแย้งทางด้านเหตุผลและอารมณ์ระหว่างกลุ่มในองค์กร (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2003 : 380) ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มงานในหน้าที่หรือกลุ่มงานข้ามหน้าที่ก็ได้ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเป็นเรื่องปกติในองค์กร แต่ส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการร่วมมือกันและการประสานกิจกรรมในการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มงานตามหน้าที่หรือแผนกต่างๆ เช่น ระหว่างแผนกการตลาดกับแผนกการผลิต เป็นต้น ซึ่งวิธีที่จะช่วยลดความขัดแย้งประเภทนี้คือ การจัดตั้งทีมงานข้ามหน้าที่ (Cross-functional teams) หรือหน่วยเฉพาะกิจ (Task forces) ขึ้น อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Interorganizational conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการแข่งขันระหว่างองค์กรธุรกิจต่างๆ ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งระหว่าง 7-eleven สาขาที่อยู่ใกล้เคียงกัน ความขัดแย้งระหว่างองค์กรจะมีขอบเขตที่กว้างขวาง ซึ่งไม่จำกัดเฉพาะการแข่งขันด้านการตลาดอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงความขัดแย้งระหว่างสภาพแรงงานและองค์กรที่พนักงานเป็นสมาชิก ระหว่างหน่วยงานรัฐบาล หรือระหว่างองค์กรและผู้ขายปัจจัยการผลิต เป็นต้น

ความขัดแย้งตามหน้าที่กับความขัดแย้งซึ่งทำให้องค์กรไม่บรรลุงานในหน้าที่ (Functional and dysfunctional conflicts) ความขัดแย้งในองค์กรทำให้ทั้งสองฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบุคคลอื่นที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งนี้ด้วยเกิดความรู้สึกไม่สบายใจ ตัวอย่างเช่น ในการทำงานสภาพแวดล้อมที่เพื่อนร่วมงานสองคนมีปัญหาไม่พูดกัน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามในจิตวิทยาธุรกิจ การแสดงความขัดแย้งระหว่างสองฝ่ายจำแนกเป็นสองด้านคือ

1. ความขัดแย้งตามหน้าที่ (Functional conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากโครงสร้างงานตามหน้าที่และการทำงานในหน้าที่ ซึ่งแต่ละหน้าที่จะมีความขัดแย้งกันในจุดมุ่งหมายของแต่ละหน้าที่ หรือเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดผลดีต่อการทำงานในองค์กร (Ivancevich and Matteson. 2002 : 674) หรือเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากผลประโยชน์เชิงบวกกับกลุ่ม ซึ่งในกรณีนี้อาจจะเรียกว่า ความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ (Constructive conflict) หรือเป็นความขัดแย้งในผลประโยชน์ของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร ซึ่งเป็นผลประโยชน์ในเชิงบวก ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดการตัดสินใจที่ต้องพิจารณาอย่างระมัดระวัง เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นถึงเส้นทางของ

การปฏิบัติ โดยจะต้องเพิ่มจำนวนข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจที่สามารถนำเสนอโอกาสและความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสามารถปรับปรุงบุคคล ทีมงาน และองค์กรได้ ผู้บริหารที่มีประสิทธิผลจะสามารถกระตุ้นความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ในสถานการณ์ด้วยการคงสภาพเดิม หรือจำเป็นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนา

2. ความขัดแย้งซึ่งทำให้องค์กรไม่บรรลุงานในหน้าที่ (Dysfunctional conflict) เป็นการเผชิญหน้าหรือปฏิกริยาระหว่างกลุ่ม ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุความสำเร็จในจุดมุ่งหมายขององค์กร หรือเป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในระบบ หรือเป็นการเผชิญหน้าระหว่างกลุ่มที่เป็นปัญหาต่อองค์กร และกีดกันไม่ให้อำนาจบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Ivancevich and Matteson. 2002 : 672) หรือเป็นความขัดแย้งซึ่งทำให้องค์กรหรือกลุ่มเสียเปรียบ ซึ่งทำให้พลังของกลุ่มลดลงและทำลายความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร ส่งเสริมความเป็นศัตรูระหว่างบุคคล และยังทำให้เกิดสภาวะแวดล้อมการทำงานเชิงลบอีกด้วย ตัวอย่างเช่น เมื่อพนักงานสองคนไม่สามารถที่จะทำงานร่วมกันได้ เพราะความแตกต่างระหว่างบุคคล (เป็นความขัดแย้งด้านอารมณ์เชิงทำลาย) หรือเมื่อสมาชิกในกลุ่มไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เพราะไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายของกลุ่ม (เป็นความขัดแย้งด้านเหตุผลเชิงทำลาย) ในกรณีนี้อาจจะเรียกว่าเป็น ความขัดแย้งเชิงทำลาย (Destructive conflict) ซึ่งจะทำให้ผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงานลดลง มีการขาดงานและการออกจากงาน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องสนใจในความขัดแย้งเชิงทำลาย และหาทางป้องกันหรือแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งโดยเร็วที่สุด

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ระดับของความขัดแย้ง แบ่งได้เป็น 4 ระดับ ได้แก่ ความขัดแย้งส่วนบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และความขัดแย้งระหว่างองค์กร ซึ่งไม่ว่าจะเกิดขึ้นในระดับใดย่อมส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน รวมถึงส่งผลเสียต่อระดับองค์กรโดยรวมด้วย

3.5 การบริหารความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548 : 138 - 142) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารความขัดแย้งสามารถแก้ได้หลายวิธี แต่เป้าหมายที่สำคัญคือ ความสำเร็จหรือการกำหนดขั้นตอนเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict resolution) จะเป็นการกำหนดแนวทางและเหตุผลเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งกระบวนการนี้จะต้องเริ่มจากการทำความเข้าใจถึงสาเหตุและขั้นตอนที่ความขัดแย้งได้ก่อตัวขึ้น

ขั้นตอนของความขัดแย้ง (Stages of conflict) ความขัดแย้งส่วนใหญ่มีการก่อตัวขึ้นตามขั้นตอนดังภาพประกอบ 4 ผู้บริหารควรระลึกว่า ความขัดแย้งตอนต้นที่ไม่สามารถแก้ไขได้ จะทำให้ความขัดแย้งพัฒนาไปสู่ขั้นตอนต่อไปยิ่งไปกว่านั้นความพยายามที่จะปฏิเสธปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหรือการแก้ปัญหาเพียงเบื้องต้น จะทำให้ความขัดแย้งนั้นกลายเป็นปัญหาใหญ่ ซึ่งจะต้องหาวิธีแก้ไขอย่างเต็มที่ ขั้นตอนของความขัดแย้งเริ่มจาก

1. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นก่อน (Conflict antecedents) เป็นขั้นตอนที่สาเหตุของความขัดแย้งได้ก่อตัวขึ้นหลังจากนั้นหากสาเหตุดังกล่าวทำให้บุคคลหรือกลุ่มขัดแย้งกัน ก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นตอนของการรับรู้ถึงความขัดแย้ง

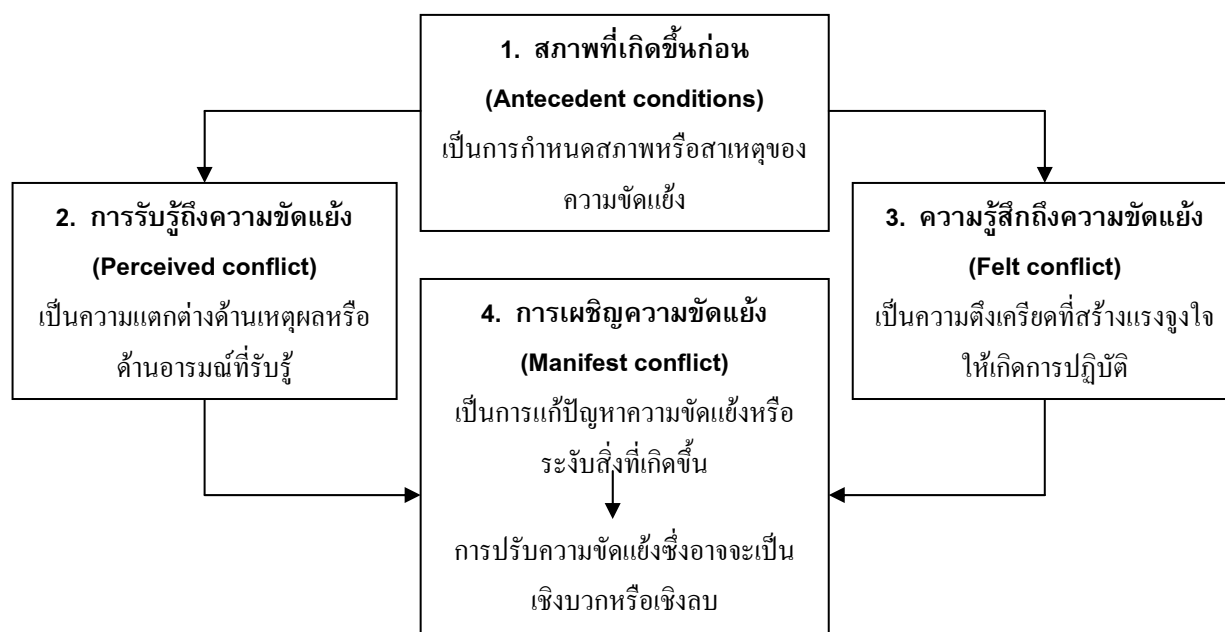
2. การรับรู้ถึงความขัดแย้ง (Perceived conflict) ซึ่งอาจจะเป็นการรับรู้โดยบุคคลเพียงคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ สิ่งสำคัญคือการแบ่งแยกระหว่างการรับรู้ถึงความขัดแย้ง (Perceived conflict) และความรู้สึกถึงความขัดแย้ง

3. ความรู้สึกถึงความขัดแย้ง (Felt conflict) เมื่อความขัดแย้งเป็นความรู้สึกจะทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด ซึ่งจะทำให้บุคคลมีการกระทำเพื่อลดความรู้สึกที่ตึงเครียดนั้น การจัดการกับปัญหาความขัดแย้งนี้ทุกๆ ฝ่ายควรรับรู้และรู้สึกถึงความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปัญหานั้น เมื่อความขัดแย้งมีการแสดงออกอย่างเปิดเผยในพฤติกรรม ขั้นตอนต่อไปจะพัฒนาไปสู่ขั้นการเผชิญความขัดแย้ง

4. การเผชิญความขัดแย้ง (Manifest conflict) ซึ่งสามารถแก้ไขโดยการจัดหรือรวบรวมสาเหตุแห่งความขัดแย้งที่ก่อตัวขึ้น ซึ่งอาจจะระงับความรู้สึกได้ แต่สาเหตุแห่งความขัดแย้งยังคงอยู่แต่ถูกควบคุมไว้ ตัวอย่างเช่น ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายอาจจะเลือกไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหากต้องทำงานร่วมกัน เป็นต้น

หากไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้จะมีผลกระทบต่ออารมณ์ของบุคคล และอาจขยายไปสู่ความขัดแย้งด้านอารมณ์ระหว่างบุคคล ในทางตรงกันข้ามความขัดแย้งที่ได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริงจะทำให้องค์กรทราบวิธีที่จะจัดการกับความขัดแย้งต่อไปที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้

ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีความรู้สึกไวต่อการรับรู้อิทธิพลของผลที่เกิดจากความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตด้วย



ภาพประกอบ 4 แสดงขั้นตอนของความขัดแย้ง (The stages of conflict)

(Schermerhorn, Hunt and Osborn.2003 : 383)

วิธีบริหารความขัดแย้งทางอ้อม (Indirect conflict management approaches) เป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยวิธีพื้นฐาน เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าไปแก้ปัญหาโดยตรงโดยใช้บุคคลสำคัญ วิธีการบริหารความขัดแย้งทางอ้อม ได้แก่

1. ลดการพึ่งพาอาศัย (Reduced interdependence) เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้นจากเส้นทางการไหลของงาน ผู้บริหารอาจจะสามารถปรับระดับของการพึ่งพาระหว่างหน่วยงานและบุคคล ด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้

1.1 การแยกออกจากกัน (Decoupling) เป็นการลดการติดต่อกันระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่ขัดแย้งกันและลดประเด็นของการพึ่งพาอาศัยลง โดยแยกหน่วยงานที่มีความขัดแย้งออกจากกัน และจัดสรรทรัพยากรที่มีคุณค่าให้ทุกหน่วย เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดความขัดแย้งระหว่างกันขึ้นอีก แม้ว่าการแยกออกจากกันจะสามารถลดความขัดแย้งได้ แต่อาจจะมีผลทำให้เกิดเหตุการณ์เช่นเดียวกันอีก ซึ่งจะทำให้การจัดสรรทรัพยากรที่มีคุณค่าขาดแคลนได้

1.2 การสร้างกันชน (Buffering) เป็นวิธีการหนึ่งซึ่งสามารถใช้เมื่อปัจจัยนำเข้าของกลุ่มหนึ่งเป็นผลลัพธ์ของอีกกลุ่มหนึ่ง เทคนิคการสร้างกันชนหรือมูลพันกันชน เป็นการสร้างคลังเก็บสินค้าหรือเครื่องกันชนไว้ระหว่างสองกลุ่ม หากผลผลิตออกมาช้าหรือมากเกินไปก็จะนำมาเก็บไว้ที่คลังเก็บสินค้า และไม่สร้างความกดดันโดยตรงให้กับเป้าหมายของกลุ่ม จึงช่วยลดการปะทะหรือความขัดแย้งระหว่างกลุ่มลงได้ แม้ว่าเทคนิคนี้จะสามารถลดความขัดแย้งได้ แต่มีข้อเสียคือทำให้ต้นทุนสินค้าคงเหลือเพิ่มขึ้น และไม่สอดคล้องกับระบบการส่งมอบแบบทันเวลาพอดี (Just-in-time delivery)

1.3 การใช้คนกลางประสานงาน (Linking pins) เป็นการกำหนดบุคคลที่มีบทบาทเป็นตัวเชื่อมโยงและประสานงานระหว่างกลุ่มที่ขัดแย้งกัน เช่น ผู้ประสานงานของโครงการ ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจถึงการดำเนินงานของสมาชิก ความต้องการ และบรรทัดฐานของกลุ่ม แม้ว่าจะมีความสิ้นเปลือง แต่เทคนิคนี้ก็มักจะใช้กับกลุ่มที่มีความชำนาญแตกต่างกัน เช่น วิศวกรและฝ่ายขาย ซึ่งจะต้องมีการประสานความร่วมมือกันในโครงการระยะยาวและมีความสลับซับซ้อน เป็นต้น

2. การจูงใจสู่เป้าหมายร่วมกัน (Appeals to common goals) วิธีนี้จะมุ่งความสนใจไปยังกลุ่มที่ขัดแย้งกัน โดยการให้กลุ่มได้ตระหนักว่าการร่วมมือกันจะทำให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้นความขัดแย้งเพียงเล็กน้อยก็ควรจะต้องให้ความสนใจด้วย เพราะในอนาคตอาจจะกลายเป็นปัญหาได้ อย่างไรก็ตามวิธีนี้อาจจะไม่ได้ผลหากผลงานไม่ดี และบุคคลหรือกลุ่มไม่ยอมรับวิธีการปรับปรุงการทำงาน ในสถานการณ์เชิงลบนี้ผู้บริหารพึงระลึกว่า เป็นเพราะแนวโน้มของบุคคลที่มักจะกล่าวโทษผู้อื่นหรือเงื่อนไขภายนอก เมื่อผลงานออกมาไม่ดี ในกรณีนี้การแก้ปัญหาความขัดแย้งจะเริ่มจากการสร้างความเชื่อมั่นว่า แต่ละฝ่ายจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะปรับปรุงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย

3. การอ้างอิงตามสายการบังคับบัญชา (Hierarchical referral) เป็นการใช้เครือข่ายตามสายการบังคับบัญชาในการแก้ปัญหาคัดแย้ง โดยการให้ผู้บริหารอาวุโสเข้ามาทำหน้าที่ในการประนีประนอม ถึงแม้การอ้างอิงตามสายการบังคับบัญชาจะสามารถแก้ปัญหาคัดแย้งได้ แต่ก็มีข้อจำกัดถ้าความขัดแย้งนั้นรุนแรงและเป็นความขัดแย้งที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว จะใช้วิธีนี้ไม่ได้ผล ผู้บริหารที่จะต้องออกไปทำธุระข้างนอกอยู่เสมอ อาจจะไม่สามารถวิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ และการแก้ปัญหาคัดแย้งอาจจะเป็นเพียงผิวเผิน ดังนั้น ผู้บริหารที่ไม่ค่อยมีเวลา อาจจะเข้าไปแก้ไขปัญหาคัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแทน และอาจจะหาบุคคลอื่นมาทำงานแทนคนที่มีความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ส่วนบุคคลนั้น

4. การเปลี่ยนแปลงบทบาทและความเชื่อ (Altering scripts and myths) ในบางสถานการณ์การแก้ปัญหาคัดแย้งเบื้องต้นอาจจะใช้บทบาทหรือพฤติกรรมประจำวัน ซึ่งเป็นส่วนของวัฒนธรรมองค์กรการเปลี่ยนแปลงบทบาท คือ การจัดให้กลุ่มที่มีความขัดแย้งได้มาระบายความหงุดหงิด ความไม่พึงพอใจ และให้ระลึกว่าหากพวกเขาต้องทำงานในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น พวกเขาต้องร่วมมือกับผู้อื่นเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น การจัดประชุมประจำเดือนของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประสานงานและแก้ไขปัญห แต่ความจริงแล้วคือเพื่อตกลงกันเบื้องต้นอย่างสุภาพ ซึ่งผู้บริหารในกรณีนี้ทราบบทบาทของตนเอง และยอมรับว่าเป็นการแก้ปัญหาคัดแย้งที่สำคัญอย่างแท้จริง การยึดติดกับบทบาทจะทำให้มีการแสดงออกถึงความไม่เห็นด้วยในระดับต่ำ หลังจากนั้นจะมีการปฏิบัติกรอย่างรวดเร็วเหมือนกับปัญหาได้ถูกแก้ไขแล้ว สำหรับกรณีตัวอย่างนี้ ผู้บริหารที่มีการปฏิบัติอย่างเปิดเผยว่ามีปัญหาคัดแย้งเกิดขึ้นก็สามารถเปลี่ยนแปลงบทบาท เพื่ออนุญาตและสนับสนุนให้มีการเผชิญหน้าในประเด็นความขัดแย้งและการไม่เห็นด้วย

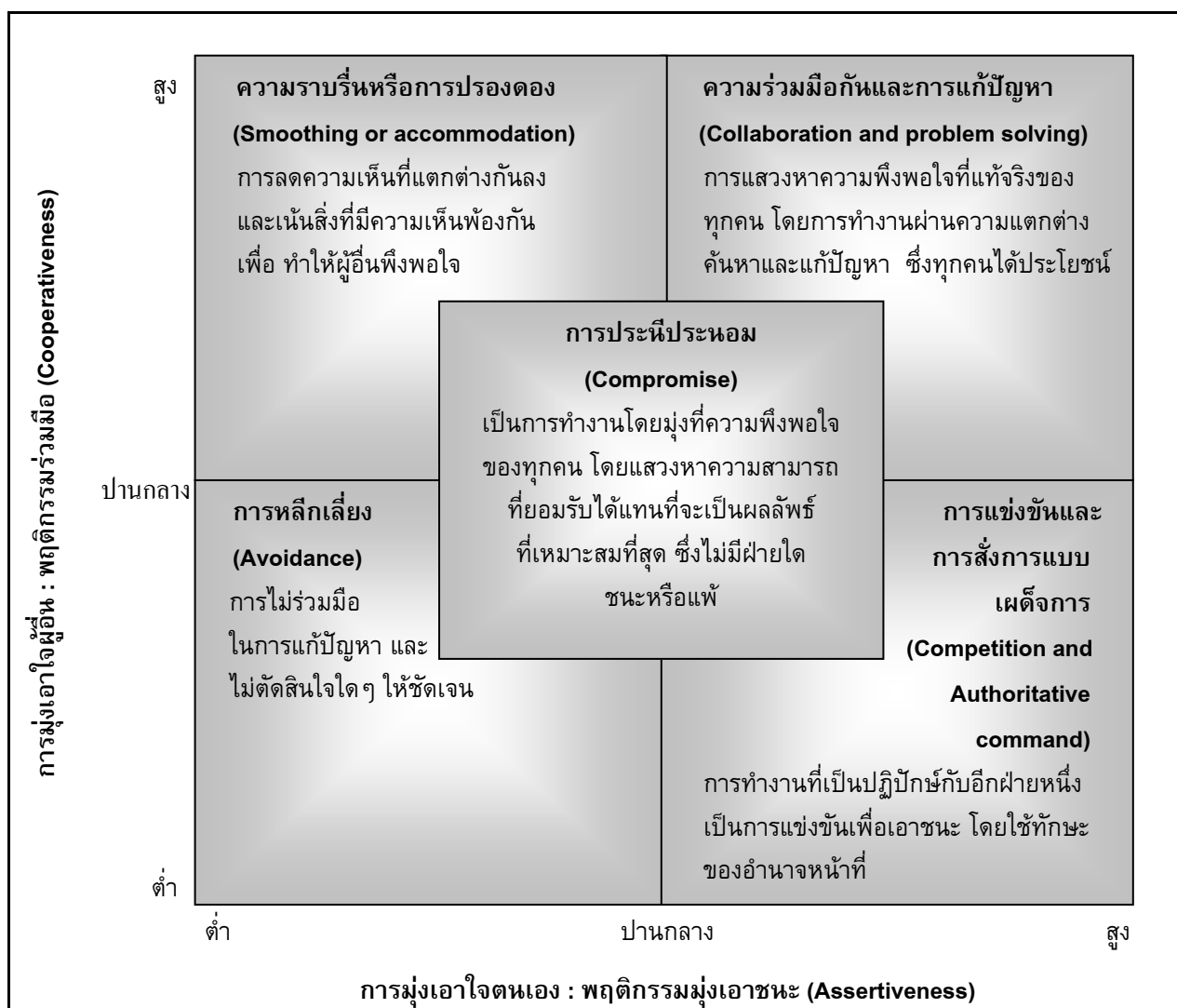
วิธีการบริหารความขัดแย้งทางตรง (Direct conflict management approaches) ดังภาพประกอบ 4 แสดงทักษะ 5 ประการในการบริหารความขัดแย้ง โดยมุ่งความสำคัญที่ความร่วมมือกันและการสร้างให้เกิดความสัมพันธ์อันดี (Assertiveness in the relationship) นักแนะแนวและนักวิชาการยอมรับว่าเป็นการแก้ปัญหาคัดแย้งที่แท้จริง ซึ่งมีสาเหตุของความขัดแย้งจากทั้งด้านเหตุผลและด้านอารมณ์ รวมถึงความขัดแย้งระดับกลุ่ม

การใช้รูปแบบการบริหารความขัดแย้งในโอกาสต่างๆ (When to use conflict management styles) มีดังนี้

1. ความร่วมมือกันและการแก้ปัญหา (Collaboration and problem solving) จะเป็นวิธีการที่เหมาะสมเมื่อเวลาและต้นทุนอำนาจ
2. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) จะใช้เมื่อความขัดแย้งนั้นต้องแก้ไขโดยด่วน หรือเมื่อบุคคลต้องการลดความขัดแย้งนั้น
3. การสั่งการแบบเผด็จการ (Authoritative command) จะใช้เมื่อต้องการให้ความขัดแย้งยุติลงอย่างรวดเร็วและถาวร

4. การปรองดอง (Accommodation) จะใช้เมื่อประเด็นความขัดแย้งมีความสำคัญสำหรับบุคคลอื่นมากกว่าตัวท่าน หรือเมื่อท่านต้องการสร้างความเชื่อถือเพื่อประโยชน์ในอนาคต

5. การประนีประนอม (Compromise) อาจจะใช้เป็นการชั่วคราว เพื่อแก้ปัญหความขัดแย้งในประเด็นที่ซับซ้อน หรือภายในเวลาที่จำกัด



ภาพประกอบ 5 แสดงทักษะ 5 ประการในการบริหารความขัดแย้ง (Five ways to manage conflict)
 (ปรับปรุงจาก Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2003 : 387)

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การบริหารความขัดแย้ง แบ่งได้เป็น 2 ทาง คือ วิธีการบริหารความขัดแย้งทางอ้อม เช่น การแยกออกจากกันโดยการลดการติดต่อระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่ขัดแย้งกันและลดประเด็นของการพึ่งพาอาศัยกัน หรือการใช้คนกลางประสานงานเป็นตัวเชื่อมโยงและประสานงานระหว่างกลุ่มที่มีความขัดแย้งกัน และวิธีการบริหารความขัดแย้งทางตรง เช่น ร่วมมือกันและการแก้ปัญหาาร่วมกันโดยการใช้วิธีการที่เหมาะสม หรือการสั่งการแบบเผด็จการจะใช้เมื่อต้องการให้ความขัดแย้งยุติลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งทั้ง 2 ด้านถ้าเกิดขึ้นย่อมส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงานในองค์กร

3.6 กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548 : 143) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. ความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้ (Lose-lose conflict) เป็นความขัดแย้งที่ไม่มีฝ่ายใดได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการอย่างครบถ้วน แต่ละฝ่ายจะได้รับผลประโยชน์ไม่เต็มตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งความขัดแย้งในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายไม่มีพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ หรือมีพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ การบริหารความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้ (Lost-lost conflict management) สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1.1 การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นการแสดงพฤติกรรมร่วมมือ (Cooperativeness) และพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ (Assertiveness) ในระดับต่ำ โดยไม่รับรู้ถึงปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหาแต่จะปล่อยปัญหานั้นไว้โดยเชื่อว่าความขัดแย้งนั้นจะลดลงเองเมื่อเวลาผ่านไป ซึ่งวิธีการบริหารความขัดแย้งในลักษณะนี้จะเกิดผลดี เมื่อสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่รุนแรง ในทางตรงกันข้ามถ้าความขัดแย้งนั้นรุนแรงการหลีกเลี่ยงก็อาจจะส่งผลให้ความขัดแย้งนั้นยิ่งรุนแรงขึ้นจนเกินจะแก้ไขได้

1.2 การปรองดองหรือความราบรื่น (Accommodation or smoothing) เป็นการแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ การปรองดองเป็นการลดความแตกต่างและความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลโดยมุ่งเอาใจผู้อื่น เสียสละให้กับอีกฝ่าย เพื่อสร้างความสามัคคีและหลีกเลี่ยงความยุ่งเหยิงและบาดหมางใจกัน

1.3 การประนีประนอม (Compromise) เป็นการแสดงพฤติกรรมร่วมมือ และพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับปานกลาง เป็นการบริหารความขัดแย้งที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจ โดยแต่ละฝ่ายจะต้องยอมเสียสละในสิ่งที่ตนเองต้องการลงบ้าง ทำให้ไม่มีฝ่ายใดได้รับความพึงพอใจเต็มร้อย ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในอนาคต

2. ความขัดแย้งแบบชนะ-แพ้ (Win-lose conflict) เป็นความขัดแย้งที่มีฝ่ายหนึ่งเท่านั้นที่จะได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการอย่างครบถ้วน แต่ละฝ่ายจึงพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ฝ่ายของตนเองชนะ ความขัดแย้งในลักษณะนี้จะแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง (High-assertiveness) และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ (Low-cooperativeness) ซึ่งการบริหารความขัดแย้งแบบชนะ-แพ้ คือ การแข่งขัน (Competition) เพื่อให้ฝ่ายตนได้รับชัยชนะ โดยอาศัยทักษะที่เหนือกว่าและใช้อำนาจการสั่งการแบบเผด็จการ (Authoritative command) ภายในกลุ่มการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบชนะ-แพ้ นี้มักจะส่งผลในทางลบแก่องค์กร ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทำลายความสามัคคีและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลลง นอกจากนี้ยังอาจทำให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในอนาคตมีแนวโน้มรุนแรงกว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

3. ความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ (Win-win conflict) เป็นกลยุทธ์การแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล เพื่อแสวงหาวิธีการที่ทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจ และไม่ทำให้ฝ่ายใดเสียเปรียบ โดยวิธีการที่ใช้กลยุทธ์ความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ คือ ความร่วมมือกันหรือการแก้ปัญหา (Collaboration or problem solving) ซึ่งวิธีการนี้จะแสดงพฤติกรรมความร่วมมือและพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง เป็นการมุ่งที่จะเอาชนะแต่ในขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นการร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหา ทำให้เกิดความชนะทั้งสองฝ่าย ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการแก้ปัญหาแบบชนะ-ชนะ ประกอบด้วย

3.1 ต้องบรรลุเป้าหมายของแต่ละฝ่าย

3.2 แนวทางในการแก้ปัญหาจะต้องได้รับการยอมรับและความเห็นชอบจากทั้งสองฝ่าย

3.3 กำหนดขั้นตอนซึ่งทุกฝ่ายจะต้องเกี่ยวข้องกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน เปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อข้อเท็จจริง ความคิดเห็น และความรู้สึก เมื่อความสำเร็จบรรลุผลการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่แท้จริงก็เกิดขึ้น

กลยุทธ์การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะนี้จึงถือเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดของทุกฝ่าย เพราะทุกฝ่ายต่างบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ จึงทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจและร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหา เกิดความสามัคคีกัน ส่งผลให้องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ ความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้ เป็นความขัดแย้งที่ไม่มีฝ่ายใดได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการอย่างครบถ้วน ความขัดแย้งแบบชนะ-แพ้ เป็นความขัดแย้งที่มีฝ่ายหนึ่งเท่านั้นที่จะได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการอย่างครบถ้วน และความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ เป็นความขัดแย้งที่อยู่บนพื้นฐานของเหตุผลเพื่อแสวงหาวิธีการที่ทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจและไม่ทำให้ฝ่ายใดเสียเปรียบ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการทำงานในองค์กรมากทำให้ส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานลดน้อยลง

4. ประวัติความเป็นมาของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอล จีเอสเอ็ม (GSM-Global System for Mobil Communication) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อ

เมษายน 2529

จัดตั้งบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด โดยมีทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจให้เช่าและบริการคอมพิวเตอร์

มีนาคม 2533

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ได้มอบสัมปทานให้กับบริษัทฯ เป็นผู้ติดตั้งและให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอล จีเอสเอ็มในประเทศไทยเป็นเวลา 20 ปี ในระยะแรกบริษัทได้เริ่มดำเนินการติดตั้งเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์ 900 เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเป็นพื้นที่แรกหลังจากนั้นได้ขยายเครือข่ายให้กว้างไกลและรวดเร็วที่สุดในประเทศไทย

พฤศจิกายน 2534

ได้รับอนุมัติเป็นบริษัทรับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด

ตุลาคม 2537

เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ดิจิตอล จีเอสเอ็ม (Global System for Mobile Communication) เครื่องเดิมไปใช้ในต่างประเทศที่มีข้อตกลงร่วมกันได้ โดยเปิดให้บริการกับประเทศฮ่องกงเป็นประเทศแรก

กันยายน 2539

บริษัทฯ ได้ลงนามสัญญาแก้ไขสัญญาสัมปทานกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) โดยได้เพิ่มอายุสัมปทานจาก 20 ปี เป็น 25 ปี โดย ทศท. สามารถให้มีผู้ประกอบการ โทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหม่ได้ และได้ดำเนินการขยายเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง จนมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมครบ 76 จังหวัด โดยระบบเซลลูลาร์ 900 มีชุมสาย 29 ชุมสาย สถานีฐานจำนวน 1,131 สถานีฐาน และดิจิตอลจีเอสเอ็ม มีชุมสาย 13 ชุมสายและสถานีฐานจำนวน 977 สถานีฐาน ด้วยระบบเวลาเพียง 7 ปี ความพยายามของบริษัทในการพัฒนาและขยายเครือข่ายทำให้ทั้งจำนวนชุมสายและสถานีฐานของทั้ง 2 ระบบเพิ่มทวีคูณขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอลจีเอสเอ็มเป็นระบบโทรศัพท์ เคลื่อนที่ที่มีการเติบโตในด้านศักยภาพการให้บริการสูงสุดในประเทศ

เมษายน 2541

บริษัทฯ ดำเนินนโยบายมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจ แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการเซลลูลาร์ 900 และ ดิจิตอล จีเอสเอ็มด้วยการเปิดศูนย์บริการ Priority Call Center เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหาและการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ลูกค้า ทางโทรศัพท์ ทั้งในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และภูมิภาคต่างๆ ประกอบกับการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับปรุงและเสริมประสิทธิภาพด้านบริการไม่ว่าจะเป็นระบบ Cubics ที่ทดแทนระบบการจัดเก็บเงินแบบเการวมทั้งงานคอมพิวเตอร์ทุกระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเงิน เช่น ในส่วนของ Back Office, Service Center, Call Center, Fraud Management และ SIS เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในคุณภาพการใช้งานและงานบริการได้อย่างแน่นอน ควบคู่กันไปกับการพัฒนาเครือข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศโดยมีสถานีฐานเพิ่มถึง 2,600 สถานี ฐานซึ่งแบ่งเป็นสถานีฐานของระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอลจีเอสเอ็ม ระบบละ 50% พร้อมทั้งได้เพิ่มการใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ ในประเทศต่างๆ ทำให้บริษัทเป็นผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีจำนวนผู้ใช้ บริการมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย

มกราคม 2542

บริษัทฯ ได้จับมือกับบริษัท สิงคโปร์ เทเลคอมในการร่วมเป็นพันธมิตร ทางธุรกิจเพื่อพัฒนา บริการแก่ลูกค้าและ เป็นการนำจุดแข็งของทั้งสองฝ่ายมารวมกัน ทั้งในด้านเทคโนโลยี วิศวกรรม การบริหารเครือข่ายที่ซับซ้อน เงินทุน และประสบการณ์ ในธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมโดยมี เป้าหมายเพื่อสร้างมาตรฐานงานบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้สามารถตอบสนองความต้องการใช้ งานของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้มาก และมีประสิทธิภาพตรง ตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ดังนั้นลูกค้าของบริษัทจึงมั่นใจ ได้ว่าการบริการของ บริษัทฯ จะอยู่บนมาตรฐานของความเป็นมืออาชีพระดับสากลอย่างแท้จริง

กรกฎาคม 2542

บริษัทฯ เปิดจำหน่าย และให้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ ภายใต้ชื่อ “มือถือพร้อมใช้ วัน-ทู-คอล!” ซึ่งเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

สิงหาคม 2543

บริษัทฯ เข้าสู่ยุคการให้บริการด้าน Non Voice Application โดยการเปิดให้บริการ Mobile Life สื่อสารข้อมูลผ่านมือถือด้วยเทคโนโลยี Sim Tool Kit

ธันวาคม 2544

นับเป็นความสำเร็จ และความภาคภูมิใจอีกครั้งที่นิตยสารเอเชีย มั่นใจ นิตยสารทางการเงินชั้นนำของเอเชียฉบับประจำเดือนธันวาคม 2000 / มกราคม 2001 ได้ทำการจัดอันดับบริษัทที่มีการบริหารจัดการที่ดีที่สุดของประเทศต่าง ๆ ในเอเชียประจำปี 2000 โดยสำรวจจากกลุ่มนักลงทุน ผู้จัดการกองทุน ผู้บริหารระดับสูงด้านการลงทุน นักวิจัยด้านการเงินการลงทุน และ สถาบันการเงินชั้นนำต่าง ๆ ลงความเห็นให้บริษัท เป็นบริษัทที่มีการบริหารจัดการที่ดีที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (The Overall Best Managed Company in Thailand 2000) ซึ่งความสำเร็จนี้มาจากการที่บริษัทมีความชัดเจนในแนวนโยบายการดำเนินงานและความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่มีการจัดองค์กรที่ชัดเจนโดยยึดหลัก

1. ความโปร่งใสในการดำเนินงาน
2. การกำหนดยุทธศาสตร์ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพทางธุรกิจ
3. มีการดำเนินนโยบายปฏิบัติการทางการเงินที่มีวินัยและรัดกุม
4. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานรวมถึงการให้ความสำคัญกับการ

พัฒนาบุคลากร

5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ

กันยายน 2546

บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกจากนิตยสาร ดี แอสเสท (The Asset) ซึ่งได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของนักลงทุนประเภทสถาบันทั่วโลก ให้เป็นบริษัทที่มีการบริหารงานที่ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลดีเด่น ติด 1 ใน 3 บริษัทของไทย ประจำปี 2546 ด้านผู้บริหาร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เชื่อมั่นเป็นความสำเร็จที่เกิดจากการปฏิบัติดี ยึดมั่นในความโปร่งใสมาโดยตลอด เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน การที่บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทฯ ที่มีธรรมาภิบาลที่ดีจากนิตยสาร ดี แอสเสท ในครั้งนี้นับเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน เป็นผลจากการที่บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส การเปิดเผยข้อมูลอย่างมีคุณภาพและสม่ำเสมอ รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันมาโดยตลอด ซึ่งสิ่งนี้เองทำให้บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีกิจการที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง และได้รับความไว้วางใจจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันจะเป็นไปเบิกทางไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth)

5. งานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

ดุชนี ทศนาจันทธานี (2539 : 77 – 80) ได้ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 157 คน ผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้ บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

นิกุล ประทีปพิชัย (2540 : 112 – 113) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์เขตการศึกษา 5 กลุ่มตัวอย่างเป็นศึกษานิเทศก์จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า ศึกษานิเทศก์ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และศึกษานิเทศก์ที่มีทัศนคติต่อการปฏิบัติต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ประพันธ์ แพ้มคลองหอม (2540 : 160 – 161) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 285 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความเครียดในระดับน้อย และมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง พยาบาลที่มีเพศ ชัยยศ สถานภาพสมรส และสถานที่ทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพยาบาลที่มีอายุ รายได้ ระดับการศึกษาทางการพยาบาล และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน พยาบาลที่มีอายุ ชัยยศ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพยาบาลที่มีเพศ และรับการศึกษาทางการพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539 : 79 – 82) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจรในเขตนครบาล กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลจำนวน 355 คน ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน จะมีระดับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยการทำงานไม่แตกต่างกัน ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความแตกต่างของความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยการทำงาน พบระดับความเครียดสูงกว่า ได้แก่ ผู้ที่เป็นโสด ผู้ที่มีบุตรในอุปการะหลายคน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานบนท้องถนนและไม่พบความแตกต่างกันในระดับความเครียดในปัจจัยด้านชัยยศ และสถานที่ปฏิบัติงานที่มีมลพิษทางอากาศต่างกัน

สุรศักดิ์ ศาณูจารย์ (2536 : 112 – 125) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ รายได้ ที่พักอาศัย ครอบครัว สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและความยุติธรรมและศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมาก คือปัจจัยด้านรายได้ ที่พักอาศัย สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน และศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง คือ ปัจจัยด้านครอบครัว การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและความยุติธรรม นอกจากนี้ความเครียดยังมีความสัมพันธ์กับโรคทางเดินหายใจ การสูบบุหรี่ การดื่มสุราและการเที่ยวเตร่ และยังพบว่า ตำรวจชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรมีความเครียดสูงกว่าตำรวจชั้นสัญญาบัตรในด้าน รายได้ ที่พักอาศัย ครอบครัว สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีความเครียดสูงกว่าในด้านความก้าวหน้าและความยุติธรรมและศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ

พันธุ์ผกา ไชยสลิ (2547 : 57 – 63) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานพนักงานให้บริการลูกค้า บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผลการศึกษาพบว่า เพศแตกต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเพศหญิงจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย เพราะพนักงานมีเวลาพักกลางวันคนละ 1 ชั่วโมง โดยสลับกันพัก และโดยตำแหน่งงานแล้วต้องอาศัยความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า ดังนั้น พนักงานเพศหญิงจึงมีข้อจำกัดมากกว่าเพศชายที่มีสรีระของร่างกายที่เหมาะสมกับงานมากกว่า ดังนั้นพนักงานเพศหญิงจึงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย รวมทั้งอายุที่แตกต่างกันของพนักงานมีผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความเครียดมากกว่าเนื่องจากว่าเป็นช่วงเริ่มต้นในการเรียนรู้ การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานและศึกษาเทคโนโลยีใหม่ของเครื่องโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้สถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดด้วยโดยสถานภาพโสดจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อาจเนื่องจากคู่สมรสเป็นผู้ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ได้ ในขณะที่พนักงานที่เป็นโสดเมื่อมีปัญหาไม่ทราบว่าจะปรึกษาใคร แต่รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา และอายุงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้น พนักงานที่มีอายุงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีรายได้เพิ่มขึ้นตามลำดับ และพนักงานที่มีอายุงานเท่าๆ กัน ก็จะมีรายได้แตกต่างกันไม่มาก จึงทำให้รายได้ที่แตกต่างกันของพนักงานไม่มีผลทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากแนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จะเห็นว่า การที่บุคคลแต่ละคนมีความเครียดเกิดขึ้น มาจากสาเหตุที่แตกต่างกัน เช่น มาจากด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส เป็นต้น หรืออาจเกิดจากความเครียดจากปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น จากบุคคลอื่นที่ทำให้ตัวเราเครียด รวมถึงเพื่อนร่วมงานหรือเกิดจากความขัดแย้งบางประการ ที่มาจากอารมณ์ของบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้อง องค์ประกอบเหล่านี้ย่อมเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่มี

ผลกระทบต่อความเครียดของตัวบุคคล และปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นตัวแปรที่บุคคลทุกคนมี แต่ในลักษณะใดและระดับใดนั้นย่อมต่างกัน จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและทำการวิจัย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เนื่องจากสถานที่ทำงานเป็นสถานที่ที่บุคคลจะใช้เวลาอยู่มากที่สุดในแต่ละวัน ย่อมส่งผลต่อการเกิดความเครียดได้มาก ผู้วิจัยจึงได้ตั้งความมุ่งหมายของการวิจัย ความสำคัญของการวิจัย กรอบแนวความคิดในการวิจัย สมมติฐานในการวิจัย และได้จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการออกแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ที่สามารถจะส่งผลกระทบต่อความเครียด และกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย ได้กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย 276 คน โดยการป้องกันความผิดพลาดความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามไว้แล้ว 40% และมีแบบสอบถามอีก 30 ชุดที่นอกเหนือจากการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง (Pre test) หลังจากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และแปรผลตามทฤษฎีต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และนำมาเป็นแนวทางในการลดความเครียดของพนักงานในองค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) มีจำนวน 6 ฝ่าย โดยมีพนักงานรวมทั้งหมด 388 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 4 สิงหาคม 2548) โดยแยกตามจำนวนแต่ละฝ่าย ดังนี้

1. SERVICE OPERATION SOLUTION DEPARTMENT (SOSD)	54 คน
2. BILLING MANAGEMENT DEPARTMENT (BMD)	103 คน
3. COLLECTION MANAGEMENT DEPARTMENT (CLMD)	126 คน
4. SERVICE CHANNEL DEPARTMENT (SVCD)	65 คน
5. PARTNER SETTLEMENT&OPERATION DEPARTMENT (PSOD)	13 คน
6. INTERNATIONAL ROAMING OPERATION DEPARTMENT (IROD)	27 คน
รวมทั้งหมด	<u>388</u> คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1967 : 583) ได้ขนาดตัวอย่าง 197 ตัวอย่าง คำนวณได้ดังนี้

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

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากรซึ่งเท่ากับ 388 คน
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้คือ 5% หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

เมื่อแทนค่าในสูตรเท่ากับ

$$n = \frac{388}{1 + [(388) \times (0.05)^2]}$$

$$= 196.95 \text{ หรือ } 197 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น เมื่อได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 197 ตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่างจำนวน 40% ได้เท่ากับ 79 คน รวมขนาดตัวอย่างทั้งหมด 276 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 388 คน ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละฝ่าย} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละฝ่าย} \times 276}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ลำดับ ที่	ฝ่าย	จำนวน พนักงาน (คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง แบ่งตาม สัดส่วน (คน)
1.	SERVICE OPERATION SOLUTION DEPARTMENT (SOSD)	54	38
2.	BILLING MANAGEMENT DEPARTMENT (BMD)	103	74
3.	COLLECTION MANAGEMENT DEPARTMENT (CLMD)	126	90
4.	SERVICE CHANNEL DEPARTMENT (SVCD)	65	46
5.	PARTNER SETTLEMENT&OPERATION DEPARTMENT (PSOD)	13	9
6.	INTERNATIONAL ROAMING OPERATION DEPARTMENT (IROD)	27	19
รวม		388	276

ขั้นที่ 2

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้กับพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีเขียนแบบสอบถามจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎี เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย “ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ” ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation)

3. ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แหล่งของความเครียด

ส่วนที่ 3 ความขัดแย้ง

ส่วนที่ 4 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

ส่วนที่ 5 แนวความคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต

ส่วนที่ 6 ความเครียดของพนักงาน

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามเสนอให้กับผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้องของการใช้ภาษา

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Pre test) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449)

ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก จากการศึกษาของ Sekaran, Uma ปี ค.ศ. 1992 กล่าวว่า ค่าความเชื่อมั่นต้องมีอย่างน้อย 0.60 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ (Sekaran, Uma. 1992 : 287 อ้างอิง ระพีพรรณ ถาวรวันชัย. 2546 : 55)

จากการทดสอบแบบสอบถามปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.8553 ดังนั้น ผลการทดสอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งสามารถแยกออกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

- แหล่งของความเครียด	จำนวน 7 ข้อ	ค่าความเชื่อมั่น = 0.6216
- ความขัดแย้ง	จำนวน 6 ข้อ	ค่าความเชื่อมั่น = 0.7403
- ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	จำนวน 4 ข้อ	ค่าความเชื่อมั่น = 0.8318
- แนวความคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต	จำนวน 4 ข้อ	ค่าความเชื่อมั่น = 0.7302
รวม	จำนวน 21 ข้อ	ค่าความเชื่อมั่น = 0.8553

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response questions) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) จำนวน 7 ข้อ ดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
4. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
5. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
6. ระยะเวลาการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
7. ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แหล่งของความเครียด

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งของความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 2 แหล่ง คือ ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน จำนวน 4 ข้อ และความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งหมด 7 ข้อ มีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response questions) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบ Semantic differential scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ สำหรับระดับของการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเป็นในทางบวกที่สุด และ 1 เป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด ซึ่งการวัดข้างต้นนี้จะเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มีความเครียดน้อยที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มีความเครียดน้อย
3 คะแนน	หมายถึง	มีความเครียดปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	มีความเครียดมาก
1 คะแนน	หมายถึง	มีความเครียดมากที่สุด

การคำนวณความกว้างระหว่างชั้น เพื่อให้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ นั้น ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ความกว้างระหว่างชั้นดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

<u>ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความเครียด</u>
4.21 – 5.00	มีความเครียดอยู่ในระดับเครียดน้อยที่สุด
3.41 – 4.20	มีความเครียดอยู่ในระดับเครียดน้อย
2.61 – 3.40	มีความเครียดอยู่ในระดับเครียดปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความเครียดอยู่ในระดับเครียดมาก
1.00 – 1.80	มีความเครียดอยู่ในระดับเครียดมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความขัดแย้ง

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ความขัดแย้งด้านเหตุผล จำนวน 3 ข้อ และความขัดแย้งด้านอารมณ์ จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งหมด 6 ข้อ มีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response questions) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบ Semantic differential scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ สำหรับระดับของการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเป็นในทางบวกที่สุด และ 1 เป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด ซึ่งการวัดข้างต้นนี้จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	ขัดแย้งน้อยที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ขัดแย้งน้อย
3 คะแนน	หมายถึง	ขัดแย้งปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ขัดแย้งมาก
1 คะแนน	หมายถึง	ขัดแย้งมากที่สุด

การคำนวณความกว้างระหว่างชั้น เพื่อให้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ นั้น ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ความกว้างระหว่างชั้นดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

<u>ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความขัดแย้ง</u>
4.21 – 5.00	มีความขัดแย้งอยู่ในระดับขัดแย้งน้อยที่สุด
3.41 – 4.20	มีความขัดแย้งอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย
2.61 – 3.40	มีความขัดแย้งอยู่ในระดับขัดแย้งปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความขัดแย้งอยู่ในระดับขัดแย้งมาก
1.00 – 1.80	มีความขัดแย้งอยู่ในระดับขัดแย้งมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งหมด 4 ข้อ มีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response questions) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบ Semantic differential scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ สำหรับระดับของการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเป็นในทางบวกที่สุด และ 1 เป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด ซึ่งการวัดข้างต้นนี้จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	พอใจในชีวิตความเป็นอยู่มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	พอใจในชีวิตความเป็นอยู่มาก
3 คะแนน	หมายถึง	พอใจในชีวิตความเป็นอยู่ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	พอใจในชีวิตความเป็นอยู่น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	พอใจในชีวิตความเป็นอยู่น้อยที่สุด

การคำนวณความกว้างระหว่างชั้น เพื่อให้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ นั้น ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ความกว้างระหว่างชั้นดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

<u>ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่</u>
4.21 – 5.00	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับพอใจมาก
2.61 – 3.40	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับพอใจน้อย
1.00 – 1.80	มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิต

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งหมด 4 ข้อ มีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response questions) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบ Semantic differential scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ สำหรับระดับของการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเป็นในทางบวกที่สุด และ 1 เป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด ซึ่งการวัดข้างต้นนี้จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	สุขภาพจิตในการทำงานที่ดีมาก
4 คะแนน	หมายถึง	สุขภาพจิตในการทำงานที่ดี
3 คะแนน	หมายถึง	สุขภาพจิตในการทำงานที่ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	สุขภาพจิตในการทำงานที่ไม่ดี
1 คะแนน	หมายถึง	สุขภาพจิตในการทำงานที่ไม่ดีอย่างมาก

การคำนวณความกว้างระหว่างชั้น เพื่อให้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ นั้น ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ความกว้างระหว่างชั้นดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

<u>ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับสุขภาพจิต</u>
4.21 – 5.00	มีสุขภาพจิตในการทำงานในระดับที่ดีมาก
3.41 – 4.20	มีสุขภาพจิตในการทำงานในระดับที่ดี
2.61 – 3.40	มีสุขภาพจิตในการทำงานในระดับที่ปานกลาง
1.81 – 2.60	มีสุขภาพจิตในการทำงานในระดับที่ไม่ดี
1.00 – 1.80	มีสุขภาพจิตในการทำงานในระดับที่ไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 6 ความเครียดของพนักงาน

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบไลเกอร์ท (Likert scale) โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปยังเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งการวัดข้างต้นนี้จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความทางบวกให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
3 คะแนน	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2 คะแนน	หมายถึง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
1 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความทางลบให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2 คะแนน	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
3 คะแนน	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
4 คะแนน	หมายถึง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
5 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การคำนวณความกว้างระหว่างชั้น เพื่อให้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ นั้น ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

<u>ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความเครียด</u>
4.21 – 5.00	มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ
3.41 – 4.20	มีความเครียดในการทำงานระดับค่อนข้างต่ำ
2.61 – 3.40	มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความเครียดในการทำงานระดับค่อนข้างสูง
1.00 – 1.80	มีความเครียดในการทำงานระดับสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามและรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามฝ่ายที่กำหนดเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการด้านบริการ โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและกระจายแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่ายตามสัดส่วนที่ได้แบ่งไว้กรอกแบบสอบถาม

1.2 รวบรวมแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้เป็นระยะๆ โดยจะได้คัดเลือกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไว้จนครบจำนวน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัยของผู้วิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4.การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

การจัดทำข้อมูล

การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (Editing) ต่อมาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อทำการป้อนข้อมูลต่าง ๆ ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 11.5 ในการประมวลผล หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ของแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม

4.1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน

4.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4, 5 และส่วนที่ 6 ได้แก่ แหล่งของความเครียด ความขัดแย้ง ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต และความเครียดของพนักงาน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และตำแหน่งงาน

4.2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

4.2.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2, 3, 4 และข้อที่ 5 ได้แก่ แหล่งของความเครียด ความขัดแย้ง ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

5.1.1 การหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ใช้สูตรดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร. 2525 : 73)

$$P = \left[\frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2,3,4,5 และส่วนที่ 6 ใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2,3,4,5 และส่วนที่ 6 ใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก (กัลยา วาณิชยัญญา. 2546 : 449)

ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก จากการศึกษาของ Sekaran, Uma ปี ค.ศ. 1992 กล่าวว่า ค่าความเชื่อมั่นต้องมีอย่างน้อย 0.60 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ ใช้สูตรดังนี้ (Sekaran, Uma. 1992 : 287 อ้างอิง ระพีพรรณ ถาวรวันชัย. 2546 : 55)

$$\alpha = \frac{k \frac{\overline{\text{covariance}}}{\overline{\text{variance}}}}{1 + (k - 1) \frac{\overline{\text{covariance}}}{\overline{\text{variance}}}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) (กัลยา วาณิชยัญญา. 2544 : 135) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และ ตำแหน่งงาน ใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom : df)

$$df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

5.3.2 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 135) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ใช้สูตรดังนี้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between sum of square)
	k-1	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม (Between degree of freedom)

$SS_{(w)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within sum of square)
$n-k$	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within degree of freedom)
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 332 - 333) ใช้สูตรดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n-k$
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง

5.3.3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 314) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2, 3, 4, 5 และข้อที่ 5 ได้แก่ แหล่งของความเครียด ความขัดแย้ง ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ใช้สูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน x
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนน y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r ดังนี้

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า x เพิ่มขึ้น y จะลด แต่ถ้า x ลด y จะเพิ่ม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า x เพิ่มขึ้น y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า x ลด y จะลดลงด้วย
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ครั้งนี้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Level of significance) โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งของความเครียด
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้ง
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่
- ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต
- ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน
- ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	72	26.10
หญิง	204	73.90
รวม	276	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	66	23.90
26 – 30 ปี	117	42.40
31 – 35 ปี	62	22.50
35 ปีขึ้นไป	31	11.20
รวม	276	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	26	9.40
10,001 – 20,000 บาท	179	64.90
20,001 – 30,000 บาท	61	22.10
30,000 บาทขึ้นไป	10	3.60
รวม	276	100.00
4. สถานภาพสมรส		
โสด	212	76.80
สมรส/อยู่ด้วยกัน	59	21.40
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	1.80
รวม	276	100.00
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	15	5.40
ระดับปริญญาตรี	229	83.00
สูงกว่าปริญญาตรี	32	11.60
รวม	276	100.00
6. ระยะเวลาการทำงาน		
0 – 5 ปี	176	63.80
6 – 10 ปี	57	20.70
10 ปีขึ้นไป	43	15.60
รวม	276	100.00
7. ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	258	93.50
พนักงานระดับผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ	18	6.50
รวม	276	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 276 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 73.90 และเพศชาย มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมาคือ อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 ถัดมา อายุ 31 – 35 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และอายุ 35 ปีขึ้นไป มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 ถัดมารายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 76.80 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 0 – 5 ปี มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 และระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 93.50 และพนักงานระดับผู้จัดการ/ผู้ชำนาญการ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

เนื่องจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างทางด้านจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลอยู่มาก ในช่วง 30,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 10 คน ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มของพนักงานช่วงรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป กับช่วงรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท เข้าด้วยกัน ดังตาราง 2

ในส่วนของสถานภาพสมรส กลุ่มหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ นั้นข้อมูลที่ได้รับจากพนักงานมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ซึ่งมีจำนวนน้อย ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน จึงได้ทำการตัดทิ้งชั้นดังกล่าวออกไป ดังนั้นสถานภาพสมรส จึงเหลือเพียง 2 ชั้น

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	26	9.40
10,001 – 20,000 บาท	179	64.90
20,001 บาทขึ้นไป	71	25.70
รวม	276	100.00
2. สถานภาพสมรส		
โสด	212	78.20
สมรส/อยู่ด้วยกัน	59	21.80
รวม	271	100.00

จากตาราง 2 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้ต่อเดือน ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และ รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ตามลำดับ

ส่วนด้านสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 78.20 และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ส่วนกลุ่มหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยจึงได้ทำการตัดทิ้งชั้นดังกล่าวออกไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งของความเครียด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งของความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ประกอบด้วย 2 แหล่ง คือ ความเครียดที่เกิดจากการทำงานและความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมของปริมาณงาน (เหมาะสม _____ ไม่เหมาะสม)	3.38	0.79	ปานกลาง
2. ความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนด (ตรงตามกำหนด _____ เลยกำหนด)	3.91	0.75	น้อย
3. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน (ได้รับความร่วมมือ _____ ขาดความร่วมมือ)	3.76	0.80	น้อย
4. อุณหภูมิและแสงสว่าง (เหมาะสม _____ ต้องปรับปรุง)	3.63	0.94	น้อย
รวม	3.67	0.55	น้อย

จากตาราง 3 พบว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับเครียดน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนด ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และอุณหภูมิและแสงสว่าง ของพนักงานอยู่ในระดับเครียดน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 3.76 และ 3.63 ตามลำดับ ข้อความเหมาะสมของปริมาณงานของพนักงานอยู่ในระดับเครียดปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. ความเพียงพอในค่าตอบแทน (เพียงพอ _____ ไม่เพียงพอ)	2.75	0.97	ปานกลาง
6. การควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น (มากกว่า _____ น้อยกว่า)	3.46	0.75	น้อย
7. ผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคา (เครียดน้อยกว่า _____ เครียดมากกว่า)	3.01	1.04	ปานกลาง
รวม	3.07	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับเครียดปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ของพนักงานอยู่ในระดับเครียดน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ข้อผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคาและความเพียงพอในค่าตอบแทนของพนักงานอยู่ในระดับเครียดปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และ 2.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้ง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ประกอบด้วย 2 ด้าน คือความขัดแย้งด้านเหตุผลและความขัดแย้งด้านอารมณ์ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งด้านเหตุผล

ความขัดแย้งด้านเหตุผล	ระดับความขัดแย้ง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุป (ทุกครั้ง _____ น้อยครั้ง)	3.78	0.73	น้อย
2. ในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุป (ใช้สติมาก _____ ใช้สติน้อย)	3.84	0.68	น้อย
3. เมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ (เป็นจริง _____ ไม่เป็นจริง)	3.87	0.74	น้อย
รวม	3.83	0.59	น้อย

จากตาราง 5 พบว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุป และใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุป ของพนักงานอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.84 และ 3.78 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งด้านอารมณ์

ความขัดแย้งด้านอารมณ์	ระดับความขัดแย้ง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่าน (มาก _____ น้อย)	3.58	0.78	น้อย
5. เมื่อท่านเกิดการขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์ ฉุนเฉียวของท่าน (บ่อยครั้ง _____ น้อยครั้ง)	3.57	0.92	น้อย
6. เมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบ ต่อเนื้อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน (เป็นจริง _____ ไม่เป็นจริงเลย)	3.27	0.96	ปานกลาง
รวม	3.47	0.65	น้อย

จากตาราง 6 พบว่า แหล่งของความขัดแย้งด้านอารมณ์ โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากระทบตัวท่าน และเมื่อท่านเกิดการขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์เฉยๆของท่านของพนักงานอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ 3.57 ตามลำดับ ข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันของพนักงานอยู่ในระดับขัดแย้งปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ประกอบด้วย ท่านมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานอย่างไร โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

ท่านมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ในการทำงานอย่างไร	ระดับความพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. (ผ่อนคลายบ่อยครั้ง _____ เครียดบ่อยครั้ง)	3.29	0.78	ปานกลาง
2. (มีความสุข _____ รู้สึกกดดัน)	3.40	0.83	ปานกลาง
3. (รู้สึกดี _____ มีความห่อเหี่ยวใจ)	3.44	0.77	มาก
4. (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย)	3.14	0.78	ปานกลาง
รวม	3.32	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ช่วง (รู้สึกดี _____ มีความห่อเหี่ยวใจ) ของพนักงานอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ข้อช่วง (มีความสุข _____ รู้สึกกดดัน) ช่วง (ผ่อนคลายบ่อยครั้ง _____ เครียดบ่อยครั้ง) และ ช่วง (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย) ของพนักงานอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40, 3.29 และ 3.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวความคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิต

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวความคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิตของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวความคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิต

แนวความคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิต	ระดับสุขภาพจิต		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน (พึงพอใจ _____ ไม่พึงพอใจ)	3.65	0.68	ดี
2. ความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน (มีความเป็นอิสระ _____ ขาดความเป็นอิสระ)	3.39	0.83	ปานกลาง
3. ความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (สนุก _____ เครียด)	3.55	0.80	ดี
4. พฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ (ความคิดเห็นสอดคล้องกัน _____ ความคิดเห็นขัดแย้งกัน)	3.36	0.66	ปานกลาง
รวม	3.49	0.56	ดี

จากตาราง 8 พบว่า แนวความคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสุขภาพจิตดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของพนักงานอยู่ในระดับสุขภาพจิตดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และ 3.55 ตามลำดับ ข้อความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ ของพนักงานอยู่ในระดับสุขภาพจิตปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.36 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดของพนักงาน

ความเครียดของพนักงาน	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้น เพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง	3.72	0.72	ค่อนข้างต่ำ
2. ความเครียดที่เกิดขึ้นกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือ จากปัญหาในชีวิตประจำวัน	3.18	0.94	ปานกลาง
3. ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน	4.14	0.80	ค่อนข้างต่ำ
4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียด ของท่าน #	3.06	1.04	ปานกลาง
5. ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การ บำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ #	4.16	0.88	ค่อนข้างต่ำ

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความเครียดของพนักงาน สรุปได้ดังนี้

1. ความเครียดของพนักงานด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72
2. ความเครียดของพนักงานด้านความเครียดที่เกิดขึ้นกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18
3. ความเครียดของพนักงานด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14
4. ความเครียดของพนักงานด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06
5. ความเครียดของพนักงานด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่แตกต่างกัน

เพศ

H_0 : เพศที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามเพศ

ความเครียดของพนักงาน	t-test for equality of means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
1. ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง	ชาย	3.81	0.642	1.190	143.486	0.236
	หญิง	3.70	0.747			
2. ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน	ชาย	3.06	0.963	-1.363	274	0.174
	หญิง	3.23	0.926			
3. ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน	ชาย	4.17	0.839	0.315	274	0.753
	หญิง	4.13	0.780			
4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน #	ชาย	3.06	1.047	-0.023	274	0.982
	หญิง	3.06	1.044			
5. ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญ #	ชาย	4.10	0.966	-0.693	112.208	0.490
	หญิง	4.19	0.851			

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของพนักงานมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ดังนี้

1. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.236 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.236 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.174 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.174 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.753 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.753 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.982 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.982 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.490 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.490 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ F-test แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามอายุ

ความเครียดของ พนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob
1. ท่านสามารถจัด ความเครียดของท่าน ได้ในระยะเวลาอันสั้น เพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ ก็ชั่วโมง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.902 141.170 143.072	3 272 275	0.634 0.519	1.222	0.302
2. ความเครียดที่เกิดกับ ท่านมาจากสาเหตุ เพียงเล็กน้อยหรือจาก ปัญหาในชีวิตประจำวัน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.420 241.156 241.576	3 272 275	0.140 0.887	0.158	0.925
3. ท่านสามารถจัด ความเครียดได้ด้วย การพักผ่อน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	9.238 164.251 173.489	3 272 275	3.079 0.604	5.099*	0.002
4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะ เวลาหลายชั่วโมงใน การจัดความเครียด ของท่าน #	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.693 294.380 299.072	3 272 275	1.564 1.082	1.445	0.230
5. ท่านสามารถจัด ความเครียดของท่าน โดยไม่ต้องใช้การบำบัด จากผู้เชี่ยวชาญ #	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	7.386 206.277 213.663	3 272 275	2.462 0.758	3.246*	0.022

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ดังนี้

1. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.302 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.302 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.925 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.925 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.002 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.230 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.230 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.022 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า อายุที่แตกต่างกันของท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนและท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงผลดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามอายุ

อายุ		น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.45	4.06	4.08	3.90
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.45	-	0.39* (0.001)	0.37* (0.007)	0.55* (0.001)
26 – 30 ปี	4.06		-	-0.02 (0.865)	0.16 (0.319)
31 – 35 ปี	4.08			-	0.18 (0.300)
35 ปีขึ้นไป	3.90				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำแนกตามอายุ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.001 < 0.05$) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

2. พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 31 – 35 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.007 < 0.05$) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 – 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

3. พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.001 < 0.05$) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามอายุ

อายุ		น้อยกว่าหรือ เท่า 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.41	4.00	4.16	4.26
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.41	-	0.41*	0.25	0.15
			(0.003)	(0.109)	(0.426)
26 – 30 ปี	4.00		-	-0.16	-0.26
				(0.239)	(0.144)
31 – 35 ปี	4.16			-	-0.10
					(0.614)
35 ปีขึ้นไป	4.26				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำแนกตามอายุ ได้ดังนี้

พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.003 < 0.05$) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความสามารถจัดความเครียดโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความสามารถจัดความเครียดโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

รายได้ต่อเดือน

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ F-test แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความเครียดของ พนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob
1. ท่านสามารถจัด ความเครียดของท่าน ได้ในระยะเวลาอันสั้น เพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ กี่ชั่วโมง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.390 141.682 143.072	2 273 275	0.695 0.519	1.340	0.264
2. ความเครียดที่เกิดขึ้น ท่านมาจากสาเหตุ เพียงเล็กน้อยหรือจาก ปัญหาในชีวิตประจำวัน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.003 240.573 241.576	2 273 275	0.502 0.881	0.569	0.567
3. ท่านสามารถจัด ความเครียดได้ด้วย การพักผ่อน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	5.106 168.383 173.489	2 273 275	2.553 0.617	4.139*	0.017
4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะ เวลาหลายชั่วโมงใน การจัดความเครียด ของท่าน #	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.190 298.882 299.072	2 273 275	0.095 1.095	0.087	0.917

ตาราง 14 (ต่อ) แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความเครียดของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob
5. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญ #	ระหว่างกลุ่ม	3.002	2	1.501	1.945	0.145
	ภายในกลุ่ม	210.661	273	0.772		
	รวม	213.663	275			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้อันตรายของพนักงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ดังนี้

1. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.264 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.264 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้อันตรายที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.567 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.567 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้อันตรายที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.017 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้อันตรายที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.917 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.917 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้อันตรายที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.145 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.145 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายค่าใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงผลดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.31	4.21	3.92
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.31	-	0.10 (0.541)	0.39* (0.030)
10,001 – 20,000 บาท	4.21		-	0.29* (0.009)
20,001 บาทขึ้นไป	3.92			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.030 < 0.05$) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001

บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

2. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.009 < 0.05$) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

สถานภาพสมรส

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความเครียดของพนักงาน	t-test for equality of means					
	สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
1. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง	โสด	3.68	0.715	-1.379	269	0.169
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.83	0.746			

ตาราง 16 (ต่อ) แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความเครียดของพนักงาน	t-test for equality of means					
	สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
2. ความเครียดที่เกิดกับท่าน มาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน	โสด	3.14	0.918	-1.191	269	0.235
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.31	0.987			
3. ท่านสามารถจัดความ เครียดได้ด้วยการพักผ่อน	โสด	4.17	0.750	1.498	269	0.135
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.00	0.928			
4.ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลา หลายชั่วโมงในการจัด ความเครียดของท่าน #	โสด	3.00	1.016	-1.669	86.024	0.099
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.27	1.127			
5.ท่านสามารถจัดความ ความเครียดของท่านโดย ไม่ต้องใช้การบำบัดจาก ผู้เชี่ยวชาญ #	โสด	4.17	0.861	0.566	269	0.572
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.10	0.923			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของพนักงานมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ดังนี้

1. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.169 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.169 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.235 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.235 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.135 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.135 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.099 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.099 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.572 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.572 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ในส่วน of สถานภาพการสมรส กลุ่มหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ นั้นข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ซึ่งไม่เพียงพอต่อการทดสอบสมมติฐาน จึงได้ทำการทดสอบเพียง 2 กลุ่ม โดยการใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) แทน F-test (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA)

ระดับการศึกษา

H_0 :ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสไม่แตกต่างกัน

H_1 :ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ F-test แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามระดับการศึกษา

ความเครียดของ พนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob
1. ท่านสามารถจัด ความเครียดของท่าน ได้ในระยะเวลาอันสั้น เพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ กี่ชั่วโมง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.692 142.380 143.072	2 273 275	0.346 0.522	0.664	0.516
2. ความเครียดที่เกิดขึ้นกับ ท่านมาจากสาเหตุ เพียงเล็กน้อยหรือจาก ปัญหาในชีวิตประจำวัน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.096 238.480 241.576	2 273 275	1.548 0.874	1.772	0.172
3. ท่านสามารถจัด ความเครียดได้ด้วย การพักผ่อน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.439 171.050 173.489	2 273 275	1.220 0.627	1.947	0.145
4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะ เวลาหลายชั่วโมงใน การจัดความเครียด ของท่าน #	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.399 297.673 299.072	2 273 275	0.700 1.090	0.642	0.527
5. ท่านสามารถจัด ความเครียดของท่าน โดยไม่ต้องใช้การบำบัด จากผู้เชี่ยวชาญ #	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.465 211.198 213.663	2 273 275	1.233 0.774	1.593	0.205

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ดังนี้

1. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.516 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.516 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.172 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.172 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.145 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.145 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.527 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.527 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.205 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.205 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระยะเวลาการทำงาน

H_0 : ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ F-test แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant

difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ความเครียดของ พนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob
1. ท่านสามารถจัด ความเครียดของท่าน ได้ในระยะเวลาอันสั้น เพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ กี่ชั่วโมง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.002 140.070 143.072	2 273 275	1.501 0.513	2.926	0.055
2. ความเครียดที่เกิดกับ ท่านมาจากสาเหตุ เพียงเล็กน้อยหรือจาก ปัญหาในชีวิตประจำวัน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.857 239.719 241.576	2 273 275	0.929 0.878	1.057	0.349
3. ท่านสามารถจัด ความเครียดได้ด้วย การพักผ่อน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	8.601 164.888 173.489	2 273 275	4.301 0.604	7.120*	0.001
4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะ เวลาหลายชั่วโมงใน การจัดความเครียด ของท่าน #	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.653 297.420 299.072	2 273 275	0.826 1.089	0.758	0.469
5. ท่านสามารถจัด ความเครียดของท่าน โดยไม่ต้องใช้การบำบัด จากผู้เชี่ยวชาญ #	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.351 210.312 213.663	2 273 275	1.676 0.770	2.175	0.116

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาการทำงานของพนักงานมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ดังนี้

1. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.055 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.349 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.349 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.001 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ท่านไม่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.469 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.469 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.116 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.116 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันของท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงผลดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน		0 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.26	4.07	3.77
0 - 5 ปี	4.26	-	0.19 (0.118)	0.49* (0.000)
6 - 10 ปี	4.07		-	0.30 (0.055)
10 ปีขึ้นไป	3.77			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามระยะเวลาการทำงานได้ดังนี้

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 - 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) หมายความว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 - 5 ปี มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 - 5 ปี มีความสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

ตำแหน่งงาน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความเครียดของ พนักงาน	t-test for equality of means					
	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
1. ท่านสามารถ จัดการความเครียด ของท่านได้ใน ระยะเวลาอันสั้น เพียงไม่กี่นาที หรือไม่กี่ชั่วโมง	พนักงานระดับ ปฏิบัติการ พนักงานระดับผู้จัดการ/ ผู้ชำนาญการ	3.73 3.61	0.707 0.916	0.690	274	0.491
2. ความเครียดที่ เกิดกับท่านมา จากสาเหตุเพียง เล็กน้อยหรือจาก ปัญหาในชีวิต ประจำวัน	พนักงานระดับ ปฏิบัติการ พนักงานระดับผู้จัดการ/ ผู้ชำนาญการ	3.22 2.61	0.936 0.778	2.717	274*	0.007
3. ท่านสามารถจัด ความเครียดได้ ด้วยการพักผ่อน	พนักงานระดับ ปฏิบัติการ พนักงานระดับผู้จัดการ/ ผู้ชำนาญการ	4.17 3.72	0.775 0.958	2.334	274*	0.020
4. ท่านไม่ต้องใช้ เวลาหลาย ชั่วโมงในการ จัดการความเครียด ของท่าน #	พนักงานระดับ ปฏิบัติการ พนักงานระดับผู้จัดการ/ ผู้ชำนาญการ	3.04 3.28	1.037 1.127	-0.925	274	0.356
5. ท่านสามารถจัด ความเครียดของ ท่านโดยไม่ต้อง ใช้การบำบัดจาก ผู้เชี่ยวชาญ #	พนักงานระดับ ปฏิบัติการ พนักงานระดับผู้จัดการ/ ผู้ชำนาญการ	4.16 4.17	0.893 0.707	-0.018	274	0.986

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ดังนี้

1. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.491 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.491 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.007 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยของพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานระดับผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ

3. ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.020 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยของพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานระดับผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ

4. ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.356 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.356 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.986 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.986 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 แหล่งของความเครียด ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความเครียดของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

H_1 : แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 21 - 25

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง

แหล่งของความเครียด ที่เกิดจากการทำงาน	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเหมาะสมของปริมาณงาน	0.215**	0.000	ต่ำ
2. ความสามารถในการทำงานได้ สำเร็จตรงตามกำหนด	0.144*	0.017	ต่ำ
3. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	0.075	0.215	ไม่มีความสัมพันธ์
4. อุณหภูมิและแสงสว่าง	0.041	0.498	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.172**	0.004	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.004 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.172 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมมาก จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความเหมาะสมของปริมาณงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความเหมาะสมของปริมาณงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.215 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความเหมาะสมของปริมาณงานมาก จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความสามารถในการทำงานได้สำเร็จ ตรงตามกำหนดกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถ จัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.017 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.144 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดมาก จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.215 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.215 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้ออุณหภูมิจึงแสงสว่างกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.498 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.498 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้ออุณหภูมิจึงแสงสว่างกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน

แหล่งของความเครียด ที่เกิดจากการทำงาน	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเหมาะสมของปริมาณงาน	0.186**	0.002	ต่ำ
2. ความสามารถในการทำงานได้ สำเร็จตรงตามกำหนด	0.023	0.704	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	0.020	0.735	ไม่มีความสัมพันธ์
4. อุณหภูมิและแสงสว่าง	0.128*	0.033	ต่ำ
รวม	0.138*	0.022	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.022 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.138 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมมาก จะมีความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวันมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความเหมาะสมของปริมาณงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.002 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความเหมาะสมของปริมาณงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.186 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความเหมาะสมของปริมาณงานมาก จะมีความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวันมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความสามารถในการทำงานได้สำเร็จ ตรงตามกำหนดกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.704 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.704 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.735 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.735 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้ออุณหภูมิจึงแสงสว่างกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.033 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.033 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้ออุณหภูมิจึงแสงสว่างกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.128 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้ออุณหภูมิจึงแสงสว่างเหมาะสมมาก จะมีความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวันมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน

แหล่งของความเครียด ที่เกิดจากการทำงาน	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเหมาะสมของปริมาณงาน	0.025	0.679	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ความสามารถในการทำงานได้ สำเร็จตรงตามกำหนด	0.137*	0.023	ต่ำ
3. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	0.019	0.752	ไม่มีความสัมพันธ์
4. อุณหภูมิและแสงสว่าง	0.017	0.774	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.071	0.243	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.243 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.243 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความเหมาะสมของปริมาณงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.679 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.679 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความเหมาะสมของปริมาณงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความสามารถในการทำงานได้สำเร็จ ตรงตามกำหนดกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.023 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.137 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดมาก ท่านจะสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.752 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.752 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้ออุณหภูมิและแสงสว่างกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.774 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.774 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้ออุณหภูมิและแสงสว่างกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน

แหล่งของความเครียด ที่เกิดจากการทำงาน	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเหมาะสมของปริมาณงาน	0.057	0.342	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ความสามารถในการทำงานได้ สำเร็จตรงตามกำหนด	0.067	0.267	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	0.087	0.150	ไม่มีความสัมพันธ์
4. อุณหภูมิและแสงสว่าง	0.018	0.760	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.083	0.167	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

4. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.150 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.150 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้ออุณหภูมิและแสงสว่างกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.760 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.760 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้ออุณหภูมิและแสงสว่างกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

แหล่งของความเครียด ที่เกิดจากการทำงาน	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเหมาะสมของปริมาณงาน	-0.005	0.934	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ความสามารถในการทำงานได้ สำเร็จตรงตามกำหนด	0.126*	0.036	ต่ำ
3. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	0.113	0.061	ไม่มีความสัมพันธ์
4. อุณหภูมิและแสงสว่าง	0.052	0.391	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.105	0.081	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.081 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.081 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความเหมาะสมของปริมาณงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.934 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.934 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความเหมาะสมของปริมาณงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความสามารถในการทำงานได้สำเร็จ ตรงตามกำหนดกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.036 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.126 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดมาก จะจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพมากขึ้นในระดับต่ำ

4. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.061 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.061 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้ออุณหภูมิและแสงสว่างกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.391 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.391 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในข้ออุณหภูมิและแสงสว่างกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

H_1 : แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 26 – 30

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง

แหล่งของความเครียด ที่เกิดจากตัวบุคคล	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเพียงพอในค่าตอบแทน	0.164**	0.006	ต่ำ
2. การควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	0.252**	0.000	ต่ำ
3. ผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคา	0.043	0.480	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.216**	0.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.216 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมมาก จะจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความเพียงพอในคำตอบแทนกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.006 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความเพียงพอในคำตอบแทนกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.164 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความเพียงพอในคำตอบแทนมาก จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความการควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความการควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.252 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความการควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นมาก จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคากับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.480 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.480 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคากับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน

แหล่งของความเครียด ที่เกิดจากตัวบุคคล	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเพียงพอในค่าตอบแทน	0.243**	0.000	ต่ำ
2. การควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	-0.061	0.315	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคา	0.046	0.444	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.132*	0.028	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.028 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.132 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมมาก จะมีความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวันมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความเพียงพอในคำตอบแทนกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความเพียงพอในคำตอบแทนกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.243 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความเพียงพอในคำตอบแทนมาก จะมีความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวันมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อการควบคุมความเครียดของตนเองได้ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.315 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.315 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อการควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคากับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.444 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.444 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคากับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน

แหล่งของความเครียด ที่เกิดจากตัวบุคคล	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเพียงพอในค่าตอบแทน	0.122*	0.043	ต่ำ
2. การควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	0.184**	0.002	ต่ำ
3. ผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคา	0.099	0.100	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.198**	0.001	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.198 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมมาก ท่านจะสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความเพียงพอในคำตอบแทนกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.043 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความความเพียงพอในคำตอบแทนกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.122 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความความเพียงพอในคำตอบแทนมาก ท่านจะสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อการควบคุมความเครียดของตนเองได้ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.002 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อการควบคุมความเครียดของตนเองได้ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.184 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อการควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นมาก ท่านจะสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคากับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.100 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.100 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคากับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน

แหล่งของความเครียด ที่เกิดจากตัวบุคคล	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเพียงพอในคำตอบแทน	0.115	0.057	ไม่มีความสัมพันธ์
2. การควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	0.241**	0.000	ต่ำ
3. ผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคา	-0.077	0.199	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.116	0.054	ไม่มีความสัมพันธ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.054 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.054 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความเพียงพอในคำตอบแทนกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.057 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.057 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความเพียงพอในคำตอบแทนกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อการควบคุมความเครียดของตนเองได้ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อการควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.241 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อการควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นมาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคากับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.199 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.199 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคากับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

แหล่งของความเครียด ที่เกิดจากตัวบุคคล	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเพียงพอในค่าตอบแทน	0.023	0.704	ไม่มีความสัมพันธ์
2. การควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น	0.156**	0.010	ต่ำ
3. ผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคา	0.018	0.768	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.087	0.151	ไม่มีความสัมพันธ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.151 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.151 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความเพียงพอในคำตอบแทนกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.704 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.704 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อความเพียงพอในคำตอบแทนกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อการควบคุมความเครียดของตนเองได้ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.010 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อการควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.156 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อการควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นมาก จะจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพมากขึ้นในระดับต่ำ

4. แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคากับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.768 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.768 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลในข้อผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคากับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ความขัดแย้ง ได้แก่ ความขัดแย้งด้านเหตุผล ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความขัดแย้งด้านเหตุผลไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

H_1 : ความขัดแย้งด้านเหตุผลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 31 – 35

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง

ความขัดแย้งด้านเหตุผล	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุป	0.160**	0.008	ต่ำ
2. ในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุป	0.237**	0.000	ต่ำ
3. เมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	0.318**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.288**	0.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.288 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมมากจะจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้น เพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.008 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.160 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปมากจะจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.237 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปมากจะจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.318 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน

ท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบมากจะจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงปานกลาง

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน

ความขัดแย้งด้านเหตุผล	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุป	-0.052	0.394	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้ง เกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุป	-0.063	0.299	ไม่มีความสัมพันธ์
3. เมื่อท่านมีปัญหาก่อขึ้นระหว่าง การปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อน แล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	0.029	0.633	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	-0.033	0.581	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.581 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.581 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.394 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.394 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.299 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.299 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหากเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.633 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.633 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหากเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน

ความขัดแย้งด้านเหตุผล	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุป	0.173**	0.004	ต่ำ
2. ในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุป	0.242**	0.000	ต่ำ
3. เมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	0.218**	0.000	ต่ำ
รวม	0.254**	0.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.254 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมมาก ท่านจะสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.004 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.173 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปมาก ท่านจะสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.242 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปมาก ท่านจะสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.218 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบมาก ท่านจะสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน

ความขัดแย้งด้านเหตุผล	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุป	0.093	0.123	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุป	0.197**	0.001	ต่ำ
3. เมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	0.133*	0.027	ต่ำ
รวม	0.169**	0.005	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.005 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.169 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมมาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการขจัดความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.123 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.123 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการขจัดความเครียดของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถขจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการขจัดความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.197 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปมาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการขจัดความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการขจัดความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.027 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการขจัดความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.133 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบมาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการขจัดความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

ความขัดแย้งด้านเหตุผล	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุป	0.101	0.094	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุป	0.145*	0.016	ต่ำ
3. เมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	0.077	0.203	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.129*	0.032	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านเหตุผลกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.032 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.032 < 0.05$) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.129 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมมาก จะจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพมากขึ้นในระดับต่ำ

2. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.094 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.094 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.016 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.145 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุปมาก จะจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพมากขึ้นในระดับต่ำ

4. ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหากเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.203 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.203 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลในข้อเมื่อท่านมีปัญหากเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความเครียดของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความขัดแย้งด้านอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.

แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

H_1 : ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.

แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 36 - 40

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง

ความขัดแย้งด้านอารมณ์	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความอดทนต่อความขัดแย้งที่มาก กระทบตัวท่าน	0.244**	0.000	ต่ำ
2. เมื่อท่านเกิดการขัดแย้งกับผู้อื่น ท่านมักจะระงับอารมณ์ฉุนเฉียว ของท่าน	0.089	0.140	ไม่มีความสัมพันธ์
3. เมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใด เรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อ เรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน	0.360**	0.000	ปานกลาง
รวม	0.317**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.317 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมมาก จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงปานกลาง

2. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.244 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านมาก จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อท่านเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์จนเฉยๆของท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.140 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.140 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อท่านเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์จนเฉยๆของท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.360 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันมาก จะจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงปานกลาง

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน

ความขัดแย้งด้านอารมณ์	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากระทบตัวท่าน	0.013	0.829	ไม่มีความสัมพันธ์
2. เมื่อท่านเกิดการขัดแย้งกับผู้อื่น ท่านมักจะระงับอารมณ์ฉุนเฉียวของท่าน	0.013	0.834	ไม่มีความสัมพันธ์
3. เมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน	-0.055	0.359	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	-0.016	0.790	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.790 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.790 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.829 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.829 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อท่านเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์จนเฉยๆของท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.834 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.834 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อท่านเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์จนเฉยๆของท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.359 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.359 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน

ความขัดแย้งด้านอารมณ์	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความอดทนต่อความขัดแย้งที่มาก กระทบตัวท่าน	0.203**	0.001	ต่ำ
2. เมื่อท่านเกิดการขัดแย้งกับผู้อื่น ท่านมักจะระงับอารมณ์ฉุนเฉียว ของท่าน	0.054	0.372	ไม่มีความสัมพันธ์
3. เมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใด เรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อ เรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน	0.122*	0.043	ต่ำ
รวม	0.167**	0.006	ต่ำ
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05		** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01	

จากตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.006 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.167 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมมาก ท่านจะสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.203 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านมาก ท่านจะสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อท่านเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์ฉุนเฉียวของท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.372 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.372 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อท่านเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์ฉุนเฉียวของท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.043 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.122 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันมาก ท่านจะสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน

ความขัดแย้งด้านอารมณ์	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากระทบตัวท่าน	0.205**	0.001	ต่ำ
2. เมื่อท่านเกิดการขัดแย้งกับผู้อื่น ท่านมักจะระงับอารมณ์เฉยๆของท่าน	0.079	0.188	ไม่มีความสัมพันธ์
3. เมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่องานอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน	0.210**	0.000	ต่ำ
รวม	0.223**	0.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.223 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมมาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.205 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านมาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อท่านเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์ฉุนเฉียวของท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.188 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.188 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อท่านเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์ฉุนเฉียวของท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่องานอื่นๆ ในชีวิตประจำวันกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.210 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่องานอื่นๆ ในชีวิตประจำวันมาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

ความขัดแย้งด้านอารมณ์	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากระทบตัวท่าน	0.080	0.187	ไม่มีความสัมพันธ์
2. เมื่อท่านเกิดการขัดแย้งกับผู้อื่น ท่านมักจะระงับอารมณ์ฉุนเฉียวของท่าน	0.002	0.976	ไม่มีความสัมพันธ์
3. เมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่องานอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน	0.107	0.075	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.086	0.156	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.156 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.156 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.187 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.187 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อท่านเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์รุนแรงของท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.976 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.976 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อท่านเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์รุนแรงของท่านกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.075 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.075 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์ในข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงานสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

H_1 : ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 41 – 45

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ “ ท่านมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานอย่างไร ”	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ผ่อนคลายบ่อยครั้ง _____ เครียดบ่อยครั้ง	0.223**	0.000	ต่ำ
2. มีความสุข _____ รู้สึกกดดัน	0.270**	0.000	ต่ำ
3. รู้สึกดี _____ มีความห่อเหี่ยวใจ	0.309**	0.000	ปานกลาง
4. รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย	0.297**	0.000	ต่ำ
รวม	0.326**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.326 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าความความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมมาก จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงปานกลาง

2. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (ผ่อนคลายเป็นบ่อยครั้ง_____เครียดบ่อยครั้ง) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (ผ่อนคลายเป็นบ่อยครั้ง_____เครียดบ่อยครั้ง) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.223 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (ผ่อนคลายเป็นบ่อยครั้ง_____เครียดบ่อยครั้ง) มาก จะจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (มีความสุข_____รู้สึกกดดัน) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (มีความสุข_____รู้สึกกดดัน) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.270 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (มีความสุข_____รู้สึกกดดัน) มาก จะจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.309 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าความความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) มาก

จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงปานกลาง

5. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.297 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย) มาก จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ “ ท่านมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานอย่างไร ”	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ผ่อนคลายบ่อยครั้ง _____ เครียดบ่อยครั้ง	0.090	0.135	ไม่มีความสัมพันธ์
2. มีความสุข _____ รู้สึกกดดัน	0.069	0.254	ไม่มีความสัมพันธ์
3. รู้สึกดี _____ มีความห่อเหี่ยวใจ	0.069	0.256	ไม่มีความสัมพันธ์
4. รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย	0.068	0.264	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.088	0.147	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.147 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.147 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (ผ่อนคลายเป็นบ่อยครั้ง_____เครียดบ่อยครั้ง) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.135 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.135 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (ผ่อนคลายเป็นบ่อยครั้ง_____เครียดบ่อยครั้ง) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (มีความสุข_____รู้สึกกดดัน) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.254 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.254 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (มีความสุข_____รู้สึกกดดัน) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.256 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.256 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจาก

สาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.264 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.264 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ “ ท่านมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานอย่างไร ”	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ผ่อนคลายบ่อยครั้ง _____ เครียดบ่อยครั้ง	0.145*	0.016	ต่ำ
2. มีความสุข _____ รู้สึกกดดัน	0.174**	0.004	ต่ำ
3. รู้สึกดี _____ มีความห่อเหี่ยวใจ	0.171**	0.004	ต่ำ
4. รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย	0.090	0.137	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.173**	0.004	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

4. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.004 < 0.01$) นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความ

เป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____ มีความห่อเหี่ยวใจ) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.171 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____ มีความห่อเหี่ยวใจ) มาก ท่านจะสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

5. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า_____ รู้สึกเบื่อหน่าย) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.137 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.137 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า_____ รู้สึกเบื่อหน่าย) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ “ ท่านมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานอย่างไร ”	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ผ่อนคลายบ่อยครั้ง _____ เครียดบ่อยครั้ง	0.087	0.150	ไม่มีความสัมพันธ์
2. มีความสุข _____ รู้สึกกดดัน	0.180**	0.003	ต่ำ
3. รู้สึกดี _____ มีความห่อเหี่ยวใจ	0.203**	0.001	ต่ำ
4. รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย	0.217**	0.000	ต่ำ
รวม	0.204**	0.001	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.204 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมมาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (ผ่อนคลายเป็นบ่อยครั้ง _____ เครียดบ่อยครั้ง) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.150 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.150 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (ผ่อนคลายเป็นบ่อยครั้ง _____ เครียดบ่อยครั้ง) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (มีความสุข _____ รู้สึกกดดัน) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.003 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (มีความสุข _____ รู้สึกกดดัน) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.180 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (มีความสุข _____ รู้สึกกดดัน) มาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.203 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) มาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

5. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า_____รู้สึกเบื่อหน่าย) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า_____รู้สึกเบื่อหน่าย) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.217 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า_____รู้สึกเบื่อหน่าย) มาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ “ ท่านมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานอย่างไร ”	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ผ่อนคลายบ่อยครั้ง _____ เครียดบ่อยครั้ง	0.041	0.493	ไม่มีความสัมพันธ์
2. มีความสุข _____ รู้สึกกดดัน	0.085	0.159	ไม่มีความสัมพันธ์
3. รู้สึกดี _____ มีความห่อเหี่ยวใจ	0.124*	0.039	ต่ำ
4. รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย	0.103	0.088	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.105	0.082	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.082 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.082 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (ผ่อนคลายเป็นบ่อยครั้ง_____เครียดบ่อยครั้ง) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.493 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.493 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (ผ่อนคลายเป็นบ่อยครั้ง_____เครียดบ่อยครั้ง) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (มีความสุข_____รู้สึกกดดัน) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.159 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.159 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (มีความสุข_____รู้สึกกดดัน) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.039 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.039 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.124 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกดี_____มีความห่อเหี่ยวใจ) มาก จะจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพมากขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า_____รู้สึกเบื่อหน่าย) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.088 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.088 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในข้อ (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า_____รู้สึกเบื่อหน่าย) กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต ได้แก่ ความสามารถ ความเป็นอิสระ ความปรารถนา การทำหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดบูรณาการ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตเรื่องความสามารถกับความเครียดของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

H_1 : แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 46 - 50

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง

แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน	0.235**	0.000	ต่ำ
2. ความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	0.240**	0.000	ต่ำ
3. ความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	0.278**	0.000	ต่ำ
4. พฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ	0.250**	0.000	ต่ำ
รวม	0.332**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1.แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.332 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมมาก จะจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงปานกลาง

2. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.235 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงานมาก จะจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดเห็นที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดเห็นที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.240 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดเห็นที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานมาก จะจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.278 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาก จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

5. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ กับ ความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.250 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ มาก จะจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน

แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน	0.039	0.524	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	0.109	0.072	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	0.159**	0.008	ต่ำ
4. พฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ	0.069	0.250	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.129*	0.033	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงานบมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.033 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.33 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.129 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมมาก จะมีความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวันมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.524 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.524 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.072 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.072 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึกรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.008 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึกรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.159 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึกรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาก จะมีความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวันมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

5. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.250 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.250 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน

แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน	0.119*	0.049	ต่ำ
2. ความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	0.170**	0.005	ต่ำ
3. ความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	0.174**	0.004	ต่ำ
4. พฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ	0.104	0.083	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.191**	0.001	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1.แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.191 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมมาก ท่านจะสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.049 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.119 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงานมาก ท่านจะสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดเห็นที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.005 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดเห็นที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.170 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดเห็นที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานมาก ท่านจะสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.004 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.174 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาก ท่านจะสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนเร็วขึ้นเพียงเล็กน้อย

5. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.083 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.083 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน

แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน	0.157**	0.009	ต่ำ
2. ความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	0.176**	0.003	ต่ำ
3. ความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	0.101	0.095	ไม่มีความสัมพันธ์
4. พฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ	0.180**	0.003	ต่ำ
รวม	0.201**	0.001	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 49 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงานบมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.201 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตโดยรวมมาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

2. แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.009 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.157 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงานมาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

3. แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.003 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.176 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานมาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึกรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.095 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.095 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึกรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.003 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.180 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ มาก ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านมากขึ้นเพียงเล็กน้อย

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน	0.150*	0.013	ต่ำ
2. ความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	0.092	0.126	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 50 (ต่อ) แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต	ความเครียดของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
3. ความรู้สึกในการใช้ความพยายาม ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	0.047	0.440	ไม่มีความสัมพันธ์
4. พฤติกรรมในการทำงานร่วมกัน กับฝ่ายต่างๆ	0.137*	0.023	ต่ำ
รวม	0.136*	0.023	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงานบมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.023 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.136 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมมาก จะจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพมากขึ้นในระดับต่ำ

2. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.013 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความพึง

พอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.150 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงานมาก จะบริหารจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพมากขึ้นในระดับต่ำ

3. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดเห็นที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.126 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.126 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความคิดเห็นที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.440 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.440 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อความรู้สึการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.023 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.137 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตในข้อพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ มาก จะบริหารจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพมากขึ้นในระดับต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 51 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของ พนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่แตกต่างกัน	
	1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่แตกต่างกัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลา อันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อย หรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความ เครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้ การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	t-test ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่แตกต่างกัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลา อันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อย หรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความ เครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้ การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	One way ANOVA F-test ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.3	รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่แตกต่างกัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	One way ANOVA F-test ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.4	สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่แตกต่างกัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	t-test ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.5	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่แตกต่างกัน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	One way ANOVA F-test ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.6	ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่แตกต่างกัน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	One way ANOVA F-test ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	1.7 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่แตกต่างกัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	t-test ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2	แหล่งของความเครียด ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	
	2.1 แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส 2.1.1 โดยรวม - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	2.1.2 ความเหมาะสมของปริมาณงาน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	2.1.3 ความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนด - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	2.1.4 ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	2.1.5 อุณหภูมิและแสงสว่าง - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	2.2 แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส 2.2.1 โดยรวม - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	2.2.2 ความเพียงพอในคำตอบแทน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	2.2.3 การควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
	2.2.4 ผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคา - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3	ความขัดแย้ง ได้แก่ ความขัดแย้งด้านเหตุผล ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	3.1 ความขัดแย้งด้านเหตุผลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส 3.1.1 โดยรวม - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
	3.1.2 ใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุป - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	3.1.3 ในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุป - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
	3.1.4 เมื่อท่านมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ไขปัญหา - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	3.2 ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส 3.2.1 โดยรวม - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	3.2.2 ความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องตามสมมติฐาน สอดคล้องตามสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	3.2.3 เมื่อท่านเกิดการขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะ รับอารมณ์ฉุนเฉียวของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	3.2.4 เมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
4	ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	
	4.1 โดยรวม - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	4.2 (ผ่อนคลายบ่อยครั้ง _____ เครียดบ่อยครั้ง) - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
4.3 (มีความสุข_____รู้สึกกดดัน)	- ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4.4 (รู้สึกดี_____มีความห่วงใย)	- ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	4.5 (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า_____รู้สึกเบื่อหน่าย) - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
5	แนวความคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต ได้แก่ ความสามารถ ความเป็นอิสระ ความปรารถนา การทำหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดบูรณาการ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส	
	5.1 โดยรวม - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	5.2 ความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
	5.3 ความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และ ผลการทดสอบสมมติฐาน
	5.4 ความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	5.5 พฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง - ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน - ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน - ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน - ท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ	Pearson's correlation สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ครั้งนี้ เพื่อนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลทางด้านต่างๆ ในการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของบริษัทฯ ต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
2. เพื่อศึกษาถึงแหล่งของความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
3. เพื่อศึกษาถึงความขัดแย้งที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
4. เพื่อศึกษาถึงความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
5. เพื่อศึกษาแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่แตกต่างกัน
2. แหล่งของความเครียด ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
3. ความขัดแย้ง ได้แก่ ความขัดแย้งด้านเหตุผล ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
4. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

5. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต ได้แก่ ความสามารถ ความเป็นอิสระ ความปรารถนา การทำหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดบูรณาการ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) มีจำนวน 6 ฝ่าย โดยมีพนักงานรวมทั้งหมด 388 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 4 สิงหาคม 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967 : 583) ได้ขนาดตัวอย่าง 197 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่างจำนวน 40% ได้เท่ากับ 79 คน รวมขนาดตัวอย่างทั้งหมด 276 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 388 คน ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย

ขั้นที่ 2

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้กับพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response questions) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แหล่งของความเครียด

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งของความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 2 แหล่ง คือ ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน จำนวน 4 ข้อ และความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งหมด 7 ข้อ มีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response questions) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบ Semantic differential scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ซึ่งการวัดข้างต้นนี้จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 3 ความขัดแย้ง

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ความขัดแย้งด้านเหตุผล จำนวน 3 ข้อ และความขัดแย้งด้านอารมณ์ จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งหมด 6 ข้อ มีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response questions) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบ Semantic differential scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ซึ่งการวัดข้างต้นนี้จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 4 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งหมด 4 ข้อ มีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response questions) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบ Semantic differential scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ซึ่งการวัดข้างต้นนี้จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิต

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งหมด 4 ข้อ มีลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response questions) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบ Semantic differential scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ซึ่งการวัดข้างต้นนี้จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ส่วนที่ 6 ความเครียดของพนักงาน

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบไลเกิร์ต (Likert scale) โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปยังเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งการวัดข้างต้นนี้จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

2. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์ในเรื่องของการใช้ภาษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เมื่อนำแบบสอบถามที่ทดสอบแล้ว ไปคำนวณหาความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.8553

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามและรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามฝ่ายที่กำหนดเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการด้านบริการ โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและกระจายแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่ายตามสัดส่วนที่ได้แบ่งไว้กรอกแบบสอบถาม

1.2 รวบรวมแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้เป็นระยะๆ โดยจะได้คัดเลือกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไว้จนครบจำนวน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัยของผู้วิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

การจัดทำข้อมูล

การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (Editing) ต่อมาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อทำการป้อนข้อมูลต่าง ๆ ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 11.5 ในการประมวลผล หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ของแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม

4.1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน

4.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4, 5 และส่วนที่ 6 ได้แก่ แหล่งของความเครียด ความขัดแย้ง ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต และความเครียดของพนักงาน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และตำแหน่งงาน

4.2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

4.2.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2, 3, 4 และข้อที่ 5 ได้แก่ แหล่งของความเครียด ความขัดแย้ง ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

สรุปผลการวิจัยค้นคว้า

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยค้นคว้าได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 73.90 และเพศชาย มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมาคือ อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 ถัดมาอายุ 31 – 35 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และอายุ 35 ปีขึ้นไป มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และ รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ด้านสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 78.20 และ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 0 – 5 ปี มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 และระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 15.60 ด้านตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 93.50 และพนักงานระดับผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งของความเครียด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

จากการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งของความเครียดของพนักงาน พบว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับเครียดน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนด ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และอุณหภูมิและแสงสว่าง ของพนักงานอยู่ในระดับเครียดน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 3.76 และ 3.63 ตามลำดับ ข้อความเหมาะสมของปริมาณงานของพนักงานอยู่ในระดับเครียดปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล

จากการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งของความเครียดของพนักงาน พบว่า แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับเครียดปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นของพนักงานอยู่ในระดับเครียดน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ข้อผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคาและความเพียงพอในค่าตอบแทนของพนักงานอยู่ในระดับเครียดปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และ 2.75 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้ง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านเหตุผล

จากการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งของพนักงาน พบว่า ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เมื่อท่านมีปัญหาก่อขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานท่านมักตั้งสติก่อนแล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ในชีวิตประจำวันเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นท่านมักใช้สติเพื่อหาข้อสรุป และใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุป ของพนักงานอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.84 และ 3.78 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านอารมณ์

จากการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งของพนักงาน พบว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความอดทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบตัวท่าน และเมื่อท่านเกิดการขัดแย้งกับผู้อื่นท่านมักจะระงับอารมณ์ฉุนเฉียวของท่านของพนักงานอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ 3.57 ตามลำดับ ข้อเมื่อเกิดความขัดแย้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวันของพนักงานอยู่ในระดับขัดแย้งปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

จากการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ช่วง (รู้สึกดี _____ มีความห่อเหี่ยวใจ) ของพนักงานอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ข้อช่วง (มีความสุข _____ รู้สึกกดดัน) ช่วง (ผ่อนคลายบ่อยครั้ง _____ เครียดบ่อยครั้ง) และ ช่วง (รู้สึกกระปรี้กระเปร่า _____ รู้สึกเบื่อหน่าย) ของพนักงานอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40, 3.29 และ 3.14 ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวความคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิต

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวความคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิต

จากการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับแนวความคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสุขภาพจิตดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของพนักงานอยู่ในระดับสุขภาพจิตดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และ 3.55 ตามลำดับ ข้อความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ ของพนักงานอยู่ในระดับสุขภาพจิตปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.36 ตามลำดับ

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน

จากการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน พบว่า

1. ความเครียดของพนักงานด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72
2. ความเครียดของพนักงานด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18
3. ความเครียดของพนักงานด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14
4. ความเครียดของพนักงานด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06
5. ความเครียดของพนักงานด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

7. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่แตกต่างกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

เพศ ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ ชั่วโมง ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน และท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน และท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน และท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ แตกต่างกันว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ต่อเดือน ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถขจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาที่หรือไม่กี่ชั่วโมง ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการขจัดความเครียดของท่าน และท่านสามารถขจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ท่านสามารถขจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรส ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาที่หรือไม่กี่ชั่วโมง ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาการทำงาน ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงาน ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน และท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 แหล่งของความเครียด ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.172 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.216 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.138 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.132 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.198 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แหล่งของความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ความขัดแย้ง ได้แก่ ความขัดแย้งด้านเหตุผล ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

1. ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง

ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.288 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.317 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน

ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน

ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.254 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.167 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน

ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.169 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.223 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจาก

ผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.129 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

1. ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.326 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.173 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.204 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต ได้แก่ ความสามารถ ความเป็นอิสระ ความปรารถนา การทำหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดบูรณาการ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

1. ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง

แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.332 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน

แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.129 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน

แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.191 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน

แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.201 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจาก

ผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

แนวคิดอื่นๆด้านสุขภาพจิตโดยรวมกับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.136 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย โดยการศึกษาตัวแปรต่างๆ ดังต่อไปนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล แหล่งของความเครียด ความขัดแย้ง ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต โดยพิจารณาว่าตัวแปรต่างๆ ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสหรือไม่ จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่แตกต่างกัน โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ก็ชั่วโมง ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ท่านไม่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่าน และท่านสามารถจัดความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่ไม่แตกต่างกัน

1.1 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย ทุกด้านพบว่า พนักงานเพศชาย และพนักงานเพศหญิงต่างก็มีลักษณะของงานที่ต้องปฏิบัติคล้ายคลึงกันหรือทำงานเหมือนกัน และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมือนกันคือสถานที่ทำงานของสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย อยู่ในตึกเดียวกัน รวมถึงวัฒนธรรมขององค์กรที่เหมือนกันจึงส่งผลต่อความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิกุล ประทีปพิชัย (2540) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์เขต

การศึกษา 5 กลุ่มตัวอย่างเป็นศึกษานิเทศก์ จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า ศึกษานิเทศก์ที่มีเพศในการทำงานต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.2 สถานภาพสมรสของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย ทุกด้านพบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่ยังโสดอยู่ไม่มีภาระทางครอบครัว ไม่ต้องคอยเอาใจใส่บุคคลอื่นมากนัก เพียงแค่รับผิดชอบตนเองเท่านั้น ทำให้พนักงานที่โสดมีเวลาที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ ต้องการที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ถึงแม้จะเกิดความไม่ไว้วางใจในผู้ร่วมงาน ความช่วยเหลือเกื้อกูลกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นลดลง เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีในการปฏิบัติงาน แต่จะได้รับแรงสนับสนุนจากครอบครัว บิดา มารดา พี่น้อง เมื่อมีปัญหาจะมีที่ปรึกษาระบายความรู้สึก คับข้องใจในการทำงาน ได้รับความรัก ความห่วงใย ความเข้าใจ และให้กำลังใจจึงเป็นส่วนช่วยในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่เกิดความเครียด ส่วนพนักงานที่สมรส/อยู่ด้วยกันแล้วนั้น ไม่มีความเครียดในการปฏิบัติงานเช่นกัน ทั้งนี้เพราะจะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส มีที่ปรึกษาระบายความรู้สึก คับข้องใจต่างๆ มีความรัก ความเข้าใจ และความเห็นใจซึ่งกันและกัน ช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ที่จะส่งผลต่อความเครียด ดังนั้น ไม่ว่าจะมีส่วนภาพสมรสแล้วหรือไม่จึงส่งผลต่อความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารัตน์ กิตติรักษนนท์ (2536) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในชีวิตสมรส พฤติกรรมเผชิญความเครียด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพยาบาลประจำการทำงานอยู่ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาพบว่า สตรีที่สมรสแล้วมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน

1.3 ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย ทุกด้านพบว่า ความเครียดจะมากหรือน้อยเพียงใดอาจขึ้นกับความรุนแรงของปัญหา บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในการเผชิญกับปัญหา การประเมินความสำคัญของปัญหาและความช่วยเหลือจากภายนอกและไม่ว่าพนักงานจะจบการศึกษาระดับใดเมื่อมีปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นย่อมกระทบต่อความเครียดถึงแม้จะเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งโดยปกติย่อมได้รับบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งก่อนที่บริษัทจะรับพนักงานคนใดเข้ามาทำงานจะดูความสามารถของพนักงานตั้งแต่ในตอนเลือกรับสมัครเข้ามาแล้วตั้งแต่ต้น เพื่อมอบหมายงานที่เหมาะสมให้ คือถ้าหากพนักงานที่จบระดับต่ำกว่าปริญญาตรีทางบริษัทจะให้ทำงานที่ไม่ต้องใช้ความสามารถมากนัก เป็นลักษณะงานประจำเหมือนกัน ปัญหาในระดับนี้ก็เกิดได้แต่พนักงานก็สามารถที่จะแก้ไขได้ เพราะไม่ใช่ปัญหาที่สำคัญหรือต้องใช้ความสามารถมากนัก แต่หากเป็นพนักงานที่จบระดับปริญญาตรีย่อมได้รับตำแหน่งงานที่ต้องมีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้นและต้องใช้อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการตัดสินใจ และต้องแก้ปัญหาต่างๆ ในการทำงานแต่ละวันมากขึ้น เนื่องจากต้องมี

การติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นมากขึ้น และต้องใช้ความสามารถในการตัดสินใจปัญหาต่างๆ แต่พนักงานย่อมสามารถทำได้เช่นกันเพราะมีศักยภาพในด้านการทำงาน และหากเป็นระดับสุดท้ายคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี ย่อมต้องใช้ความสามารถเช่นกัน แต่ด้วยความเป็นผู้มีศักยภาพจนถึงขั้นดำรงตำแหน่งที่สูงย่อมมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ มองถึงสาเหตุของปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้น ไม่ว่าจะมียกระดับการศึกษาในระดับใด จึงส่งผลต่อความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ผกา ไชยสลิ (2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานพนักงานให้บริการลูกค้า บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผลการศึกษาพบว่า วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มี อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน และ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่แตกต่างกัน

1.4 อายุของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย รายงานพบว่า ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน โดยนำมาทดสอบเป็นรายคู่ พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุ 31 – 35 ปี และพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป

ส่วนด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องการบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ โดยนำมาทดสอบเป็นรายคู่ พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี

เนื่องจากอายุของพนักงานที่แตกต่างกันย่อมมีประสบการณ์ในการใช้ชีวิต วุฒิภาวะ ประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ กระบวนการทางความคิดกับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน สภาวะทางด้านอารมณ์ และปัญหาส่วนตัวที่เข้ามาในช่วงจังหวะของชีวิตแตกต่างกันจึงส่งผลต่อความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยมีระดับของความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพันธุ์ผกา ไชยสลิ (2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานพนักงานให้บริการลูกค้า บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผลการศึกษาพบว่า อายุแตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.5 รายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย รายงานพบว่า ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน โดยนำมาทดสอบเป็นรายคู่ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท แตกต่างกับ พนักงานที่มีรายได้

ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป

เนื่องจาก พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยมักมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยคือเพิ่งเข้ามาทำงาน ยังไม่ได้รับตำแหน่งที่ต้องใช้ความสามารถในการตัดสินใจและหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูง ในบริษัท หรือเป็นพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษามา ยังไม่ต้องรับผิดชอบกับชีวิตของคนอื่นในครอบครัว แต่ในทางตรงกันข้ามอาจจะได้รับการช่วยเหลือจากคนในครอบครัวในเรื่องรายจ่ายต่างๆ ด้วย ทำให้รายได้ที่ได้รับเพียงพอกับรายจ่ายจึงส่งผลต่อความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยมีระดับของความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ ศานนุจารย์ (2536) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่างๆ เช่น รายได้มีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมาก คือปัจจัยด้านรายได้นั่นเอง

1.6 ระยะเวลาการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย รายด้าน พบว่า ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน โดยนำมาทดสอบเป็นรายคู่ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 – 5 ปี แตกต่างกับ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

เนื่องจาก พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยมักเป็นพนักงานที่เพิ่งเข้าใหม่ทำให้หน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ได้รับยังไม่มียะไรมากนักและยังไม่ประสบกับปัญหามากนักสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีความสุขสนุกกับงานที่ได้รับมอบหมายเพราะคิดว่าเป็นสิ่งแปลกใหม่ในชีวิต และพร้อมรับกับงานที่มีความท้าทายโดยไม่เบื่อหน่าย จึงส่งผลต่อความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยมีระดับของความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ภาไชยสลิ (2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานพนักงานให้บริการลูกค้า บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผลการศึกษาพบว่า อายุงานแตกต่างกัน จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.7 ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) จำนวน 6 ฝ่าย รายด้าน พบว่า ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน และด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับของความเครียดที่แตกต่างกับพนักงานระดับผู้จัดการ/ผู้ชำนาญการเนื่องจากอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพิมพรรณ สุวรรณภู

(2533) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จะมีความเครียดสูงกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานหน่วยอื่น

2. การศึกษาแหล่งของความเครียด ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ท่านไม่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า แหล่งของความเครียด ได้แก่ **ความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยรวม** มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความเครียดของพนักงาน ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ด้านท่านไม่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัตยา มัทยาท (2541) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางด้านจิตใจ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดีมีความเหนื่อยหน่ายและความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าทุกกลุ่ม ดังนั้น เมื่อพยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง เกิดความคับข้องใจเป็นผลให้เกิดความเครียดได้ง่าย **ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวม** มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง และด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความเครียดของพนักงาน ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านท่านไม่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ผกา ไชยสลิ (2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการ

ปฏิบัติงานพนักงานให้บริการลูกค้า บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผลการศึกษาพบว่า สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการลูกค้า บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส โดยที่มีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานดีมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง

3. การศึกษาความขัดแย้ง ได้แก่ ความขัดแย้งด้านเหตุผล ความขัดแย้งด้านอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ความขัดแย้ง ได้แก่ **ความขัดแย้งด้านเหตุผลโดยรวม** มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน และด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน **ความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวม** มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน และด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน และด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ผกา ไชยสลิ (2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานพนักงานให้บริการลูกค้า บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน หากความขัดแย้งภายในองค์กรเกิดขึ้นน้อยลง ก็จะทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง

4. การศึกษาความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า **ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม** มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน และด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน และด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรารท ทรัพย์ประสิทธิ์ (2529) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็กวัยรุ่น ผลการศึกษาพบว่า หากกลุ่มนักเรียนวัยรุ่นมีปัญหาทางสังคมและจิตวิทยาจะมีความสัมพันธ์กับความเครียด หากเกิดขึ้นน้อยลง ก็จะทำให้ความเครียดของเด็กวัยรุ่นลดลง

5. การศึกษาแนวความคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต ได้แก่ ความสามารถความเป็นอิสระ ความปรารถนา การทำหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดบูรณาการ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน ท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน และท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า **แนวความคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวม** มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความเครียดของพนักงาน ด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับด้านความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวันและด้านท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มี

ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับด้านท่านสามารถจัดความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน และด้านท่านไม่ต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดความเครียดของท่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นราธร ศรประสิทธิ์ (2529) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็กวัยรุ่น ผลการศึกษาพบว่า หากกลุ่มนักเรียนวัยรุ่นมีปัญหาทางสังคมและจิตวิทยาจะมีความสัมพันธ์กับความเครียด หากเกิดขึ้นน้อยลง ก็จะทำให้ความเครียดของเด็กวัยรุ่นลดลง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและหาวิธีมาปรับปรุงวางแผนนโยบายในการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. พนักงานที่มี อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความเครียดที่ต่างกัน ดังนั้น บริษัทควรจะพิจารณาถึงปัจจัยเหล่านี้ว่าจะมีผลต่อระดับความเครียดของพนักงานในบริษัทด้วย โดยการพิจารณาในด้านต่างๆ ดังนี้

พนักงานที่มีอายุน้อยจะมีความสามารถในการจัดความเครียดได้มากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ดังนั้น ทางบริษัทควรจะมีความเข้าใจในตัวพนักงานที่มีอายุมากให้เพิ่มขึ้นว่าพนักงานกลุ่มนี้มีความเครียดในด้านใด อาจโดยการส่งเสริมเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์กรในเรื่องการให้เกียรติซึ่งกันและกันในด้านวัยวุฒิของพนักงานทำให้พนักงานทุกคนที่มีอายุต่างกันสามารถปรึกษาหารือและคุยกันได้หลายเรื่องที่จะช่วยให้ช่วยในการจัดความเครียดของพนักงาน หรือมีการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ให้กับพนักงานทุกคนที่มีอายุต่างกันมาเข้าร่วมกิจกรรมในด้านความสามัคคี

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยมีความสามารถในการจัดความเครียดได้มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมาก ดังนั้น ทางบริษัทควรพิจารณาปรับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนให้กับพนักงานโดยอิงกับภาวะเศรษฐกิจและอัตราค่าครองชีพของพนักงานในบริษัทให้เหมาะสมเพราะถึงแม้บริษัทมองว่าให้ค่าตอบแทนกับพนักงานสูงแล้วแต่ไม่ได้มองว่าค่าใช้จ่ายที่พนักงานต้องใช้ในชีวิตประจำวันก็มีอัตราที่สูงขึ้น ณ ตอนนั้น ย่อมส่งผลให้พนักงานมีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายทำให้มีความเครียดโดยเฉพาะพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากจะมีความเป็นไปได้ที่จะก่อหนี้มากขึ้นในภาวะที่เศรษฐกิจอยู่ในระดับปกติ อาจเนื่องมาจากต้องการสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัวของตนเอง เช่น มีการซื้อบ้านและซื้อรถ เป็นต้น ซึ่งหากบริษัทไม่เพิ่มรายได้ให้กับพนักงานในลักษณะที่สอดคล้องกับอัตราค่าครองชีพย่อมทำให้มีปัญหาตามมา

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยมีความสามารถในการจัดการความเครียดได้มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมาก ดังนั้น ทางบริษัทควรพิจารณาว่าลักษณะงานที่พนักงานรับผิดชอบนั้น ควรจะต้องมีการสลับสับเปลี่ยนหรือหมุนเวียนงานบ้างหรือเพิ่มความรับผิดชอบในงานให้หลากหลายและท้าทายมากขึ้น รวมถึงการให้อิสระทางความคิดกับพนักงานในการทำงานมากขึ้น เพราะถ้าหากงานนั้นเป็นงานประจำที่มีลักษณะซ้ำซากจำเจและถูกปิดกั้นทางความคิดมากเกินไปทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่ายก็อาจส่งผลต่อความเครียดให้กับพนักงานและหากยิ่งนานวันยิ่งจะจัดการความเครียดนั้นได้ยากขึ้น

พนักงานในตำแหน่งพนักงานระดับผู้จัดการ/ผู้ชำนาญการมีความสามารถในการจัดการความเครียดได้น้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ เพราะโดยตำแหน่งงานจะมีความรับผิดชอบและการตัดสินใจต่างๆ รวมถึงอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมาก ทำให้ส่งผลต่อการจัดการความเครียดของตัวพนักงาน ดังนั้น บริษัทอาจจะต้องมีการจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อช่วยผ่อนคลายระดับความเครียด เช่น ให้พนักงานในระดับผู้จัดการ/ผู้ชำนาญการไปสัมมนาหรือประชุมในต่างจังหวัดบ้างเพื่อเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ หรือพาไปเที่ยวในช่วงปลายปี เป็นต้น

2. แหล่งของความเครียดโดยรวม ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการทำงานและความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่ง **ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน** ในเรื่องของความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานเลย เพราะพนักงานมีความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างเต็มความสามารถและทางบริษัทมีหลักสูตรในการฝึกอบรมให้กับพนักงานรู้จักการทำงานเป็นทีม ส่วนด้านที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานคือ ความไม่เหมาะสมของปริมาณงาน ความไม่สามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดและอุณหภูมิและแสงสว่าง ดังนั้น บริษัทควรมีการกำหนดปริมาณงานให้กับพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสม มีการปรับปรุงแก้ไขในด้านบรรยากาศของการทำงาน เช่น ปรับอุณหภูมิให้พอเหมาะ และแสงสว่างให้เหมาะสมกับลักษณะของการปฏิบัติงาน และให้มีการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน และเครื่องมือควรอยู่ในสภาพที่ดีมีความทันสมัย สะดวกต่อการนำไปใช้งานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสามารถเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้เพื่อลดปัญหาต่างๆ ที่จะเข้ามากดดันกับความรู้สึกของพนักงานที่อาจส่งผลต่อความเครียด ส่วน**ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล** ในเรื่องของผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคาไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานเลย เพราะพนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการไม่มีรถยนต์ขับมาทำงาน หรือถ้ามีก็อาจจะของเงินส่วนนี้จากผู้ปกครองได้ทำให้ไม่ส่งผลต่อความเครียด ส่วนด้านที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานคือ ความไม่เพียงพอในค่าตอบแทนและการไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ดังนั้น บริษัทควรมีการกำหนดอัตราค่าตอบแทนให้เหมาะสมต่อค่าครองชีพ ณ ปัจจุบันให้กับพนักงานและควรเปรียบเทียบค่าตอบแทนของบริษัทอื่นในธุรกิจประเภทเดียวกันว่าใกล้เคียงกันแค่ไหนพนักงานจะได้รู้สึกรักและอยากทำงานกับบริษัทต่อไป

3. ความขัดแย้งโดยรวม ได้แก่ ความขัดแย้งด้านเหตุผลและความขัดแย้งด้านอารมณ์ จากผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่ง **ความขัดแย้งด้านเหตุผล** ในเรื่องของพนักงานไม่ค่อยใช้หลักเหตุผลเพื่อหาข้อสรุปต่างๆ และเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นพนักงานไม่ค่อยใช้สติเพื่อหาข้อสรุป และพนักงานจะไม่ตั้งสติก่อนเพื่อหาทางแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ ดังนั้น บริษัทควรมีการจัดหลักสูตรอบรมการควบคุมอารมณ์ของพนักงาน โดยการให้ใช้หลักการที่มีเหตุผลมากขึ้นในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อเป็นการลดปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กรและลดความเครียดของพนักงาน ส่วน **ความขัดแย้งด้านอารมณ์** ในเรื่องของเมื่อมีการเกิดความขัดแย้งขึ้นพนักงานจะสามารถระงับอารมณ์ฉุนเฉียวของตนเองได้จึงไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานเลย ส่วนด้านที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานคือ ความมีน้ำอดน้ำทนต่อความขัดแย้งที่มากกระทบกับพนักงานเองและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อไปในเรื่องอื่นๆ ด้วย ดังนั้น บริษัทควรสร้างความเข้าใจกับพนักงานให้ทุกคนที่ทำงานเกิดความรัก เกิดความรู้สึกว่าทุกคนในองค์กรเปรียบเสมือนพี่น้องกันใช้หลักเหตุผลในการตัดสินใจและร่วมกันปรึกษาหารือไม่ใช้อารมณ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงควรให้เกียรติเพื่อนร่วมงานด้วย

4. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม จากผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น บริษัทควรจะมีการส่งเสริมให้สภาพแวดล้อมภายในหรือบรรยากาศภายในบริษัทมีความผ่อนคลายด้วยการติดต่อประสานงานกันด้วยการใช้หลักเหตุผลจะได้ไม่เกิดการกระทบกระทั่งกันจนเกิดความเครียด รวมทั้งหัวหน้าแผนกต่างๆ ของบริษัทไม่ควรสร้างความกดดันต่างๆ ให้พนักงาน คือ เปิดโอกาสให้อิสระทางความคิดกับพนักงานแต่ต้องไม่ออกนอกเหนือกรอบที่ได้วางไว้พนักงานจะได้ทำงานอย่างมีความสุข รู้สึกดี อยากมาทำงาน ไม่เกิดความห่อเหี่ยวใจและมีความกระปรี้กระเปร่ารวมถึงมีความคิดสร้างสรรค์ให้งานใหม่ๆ ออกมาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทในอนาคต และพนักงานจะมีความเต็มใจในการทำงานมากขึ้นส่งผลให้ความเครียดในการทำงานลดน้อยลง

5. แนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวม จากผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น บริษัทควรจะมีการส่งเสริมให้ฝ่ายต่างๆ ที่ต้องทำงานประสานร่วมกันมีกิจกรรมสานสัมพันธ์กันเพื่อจะได้รู้จักกัน ซึ่งในเวลาที่ต้องติดต่อกันเรื่องงานจะได้สะดวกและง่ายขึ้น และบริษัทต้องให้อิสระทางความคิดกับพนักงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตัวเองในระดับหนึ่ง ย่อมจะส่งผลดีต่อตัวพนักงานและบริษัทเอง และหากงานที่พนักงานคิดไปนั้นได้รับคำชมเชยกลับมาพนักงานจะรู้สึกมีความพอใจกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในงานของตนเอง และรู้สึกสนุกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่รู้สึกว่าบริษัทวางกรอบความคิดกับตนเองมากเกินไป ทำให้สุขภาพจิตของตัวพนักงานดี และส่งผลให้ความเครียดในการทำงานลดน้อยลง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้วยเช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เป็นต้น
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความเครียดของพนักงานสายงานอื่นๆ ของ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
3. การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวความคิดในครั้งนี้ได้ แต่อาจจะมีการประยุกต์คำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ต้องการทราบ เพื่อจะได้ประยุกต์ใช้ผลการวิจัยได้อย่างถูกต้องสอดคล้อง และตรงกับสภาพการณ์ขององค์กรตนเอง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการแพทย์,กรมสุขภาพจิต. (2529). *สุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ : กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- _____. (2533). “ความเครียด,” *บทวิทยุเรื่องความเครียดและข้อคิดเพื่อชีวิตที่เป็นสุข*. หน้า 1-8. กรุงเทพฯ : กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์.
- กระทรวงสาธารณสุข. กองสุขภาพจิต. (2532,เมษายน). “สุขภาพจิต,” *วารสารสุขภาพจิต*. 8(4) : 32
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่5. กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การใช้ **SPSS for Windows** ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- กิติกร มีทรัพย์. (2541). *พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- จำลอง ดิษยวันิช. (2520). “โรคประสาท,” *ตำราจิตเวชศาสตร์ของสมาคมแพทย์แห่งประเทศไทย*.
- ชูเกียรติ ปานปรีชา. (2529). “ความเครียด,” ใน *จิตวิทยาทั่วไป*. หน้า 484-494. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยวัฒน์ เพชรกุล. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจในเขตนครบาล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- คุณณี ทศนาจันทธานี. (2539). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพวัลย์ สุชาติ. (2530). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นราธร ศรีประสิทธิ์. (2529). *ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็กวัยรุ่น*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. (2540). การลดความเครียดและการเสริมสร้างสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิกุล ประทีปพิชัย. (2542). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษา
เทศก์ เขตการศึกษา 5. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นันทวรรณ นาวี. (2536). ความเครียด : ทำชีวิตให้สบายไร้ความเครียด. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงแดด.
- ประคอง กรรณสูตร. (2525). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ
ดร. ศรีสง่า.
- ประพันธ์ แพ้มคลองขอม. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการ
ทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ.
ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประพิมพ์พรรณ สุวรรณภู. (2533). การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานใน
โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พันธุ์ผกา ไชยสลิ. (2547). ความเครียดในการปฏิบัติงานพนักงานให้บริการลูกค้า บมจ.แอด
วานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหานคร. ถ่ายเอกสาร.
- ระพีพรรณ ถาวรวันชัย. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบที่เป็นตัวแทน
จำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- วรรัตน์ กิตติรักษนนท์. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในชีวิตสมรส พฤติกรรมเผชิญ
ความเครียด ปัจจัยบางประการทางชีวสังคม สิ่งแวดล้อม และบุคลิกภาพของสตรีที่
สมรสแล้ว. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- วีระ ไชยศรีสุข. (2533). สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : แสตติลปีการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548) จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สุจิต สุวรรณชีพ. (2528, มิถุนายน-กรกฎาคม). "สุขภาพจิต," *แนะแนว*. 9(9) : 12-15.
- _____. (2531, กรกฎาคม-ธันวาคม). "ความเครียด." *จิตวิทยาคลินิก*. 19(2) : 95-99.

- สุรศักดิ์ ศาณูจารย์. (2536). **ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ของ สถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สันต์ หัตถิรัตน์. (2534, พฤษภาคม). “การตรวจรักษาอาการเครียด,” *หมอชาวบ้าน*. 13(45) : 35-38.
- หัตยา มัทยาท. (2541). **ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางด้านจิตใจที่ เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการ ในโรงพยาบาลศูนย์ ภาคตะวันออก**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รัชธรรม. (2532, มกราคม-มีนาคม). “พฤติกรรมความเครียดในการบริหารงานบุคคล,” *วารสารนักบริหาร*. ฉบับที่ 19 : 31-48.
- อัมพร โอตระกูล. (2540). **สุขภาพจิต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีจำกัด.
- Brown. Warren B. & Moberg, J. Deunis. (1980). **Organization Theory and Management : A Macro Approach**. New York : John Wiley and Sons.
- Engel, G.L. (1962). **Psycho social Development in Health and Disease**. Philadelphia : W.E. Saunders.
- Gallagher, James J. (1979, February). “Coping With Stress,” *Association Management*. 3(2) : 95-99.
- Ivancevich, John M. and Michael T. Matteson. (2002). **Organizational Behavior and Management**. 6th ed. New York : McGraw-Hill.
- Janis, Irving L. (1952). **Psychological stress**. New YourK : John Wiley & Sons.
- Johnson, David W. (1990). **Anger, Stress and Manging Your Feeling**. 4th ed. New Jersey : Zick Rubin.
- Jusmin, S. (1979). **Behavioral Concepts and The Nursing Process**. St. Louis : The C.V. Mosby
- Luckman, John. & Sorenson, C Karen. (1980). **Medical Surgical Nursing : A Psychophsiological Approach**. 2nd ed. Philadelphia : W.B. Baunders.
- Miller, B.F. & Keane, C.B. (1983). **Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing**. Philadelphia : W.B. Saunders.
- Muchinsky, Paul M. (2003). **Psychology Applied to Work**. 7th ed. USA : Thomson Learning.
- Murray, Ruth L.E. (1975, March), “Assessment of Psychological States in The Surgical I.C.V. Patient,” *The Nursing Clinic of North America*. 1(10) : 69-81

- Norman, Worrall & Derek, May. (1989, June). "Towards a Person-in-Situation Model of Teacher Stress," *The British Journal of Educational Psychology*. 59(6) : 174-186.
- Schermerhorn, John R., James G. Hunt and Richard N. Osborn. (2003). **Organization Behavior**. 8th ed. USA. : John Wiley & Son.
- Selye, Hans. (1956). **The stress of life**. New York : McGraw-Hill Book Co.
- Webster, Noah. (1976). **Webster's New Universal Dictionary of the English Language**. New York : The World.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics-An Introductory Analysis**. 2nd ed. New York : Haper and Row

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ (Service Operation) มีจำนวน 6 ฝ่าย โดยคาดว่าผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทและเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไปในอนาคต การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะสังคมศาสตร์ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ท่านตอบมาทุกข้อผู้วิจัยจะถือเป็นความลับ หากท่านสนใจที่จะได้รับสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ทางผู้วิจัยยินดีจัดส่งผลการวิจัยให้ท่านในภายหลังและขอขอบคุณอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นางสาววณันธร แวสว่างวงศ์

ผู้วิจัย

**แบบสอบถาม
โครงการวิจัย เรื่อง**

“ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส”

คำชี้แจง	แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้
<u>ส่วนที่ 1</u>	แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
<u>ส่วนที่ 2</u>	แบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งของความเครียด
<u>ส่วนที่ 3</u>	แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้ง
<u>ส่วนที่ 4</u>	แบบสอบถามเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่
<u>ส่วนที่ 5</u>	แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวคิดอื่นๆ ด้านสุขภาพจิต
<u>ส่วนที่ 6</u>	แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงและเกี่ยวกับตัวท่านให้สมบูรณ์

1. เพศ

() 1.1 ชาย () 1.2 หญิง

2. อายุ

() 2.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี () 2.2 26 - 30 ปี
() 2.3 31 - 35 ปี () 2.4 35 ปีขึ้นไป

3. รายได้ต่อเดือน

() 3.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 3.2 10,001 – 20,000 บาท
() 3.3 20,001 – 30,000 บาท () 3.4 30,000 บาทขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส

() 4.1 โสด () 4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
() 4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

() 5.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี () 5.2 ระดับปริญญาตรี
() 5.3 สูงกว่าปริญญาตรี

6. ระยะเวลาการทำงาน

() 6.1 0 – 5 ปี

() 6.2 6 – 10 ปี

() 6.3 10 ปีขึ้นไป

7. ตำแหน่งงาน

() 7.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

() 7.2 พนักงานระดับผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งของความเครียด

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงในตัวตนท่านมากที่สุด

ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน :

8. ความเหมาะสมของปริมาณงาน

เหมาะสม : : : : : ไม่เหมาะสม

5 4 3 2 1

9. ความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตรงตามกำหนด

ตรงตามกำหนด : : : : : เลยกำหนด

5 4 3 2 1

10. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน

ได้รับความร่วมมือ : : : : : ขาดความร่วมมือ

5 4 3 2 1

11. อุณหภูมิและแสงสว่าง

เหมาะสม : : : : : ต้องปรับปรุง

5 4 3 2 1

ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล :

12. ความเพียงพอในคำตอบแทน

เพียงพอ : : : : : ไม่เพียงพอ

5 4 3 2 1

13. การควบคุมความเครียดของตนเองได้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น

มากกว่า : : : : : น้อยกว่า

5 4 3 2 1

14. ผลกระทบจากน้ำมันขึ้นราคา

เครียดน้อยกว่า : : : : : เครียดมากกว่า

5 4 3 2 1

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิต

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงในตัวท่านมากที่สุด

25. ความพึงพอใจในความสามารถของท่านต่อการแก้ไขปัญหาในการทำงาน

พึงพอใจ : : : : : ไม่พึงพอใจ
5 4 3 2 1

26. ความคิดที่เป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

มีความเป็นอิสระ : : : : : ขาดความเป็นอิสระ
5 4 3 2 1

27. ความรู้สึกในการใช้ความพยายามต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สนุก : : : : : เครียด
5 4 3 2 1

28. พฤติกรรมในการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ

ความคิดเห็นสอดคล้องกัน : : : : : ความคิดเห็นขัดแย้งกัน
5 4 3 2 1

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดของพนักงาน

คำชี้แจง สำหรับข้อความแต่ละข้อความต่อไปนี้ ให้ท่านพิจารณาตามระดับความเครียดที่ท่านประสบมาแล้ว เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งในตาราง

ระดับของความเครียด	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	ค่อนข้าง เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
29. ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านได้ในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง					
30. ความเครียดที่เกิดกับท่านมาจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยหรือจากปัญหาในชีวิตประจำวัน					
31. ท่านสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน					
32. ท่านต้องใช้ระยะเวลาหลายชั่วโมงในการจัดการความเครียดของท่าน					
33. ท่านสามารถจัดการความเครียดของท่านโดยไม่ต้องใช้การบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ					

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญและรายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์	กรรมการบริหารหลักสูตร ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาววณันธร แวสว่างวงศ์
วันเดือนปีเกิด	25 กันยายน 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	305 หมู่บ้านดีสมโชค ซอยลาดพร้าว 107 ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2532	โรงเรียนบางกะปิ
พ.ศ.2538	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงิน) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ.2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ