



วิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน:

กรณีศึกษา บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

**FACTORS INFLUENCING STRESS OF EMPLOYEES: A CASE
STUDY OF TRUE VISIONS PUBLIC COMPANY LIMITED**

นางสาวปรีณา เขียวสุทธิ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทู ทัศน์ส์ จำกัด
(มหาชน)

Factors Influencing Stress of Employees: A Case Study of True Visions Public Company
Limited

นามผู้วิจัย นางสาวปริณา เขียวสุทธิ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สติธมน, Ph.D.)

กรรมการ

(อาจารย์ทิพพินนา สมุทรานนท์, Ph.D.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตติกรณ์ จงวิศาล, วท.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์ศิริณภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วันัย อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท TRUE VISIONS จำกัด (มหาชน)

Factors Influencing Stress of Employees: A Case Study of True Visions Public Company Limited

โดย

นางสาวปรีณา เจียวสุทธิ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

ปริณิชา เชื้อวสุทธี 2550: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ปรินญาวิทยาสาตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สติธมน, Ph.D. 147 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความเครียด ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับการสนับสนุนทางสังคมและระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัว 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียด 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียด 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเครียด 6) ศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจากบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 280 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ค่า t-test ค่า F-test และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณโดยวิธี Stepwise

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสโสด รายได้เพียงพอ ภาระทางครอบครัวปานกลาง มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลางและมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองระดับปานกลาง 2) ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน สถานภาพสมรสแตกต่างกันและภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียด 5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 6) สภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Preena Kheowsutthi 2005: Factors Influencing Stress of Employees: A Case Study of True Visions Public Company Limited. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Orapin Stiramon, Ph.D. 147 pages.

The objectives of this research are: 1) to study the personal factors, level of stress; level of working environment, level of social support and level of self-esteem of employees of True Visions Public Company Limited; 2) to compare level of stress among employees of True Visions Public Company Limited regarding their personal factors including sex, marital status, economic status and family obligations; 3) to study the relationship between working environment and stress; 4) to study the relationship between social support and stress; 5) to study relationship between self-esteem and stress; and 6) to study predictive variables of stress of employees. The study consists of a sample size of 280 employees of True Visions Public Company Limited. Data collecting is conducted via questionnaires and is analyzed by computer software statistic package including percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, Pearson Product-Moment Correlation Coefficient and stepwise multiple regression.

The results of this research are: 1) majority of employees of True Visions Public Company Limited are female, single, have enough income, normal level of stress, medium levels of working environment, social support and self-esteem; 2) employees with different economic status are significantly different in their stress level at .01 but there are no significant differences in stress level of those employees with different sex, marital status and family obligation; 3) working environment has negative correlation with stress at the significant level of .01; 4) social support has no significant correlation with stress; 5) self-esteem has negative correlation with stress at the significant level of .01; and 6) working environment and self-esteem together could predict stress at the significant level of .01.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

____ / ____ / ____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผศ.ดร. อรพิน สติรมน ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร. ทิพกานา สมุทรานนท์ กรรมการสาขาวิชาเอก ผศ.ดร. รัตติกรณ์ จงวิศาล กรรมการสาขาวิชารอง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา รวมถึงกำลังใจที่ดีในการดำเนินการทำวิจัยตั้งแต่เริ่มเขียนโครงร่างวิทยานิพนธ์ จนสำเร็จลุล่วงเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ และอาจารย์ปริญทร์ นาคสิงห์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณประโยชน์ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ รวมถึงผู้เขียนตำรา เอกสารบทความต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำมาอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณ คุณพิชิตพล อามฤคขจร ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการกลาง บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี และอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย ขอขอบคุณพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา บริษัท กรุงเทพลีงเอกสาร จำกัด ทุกท่านที่เข้าใจและคอยให้กำลังใจผู้วิจัย ขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและเพื่อนสนิททุกท่านสำหรับมิตรภาพดีๆ ที่คอยช่วยเหลือ รวมถึงกำลังใจที่มีให้กันตลอดมาจนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่ชาย ที่ให้ความรัก ความดูแลเอาใจใส่ คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้วิจัยเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและความมานะพยายามมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

ปรีณา เขียวสุทธิ

พฤษภาคม 2550

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม	51
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	59
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	68
กรอบแนวคิดการวิจัย	74
สมมติฐานการวิจัย	75
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	76
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	76
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	78
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	84
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	85
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	86
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	86
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	87

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	88
ผลการวิจัย	88
ข้อวิจารณ์	99
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	109
สรุปผลการวิจัย	109
ข้อเสนอแนะ	115
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	120
ภาคผนวก	130
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	131
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ Item Total Correlation	142

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามฝ่ายงาน	77
4.1	จำนวนร้อยละของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัว	89
4.2	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานการสนับสนุนทางสังคม ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	91
4.3	การเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	92
4.4	การเปรียบเทียบความเครียดของพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส	93
4.5	การเปรียบเทียบความเครียดของพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่างกัน	93
4.6	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจที่มีรายได้ เหลือเก็บ รายได้เพียงพอ และรายได้ไม่เพียงพอแบบรายคู่ที่ทำให้พนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดแตกต่างกัน	94
4.7	การเปรียบเทียบความเครียดของพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเครียด ของพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	96
4.9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ที่มีผลต่อ ความเครียดของพนักงานพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	97
4.10	การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณโดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปร พยากรณ์สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึก เห็นคุณค่าในตนเอง ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	97
5.1	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	114

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กลไกของการเกิดความเครียด	12
2	การประเมินค่าเชิงการรู้เกี่ยวกับสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม	14
3	การรองรับความเครียดของสนับสนุนทางสังคม	55
4	กรอบแนวคิดการวิจัย	74

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ความเครียด นับได้ว่าเป็นสภาวะที่สามารถเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกคน โดยไม่เลือกเพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา กาลเวลา หรือสถานที่ ความเครียดนั้นมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นทางด้านตัวบุคคล สังคมหรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งหากเมื่อบุคคลเกิดความเครียดหรือต้องเผชิญกับความเครียดแล้วนั้นไม่ว่าจะมีสาเหตุที่เกิดมาจากรื่องส่วนตัว เรื่องการทำงานหรือภาวะกดดันใดๆ ก็ตาม ย่อมที่จะส่งผลกระทบต่อตนเอง บุคคลรอบข้าง องค์กรและยังสามารถเชื่อมโยงไปถึงสภาพโดยรวมของเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศนั้นๆ ด้วย

ในยุคปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันมากขึ้น องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็มีการปรับตัวและพัฒนาองค์กรของตน เพื่อเพิ่มศักยภาพในด้านต่างๆ ให้เท่าเทียมหรือเหนือคู่แข่ง เพื่อความอยู่รอดและความเป็นผู้นำทางกลุ่มธุรกิจนั้นๆ ธุรกิจอีกกลุ่มหนึ่งที่มีการแข่งขัน มีการพัฒนาและการปรับตัวอย่างต่อเนื่องก็คือ ธุรกิจโทรทัศระบบบอกรับเป็นสมาชิก และหนึ่งในผู้ให้บริการกลุ่มองค์กรธุรกิจทางด้านโทรทัศระบบบอกรับเป็นสมาชิกในนามบริษัท ทูริชั่นส์ จำกัด (มหาชน) หรือยูบีซีนั้น ก็นับเป็นอีกองค์กรธุรกิจหนึ่งที่ต้องมีการปรับตัวและพัฒนาในด้านดังกล่าว โดยทางองค์กรได้มีการปรับโครงสร้าง มีการพัฒนาบุคลากร พัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการเพื่อให้มีความสอดคล้องกับปัจจัยทางด้านต่างๆ แห่งยุคปัจจุบัน ในส่วนของพนักงานขององค์กรก็จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในด้านต่างๆ ทั้งเพื่อตนเองและในด้านการการทำงานให้ดีขึ้นตามนโยบายขององค์กรและภาวะของตลาดแรงงาน

ปัจจุบันบริษัท ทูริชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ประกอบการโทรทัศระบบบอกรับเป็นสมาชิกที่ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศเพียงรายเดียวในประเทศไทย แต่บริษัทก็ยังต้องเผชิญกับอุปสรรคจากผู้ประกอบการรายใหม่ๆ ที่อาจเข้ามาในธุรกิจ ตัวอย่างเช่น กรณีของไทยทีวี ซึ่งได้เปิดดำเนินการโดยอาศัยสัมปทานเดิมของไทยสกาย ที่หยุดดำเนินการไปในปี พ.ศ. 2540

นอกจากนั้น อ.ส.ม.ท. ยังได้ให้สัมปทานแก่ผู้ประกอบการอื่นอีก 2 รายในปี พ.ศ. 2539 แต่ยังไม่มียารายใดเริ่มให้บริการและในส่วนของกรมประชาสัมพันธ์ซึ่งให้ใบอนุญาตเป็นรายปีแก่ผู้ประกอบการตามภูมิภาคหลายรายด้วยกัน ซึ่งปัจจุบันยังคงดำเนินการอยู่ 78 รายและยังมีผู้ประกอบการอีกไม่น้อยกว่า 350 รายที่ดำเนินธุรกิจแต่ไม่ได้รับใบอนุญาตนี้ นอกจากนี้แล้ว บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ยังต้องเผชิญกับการแข่งขันจากธุรกิจบันเทิงประเภทอื่นๆ อีก ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงภาพยนตร์ วิทยุทัศน์ ดนตรี และอื่นๆ นอกจากนี้ บริษัทยังต้องแข่งขันทางอ้อมกับสถานีโทรทัศน์ภาคปกติในประเทศไทยอีกด้วย (บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547) ดังนั้นการให้บริการโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิกที่มีคุณภาพนั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยเงินลงทุนเริ่มต้นจำนวนมาก อาทิเช่น เงินลงทุนในระบบการออกอากาศ เทคโนโลยีการใส่รหัสสัญญาณเพื่อป้องกันการลักลอบรับสัญญาณ อุปกรณ์รับสัญญาณ อุปกรณ์และระบบในการบริการสมาชิกตลอดจนระบบสนับสนุนต่างๆ

จากสภาพดังกล่าวที่เกิดขึ้นโดยรวมแล้วนั้น ทำให้องค์การต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในด้านต่างๆ อยู่เสมอ ซึ่งพนักงานขององค์กรนั้นย่อมต้องเผชิญและปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสภาพการณ์ในยุคปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นนโยบายในการบริหารงาน ลักษณะงาน ปริมาณงาน กฎระเบียบ สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือสภาพการณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีผลทำให้พนักงานมีการพัฒนาในด้านต่างๆ เพิ่มความระมัดระวัง เพิ่มความรอบคอบและปรับตัวเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานและสถานการณ์ในปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งความแตกต่างในเรื่องของภูมิหลังหรือปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคนที่ต้องเผชิญอยู่ในชีวิตประจำวัน อาจส่งผลทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งหากมองในภาพรวมของระดับองค์กรแล้วนั้น ตัวบุคคลหรือพนักงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญกับองค์กรมากที่สุด เมื่อเกิดความเครียดหรือเกิดภาวะทางร่างกาย จิตใจหรือพฤติกรรมที่ไม่ปกติขึ้น นอกจากจะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงาน ย่อมสามารถส่งผลถึงบุคคลรอบข้างและองค์กรได้อีกด้วย

โดยสาเหตุของความเครียดนั้นสามารถเกิดได้จากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยภายในที่นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลก็นับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งสามารถส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกนึกคิดในลักษณะที่แตกต่างกันไป และยังส่งผลให้บุคคลมีความเครียดสูงหรือต่ำได้ เช่นเดียวกับปัจจัยภายนอกในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อยู่ล้อมรอบตัว หรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานต้องพบเจอและใช้เวลาช่วงหนึ่งในแต่ละวันอยู่กับสภาพแวดล้อมดังกล่าว ดังนั้น

จึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานย่อมส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานได้ นอกจากนี้ อีกปัจจัยหนึ่งทางด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเครือข่ายต่างๆ ที่บุคคลพึงได้รับ หากบุคคลได้รับ อย่างเพียงพอจะสามารถช่วยลดภาวะเครียดลงได้ ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นสามารถปรับตัวและเผชิญ กับปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

จากสภาพการณ์ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) โดยตัวแปรที่ใช้ร่วมศึกษาเพื่อหาถึง ระดับ ความสัมพันธ์และปัจจัยร่วมพยากรณ์ความเครียดของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ทั้งนี้เพื่อ เป็นข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาและลดระดับความเครียดอันจะก่อให้เกิดผลเสีย แก่ตัวพนักงานรวมถึงองค์กรได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความเครียด ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับของการสนับสนุนทางสังคม และระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลแตกต่างกันโดยจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทาง ครอบครัว
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดของ พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเครียดของ พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

6. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัท ทูรุ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทูรุ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) โดย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจากบริษัท ทูรุ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนของสำนักงานใหญ่ จำนวน 928 คน สํารวจ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550 โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำแนกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัว

2.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1.3 การสนับสนุนทางสังคม

2.1.4 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความเครียด ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับการสนับสนุนทางสังคมและระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง อีกทั้งทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความเครียดโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเครียด รวมทั้งทราบถึงปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัท ทูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้
2. ผลการวิจัยอาจสามารถนำไปเป็นแนวทางให้ผู้บริหารใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานในองค์กรได้
3. ผลงานวิจัยอาจสามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะหรือแนวทางการวิจัยสำหรับผู้สนใจในครั้งต่อไปได้

นิยามศัพท์

1. พนักงานบริษัท ทูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) หมายถึง ลูกจ้างประจำระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะต่างๆ ของพนักงานบริษัท ทูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว
 - 2.1 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพของการครองคู่ของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้
 - โสด
 - สมรส (รวมถึงผู้ที่หย่าร้าง หม้ายและแยกกันอยู่)

2.2 ฐานะทางเศรษฐกิจ หมายถึง ความเพียงพอหรือความสมดุลระหว่างรายได้ทั้งหมดกับรายจ่ายทั้งหมดของพนักงาน จำแนกเป็น 3 กลุ่มคือ

- รายได้เหลือเก็บ หมายถึง มีรายรับมากกว่ารายจ่าย
- รายได้เพียงพอ หมายถึง มีรายรับและรายจ่ายพอๆ กัน
- รายได้ไม่เพียงพอ หมายถึง มีรายรับน้อยกว่ารายจ่าย

2.3 ภาระทางครอบครัว หมายถึง ความรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะทางการเงินและการเลี้ยงดู แบ่งเป็น 4 กลุ่มคือ

- ไม่มีภาระ หมายถึง ไม่ต้องรับผิดชอบทางการเงินและการเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะ
- มีภาระน้อย หมายถึง มีความรับผิดชอบทางการเงินและการเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะในระดับที่ตนเองไม่เดือดร้อนและวิตกกังวล
- มีภาระปานกลาง หมายถึง มีความรับผิดชอบทางการเงินและการเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะในระดับที่ตนเองต้องเดือดร้อนและวิตกกังวลเป็นครั้งคราว
- มีภาระมาก หมายถึง มีความรับผิดชอบทางการเงินและการเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะในระดับที่ตนเองต้องเดือดร้อนและวิตกกังวลมาก

3. ความเครียด หมายถึง หมายถึงสภาวะที่ร่างกายและจิตใจต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ โดยถูกสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าถูกกดดัน บีบบังคับ จนก่อให้เกิดความกังวลใจ วุ่นวายใจ อันมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบหรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อันได้แก่ การจัดพื้นที่ในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ

เครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวก ชั่วโมงการทำงาน ความยากง่ายของงาน และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

5. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่พนักงานได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจ จนทำให้รู้สึกสบายใจ อุ่นใจ มีความเชื่อมั่น ได้รับความสนใจ และรับฟังปัญหา ได้รับคำปรึกษา แนะนำเมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สบายใจ อีกทั้งได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ จากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีการติดต่อสัมพันธ์กัน 3 แหล่ง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิด

6. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่ได้ประเมินคุณสมบัติของตนเองไปในทางบวกหรือลบในด้านทักษะทางร่างกาย ความคิด งานฝีมือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จของตนเองที่มีอยู่ การมีศีลธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ คุณลักษณะที่ดี ความสามารถในการควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และถูกมองจากบุคคลอื่นด้วยความชื่นชอบ น่าชมเชยหรือน่านับถือ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด
2. ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม
4. ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดถือเป็นปัญหาทางสุขภาพจิตที่สำคัญที่สุดปัญหาหนึ่ง เพราะผลของความเครียดนั้นทำให้บุคคลไม่มีความสุข ไม่มีความสบายใจ อีกทั้งยังทำให้เกิดโรคต่างๆ ทางร่างกายตามมาด้วย (วรารักษ์ ตระกูลศุภชัย, 2543) นอกจากนี้การมุ่งที่จะเอาจริงเอาจังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นนับว่าเป็นสิ่งที่ดี แต่ถ้าทำให้ถึงกับเกิดความเครียดนั้นก็ไม่ใช่สิ่งที่ควร เพราะเมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นแล้วนอกจากจะไม่ทำให้สิ่งที่เอาจริงเอาจังเกิดผลดีตามที่ได้ตั้งใจไว้ ยังจะส่งผลเสียในด้านอื่นๆ ตามมาอีกด้วย (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2543)

ความหมายของความเครียด

หากจะกล่าวถึงความหมายของ “ความเครียด” นั้น มีนักวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายไว้หลากหลายในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ดังจะกล่าวพอสังเขปได้ดังนี้

กิติกร มีทรัพย์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าหมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายและจิตใจอันถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวมากเกินไปกว่าภาวะปกติ เพื่อความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาพอันยุ่งยากซับซ้อนของชีวิต

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541) ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั่วไปกับทุกคนตามแต่ละสถานการณ์นั้นๆ ที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดหมายถึงสภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญหรือความไม่แน่นอนต่างๆ ความเครียดไม่จำเป็นต้องดีเสมอไป ในบางครั้งความเครียดก็จะถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบ แต่บางครั้งความเครียดก็สามารถเป็นประโยชน์ได้ ยกตัวอย่างเช่น การที่ผู้บังคับบัญชาสร้างความเครียดให้เกิดขึ้นในทีมงาน อาจจะทำให้ได้งานมีประสิทธิภาพสูงสุดก็ได้ นอกจากนั้น คนบางคนสามารถทำงานได้ดีในสภาพของความเครียด แต่คนบางคนก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลย ในขณะที่เกิดความเครียด

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2542) ได้กล่าวว่า ความเครียดคือการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อมของบุคคล แล้วก่อให้เกิดภาวะสมดุลในบุคคลนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้นๆ ปรับตัวและปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ไม่ได้ก็จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือสิ้นหวัง

วารภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2543) ได้กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นสถานการณ์ที่คับแค้นที่ทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดอาจเกิดขึ้นกับร่างกายเมื่อมีการใช้พลังงานมาก หรือมีอาการเปลี่ยนแปลงต่อขบวนการทางสรีรวิทยาของร่างกาย

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวว่า ความเครียดหมายถึงภาวะทางใจและทางกายของบุคคลที่ขาดความสมดุล จนทำให้เกิดการกดดันทางอารมณ์ ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจหรือไม่สบาย และเป็นเหตุให้มีพฤติกรรมแปรปรวน

สิริอร วิชชาวุธ (2544) ได้กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคล ซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคลได้ ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ และสามารถลดพลังกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้

จำลอง ดิษขณิก และ พร้มเพรา ดิษขณิก (2545) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเรานั้นเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นรูป เสียง กลิ่น รส โผฏฐัพพะ

(สิ่งที่ถูกต้องกาย) และธรรมารมณ์ (สิ่งที่ใจนึกคิด) มากระทบกับตา หู จมูก ลิ้น กายและใจของคนเรานก่อนให้เกิดการปรับตัว (Adaptation) ขึ้นเพื่อจัดการกับสิ่งเร้านั้นๆ

สุวรรณ อนุสันติ (2546) ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะทางอารมณ์ที่บุคคลถูกคุกคาม จึงทำให้ต้องมีการตอบสนองของอารมณ์ต่อสิ่งแวดล้อมที่ไม่พึงปรารถนา เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายและจิตใจไว้ โดยบุคคลจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือดียิ่งกว่า

ลิขิต กาญจนารักษ์ (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการที่บุคคลได้เผชิญกับข้อเรียกร้อง หรือความต้องการ หรือแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะคุกคามสวัสดิภาพของบุคคลคนนั้นในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

Mondy (1988) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจของบุคคล ซึ่งผลกระทบของความเครียดนั้นมิได้เกิดขึ้นเฉพาะความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบถึงการลดลงของประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

Smith *et al.* (1989) ได้กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นเงื่อนไขที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เข้าใจว่าจะเป็นอันตรายต่อร่างกายหรือจิตใจของตน

Schermerhorn *et al.* (1997) ให้คำจำกัดความของความเครียดว่าหมายถึง สภาพความตึงเครียดของแต่ละบุคคลที่ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องที่ไม่ปกติ หรือเป็นการถูกบังคับ ข่มขู่ ซึ่งเป็นผลให้เกิดความผิดปกติต่อร่างกายและจิตใจ และมีส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

Drafke and Kossen (2002) ได้กล่าวว่า ความเครียดหมายถึงความกดดัน บีบคั้น ความต้องการ และการเปลี่ยนแปลงของเงื่อนไขต่างๆ ที่ส่งผลบ่อยครั้งต่อสิ่งมีชีวิตหรือบุคคลในสภาพแวดล้อมนั้นๆ หรือจะกล่าวได้ว่าเป็นการตอบสนองต่อความต้องการใดๆ ที่ไม่แน่นอนของร่างกาย

Santrock (2003) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นต่อพฤติกรรมและเหตุการณ์ที่มาคุกคาม และใช้ความสามารถของตนเองในการเผชิญหน้าเพื่อป้องกัน

Wagner and Hollenbeck (2005) ให้คำจำกัดความของความเครียดว่าเป็นภาวะของความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ไม่สบายใจ ไม่น่ายินดีของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ในขณะนั้นที่มีความต้องการมากเกินไป และจำเป็นต้องเผชิญกับความต้อการนั้น

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึงสภาวะที่ร่างกายและจิตใจต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ โดยถูกสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าถูกกดดัน บีบบังกับจนก่อให้เกิดความกังวลใจ วุ่นวายใจ อันมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม

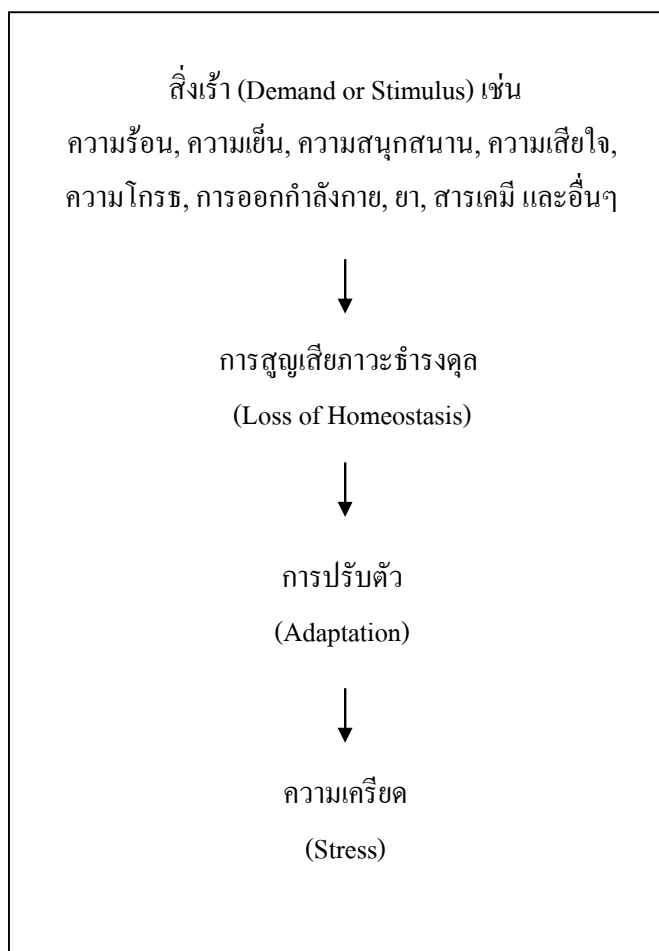
แนวคิดและทฤษฎีของความเครียด

จำลอง ดิษขวณิช และ พรหมเพรา ดิษขวณิช (2545) ได้กล่าวถึงแนวคิดของความเครียดไว้ว่าแต่เดิมนั้นแนวคิดของความเครียดถูกนำมาใช้ในทางฟิสิกส์ ซึ่งหมายถึงแรงกด (Pressure or Strain) และแรง (Force) เมื่อใช้ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับเซลล์ในร่างกายจะหมายถึง ผล (Effects) ของปฏิกิริยาทางร่างกาย (Bodily Reactions) ซึ่งสร้างแรงกดต่อกล้ามเนื้อ ความเครียดในระดับสูงมีอย่างสม่ำเสมอ และจะส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

จำลอง ดิษขวณิช และ พรหมเพรา ดิษขวณิช (2545 อ้างถึง Cannon, 1932) ว่า Cannon เป็นคนแรกที่ใช้คำว่า Stress โดยไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องทางฟิสิกส์ โดยให้ความหมายว่าเป็นสิ่งที่ทำให้ความสมดุลหรือดุลยภาพ (Equilibrium or Balance) ของบุคคลเสียไป ซึ่งภาวะธำรงดุล (Homeostasis) นั้นหมายถึง ความโน้มเอียงของอินทรีย์ที่จะคงสภาพสิ่งแวดล้อมภายในให้คงที่ และ Cannon ใช้คำว่าความเครียดเมื่อมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นทำให้เกิดปฏิกิริยาที่เกี่ยวข้องกับการสู้หรือการหนี (Fight or Flight)

นอกจากนี้แล้ว จำลอง ดิษขวณิช และ พรหมเพรา ดิษขวณิช (2545 อ้างถึง Selye, n.d.) ได้กล่าวถึงแนวคิดของความเครียดว่าเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายที่ไม่จำเพาะเจาะจงต่อสิ่งที่มากระทบกับร่างกายไม่ว่าจะเป็นอะไรก็ตาม (Stress is the Nonspecific Response of the Body to Any Demand Made Up On It) เช่น การเปลี่ยนแปลงร่างกายที่เกิดขึ้น การใช้สารเคมี ความร้อน ความเย็น ความรุนแรง ความเศร้า ความผิดหวัง ยา สอร์โมน และอื่นๆ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาเฉพาะ โดยทั้งหมดนี้มีสิ่งที่เหมือนกันคือ ทำให้เกิดปฏิกิริยาการปรับตัว (Adaptation) เพื่อนำมาซึ่ง

ภาวะธำรงดุล (Homeostasis) ของร่างกาย และในที่สุดการปรับตัวก็จะนำไปสู่ความเครียด ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพนี้



ภาพที่ 1 กลไกของการเกิดความเครียด

ที่มา: จำลอง ดิษยวณิช และ พร้มเพรา ดิษยวณิช (2545)

จำลอง ดิษยวณิช และ พร้มเพรา ดิษยวณิช (2545) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความเครียดในแต่ละประเภทตามแต่ละแนวคิดทฤษฎีของผู้ที่ศึกษาเรื่องความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้า (Stimulus-Oriented Theories) เกิดจากแนวคิดของ Holmes และ Rahe ในปี ค.ศ. 1967 โดย Holmes และ Rahe ที่ได้กล่าวว่า เหตุการณ์ชีวิต (Life Event) เป็นตัวกระตุ้นให้

เกิดความเครียด และมีผลทำให้การเสี่ยงของความเจ็บป่วยหรือการเป็นโรคสูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการนอน การกิน การเข้าสังคม การสังสรรค์ เรื่องส่วนตัว นิสัย และการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นมีความแตกต่างกันในระดับ (Degree) ของการปรับตัว

2. ทฤษฎีเชิงการตอบสนอง (Response-Oriented Theories) เกิดจากแนวคิดของ Selye ในปี ค.ศ.1956 และ ค.ศ.1993 ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของการตอบสนอง (Responses) ต่อสิ่งเร้า (Stimulus) โดย Selye กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองที่ไม่จำเพาะเจาะจง (Non-Specific Response) ที่มีต่อร่างกายไม่ว่าโดยทางใดก็ตาม เชื่อว่าการตอบสนองต่อความเครียดทางสรีรวิทยา (Physiological Stress) ไม่ได้ขึ้นอยู่กับชนิดของสิ่งเร้า แต่ขึ้นอยู่กับการตอบสนองไม่ว่าสิ่งเร้านั้นจะเป็นชนิดใดก็ตาม แต่การตอบสนองนั้นจะเหมือนกัน สิ่งที่แตกต่างคือความแตกต่างของระดับของการตอบสนอง ซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณของความต้องการในการปรับตัว ดังนั้นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด อาจจะเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพอใจหรือความไม่พอใจ (Pleasant or Unpleasant Stimuli) ก็ได้ นอกจากนี้ Selye ยังได้พบว่า เมื่อมีความเครียด (Stress) เกิดขึ้นจะก่อให้เกิดการปรับตัวโดยทั่วไป (General Adaptation Syndrome หรือ GAS) ขึ้นซึ่งมี 3 ระยะด้วยกันคือ

2.1 ระยะตกใจ (Alarm Reaction) จะแสดงลักษณะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าจะมีการกระตุ้นหรือช่วยยื้อให้ตื่นตัว ระยะตกใจนี้แบ่งออกเป็น

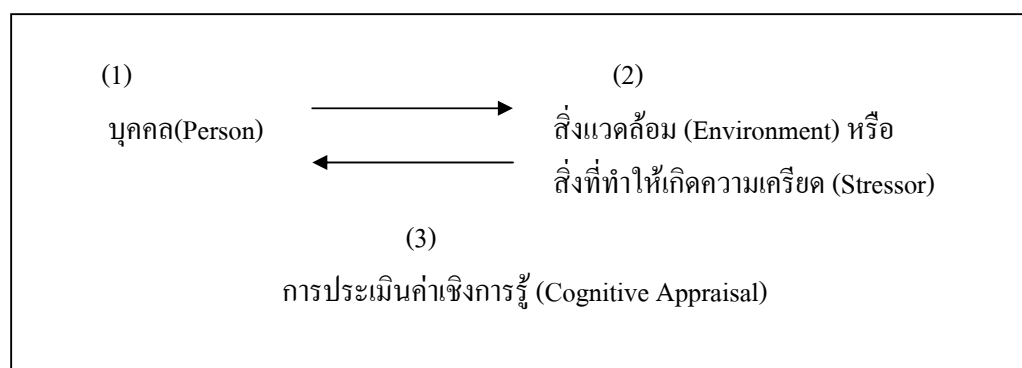
2.1.1 ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะแรกและเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทันทีทันใดต่อสิ่งที่ป็นภัย ปฏิกิริยาของร่างกายในระยะนี้มีอยู่สองแบบคือ “สู้ (Fight) หรือหนี (Flight)” ระยะนี้มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างเกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการกระตุ้นของระบบประสาท Sympathetic เช่น หัวใจเต้นเร็ว กล้ามเนื้ออ่อนแรง อุณหภูมิลดลงและความดันโลหิตต่ำลง

2.1.2 ระยะต้านช็อก (Counter Shock Phase) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Rebound Reaction) ใ้ชั้น Adrenal Cortex จะโตขึ้น และมีการหลั่งของ Corticoid Hormones และ Adrenalin หรือ Epinephrine ทำให้การหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น เลือดแข็งตัวเร็วขึ้น น้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับ มีการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่แล้วปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลัน (Acute Stress Reaction) จะสัมพันธ์กับสองระยะนี้

2.2 ระยะต้านทาน (Stage of Resistance) หรือระยะปรับตัว (Adaptation Stage) ระยะนี้ร่างกายจะพยายามปรับตัวต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor) และทำให้สภาพทั่วไปดีขึ้น อาการต่างๆ จะหายไป ความพยายามของร่างกายในการปรับตัวมีส่วนช่วยให้พลังงานที่สูญหายไปกลับคืนมา และยังช่วยซ่อมแซมส่วนที่ถูกทำลายไปให้ดีขึ้น

2.3 ระยะหมดแรง (Stage of Exhaustion) ถ้าสิ่งทำให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเพียงพอ ร่างกายจะผ่านเข้าสู่ระยะที่สามคือระยะหมดแรง เนื่องจากความเครียดยังคงมีอยู่ไม่รู้จักหมดสิ้น พอร่างกายโดนความเครียดเล่นงานซ้ำแล้วซ้ำอีก ร่างกายจะเสื่อมโทรมจนกระทั่งเกิดเป็นโรคต่างๆ เช่น ภูมิแพ้ ลมพิษ แผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และอาจถึงแก่ความตายได้ในที่สุด

3. ทฤษฎีเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactional Theories) หรือบางที่เรียกว่าทฤษฎีเชิงการกระทำระหว่างกันเกี่ยวกับการรู้ (Cognitive Transactional Theory) ของความเครียด เกิดจากแนวคิดของ Lazarus และ Folkman ในปี ค.ศ.1984 และ Lazarus ในปี ค.ศ. 1987 และ ค.ศ.1993 โดยกล่าวว่า ความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) เป็นสิ่งที่เกิดจากการกระทำระหว่างกัน (Interaction) ที่จำเพาะเจาะจงระหว่างบุคคล (Person) กับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม (Environmental Stimulus) บุคคลจะมองว่าสิ่งเร้าดังกล่าวที่ก่อให้เกิดความเครียด จะเกินความสามารถของตัวในการจัดการและเป็นอันตรายต่อตัวเองมากน้อยเพียงไร ซึ่งการประเมินค่าด้วยการรู้ (Cognitive Appraisal) มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 อย่าง ดังนี้



ภาพที่ 2 การประเมินค่าเชิงการรู้เกี่ยวกับสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม
ที่มา: จำลอง ดิษขวนิช และ พรพิมล ดิษขวนิช (2545: 12)

จากรูป จะเห็นได้ว่าอันตรกิริยาหรือการกระทำระหว่างกันของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งทำให้เกิดความเครียดนั้น เมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียดรวมทั้งสาเหตุของความเครียดแล้ว จะต้องอาศัยความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของตนเพื่อการประเมินค่าเชิงการรู้ เพื่อที่จะบอกได้ว่าเหตุการณ์อะไรทำให้เกิดความเครียดหรือไม่ทำให้เกิดความเครียด

สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพักษณ์ (2545 อ้างถึง Anderson, 1988) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดที่ถูกนำมาเชื่อมโยงกับความเจ็บป่วยไว้ใน 3 ลักษณะดังนี้

1. ความเครียดเป็นสาเหตุหนึ่งของความเจ็บป่วย (Stress as a Cause of Illness)

1.1 ความเครียดทางจิตใจมีผลโดยตรงต่อระบบการทำงานของร่างกายโดยเฉพาะระบบฮอร์โมน

1.2 ความเจ็บป่วยเกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่มีผลมาจากความเครียดที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น การสูบบุหรี่ การดื่มสุราหรือการใช้ยาเสพติด เป็นต้น

1.3 เป็นความคิดเกี่ยวกับการเจ็บป่วยว่าเป็นการตอบสนองทางพฤติกรรมต่อสถานการณ์ความเครียด กล่าวคือ มีการใช้บทบาทความเจ็บป่วยเพื่อใช้ในการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ปลดปล่อยอารมณ์โกรธ หรือควบคุมพฤติกรรมคนอื่น

2. ความเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Illness as Stressor) ความเครียดที่เกิดมาจากความเจ็บป่วยเป็นผลมาจากการปรับตัวทั้งทางร่างกายและอารมณ์ ในภาวะเจ็บป่วยความเครียดจะเกิดขึ้นตรงตามที่ต้องการที่ถูกรับรู้อย่างคลุมเครือ มีมากกว่าการรับรู้ทรัพยากรที่จะตอบสนองต่อความต้องการ และความยากลำบากในการปรับตัวของการเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้นเหตุที่ทำให้ความเครียดมีความเรื้อรังมากขึ้น

3. ความเครียดกับการลดลงของความเจ็บป่วย (Stress and The Reduction of Morbidity) การลดความเครียดจะช่วยลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดความเจ็บป่วยขึ้นอีก หรือลดความเสี่ยงที่จะทำให้ความเจ็บป่วยอยู่ในภาวะที่แย่ลงไปกว่าเดิม เนื่องจากการลดระดับความเครียดจะช่วยลดการเรื้อรัง

ทางอารมณ์และพฤติกรรม ซึ่งมีผลช่วยลดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอันจะก่อให้เกิดความเจ็บป่วยได้

สลิธร เทพตระการพร (2546, อ้างถึง Selye, 1956) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายมนุษย์ และพบว่าความเครียด (Stress) เป็นกลไกหลักที่สำคัญของระบบประสาทต่อไร้ท่อของมนุษย์ โดยเริ่มจากการกระตุ้น (Excitation) ใน Brain Stem ติดตามด้วยการหลั่งเพิ่มขึ้นของฮอร์โมนบางชนิดจากต่อมหมวกไต โดยเฉพาะอย่างยิ่งฮอร์โมน Adrenalin และ Nor Adrenalin ซึ่งรู้จักกันดีในนามของ Performance Hormones หรือที่เรียกกันว่า Catecholamines ฮอร์โมนเหล่านี้จะช่วยให้สิ่งมีชีวิตคงอยู่ในสภาวะที่ตื่นตัวได้ และเราสามารถตรวจฮอร์โมนนี้ได้จากปัสสาวะ ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่เป็นไปได้ในการตรวจหาความเครียด และเมื่อร่างกายถูกกระตุ้นให้อยู่ในสภาวะตื่นตัว สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ การเพิ่มขึ้นของอัตราการเต้นของหัวใจ ความดันโลหิตสูง ระดับน้ำตาลในเลือด และเมตาบอลิซึมของร่างกาย โดยเรียกปรากฏการณ์นี้ว่า “Ergotropic Tuning-Up” ซึ่งเป็นความพร้อมของร่างกายในการที่จะป้องกันชีวิตต่อสู้นี้ หรือดำเนินกิจกรรมใดๆ ให้สำเร็จได้ แต่อย่างไรก็ตามสภาวะทางอารมณ์ซึ่งมีผลมาจากความรู้สึกคุกคามเช่นนี้ ก็จะมีผลลัพธ์ในแง่ลบด้วย

Sarafino (1994) ได้อธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 แนวคิด คือ

1. แนวคิดด้านสิ่งเร้า (Stress as a Stimulus) เป็นแนวคิดที่มุ่งอธิบายว่า ความเครียด คือ สิ่งเร้า (Stimulus) โดยพิจารณาจากแหล่งหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในลักษณะของเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคล
2. แนวคิดด้านการตอบสนองต่อความเครียด (Stress as a Response) มุ่งการอธิบายถึงการตอบสนอง (Response) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่มากระตุ้นความเครียด
3. แนวคิดด้านกระบวนการของความเครียด (Stress as a Process) มุ่งอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งกระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการปรับตัวและเกิดขึ้นเมื่อบุคคลปะทะกับสิ่งแวดล้อม

ประเภทของความเครียด

ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึงความเครียดว่าสามารถจะจำแนกโดยใช้เกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

1. จำแนกตามผลที่เกิดขึ้น DuBrin (n.d. อ้างใน ลักษณะ สรวิวัฒน์, 2544) ได้แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้นออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) หรือที่เรียกว่า Distress หมายถึง ความเครียดที่ก่อให้เกิดความทุกข์จากสิ่งคุกคามต่างๆ กับบุคคลแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจ ความคับข้องใจ หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์แล้วทำให้รู้ได้ทันทีว่าเป็นสิ่งไม่ดี เช่น ถูกให้ออกจากงาน เกิดการหย่าร้าง ตัดสินใจไม่ได้ว่าจะเรียนต่อหรือทำงานดี เป็นต้น

1.2 ความเครียดที่ดี (Positive Stress) หรือที่เรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนี้เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้ที่ได้รับ ลักษณะนี้มักจะอยู่ในสภาพที่เรามีความสุขอย่างกะทันหัน หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความดีใจจนตื่นเต้นมาก การมีความสุขสนุกสนานมากเกินไปก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกเครียดได้เช่นกัน เช่น การได้รับผลสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับเงินเดือน 2 ขั้น เป็นต้น ซึ่งอาจจะทำให้อ่อนไม่หลับและเกิดความเครียดได้

2. จำแนกตามสาเหตุที่เกิด Seyfarth (n.d. อ้างใน ลักษณะ สรวิวัฒน์, 2544) ได้แบ่งความเครียดไว้ตามสาเหตุที่เกิดได้ 4 ประเภท คือ

2.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานให้สำเร็จ

2.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situation Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากการที่บุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

2.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

2.4 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือเป็นความเครียดที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมไม่พึงปรารถนา และไม่อาจจะคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไร

3. จำแนกตามที่เกิดโดย Arnold and Feldman (n.d. อ้างใน ลักษณะ สรวิวัฒน์, 2544) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามที่เกิดออกเป็น 2 ประเภทคือ

3.1 ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง สถานการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพร่างกาย สามารถแบ่งออกตามระยะเวลาเกิดได้อีก 2 ชนิด คือ

3.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) ซึ่งเป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่างๆ สถานการณ์อันตราย ถูกจับหรือปล้น เป็นต้น

3.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วยังดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ วัยหมดประจำเดือน การมีโรคประจำตัว เป็นต้น นอกจากนี้อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น รถติดไม่สามารถไปได้ตามที่ต้องการ มีเสียงดังรบกวนในที่ทำงาน เป็นต้น

3.2 ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ (Psychological Stress) เป็นสภาพการณ์ที่กระทบหรือคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันเพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกดูถูกรู้สึกโกรธและยังไม่หายโกรธได้ในเวลาสั้นก็จะถูกกรุ่นอยู่ในใจ ทำให้เกิดความเครียดได้ หรืออาจเกิดจากการอ่านหนังสือ การชมภาพยนตร์ สถานการณ์เหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

4. จำแนกตามความสามารถในการป้องกันการเกิดความเครียด Hafen และ Frandsen ได้แบ่งความเครียดตามความสามารถในการป้องกันการเกิดได้ ดังนี้

4.1 ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable Stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ที่มีผู้คนแออัด ซึ่งสามารถหลบหลีกได้แต่ก็ทำให้เกิดความเครียดได้ในระดับเบา

4.2 ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ความเครียดที่เกิดจากความเจ็บปวด หรืองานที่ทำอยู่ หรือเรื่องของความตาย เป็นต้น

จากการจำแนกความเครียดออกเป็นลักษณะต่างๆ ตามแนวคิดของนักวิชาการ ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความเครียดนั้นสามารถจำแนกได้ในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นตามผลที่เกิดขึ้น สาเหตุที่เกิดขึ้น แหล่งที่เกิดจากร่างกายหรือจิตใจ และรวมไปถึงความสามารถในการป้องกันความเครียด

สาเหตุของความเครียด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กำหนดสาเหตุของความเครียดออกเป็น 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ จะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างขององค์กร และจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในองค์กรด้วย ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมนั้นประกอบด้วย

1.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำคนส่วนใหญ่ก็จะเกิดความไม่มั่นคงในงานของตน เช่น การตัดเงินเดือนพนักงาน การลดจำนวนพนักงาน การลดชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

1.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง อาจมีผลกระทบกับการทำงานในองค์กรอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล หรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล

1.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา พนักงานจึงอาจเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงกับงานของตน เพราะกลัวว่าเทคโนโลยีดังกล่าวจะเข้ามาแทนที่งานที่ตนอยู่ จึงทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ

ปัจจัยภายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานสามารถเกิดความเครียดได้ เช่น ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด การทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ปริมาณงานที่มากเกินไป เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การอันก่อให้เกิดความเครียดนั้นสามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 ความต้องการจากงาน เช่น การออกแบบงานของแต่ละบุคคล สภาพการทำงานและสภาพร่างกาย เป็นต้น

2.2 ความต้องการจากบทบาท ในบางกรณีพนักงานอาจเกิดความรู้สึกขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ของตนเอง หรือพนักงานรู้สึกว่าเขามีบทบาทในหน้าที่นั้นๆ มากเกินไป นอกจากนี้ความไม่เข้าใจในบทบาทของตนที่ได้รับมอบหมายก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้

2.3 ความต้องการส่วนบุคคล เป็นแรงกดดันที่เกิดจากพนักงานคนอื่น เช่น ขาดการช่วยเหลือสนับสนุนทางสังคมหรือจากเพื่อนร่วมงาน การไม่สามารถประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ได้ การไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ หรือการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างบุคคล สิ่งเหล่านี้สามารถจะก่อให้เกิดความเครียดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานที่ต้องการยอมรับจากสังคมสูง

2.4 โครงสร้างองค์การในแต่ละองค์การมีความแตกต่างในลำดับขั้นตามระดับของการบริหาร มีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การไม่ให้ความสนใจกับกฎระเบียบที่กำหนดขึ้นหรือการใช้กฎระเบียบข้อบังคับที่เข้มงวดมากเกินไป และการตัดสินใจที่ปราศจากการมีส่วนร่วมก็นับเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้

2.5 ภาวะผู้นำขององค์การ หมายถึง รูปแบบลักษณะการบริหารงานของผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารระดับสูงบางคนจะมีลักษณะการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกเครียด เกิดความกลัว และวิตกกังวลได้ เช่น การเข้าไปควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงาน เป็นต้น

2.6 วงจรชีวิตขององค์การ วงจรชีวิตขององค์การ ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ การก่อตั้ง การเจริญเติบโต การเป็นที่รู้จักและการตกต่ำขององค์การ วงจรชีวิตก่อให้เกิดปัญหาและสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ โดยเฉพาะช่วงการก่อตั้งและช่วงที่ตกต่ำจะเป็นช่วงเวลาที่มี

ความไม่แน่นอนสูง ซึ่งมักจะทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจว่าตนเองจะถูกให้ออกจากงาน ถูกลดเงินเดือน หรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่างๆ หรือไม่ เป็นต้น

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคล

3.1 ปัญหาทางครอบครัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ ซึ่งจะมีผลกระทบกับการทำงาน เช่น ปัญหาการหย่าร้าง ปัญหา ความยุ่งยากในบุรุษิตา การรักษาความสมดุลระหว่างเวลาทำงานกับเวลาที่ให้ครอบครัวและปัญหาครอบครัวอื่นๆ

3.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน เช่น ปัญหาหนี้สินต่างๆ ปัญหาความเครียดจากรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย โดยปัญหาเศรษฐกิจมักจะเกิดขึ้นกับพนักงานในระดับล่างมากกว่าพนักงานในระดับสูง

3.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ ปัญหาที่เกิดจากพื้นฐานบุคลิกภาพของตัวเอง เช่น ความเครียดที่มาจากการมองคนในแง่ร้าย และการที่พนักงานมีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะมีผลกระทบกับบุคลิกภาพของพนักงานได้

สิริอร วิชชาวุธ (2544) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดว่า คือความกังวลกลัวว่าตนไม่สามารถทำกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จ ความกังวลกลัวว่าตนจะได้รับในสิ่งที่ไม่ปรารถนา เนื่องจากงานที่ทำนั้นมากเกินไปกำลังหรือเกินความสามารถ หรือกำลังถูกประเมินค่าของการกระทำหรือค่าของความเป็นคน ขาดการสนับสนุนทางสังคม ขาดการแลกเปลี่ยนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมที่ไม่รู้ว่าจะจะเป็นผลดีหรือเสียแก่ตน หรือมีความสับสนขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ตนจะต้องทำ หรือไม่สามารถตัดสินใจว่าตนจะต้องทำอะไรจึงจะถูกต้องและเป็นผลดีแก่ตน

สุรพล พยอมแย้ม (2545) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดว่าอาจเกิดมาจากสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. การทำงานที่ต่ำกว่าความสามารถ บุคคลบางคนอาจยอมรับว่าในช่วงระยะเวลาหนึ่งงานที่ปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับตน แต่หลังจากที่ทำงานไประยะหนึ่ง กลับเกิดความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ต่ำกว่าความสามารถที่ตนเองมีอยู่จริง ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องมาจากเกิดความชำนาญขึ้น เรียนรู้งาน

มากขึ้น หรือมีการเปลี่ยนแปลงสภาพเกี่ยวข้องกับอื่นๆ ทำให้รู้สึกว่าทำงานน้อยหรือต่ำกว่าระดับความสามารถที่มีอยู่ จะเกิดความไม่พอใจกับการปฏิบัติงานนั้นๆ โดยเฉพาะความรู้สึกในด้านที่ลดคุณค่าหรือศักดิ์ศรีของตนเองเมื่อต้องทำงานนั้นต่อไป

2. เสถียรภาพในงานที่ปฏิบัติและความมั่นคงในการทำงาน นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความสุขสบายใจหรือมั่นใจกับการดำเนินชีวิตของตนเอง สภาพทางเศรษฐกิจและการขยายหรือลดขนาดองค์กรล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก การถูกย้ายหรือสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน และการถูกพักหรือไล่ออกจากงานที่เกิดขึ้นได้ง่ายๆ จะทำให้บุคคลขาดความมั่นใจมากกว่าลักษณะงานที่มีเสถียรภาพมั่นคง

3. ความสับสนและความขัดแย้งในทิศทางหรือบทบาทหน้าที่มักเกิดขึ้นได้เสมอหากมีการจำแนกงานและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบแน่ชัดว่าบทบาทหน้าที่ของตนครอบคลุมถึงความรับผิดชอบเรื่องใดบ้าง หรืองานในหน้าที่เป็นงานของใคร ความสับสนในสิ่งที่พึงปฏิบัติย่อมทำให้เกิดความกังวลและความเครียดในจิตใจเสมอ นอกจากนั้นหากผู้ปฏิบัติต้องตัดสินใจเลือกการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีความขัดแย้งกันในบทบาท เช่น จะทำตามคำสั่งหรือเงื่อนไขใดจึงจะถูกต้องอยู่บ่อยๆ ความเครียดก็ย่อมจะเกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน

4. การไม่เปิดใจยอมรับงาน ทุกคนต้องการปฏิบัติงานที่ทำให้เห็นว่าตนนั้นมีคุณค่า หรือก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่บุคคลอื่นในสังคมมากกว่าการทำลายล้าง หรือทำงานเพื่อเอาเปรียบสังคมตลอดเวลา ดังนั้นการทำงานที่ขัดต่อคุณธรรมหรือความรู้สึกที่รับผิดชอบต่อสังคมของแต่ละบุคคลจะเป็นจุดเริ่มต้นประการหนึ่งของความเครียด

5. การไม่บรรลุถึงความปรารถนาส่วนตน เป็นธรรมชาติของผู้ทำงานประการหนึ่งที่ต้องการความสำเร็จหรือความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดในแต่ละช่วง เมื่อการทำงานของตนไม่บรรลุเป้าหมายหรือขั้นตอนที่วางไว้ โดยเฉพาะความคาดหวังในตำแหน่งงานระดับสูงที่มีอยู่ในเกณฑ์ที่จะก้าวหน้าไปสู่จุดเดียวกันมากๆ โอกาสที่จะเกิดความเครียดที่ตนเองยังไม่ประสบผลสำเร็จจะมีสูงขึ้นตามลำดับ

6. หน้าที่การงานกับความต้องการของครอบครัวที่ขัดแย้งกัน คนส่วนใหญ่จำเป็นต้องทำให้ตนเองประสบความสำเร็จทั้งในชีวิตการงานและชีวิตครอบครัว แต่ในความเป็นจริงความเหลื่อมล้ำระหว่างการใช้ความสามารถและเวลาที่มีอยู่ ทำให้ต้องตัดสินใจเลือกทำอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

ซึ่งเมื่อเลือกตัดสินใจไปแล้ว มักก่อให้เกิดความไม่พอใจกับด้านที่ไม่ได้รับการปฏิบัติ ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้มากเช่นเดียวกัน

7. ลักษณะทางบุคลิกภาพ ได้มีการพิจารณาแยกแยะลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคลเป็นสองกลุ่ม โดยกลุ่มแรกมีโครงสร้างทางบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการตกอยู่ในสถานการณ์ของความเครียด บุคลิกลักษณะของคนกลุ่มนี้มักจะเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อสิ่งต่างๆ ได้น้อย มีข้อเรียกร้องสูงตลอดเวลาและมีการดิ้นรนเปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งมักส่งผลให้เกิดโรคหัวใจในระดับต่างๆ สูง บุคคลที่มีลักษณะพื้นฐานเช่นนี้จะเรียกรวมๆ ว่าเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ส่วนบุคคลที่มีลักษณะไม่วุ่นวาย ไม่เคร่งเครียดมาก ไม่ตกอยู่ในเงื่อนไขของกาลเวลามากเกินไป มีอารมณ์สดชื่น ร่าเริง ไม่ว่าจะต้องเผชิญกับงานประเภทใด จะจัดอยู่ในประเภทบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี

อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยาส่วนใหญ่ลงความเห็นว่าบุคคลโดยทั่วไปจะมีลักษณะบุคลิกภาพผสมผสานกันระหว่างแบบเอกับแบบบี การจะอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เพียงแต่ว่าโดยปกติพื้นฐานของบุคคลนั้นๆ จะปฏิบัติตนอยู่ในรูปแบบใดมากกว่ากัน

Engel (n.d. อ้างใน จำลอง ดิษยนิช และ พรหมเพรา ดิษยนิช, 2545) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดเมื่อใช้ตัวแบบทางจิตสังคม (Biopsychosocial Model) ว่ามีปัจจัยที่สำคัญอยู่ 3 อย่างที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. ปัจจัยทางชีวภาพ (Biological Factors) ได้แก่

1.1 ระบบประสาท มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างทางร่างกายอย่างมาก ในคนบางคนมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดและความวิตกกังวลได้ง่ายกว่าคนอื่นๆ ทั้งๆ ที่เผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างเดียวกัน

1.2 ประสาทชีวเคมี ไม่ว่าจะเป็นความวิตกกังวลหรือความเครียดจะมีความสัมพันธ์กับการหลั่งของ Catecholamine ที่เพิ่มขึ้นด้วย

1.3 พันธุกรรม มีความเกี่ยวข้องกับระบบประสาท และการที่คนบางคนมีการตอบสนองต่อสิ่งทำให้เกิดความเครียด (Stressor) ที่มีลักษณะเหมือนกันมากกว่าอีกคนหนึ่ง แสดงว่ามีเรื่องของพันธุกรรมเข้ามาเกี่ยวข้องประมาณครึ่งหนึ่งหรือมากกว่า

1.4 บุคลิกภาพ (Personality) จากการศึกษาของ Friedman และ Rosenman ในปี ค.ศ. 1974 พบว่า บุคคลที่มีแบบอย่างของพฤติกรรมแบบเอ มักจะพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2. ปัจจัยทางจิตใจ (Psychological Factors)

2.1 ความกดดัน (Pressure) ทั้งจากภายนอกและจากภายในมีส่วนทำให้เกิดความเครียดได้ จากผลการศึกษาของ Maddi พบว่าความกดดันมักเกิดขึ้นเมื่อคนเราถูกบังคับให้ทำอะไรอย่างรีบเร่ง หรือเปลี่ยนทิศทางของพฤติกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นสูงที่วางไว้

2.2 ความคับข้องใจ (Frustration) มนุษย์ทุกคนมีแรงจูงใจ (Motives) แตกต่างกันไป แต่บางคนอาจมีลักษณะคล้ายคลึงกันได้ คนเราไม่สามารถที่จะบรรลุเป้าประสงค์ตามที่ต้องการได้เสมอไป โดยเหตุการณ์ต่างๆ เหล่านั้นจะนำไปสู่ความคับข้องใจ ซึ่งเป็นสาเหตุอย่างหนึ่งของความเครียดและความก้าวร้าว

2.3 ความขัดแย้ง (Conflict) ในบางครั้งคนเราอาจเกิดความขัดแย้งของแรงจูงใจ (Conflict of Motives) ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียดหรือความวิตกกังวล

2.4 เจตคติและความเชื่อ (Attitudes and Beliefs) สาเหตุของความเครียดส่วนมากมักจะเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมภายนอก ความเชื่อที่ขาดเหตุผลจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด หรือมีระดับความเครียดเพิ่มขึ้น ซึ่งหากบุคคลเกิดความคิดเช่นนี้และมีมากจนเกินไปจะก่อให้เกิดความผิดปกติทางจิตใจและอารมณ์

3. ปัจจัยทางสังคม (Social Factors)

3.1 เหตุการณ์ชีวิต (Life Events) เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดทางสังคม ซึ่งปกติมักจะสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตของคนเรา ยิ่งมีการเปลี่ยนแปลงมากและบ่อยเท่าไร ก็ยิ่งทำให้คนเราเครียดมากขึ้นเท่านั้น

3.2 เรื่องรบกวนเล็กน้อย (Hassles) ความเครียดส่วนใหญ่สามารถเกิดขึ้นได้จากเรื่องหยาบหยาบหรือเรื่องรบกวนเล็กๆ น้อยๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (Daily Hassles)

3.3 ชั้นทางสังคม (Social Class) ได้มีการศึกษามากมายที่แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่ผิดปกติ เช่น อาชญากรรม ทุรกรรม การคิดสารเสพติด ความรุนแรงในครอบครัวและโรคจิตมักพบในชนชั้นทางสังคมระดับต่ำ และมีคำตอบที่สามารถอธิบายเรื่องนี้ได้เพียงคำตอบเดียวก็คือ “ความเครียด”

4. สาเหตุอย่างอื่นของความเครียด

จากสิ่งที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นนั้น เป็นเพียงสาเหตุของความเครียดตามตัวแบบทางจิตสังคม แต่ยังมีสาเหตุอีกมากมายที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างรุนแรง เช่น สิ่งแวดล้อม การว่างงาน การหย่าร้าง การสูญเสีย การประจัญบาน ภัยพิบัติจากธรรมชาติหรือมนุษย์ เป็นต้น

Beare & Myers (1994 อ้างใน สุวรรณ อนุสันติ, 2546) ได้อธิบายถึงสาเหตุหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ พันธุกรรม เพศ อายุ ลักษณะส่วนบุคคล สถิติปัญญา อารมณ์ ความเชื่อ เจตคติและความคาดหวังของบุคคล
2. ปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรม ได้แก่ ฐานะทางการเงินหรือเศรษฐกิจ ระบบการสนับสนุนทางสังคมและบทบาททางสังคม
3. ปัจจัยระหว่างบุคคล คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะส่งเสริมศักยภาพในการปรับตัวต่อความเครียดได้

Wallter (n.d. อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2546) ได้เสนอแนวคิดว่าการที่บุคคลทำงานหนักเกินไปหรือการถูกกำหนดให้มีชั่วโมงในการทำงานที่ยาวนาน และต้องทำงานที่บุคคลไม่ปรารถนา รวมกับความรู้สึกกดดันต่างๆ เพียงเพื่อต้องการบรรลุถึงเป้าหมายในงานนั้นๆ จะมีผลทำให้บุคคลเกิดความเครียด และหากอยู่ในภาวะที่บุคคลไม่สามารถจะหลบหนีได้จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกดดันและอ่อนแอ ทั้งยังส่งผลต่อสุขภาพและความเจ็บป่วยจนบางครั้งอาจถึงขั้นของการเสียชีวิตลงได้

จากสาเหตุของความเครียดที่ได้ทำการค้นคว้าศึกษามานี้ ผู้วิจัยพบว่าสาเหตุที่เกิดจากความเครียดสามารถเกิดได้จากหลายสาเหตุปัจจัยด้วยกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับมุมมองด้านต่างๆ ดังนี้ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้นำเสนอ โดยในแต่ละแนวคิดก็จะมีทั้งความคล้ายคลึงและมีความแตกต่างกันดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น

ระดับของความเครียด

หากจะกล่าวถึงระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นว่าจะมีระดับมากน้อยเพียงใด รุนแรงหรือไม่รุนแรง สามารถแบ่งออกได้หลายระดับด้วยกัน ตามความสามารถในการรับรู้และการปรับตัวต่อสิ่งที่เข้ามาคุกคามในแต่ละบุคคล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและสรุประดับของความเครียดจากนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541) ได้เสนอว่าสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นจะสามารถก่อให้เกิดการรับรู้และการตอบสนองแตกต่างกันไป ซึ่งสามารถแบ่งระดับของความเครียดได้เป็น 5 ระดับคือ

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่นๆ
2. ระดับความเครียดในเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก ซึ่งความเครียดในระดับนี้ถือว่ามิมีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้
3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรค ข้อขัดแย้งที่อาจยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้ แต่ในที่สุดก็สามารถที่จะจัดการกับความเครียดได้ ซึ่งความเครียดในระดับนี้จะไม่เป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิต

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูง และได้รับความเดือนร้อนอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิตและสิ่งที่แสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติและความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลอาจจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก และหากความขัดแย้งต่างๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะต่างๆ ก็จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น

5. ระดับของความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง โดยหากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีอยู่ต่อไปโดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจมีผลนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตอย่างรุนแรงซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

ลักษณะ สิริวัฒน์ (2544) ได้เสนอว่า ระดับของความเครียดนั้นจะมีมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญๆ ดังนี้

1. ความรุนแรงของความกดดันหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การสูญเสียที่ร้ายแรง
2. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เช่น เป็นผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง มั่นใจในตนเองสูง กล่าวได้กล้าเสีย รู้จักมองการณ์ไกล ยึดหยุ่นได้ มีอารมณ์ขัน ลักษณะของบุคคลเหล่านี้จะมีความเครียดไม่มาก
3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาและความสามารถในการแก้ปัญหา ใครมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาบ่อยๆ ก็ย่อมมีความเครียดน้อย
4. การประเมินความสำคัญของปัญหา ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องที่รุนแรงแต่ถ้าคิดว่ามีความสำคัญต่อตนไม่มากนัก หรือมีเจตคติในลักษณะที่มองเห็นปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตน ก็จะมี ความเครียดไม่สูง
5. ความช่วยเหลือจากภายนอก หากรู้สึกถึงแม้จะได้รับภัยต่างๆ ก็จะได้รับความช่วยเหลือก็จะทำให้ความเครียดลดน้อยลงได้

Janis (1952 อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2541) ได้แบ่งระดับของความเครียดไว้ 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและสิ้นสุดลงในระยะเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะสั้นๆ ไม่รุนแรง เป็นความเครียดที่เกี่ยวกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเท่านั้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระดับนี้ถือว่ารุนแรงกว่าระดับแรก อาจมีอยู่เป็นเวลานาน เป็นชั่วโมง หลายชั่วโมง หรือเป็นวัน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดในระดับนี้จะมีอาการอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุของความเครียดจะรุนแรงและมีหลายสาเหตุ

จากระดับของความเครียดที่ได้กล่าวมาในข้างต้นแล้วนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความเครียดตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต โดยแบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง และระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก

การตอบสนองและผลกระทบจากความเครียด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดว่าพนักงานที่เผชิญกับความเครียดนั้นสามารถแสดงออกมาได้ในหลายลักษณะ แต่ละคนก็จะแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน เป็นต้นว่า ความดันโลหิตสูง เป็นโรคหัวใจ มีการเปลี่ยนแปลงเผาผลาญอาหารในร่างกาย โกรธง่าย มีอารมณ์ฉุนเฉียว เป็นแผลในปาก ประสิทธิภาพในการตัดสินใจลดลง และอื่นๆ ซึ่งอาการที่กล่าวมานี้สามารถอธิบายได้ใน 3 ลักษณะคือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม

1. อาการทางร่างกาย พนักงานที่มีความเครียดมักจะปรากฏอาการทางร่างกายก่อนอาการทางด้านอื่นๆ จากการวิจัยพบว่าความเครียดเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการปวดหัว ความดันโลหิตสูง โรคกระเพาะอาหาร มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจและอาจส่งผลทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้

2. อาการทางจิต ความเครียดจากการทำงานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานนั้นลดลงได้และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดที่สุด อาการทางจิตใจอื่นๆ ที่เกิดจากความเครียด เช่น ความร้อนรนใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการขังคิดและการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. อาการทางพฤติกรรม พฤติกรรมของพนักงานนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากพนักงานเกิดความเครียด เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อยจนถึงขั้นลาออก เกิดอาการนอนไม่หลับ มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยในการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์ เป็นต้น

ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดเมื่อมีสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นว่าสามารถจัดแบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การตอบสนองทางกาย โดยอาการตอบสนองทางกายอันเนื่องมาจากความเครียดนี้ จะมีตั้งแต่ขั้นเบาบางและเกิดในระยะสั้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันและน้ำตาลในเลือดสูงขึ้น เป็นต้น จนไปสู่ขั้นที่รุนแรงและเป็นระยะยาว เช่น เป็นโรคหัวใจ ปวดกล้ามเนื้อ ไขข้อหรือปวดกระดูก เป็นต้น

2. การตอบสนองทางอารมณ์ อาการตอบสนองทางอารมณ์หรือจิตใจได้แก่ ความรู้สึกไม่สบายใจ ความคับข้องใจ ความกลัว ความโกรธ เป็นต้น อาการเหล่านี้จะปรากฏขึ้นทีละน้อยและมากขึ้นตามลำดับจนสุดท้าย คือ หมดอาลัย ท้อแท้และสิ้นหวัง สุขภาพจิตจะถึงขั้นเสื่อมโทรมจนมีอาการโรคจิตหรือโรคประสาท เช่น เป็นโรคจิตเรื้อรัง หวาดระแวง มีความผิดปกติทางบุคลิกภาพ และเพศทำให้ต้องเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล

3. การตอบสนองทางการรับรู้และการคิด โดยปกติแล้วมักพบว่าความเครียดจะมีผลทำให้กระบวนการรับรู้การคิดและการตัดสินใจลดคุณภาพลง การพิจารณาจะไม่ละเอียด แต่คิดด้วยข้อมูลเพียงน้อยนิดและจะยึดอยู่กับความคิดเดิมๆ และเลือกรับรู้แต่สิ่งที่ตนพอใจจะรับรู้เท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลที่เผชิญกับความเครียดมากจะใช้ประสบการณ์เดิมเป็นตัวชี้นำในการตัดสินใจปัญหา แต่จะไม่ใช้ความคิดด้วยเหตุผลเลยจึงทำให้การแก้ปัญหาไม่ได้ดีและจะคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม

4. การตอบสนองด้านพฤติกรรมทางสังคม ความเครียดมีอิทธิพลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นลดลงและยังแสดงอาการก้าวร้าวมากขึ้นด้วย โดยจะไม่สนใจหรือเกรงใจผู้อื่น รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม มักเกิดปัญหาในครอบครัว ปล่อยอารมณ์ก้าวร้าวกับบุคคลในครอบครัว มีบ่อยครั้งที่คิดทำร้ายตนเองและหันมาทำร้ายตัวเอง พยายามฆ่าตัวตาย นอกจากนี้ ความเครียดยังส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่น ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงานผิดปกติไปจากเดิมด้วย

5. การทำงาน ผลที่พบจากความเครียดบ่อยๆ คือ มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง รวมถึงทำงานล่าช้า มีความผิดพลาดสูงและทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ปริมาณงานน้อยลง ความตั้งใจในการทำงานลดลง มีแต่ความคิดอยากออกจากงานหรือย้ายงาน เปลี่ยนงานอยู่เสมอ

สิริธร วิชชาวุธ (2544) กล่าวถึงผลของความเครียดว่าส่งผลหลายประการด้วยกัน เช่น ความเจ็บป่วยทางร่างกายเนื่องมาจากการเจ็บป่วยทางจิตใจ (Psychosomatic Disorders) เช่น ปวดหัว ปวดท้อง เป็นลม ปวดหัวใจ ระบบการย่อยมีปัญหา ไอ หอบ ซึ่งอาการที่เกิดขึ้นเหล่านี้ ไม่ได้เกิดจากความผิดปกติทางร่างกาย แต่เป็นความรู้สึกว่าร่างกายเจ็บป่วย ทั้งที่อวัยวะทั้งหลายในร่างกายปกติดี ความเจ็บป่วยเหล่านี้จะเกิดขึ้นกับผู้ที่มีความเครียด ส่งผลให้หมดแรงงูใจในการทำงาน หรือทำให้ผลงานตกต่ำลง

Selye (1956 อ้างใน สติธร เทพตระการพร, 2546) ได้อธิบายไว้ว่าการเกิดความเครียดขึ้นบ่อยๆ หรือเป็นเวลานานๆ นั้น ย่อมส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกายเป็นอย่างมาก สามารถเกิดเป็นปัญหาที่ระบบการทำงานต่างๆ ของร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อระบบทางเดินอาหารและระบบหัวใจและเรียกผลเสียเหล่านี้ว่าเป็น “Psychosomatic Disturbances” ซึ่งผลระยะยาวนั้นสามารถนำไปสู่ความเจ็บป่วยได้ โดยโรคที่พบบ่อยๆ ซึ่งมีผลมาจากความเครียด คือ โรคกระเพาะลำไส้ อักเสบ เกิดเป็นแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ เป็นต้น

สมยศ นาวิการ (2546) ได้อธิบายถึงผลกระทบของความเครียดในการทำงานว่ามีผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งผลกระทบของความเครียดในทางบวกนั้นจะเป็นการช่วยเพิ่มความพยายาม ความกระตือรือร้น และสามารถสร้างแรงงูใจได้ แต่ผลของความเครียดในทางลบก็จะส่งผลกระทบในด้านต่างๆ เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นจิตใจของพนักงาน ผลการปฏิบัติงาน การตัดสินใจในด้านต่างๆ ทั้งยังนำไปสู่การขาดงานและการลาออกจากงานด้วย

Mescon, Albert and Khedouri (1985) ได้จำแนกปฏิกิริยาตอบสนองของความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปฏิกิริยาทางจิตใจ เช่น เกิดอาการหดหู่ เศร้าซึม กระวนกระวาย หงุดหงิด เหนื่อยหน่าย เบื่อง่าย ไม่สังสรรค์กับผู้อื่น เป็นต้น
2. ปฏิกิริยาทางกาย เช่น เกิดอาการปวดศีรษะ ปวดหลัง ไขข้ออักเสบ เป็นหืด โรคหัวใจ มะเร็ง ความดันโลหิตสูง ท้องเสีย ท้องผูก เป็นต้น

Girdano, Everly and Dusek (1993) ได้กล่าวถึงระบบการตอบสนองของความเครียดที่มีต่อร่างกายว่าสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. การตอบสนองของกล้ามเนื้อ (The Muscle's Response) การเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อจะทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นการเคลื่อนไหวด้วยความสนุกสนานหรือการหลีกเลี่ยงจากอันตราย โดยการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อจะมี 2 สภาวะคือ

- 1.1 การหดตัว ระดับของการหดตัว เรียกว่า ความตึงเครียด

- 1.2 การคลายตัว ซึ่งบริเวณที่มีการตอบสนองอย่างชัดเจน คือ นิ้ว ขาและคอ

2. การตอบสนองของระบบย่อยอาหาร (The Gastrointestinal Response) เป็นการเคลื่อนไหวของกระเพาะและลำไส้เพื่อย่อยอาหารและดูดซึมเข้าสู่กระแสเลือด โดยการตอบสนองจะมี 2 แบบคือ

- 2.1 ท้องร่วง (Diarrhea) เกิดขึ้นเมื่อมีการเคลื่อนไหวของลำไส้อย่างรวดเร็วทำให้ไม่สามารถดูดซึมน้ำได้ทัน

- 2.2 ท้องผูก (Constipation) เกิดจากการเคลื่อนไหวอย่างช้าๆ จนทำให้เกิดการท้องผูกซึ่งจะนำไปสู่การอุดตันในลำไส้

3. การตอบสนองของสมอง (The Brain's Response) เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. การตอบสนองของระบบหลอดเลือดและหัวใจ (The Cardio Vascular)

4.1 กลไกของการเอาตัวรอด โดยหัวใจจะทำงานมากขึ้นทำให้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ เพิ่มขึ้นก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์จริง

4.2 เกิดความดันโลหิตสูง

4.3 เกิดการเผาผลาญไขมันสะสม เช่น คอเรสเตอรอล ไตรกลีเซอไรด์ เป็นต้น

5. เกิดการตอบสนองของผิวหนัง (The Skin's Response) เช่น อุณหภูมิใต้ผิวหนังลดลง ผิวหนังแห้ง เป็นต้น

การตอบสนองและผลกระทบที่เกิดจากความเครียดที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าเมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้เกิดการตอบสนองและผลกระทบในด้านต่างๆ คือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์หรือจิตใจ ด้านการรับรู้และการคิด ด้านพฤติกรรมและด้านการทำงาน

การจัดการและลดระดับความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลในลักษณะที่แตกต่างกันไป โดยเฉพาะหากบุคคลเกิดความเครียดที่รุนแรงขึ้น บุคคลส่วนใหญ่ก็สามารถที่จะรวบรวมความเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อจัดการและลดระดับความเครียดของตนลงได้ ซึ่งหากบุคคลได้รับรู้ถึงระดับของความเครียดและทราบถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนรู้จักจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่นั้น ก็จะช่วยลดระดับและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อบุคคล องค์กรและหรือปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ได้

โดยวิธีการจัดการและลดระดับความเครียดนั้น ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงหลากหลายวิธี ดังที่ผู้วิจัยพอจะสรุปได้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการกับความเครียด โดยแบ่งออกเป็นระดับ คือ วิธีการในระดับบุคคลและวิธีการในระดับองค์การ ซึ่งมีรายละเอียดดังจะกล่าวต่อไป

1. วิธีการในระดับบุคคล พนักงานสามารถหาทางลดระดับของความเครียดของตนเองได้หลายวิธี เช่น เทคนิคการบริหารเวลา การออกกำลังกาย การพักผ่อนในรูปแบบต่างๆ การเข้ากลุ่มทางสังคม ในการบริหารเวลานั้นมีคนมากมายที่ไม่สามารถบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม บุคคลเหล่านั้นไม่สามารถกำหนดได้ว่าควรจะทำอะไรก่อน ควรจะทำอะไรหลังหรือไม่ได้มีการกำหนดความสำคัญของงานที่ตนเองจะต้องทำให้เสร็จ แต่ยังมีคนอื่นอีกจำนวนหนึ่งที่สามารถบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ทราบกำหนดการของงานและจัดการงานได้อย่างมีระบบ หากว่าบุคคลสามารถจัดการทำงานของตนเองให้มีระบบได้แล้ว ก็จะสามารถทำงานได้มากกว่าคนที่ไม่สามารถจัดตารางการทำงานอย่างมีระบบได้

2. วิธีการในระดับองค์การ ความเครียดเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการ เช่น การมีงานมาก การที่ต้องมีความรับผิดชอบที่สูง การปรับเปลี่ยนลักษณะ โครงสร้างขององค์การ ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้จะถูกกำหนดโดยฝ่ายบริหารขององค์การ มีวิธีการหลายแบบอย่างที่องค์การสามารถจะนำมาใช้เพื่อจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในองค์การ วิธีการเหล่านั้นได้แก่ การคัดเลือกและการแทนที่ในการทำงาน การกำหนดเป้าหมาย การออกแบบงานใหม่ การให้พนักงานมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสารในองค์การและการสร้างโปรแกรมสุขภาพ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) ได้เสนอแนะถึงวิธีการปฏิบัติในการจัดการและลดระดับความเครียดไว้ดังนี้

1. การออกกำลังกาย
2. การพักผ่อนหย่อนใจ
3. การพูดอย่างสร้างสรรค์
4. การแสดงอารมณ์อย่างเหมาะสม
5. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น
6. การบริหารเวลา
7. การแก้ปัญหาอย่างถูกวิธี
8. การปรับเปลี่ยนความคิด

9. การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ

10. การรู้จักยืนยันทิธิของตน

สิริอร วิชชาวุธ (2544) กล่าวถึงวิธีในการจัดการหรือลดระดับความเครียดว่าสามารถกระทำได้หลายวิธี โดยการจัดการหรือลดระดับความเครียดควรดูว่าวิธีนั้นเป็นวิธีที่ให้คุณแก่สุขภาพร่างกายและไม่มีผลข้างเคียงต่อสุขภาพทางจิตใจ ตัวอย่างเช่น

1. การออกกำลังกาย (Exercises) ไม่ว่าจะเป็นการวิ่ง การเดิน การเดินรำ การเล่นโยคะ การรำมวยจีน การเล่นกีฬา เป็นต้น

2. การผ่อนคลาย (Relaxation) เช่น การทำสมาธิ หรือ Biofeedback การเล่นดนตรี การฟังดนตรี การร้องเพลง การดูภาพยนตร์ เป็นต้น

3. การควบคุมตนเองด้วยวิธีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior Modification) ด้วยการสังเกตตนเองว่าสถานการณ์ใดที่จะทำให้ตนมีความเครียดก็ควรหลีกเลี่ยงสถานการณ์นั้นไม่ให้เกิดขึ้นกับตน แต่หากหลีกเลี่ยงไม่ได้จะต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น ก็ควรพยายามทำตนให้สงบเย็นลงหรือเปลี่ยนบทบาทจากการถูกควบคุมโดยสถานการณ์มาเป็นการควบคุมสถานการณ์ด้วยตนเอง ซึ่งนับว่าเป็นหนทางหนึ่งในการที่จะเอาชนะความเครียดลงได้

สุรพล พยอมแย้ม (2545) ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการ การควบคุมและการลดความเครียดจากการทำงานโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เริ่มจัดการอย่างเป็นระบบ เมื่อเกิดความเครียดขึ้นไม่ว่าจะมาจากสาเหตุใดก็ตาม อันดับแรกที่พึงกระทำคือทำอะไรสักอย่างที่เป็นผลดีสำหรับปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้น อย่าปล่อยให้ปัญหาความเครียดเหล่านั้นเกิดขึ้นและมีอยู่เช่นนั้นโดยไม่คิดอ่านทำอะไรเลย ในการทำงานหากเกิดปัญหาที่ผู้อื่นหรือหัวหน้างานยังไม่ได้ตัดสินใจดำเนินการตามที่เรได้คาดหวังไว้ เราก็ควรที่จะหาโอกาสทำความเข้าใจถึงเหตุผลต่างๆ อย่างรวดเร็วที่สุด มากกว่าจะปล่อยให้ความอัดอั้นใจนั้นเกิดขึ้นอยู่กับเราฝ่ายเดียววนๆ

2. จัดการกับสาเหตุของความเครียดไม่ใช่จัดการกับอาการที่เป็นอยู่ ปัญหาของความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน อาจแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์อย่างอื่นได้ โดยอาการที่ไม่พึงประสงค์นั้นอาจรักษาหรือแก้ไขให้หายได้เพียงแค่ช่วงระยะเวลาสั้นๆ เท่านั้น แต่ก็อาจเกิดอาการที่ผิดปกติหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นมาใหม่ได้อีก ทั้งนี้เพราะความเครียดที่เป็นสาเหตุที่แท้จริงยังไม่ได้รับการควบคุมและแก้ไขให้หมดไป

3. การเพิ่มพลังและความสามารถในการทำงาน งานในแต่ละตำแหน่งเมื่อทำไปสักระยะหนึ่ง ผู้ที่ทำงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องรอบข้างอาจสร้างความรู้สึกลึกซึ้งว่า ตำแหน่งงานนั้นๆ พร้อมทั้งจะมีผู้อื่นเข้ามาแทนที่ได้เสมอ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงกับงานและคิดว่าตนเองมีคุณภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ความรู้สึกเช่นนี้ก่อให้เกิดความเครียดเป็นอย่างมาก ดังนั้นถ้าเราสามารถปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถและเพิ่มคุณภาพงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ความเครียดหรือความวิตกกังวลว่าจะมีผู้อื่นมาแย่งตำแหน่งงานนั้นก็จะลดลง

4. ระบายปัญหาหรือความคับข้องใจออกไป เมื่อใดที่เราเกิดปัญหาที่มารบกวนจิตใจและมีโอกาสระบายออกมาเราก็จะรู้สึกผ่อนคลายลงได้ ดังนั้นเมื่อใดที่เกิดปัญหาทั้งที่เกี่ยวกับงานและไม่เกี่ยวกับงาน จงหาทางระบายปัญหานั้นกับผู้ที่คาดว่าเขาจะเห็นใจและยอมรับฟังปัญหาของเราด้วยความเข้าใจ ถึงแม้ว่าเขาผู้นั้นจะไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ แต่อาจเป็นการเพิ่มมุมมองในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้มากขึ้น

5. จัดระบบหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ บ่อยครั้งที่ปัญหาอันก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงานเกิดจากสาเหตุทางสถานการณ์หรือการจัดการที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน ดังนั้นหากได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบการทำงานตลอดจนวิธีการทำงานเสียใหม่ ปัญหาที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือความเครียดนั้นๆ อย่างต่อเนื่องอาจเปลี่ยนแปลงได้เอง

6. การเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรงและออกกำลังกายสม่ำเสมอ หน่วยงานต่างๆ มีความเห็นสอดคล้องด้วยกันว่า บุคลากรที่มีสุขภาพแข็งแรงโดยการออกกำลังกายอยู่เสมอจะส่งผลให้มีความกระตือรือร้นและความสามารถในการปฏิบัติงานดีขึ้น ในหลายๆ หน่วยงานได้จัดเวลาให้พนักงานได้มีการออกกำลังกายก่อนหรือหลังการปฏิบัติงานประจำวัน บางหน่วยงานมีการจัดเตรียมอุปกรณ์และสถานที่ออกกำลังกายไว้ให้พนักงาน ซึ่งการที่ร่างกายได้รับการกระตุ้นด้วยการออกกำลังกายนี้สามารถทำให้ลดความเครียดทางจิตใจได้

7. เรียนรู้ที่จะผ่อนคลายด้วยตนเอง นอกเหนือจากวิธีการควบคุมและลดความเครียดดังกล่าวข้างต้นแล้วนั้นบุคคลอาจค้นพบวิธีการพักผ่อนในรูปแบบต่างๆ ที่ช่วยลดความเครียดได้เป็นอย่างดี เช่น การอ่านหนังสือ การปลูกต้นไม้ การเล่นกีฬา การทำสมาธิ การหางานอดิเรกต่างๆ ทำเพื่อช่วยให้ลืมหรือลดความเครียดต่างๆ แต่บางคนอาจใช้วิธีการทุ่มเทความสนใจให้กับการทำงานนั้นๆ มากขึ้นเพื่อมุ่งหวังที่จะทำให้งานนั้นเกิดผลสำเร็จ เป็นต้น การเลือกใช้วิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับ การพิจารณาของตนเอง ซึ่งหลายๆ คนได้เลือกใช้หลายๆ วิธีประกอบกัน

สสิธร เทพตระการพร (2546) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการจัดการกับความเครียดทั้งในด้านการทำงานและทั่วไปดังนี้

1. จัดให้มีการออกแบบสถานที่ทำงานใหม่ (Workstation Redesign) เพื่อลดภาระของระบบประสาทสัมผัส เช่น การมองเห็น การได้ยิน รวมไปถึงการปรับท่าทางในการทำงานให้เหมาะสมลดภาระของกล้ามเนื้อเพื่อให้สภาพแวดล้อมในการทำงานสะดวกสบายยิ่งขึ้น
2. การออกแบบงาน (Job Design) เช่น การให้คนงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานและการตัดสินใจ การไม่ให้ทำงานหนักเกินไป เลือกวิธีการทำงานที่หลากหลาย หลีกเลี่ยงการแยกพนักงานออกจากกันเพราะจะทำให้ขาดการได้รับการสนับสนุนทางสังคม
3. การจัดองค์การการทำงาน เช่น องค์การควรมีนโยบายให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการเปลี่ยนแปลงการทำงาน การควบคุมดูแลการทำงาน การกระตุ้นในเชิงบวกและให้ความสนับสนุนเพื่อไม่ให้พนักงานรู้สึกกดดันและเกิดความเครียด
4. การจัดการที่ตัวบุคคล วิธีการทางสรีรวิทยา-จิตใจ (Psycho-Physiological) เช่น การคลายเครียด การนั่งสมาธิ

สมยศ นาวิการ (2546) ได้กล่าวว่า การกำจัดหรือควบคุมแหล่งที่มาของความเครียด และการทำให้บุคคลนั้นรู้จักที่จะต้านทานกับความเครียดจะสามารถทำให้บุคคลจัดการและลดระดับความเครียดลงได้ โดยสมยศได้เสนอกลยุทธ์ในการจัดการและลดระดับความเครียดของบุคคลไว้หลากหลายวิธี เช่น

1. การบริหารเวลา หากบุคคลสามารถบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดแรงกดดันประจำวันและสามารถผ่อนคลายความเครียดลงได้
2. การออกกำลังกาย มีการวิจัยเสนอว่าการที่บุคคลออกกำลังกายนั้นจะช่วยลดความเครียดได้ ทั้งยังทำให้มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้นและมองโลกในแง่ดี
3. การผ่อนคลาย นับเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพของการปรับตัวเมื่อบุคคลต้องตกอยู่ภายใต้ความกดดันอย่างรุนแรง (การเตรียมสู้หรือหนี) วิธีการของการผ่อนคลาย เช่น การฝึกโยคะ การนั่งสมาธิ เป็นต้น
4. การสนับสนุนทางสังคม เมื่อบุคคลกำลังเผชิญกับความเครียดหรือปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกเครียด การสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนฝูงญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นที่ห่วงใย เป็นวิถีทางอย่างหนึ่งในการจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้แล้ว สมยศ นาวิกาน (2546) ยังได้เสนอกลยุทธ์อื่นๆ เพื่อใช้ในการจัดการกับความเครียดในการทำงานของบุคคลและองค์กรไว้ด้วย เช่น การออกแบบงาน การลดความคลุมเครือของบทบาทไม่ให้งานมีปริมาณที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การทำตารางเวลาทำงานแบบยืดหยุ่นได้ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามวิธีการในการจัดการและลดระดับความเครียดที่กล่าวมาในข้างต้นนั้น เมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นอาจต้องใช้องค์การจัดการหลายๆ วิธีร่วมกัน การใช้วิธีการจัดการหรือป้องกัน การสัมผัสจากสิ่งคุกคามภายนอก ซึ่งทำได้โดยการค้นหาต้นกำเนิดของความเครียดในลักษณะต่างๆ ก็อาจเป็นวิธีการที่สามารถจัดการและลดระดับความเครียดลงได้ ซึ่งหากเมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นและได้ใช้หลายๆ วิธีเพื่อช่วยลดระดับความเครียดของตนเองหรือบุคคลรอบข้างแล้ว ก็จะมีผลช่วยให้บุคคลที่เกิดความเครียดนั้นผ่อนคลายและลดระดับความเครียดในตัวเองลงได้

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อคัดกรองบุคคลที่มีความเครียดมาเป็นเครื่องมือวัดระดับความเครียดของพนักงาน เนื่องจากเป็นแบบประเมินที่เนื้อหาเข้าใจง่าย

และข้อคำถามมีความครอบคลุมถึงผลกระทบจากความเครียดที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม

ความหมายและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานไม่ว่าจะอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม สถานที่ก่อสร้าง ในท้องไร่ท้องนา หรือแม้แต่ที่ทำงานในสำนักงานทั่วไป ย่อมต้องสัมผัสเกี่ยวข้องกับหรืออยู่ภายใต้สภาวะใดสภาวะหนึ่ง ที่อาจจะทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นต้องอยู่ในสภาวะเสี่ยงต่อการได้รับอันตรายในระดับต่างๆ ที่อาจมีความรุนแรงไม่มากนัก ซึ่งอันตรายเหล่านั้นบางอย่างอาจเห็นได้ รู้สึกได้ แต่อันตรายบางอย่างนั้นก็ไม่สามารถเห็นได้ รู้สึกได้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานต้องสัมผัสทุกวันในสถานที่ทำงาน เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกต่างๆ รูปแบบการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน การจัดสภาพห้องทำงาน เป็นต้น หากองค์กรมีการจัดให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้อยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม จะสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพและลดความเบื่อหน่าย ซ้ำซากจำเจของงานได้ รวมทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการผลิตด้วย

ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วิฑูรย์ สิมะโชติ และ กฤษฎา ชัยกุล (2537) ได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความหมายและขอบเขตที่กว้าง ซึ่งนอกจากจะพิจารณาที่ตัวงาน รูปแบบการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องจักรต่างๆ แล้ว ยังหมายรวมไปถึงสภาวะการทำงาน อันได้แก่ แนวทางในการทำงาน ความหนักเบาของงาน ระดับความสูงต่ำของหน้างาน ฯลฯ ไว้ในสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย

กานดา จันทรแท้ (2546) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าเป็นเรื่องของความสว่าง แสง เงา สภาพอากาศ เสียง เสียงดนตรี ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพักช่วงขณะ รวมทั้งเรื่องของความปลอดภัยในการทำงาน ทั้งนี้การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมนั้นก็เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถ

รักษานักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้ในระยะยาว และป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้อีกด้วย

ปราโมช เชี่ยวชาญ (2546) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบๆ ตัวพนักงานในขณะที่ทำงาน เช่น เครื่องจักร เครื่องมือต่าง ๆ อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน ความเย็น ความสั่นสะเทือน ฝุ่นควัน ก๊าซ สารเคมี เชื้อโรคต่างๆ รวมถึงหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังมีความหมายครอบคลุมไปถึงรูปแบบในการทำงาน กระบวนการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะการทำงาน ท่าทางการทำงาน ปริมาณงาน การควบคุมการทำงาน ตลอดจนพื้นฐานสวัสดิการต่างๆ ในการทำงานด้วย

สิทธิชัย เลี้ยงถนอม (2546) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงาน เพื่อนร่วมงาน เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งอากาศ แสงสว่าง เสียง ความสั่นสะเทือนของเครื่องจักร รังสี ความร้อน ความเย็น แก๊ส ฝุ่น ละออง และสารเคมี เชื้อโรคและสัตว์เลื้อยต่างๆ เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบหรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อันได้แก่ การจัดพื้นที่ในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกต่างๆ ชั่วโมงการทำงาน ความยากง่ายของงานและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ชิน โอสธ หัสนำเรอ (2531) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลแต่ละคน บุคคลจะมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เฉพาะอย่าง ซึ่งจะแตกต่างจากบ้านหรือที่อยู่อาศัยหรือสถานที่อื่นๆ ที่บุคคลเคยชิน ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้นั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป มีเสียงรบกวน เป็นต้น

2. ความคุ้นเคยทั้งกับสถานที่ทำงานหรือบุคคล
3. ปริมาณงานที่มากเกินไปหรือมีคุณภาพสูง เช่น ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาในงานที่เกินความสามารถ
4. ความรับผิดชอบ หากบุคคลมีความรับผิดชอบในงานมากก็จะยังมีความเครียดมาก
5. มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน เกี่ยงงานกัน มีความขัดแย้งในการทำงาน เป็นต้น
7. ขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม
8. การถ่ายโอนสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ เช่น สวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงาน
9. การมีกฎเกณฑ์ที่มากเกินไปของหน่วยงาน เป็นผลทำให้พนักงานเกิดความไม่สบายใจหรืออึดอัดใจได้

กูริภัทร ภควลิธร (2536) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่สบายและน่าพอใจในการทำงานจะส่งผลให้บุคลากรนั้นทำงานอย่างเต็มความสามารถได้ดีที่สุด และจะมีส่วนช่วยในการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ปราศจากความเครียดได้มาก ซึ่ง กูริภัทร ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ดังนี้

1. เกิดจากสภาพแวดล้อมที่หม่นหมองและเศร้าซึม
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานสกปรก
3. มีเครื่องจักร อุปกรณ์ที่ล้าสมัย หรือไม่ได้ซ่อมแซมบำรุงรักษาให้ดี
4. มีแสงสว่างไม่เพียงพอ
5. การถ่ายเทอากาศไม่เพียงพอ
6. มีอุณหภูมิในสภาพการทำงานที่ต่ำหรือสูงเกินไป

7. เครื่องปรับอากาศทำงานไม่ปกติ
8. สถานที่ทำงานแออัดยัดเยียดเกินไป
9. ขาดความเป็นส่วนตัว
10. มีเสียงรบกวน
11. บรรยากาศมีมลพิษ
12. ไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ
13. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงานไม่เพียงพอ

สุทธิ ศรีบุรพา (2540) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ ความชื้น ความสั่นสะเทือน ความกดดันบรรยากาศ
2. สภาพแวดล้อมทางเคมี (Chemical Environment) ได้แก่ ฝุ่นดิน ละอองไอ ไอระเหย ฝุ่นของโลหะ ก๊าซ เขม่าควัน
3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (Biological Environment) ได้แก่ แบคทีเรียและปรสิต ไวรัส เชื้อโรคต่างๆ ราและยีสต์

นอกจากนี้ สุทธิ ยังได้ให้ข้อสังเกตว่าสภาพแวดล้อมในบางองค์กรหรือในบางประเทศนั้น อาจหมายรวมถึง แนวทางการทำงาน ความหนักเบาของงาน ความยากง่ายของงาน จำนวน ชั่วโมง การทำงานต่อสัปดาห์ การทำงานเป็นกะ ระยะเวลาพักระหว่างการทำงาน เข้ามารวมไว้เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย

กานดา จันทรเยี่ยม (2546) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment) ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีประโยชน์ต่อการจัดการให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้ได้ผลผลิตสูงสุด เกิดความพึงพอใจและไม่กระทบต่อสภาพทางกายและจิตใจ ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นปัจจัยหลักๆ นั้น ได้แก่

1. ความสว่าง

แสงสว่างที่ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเหนื่อยเนื่องจากการอ่อนเพลียของตา และจะส่งผลกระทบต่อความเสียหายของผลผลิตได้ ระดับของแสงสว่างนั้นต้องเหมาะสมกับลักษณะงาน และที่ตั้งของสิ่งที่ให้แสงสว่างควรให้อยู่ในตำแหน่งที่กระทบต่อสายตา น้อยที่สุด

2. เงื่อนไขเกี่ยวกับสภาพอากาศ นับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานโดย

2.1 ความร้อน จากการศึกษาพบว่าความร้อนมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน ถ้าพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานเป็นระยะเวลาที่ยาวนานในที่ที่มีอุณหภูมิสูง จะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำลง

2.2 ความเย็น จะมีผลทางกายภาพต่อพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน โดยจะส่งผลให้เกิดความเจ็บปวดที่มือและเท้าก่อนอวัยวะอื่นๆ

2.3 ความชื้น ถ้าอุณหภูมิคงที่พบว่า คนจะรู้สึกสบายที่ระดับความชื้นระหว่าง 30 - 70 เปอร์เซ็นต์

2.4 การระบายอากาศ จะช่วยให้คนรู้สึกสบายขึ้น ในกรณีที่อากาศร้อนจะช่วยลดความรู้สึกไม่สบายที่เกิดขึ้น และการเพิ่มการระบายอากาศจะช่วยลดอุณหภูมิของร่างกายให้กับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งนอกจากจะช่วยให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสบายขึ้นแล้ว ยังเป็นการป้องกันปัญหาการเจ็บป่วยจากอากาศเป็นพิษด้วย

3. เสียง

เสียงมีผลทำให้สมาธิและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เสียงที่มีความถี่สูงหรือต่ำเกินไปจะสร้างความรบกวนให้กับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานมากกว่าเสียงปานกลาง เสียงที่เกิดโดยไม่คาดหวังและเสียงที่เข้ามาขัดจังหวะ

4. เสี่ยงคนตรี

เสี่ยงคนตรี ไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อองค์การทุกชนิดและไม่ใช่ว่าทางแก้ของการมีผลงานที่ต่ำลงขององค์การ เสี่ยงคนตรีให้ผลดีในงานบางประเภทเท่านั้น โดยพบว่าขวัญกำลังใจของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะดีขึ้นและใช้ได้ดีในงานที่ง่าย ๆ หรืองานประจำมากกว่างานที่มีความซับซ้อน

5. ชั่วโมงการทำงาน

การทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง วันละ 8 ชั่วโมง จะให้ผลดีที่สุดต่อประสิทธิภาพของงาน ต่อสถิติการขาดงาน และหากเพิ่มชั่วโมงการทำงานที่สูงขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง สำหรับชั่วโมงการทำงานที่มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นนี้ แม้ว่าจะมีจำนวนผลผลิตที่เพิ่มขึ้น แต่ก็อาจจะต้องเสียเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการทำงาน และส่งผลให้อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

6. การหยุดพักชั่วขณะ

การหยุดพัก ไม่เพียงแต่ส่งผลต่อตัวพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานด้วย การหยุดพักชั่วขณะจะช่วยลดความเหนื่อยล้าได้ และยังมีประโยชน์ในการลดความซ้ำซากจำเจของงาน รวมทั้งยังทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้เปลี่ยนอิริยาบถและเมื่อกลับไปทำงานจะทำให้รู้สึกสดชื่นขึ้น การให้หยุดพัก 2 ครั้ง ครั้งละ 15 นาที สำหรับช่วงแรก 1 ครั้ง และ ช่วงหลังอีก 1 ครั้ง ในหนึ่งวัน จะทำให้ผลงานเพิ่มขึ้น

7. สภาพแวดล้อมความปลอดภัย

เป็นปัจจัยที่สำคัญที่กระทบต่อความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ เนื่องจากสภาพที่ไม่ปลอดภัยสามารถก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ ซึ่งอุบัติเหตุในการทำงานนั้นเกิดจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์การ การวางกลยุทธ์เพื่อลดระดับอุบัติเหตุในการทำงานจึงสามารถทำได้โดยเริ่มจากการคัดเลือกรับบุคลากรเข้าสู่องค์กร การจัดการฝึกอบรม การควบคุมพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน เช่น การดื่มสุรา การใช้ยาเสพติด การจัดสภาพแวดล้อมและการออกแบบเครื่องมือเครื่องใช้

นิรนาม (2546) ได้กล่าวว่า การทำงานในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นจะต้องสัมผัสกับสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไป ทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีโอกาสที่จะสัมผัสกับปัจจัยที่เป็นอันตราย และได้รับผลกระทบหรือเกิดโรคอันเนื่องมาจากการทำงานที่แตกต่างกันไปตามสถานภาพ ลักษณะหน้าที่การงานของแต่ละคนและอันตรายจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจสรุปโดยแบ่งตามด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. ด้านกายภาพ (Physical Agents)

1.1 แสงสว่าง (Illumination) มีผลกระทบต่อปัญหาการใช้สายตา กล้ามเนื้อตา และสมรรถภาพการมองเห็น ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ส่งผลให้ทำงานผิดพลาดและเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน

1.2 เสียงดัง (Noise) มีผลกระทบต่อสมรรถภาพการได้ยิน เกิดอาการหูเสื่อม มีปัญหาในการสื่อสาร ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่ายขึ้น เกิดปัญหาสุขภาพจิตและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

1.3 ความร้อน (Heat Stress) มีผลทำให้อุณหภูมิภายในร่างกายสูงขึ้น เกิดการสูญเสียน้ำและเกลือแร่ เกิดอาการอ่อนเพลีย หงุดหงิด เป็นตะคริว ลมชัก เป็นผดผื่นเนื่องจากความร้อนทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

1.4 ความสั่นสะเทือน (Vibration) กรณีเกิดทั่วร่างกาย (Whole Body) จะส่งผลทำให้เกิดปัญหาต่อกล้ามเนื้อ กระดูก การหมุนเวียนโลหิต การควบคุมร่างกาย เป็นต้น ในกรณีเกิดเฉพาะบริเวณ Hand-Arm ก็จะกระทบต่อการหมุนเวียนโลหิตบริเวณนั้นทำให้เกิดอาการเนื้อตายได้ นอกจากนี้อาจทำให้เนื้อเยื่ออ่อนของมือ เกิดอาการอักเสบลุกลามไปถึงกระดูกข้อมือ หรือทำให้กล้ามเนื้อมือเป็นอัมพาต หรือทำให้อวัยวะบางส่วนลีบได้

1.5 รังสี (Radiation) หากเกิดกรณีในปริมาณรังสีต่ำจะส่งผลกระทบต่ออวัยวะเป้าหมาย ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดมะเร็ง ความผิดปกติทางพันธุกรรมและการมีอายุสั้นลง ส่วนในกรณีปริมาณรังสีสูงจะส่งผลให้ทำลายเซลล์ เกิดความผิดปกติรุนแรงและอาจถึงเสียชีวิตได้

1.6 ความกดดันบรรยากาศ (Decompression) มีผลทำให้เกิดอาการปวดหู หูอื้อ เวียนศีรษะ เกิดฟองอากาศในเลือด และมีอาการเป็นตะคริว เกิดภาวะขาดออกซิเจน และส่งผลกระทบต่ออวัยวะต่างๆ

2. ด้านเคมี (Chemical Agents) สารเคมีมีรูปแบบต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมการทำงาน ได้แก่

2.1 อนุภาคของแข็ง (Solid Particles) ได้แก่ ฝุ่น (Dusts) ทั้งฝุ่นขนาดเล็กที่สามารถหายใจเข้าสู่ปอดได้ และฝุ่นขนาดใหญ่ เส้นใย (Fibers) ฟูม (Fumes) เกิดจากการควบแน่นของไอโลหะ คว้น (Smoke)

2.2 ของเหลว ได้แก่ ละออง (Mists)

2.3 ก๊าซต่างๆ (Gases) และไอระเหย (Vapor)

โดยสารเคมีต่างๆ เหล่านี้สามารถเข้าสู่ร่างกายได้จากทางการหายใจ (Inhalation) ทางผิวหนัง (Skin Absorption) และทางการกลืนกิน (Ingestion) ซึ่งจะเกิดผลกระทบโดยสารเคมีจะถูกดูดซึมผ่านกระแสเลือดเข้าสู่อวัยวะเป้าหมาย และก่อให้เกิดผลทั้งแบบเฉียบพลัน (Acute Effects) หรือเกิดผลแบบเรื้อรัง (Chronic Effects) โดยขึ้นอยู่กับชนิดของสารเคมี รูปแบบการสัมผัส ระยะเวลา ความถี่และปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ

3. ด้านชีวภาพ (Biological Agents) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการเกษตรหรืองานภาคเกษตร ได้แก่

3.1 การติดเชื้อโรคต่าง ๆ เช่น โรคแอนแทรกซ์ โรคปอดชวานา โรคปอดชวานอัย

3.2 การเกิดอาการภูมิแพ้ ระคายเคือง เช่น แพ้ขนสัตว์ ฝุ่น เส้นใยพืช

3.3 การได้รับพยาธิเข้าสู่ร่างกาย เช่น โปรโตซัว หนอนพยาธิและแมลงนำโรค

3.4 การถูกแมลง สัตว์มีพิษ กัดต่อย

4. ด้านกายศาสตร์ (Ergonomics) เป็นการ จัดสภาพและวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเพื่อลดปัญหาหรือผลกระทบต่างๆ ซึ่งได้แก่

4.1 การจัดสภาพห้องทำงาน เช่น ขนาดของเครื่องจักร โต๊ะ เก้าอี้ อาจก่อให้เกิดปัญหาในการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ทำให้สมรรถภาพในการทำงานลดลง

4.2 วิธีการทำงาน เช่น ท่าทาง การยกของ น้ำหนักที่มากเกินไป ทำให้เกิดปัญหากล้ามเนื้อ กระดูก หรือเกิดอาการบาดเจ็บ

4.3 รูปแบบการทำงาน เช่น การทำงานในลักษณะที่ซ้ำๆ กัน ปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมาย ความยากง่ายของงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียด ความเบื่อหน่าย และปัญหาทางจิตใจ เป็นต้น

สสิธร เทพตระการพร (2546) ได้อธิบายถึงแหล่งของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางสังคมและทางกายภาพ (ทั้งในที่ทำงานและนอกเหนือจากงาน) เช่น เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เพียงพอ การระบายอากาศที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

2. ลักษณะงาน เป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดภาวะทางด้านสภาพจิตใจ (Mental Workload) เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป (Overload) หรือน้อยเกินไป (Underload) ชั่วโมงการทำงาน การทำงานล่วงเวลา ความกดดันด้วยเงื่อนไขของเวลา บทบาทหน้าที่ในงาน ความซับซ้อนของงาน ความยากง่ายของงาน การทำงานกะ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยตรง

- ปริมาณงานที่มากเกินไปมีผลต่อสุขภาพได้เช่นเดียวกับปริมาณงานที่น้อยเกินไป โดยจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตและการหลั่งฮอร์โมนในร่างกาย

- การทำงานล่วงเวลา เป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและสภาวะสุขภาพเสื่อม ซึ่งมีรายงานบางฉบับชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงาน 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์หรือมากกว่า จะมีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจหรือความผิดปกติของสภาพจิตใจ นอกจากนี้การทำงานล่วงเวลายังมีผลต่อสุขภาพเนื่องจากต้องใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ห่างจากครอบครัวและเพื่อน ส่งผลให้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมลดลงซึ่งมีผลกระทบต่อความเครียด

- ความกดดันด้วยเงื่อนไขของเวลา เช่น วันกำหนดส่งงานเนื่องจากมีผลต่อชั่วโมงการทำงานและจังหวะก้าวของงาน

- บทบาทหน้าที่ในงาน เช่น ความรับผิดชอบ ความขัดแย้งในงาน ความไม่ชัดเจนในหน้าที่ การมีส่วนร่วม สถานภาพของงาน

- ความซับซ้อนของงาน กำหนดโดยจำนวนความต้องการของงานที่แตกต่างกันในงานหนึ่งๆ งานที่ซ้ำซากจำเจ (Repetitive and Monotonous Work) จัดเป็นงานที่ขาดความซับซ้อน ซึ่งพนักงานทั่วไปมักจะไม่นิยมนำงานลักษณะนี้ แต่ในทางตรงกันข้ามงานที่มีความซับซ้อนมากเกินไป ก็สามารถกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกถึงความสามารถที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งจะนำไปสู่ความล้าทางอารมณ์และก่อให้เกิดความเครียดได้

นอกจากนี้ปัจจัยด้านลักษณะงานอื่นๆ เช่น ความหลากหลายของงาน ความชัดเจนหรือความสับสนในงาน ความท้าทาย จังหวะการก้าวหน้าของงาน (Work Pace) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มขึ้นของความเครียดและผลทางจิตใจแง่ลบอีกด้วย

3. องค์การในการทำงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการสนับสนุนจากองค์การ จะมีผลต่อการเพิ่มอารมณ์ความรู้สึกทางด้านลบของพนักงาน

4. ลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับสุขภาพ ความเหมาะสมระหว่างงานที่ต้องทำกับความสามารถ รวมถึงความชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นๆ ด้วย

นอกจากนี้แล้ว สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านต่างๆ ยังสามารถก่อให้เกิดความเครียด และสามารถนำไปสู่การตอบสนองของร่างกายในลักษณะของการเกิดความกระวนกระวาย และหรือความดันโลหิตสูงขึ้นได้ โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานดังกล่าวได้แก่ ปริมาณภาระงาน งานที่ต้องการความรับผิดชอบ ความซับซ้อนในงาน ความขัดแย้งในหน้าที่ ความไม่ชัดเจนในหน้าที่ ความมั่นคงของงาน งานที่ต้องการความชำนาญ ความสามารถ ความไม่เท่าเทียมในการจ่ายเงิน การสนับสนุนจากสังคมทั้งที่บ้านและที่ทำงาน การมีส่วนร่วม (สลิธร เทพตระการพร, 2546 อ้างถึง Caplan *et.al.*, 1976)

สมยศ นาวิการ (2546) ได้เสนอว่าบุคคลจะเผชิญกับความเครียดเมื่ออยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม โดยสมยศ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคลที่ทำให้เกิดความเครียดดังนี้

1. ตัวงาน ได้แก่ รูปแบบการทำงาน วิธีทางทำงานถูกออกแบบ แรงกดดันของเวลา ชั่วโมงการทำงานหรือตารางเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ ความยากง่ายของงานที่บุคคลได้เผชิญอยู่นั้นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ (ได้มีการวิจัยพบว่า ชั่วโมงการทำงานหรือตารางเวลาที่ยืดหยุ่นได้นี้ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บุคคลต่อสู้และจัดการกับความเครียดลงได้ รวมทั้งยังเชื่อมโยงระหว่างเรื่องงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย)

2. ความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่อบุคคลหนึ่งที่น่าไปสู่ความเครียด บ่อยครั้งที่ความคาดหวังของบุคคลอื่นต่อบุคคลหนึ่งไม่ชัดเจน เกิดการขัดแย้งกันหรือมีความคาดหวังสูงเกินไปต่อบุคคลที่จะทำได้ภายในเวลาที่จัดสรร ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคคลต้องเผชิญกับความเครียด

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาชีวิตของบุคคลนั้นสามารถที่จะเพิ่มความกดดันเมื่อรวมเข้ากับสถานการณ์ของงานที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่และก่อให้เกิดความเครียดได้

นอกจากนี้แล้ว สมยศ นาวิการ (2546) ยังได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่สบายจะเป็นแหล่งที่มาของความเครียด เช่น การที่การจัดวางหรือออกแบบอุปกรณ์ต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม ก็สามารถที่จะส่งผลต่อความเครียดได้ หากเมื่อพนักงานจะต้องเผชิญกับสภาพการณ์ดังกล่าวอยู่เป็นประจำ

สิทธิชัย เลียงถนอม (2546) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อยู่ล้อมรอบตัวพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในขณะทำงานนั้นว่า สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางเคมี สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ และสภาพแวดล้อมทางเออร์โกโนมิกส์ โดยในการทำงานนั้นๆ อาจจะมีผลจากการเกี่ยวข้องของสภาพแวดล้อมทั้ง 4 ประเภทนี้ แต่จะมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะงานของแต่ละงาน

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ ความเย็น รังสี แสงสว่าง ความกดดัน บรรยากาศที่อยู่รอบๆ ตัวพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในขณะนั้น รวมไปถึงเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ณ บริเวณนั้น

2. สภาพแวดล้อมทางเคมี (Chemical Environment) ที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานต้องเกี่ยวข้องกับ สารเคมีชนิดต่างๆ ที่ใช้เป็นวัตถุดิบหรือผลผลิต และของเสียต่างๆ ที่ต้องกำจัด โดยทั่วไปสารเคมีดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของแก๊ส ไอฝุ่น ควัน ละออง เป็นต้น

3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (Biological Environment) ของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นมีทั้งชนิดที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต เช่น หนู แมลงสาบ ฝุ่น พืช เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อมทางเออร์โกโนมิกส์ (Ergonomics) คือ การทำงานบางอย่างที่เร่งรัดต้องทำแข่งกับเวลา การทำงานเป็นผลัด การทำงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน การทำงานที่หนักเกินไป การทำงานที่จำเจ ซ้ำซาก การทำงานที่ไม่เหมาะสม ความสามารถของร่างกายและจิตใจ หรือแม้แต่อิริยาบถในการทำงานที่ไม่เหมาะสม

Luckman and Soresen (1987 อ้างใน สุวรรณ อนุสันติ, 2546) ได้กล่าวถึงความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าสามารถแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาทเนื่องจากไม่เข้าใจในบทบาทการทำงาน หรืองานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง มีความขัดแย้งในบทบาท หรือมีบทบาทในงานที่มากเกินไป

2. คุณลักษณะของงาน เช่น การมีความรับผิดชอบที่สูง การหมุนเวียนของงานบ่อยๆ

3. รูปแบบของงาน เช่น งานที่ต้องใช้ทักษะหรือความสามารถเป็นพิเศษ ความเป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพ

Maslach (1990) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียง ความร้อน ความเย็น มลภาวะทางอากาศ เป็นต้น

2. โครงสร้างของงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน การทำงานเป็นกะ ปริมาณงานที่มากเกินไป งานที่ยากเกินไป บทบาทในการทำงานที่มีความคลุมเครือ หรือมีความขัดแย้งในบทบาท หรือการตัดสินใจ เป็นต้น

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง

Smith (1993) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพที่ไม่เหมาะสมว่า เสี่ยงที่ดังเกินไป อุณหภูมิที่มีความร้อนหรือเย็นเกินไป กลิ่นหรือมลพิษต่างๆ การขาดความเป็นส่วนตัว การจัดสภาพห้องหรือพื้นที่ในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุที่สามารถทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้

Carlopio (1996 cited in Schultz and Schultz, 2002) ได้กล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ โดยทำการศึกษาวิจัยกับพนักงานจำนวน 641 คน ในประเทศออสเตรเลียและมีข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดนั้นได้แก่

1. การออกแบบสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านต่างๆ ได้แก่ แสงไฟ อุณหภูมิ บรรยากาศในพื้นที่การทำงาน

2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ ห้องน้ำ พื้นที่ในการรับประทานอาหาร สิ่งที่ทำให้ความบันเทิง

3. โครงสร้างในการทำงาน ได้แก่ ตารางในการทำงาน เวลาในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน ข้อมูลหรือความรู้ต่างๆในการทำงาน

4. อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ได้แก่ การออกแบบ เครื่องมือที่มีความสามารถ เครื่องจักรที่ใช้ในการทำงาน

5. สุขภาพและความปลอดภัย ได้แก่ ประเด็นต่างๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของร่างกาย การป้องกันอันตรายต่างๆ ที่มีผลกระทบกับสุขภาพร่างกายของพนักงาน

กล่าวโดยสรุปจากแนวคิดในต่างๆ ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานข้างต้นว่า หากพนักงานต้องทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน เกิดโรคจากการทำงาน อาจได้รับอุบัติเหตุ เกิดการบาดเจ็บ พิการหรือเสียชีวิตได้ และจากแนวคิดต่างๆ นี้ทำให้ผู้วิจัยได้สนใจที่จะศึกษาถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันได้แก่ การจัดพื้นที่ในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวก ชั่วโมงการทำงาน ความยากง่ายของงาน และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย โดยนำแนวคิดของกรูธัทธ ภาควลีธ (2536) สมยศ นาวิการ (2546) สติธ เทพตระการพร (2546) สิทธิชัย เลี้ยงถนอม (2546) และ Caplan *et.al.* (1976) มาเป็นแนวทางในการสร้างเป็นข้อคำถามทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) มีบทบาทต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยเป็นตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกับความเครียดและพฤติกรรมของบุคคล ดังเช่นที่ Wagner and Hollenbeck (2005) ได้กล่าวอธิบายถึงความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคมจากผลงานการวิจัยของนักวิชาการหลายท่านว่า การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานและจากครอบครัวหรือคนใกล้ชิดนั้นสามารถที่จะรองรับหรือบรรเทาความเครียดของบุคคลได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สติธ เทพตระการพร (2546) ที่ได้กล่าวว่าการสนับสนุนทางสังคมนั้นสามารถช่วยลดผลกระทบจากความเครียดลงได้ หากบุคคลยังขาดปัจจัยดังกล่าวนี้แล้ว ก็จะเป็นการเพิ่มภาระของสิ่งคุกคามให้หนักยิ่งขึ้น ซึ่งเท่ากับว่าเป็นการเพิ่มระดับของความเครียดด้วย

โดยธรรมชาติของบุคคลแล้ว จะมีการแสวงหาการสนับสนุนจากบุคคลอื่น และเมื่อบุคคลกำลังเผชิญกับปัญหาหรือความเครียด การสนับสนุนทางสังคมไม่ว่าจะเป็นจากเพื่อนฝูง ญาติ พี่น้อง เพื่อนร่วมงานหรือจากบุคคลอื่นที่ห่วงใย จะสามารถช่วยลดและจัดการกับความเครียดลงได้ (สมยศ นาวิการ, 2546) ซึ่งสอดคล้องกับ สิริวรรณ และคณะ (2541) ที่ได้กล่าวว่าการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จะส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้ หากพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางที่ติดต่อกัน ความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะลดน้อยลง แต่ถ้าพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานเท่าที่ควร หรือไม่สามารถที่จะเข้ากับทีมงานได้ ความเครียดในรูปแบบต่างๆ ก็จะเกิดขึ้น

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพัยค์ม์ (2545) ได้กล่าวถึงความหมายของการสนับสนุนทางสังคมในแง่ต่างๆ ไว้ว่า งานวิจัยส่วนใหญ่จะให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมที่ชี้เฉพาะในงานวิจัยนั้นๆ ซึ่งคำจำกัดความนั้นมีความแตกต่างกันบ้างและมีความคล้ายคลึงกันบ้าง โดยแบบแผนของคำจำกัดความสามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้คือ

1. ความหมายในลักษณะของการได้รับของบุคคลจากบุคคลอื่น หมายถึง ความสุขสบาย ความช่วยเหลือและหรือข่าวสารที่บุคคลได้รับจากบุคคลอื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นที่ตนเองมีการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ (สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพัยค์ม์, 2545 อ้างถึง Wallston *et al.*, 1983)

2. ความหมายในเชิงหน้าที่ของบุคคลหนึ่งที่มีต่ออีกบุคคลหนึ่ง หมายถึง การทำหน้าที่ของบุคคลที่มีความสำคัญ เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน ญาติ และเพื่อนบ้านกระทำเพื่อบุคคลที่มีความเครียด (สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพัยค์ม์, 2545 อ้างถึง Thoits, 1986)

3. ความหมายในเชิงของกระบวนการที่ทำให้เกิดการได้รับจากการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หมายถึง กระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งการกระทำหรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งมีผลทางบวกต่อความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางสังคม จิตใจและร่างกายของบุคคล (สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพัยค์ม์, 2545 อ้างถึง O'Reiley, 1988)

4. ความหมายในลักษณะของการรับรู้หรือความเชื่อต่อสิ่งที่ตนเองได้รับ คือ การแปลความจากสิ่งที่ได้รับในสังคม หมายถึง ความสุขสบาย การดูแลเอาใจใส่ ศักดิ์ศรีคุณค่าหรือความช่วยเหลือที่บุคคลรับรู้ที่ได้รับจากผู้อื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่น เช่น ครอบครัว ชุมชน องค์การที่สามารถให้สินค้า บริการและป้องกันซึ่งกันและกันในเวลาที่เขาต้องการ หรือในเวลาที่เขาอยู่ในอันตรายได้ (สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพัยค์ม์, 2545 อ้างถึง Cobb, 1976)

สสิธร เทพตระการพร (2546) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมหมายถึงความช่วยเหลือที่ได้รับจากหัวหน้างาน ผู้ร่วมงานและครอบครัว โดยการสนับสนุนทางสังคมนี้จะช่วยลดผลกระทบจากความเครียดลงได้ แต่ถ้าบุคคลขาดการสนับสนุนทางสังคมจะเป็นการเพิ่มภาระของสิ่งคุกคามให้หนักยิ่งขึ้น

Dressler (1985 อ้างใน สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพักษณ์, 2545) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมคือการได้รับผู้ซึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่งไว้นับถือเชื่อใจ สามารถพึ่งพิงได้ และทำให้บุคคลรู้สึกว่าได้รับการดูแล มีคุณค่าในฐานะเป็นคนอื่นๆ หนึ่ง

Plotnik (1989) ได้อธิบายถึงการสนับสนุนทางสังคมว่า เป็นความสัมพันธ์ของบุคคลซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ในทางที่ดี ซึ่งระบบของการสนับสนุนทางสังคมนี้จะช่วยควบคุมอารมณ์และความเครียดได้ เช่น การให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา การพูดคุยให้คำปรึกษา คำแนะนำ เป็นต้น

Wagner and Hollenbeck (2005) ได้ให้คำจำกัดความของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นสภาพแวดล้อมของบุคคลซึ่งมีบุคคลให้ความเห็นอกเห็นใจและคอยดูแล เอาใจใส่

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่พนักงานได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจ จนทำให้รู้สึกสบายใจ อุ่นใจ มีความเชื่อมั่น ได้รับความสนใจ และรับฟังปัญหา ได้รับความปรึกษา แนะนำเมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สบายใจ อีกทั้งได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ จากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีการติดต่อสัมพันธ์กัน 3 แหล่ง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพักษณ์ (2545) ได้อธิบายว่า การสนับสนุนทางสังคมในลักษณะของการได้รับความช่วยเหลือโดยตรง จะทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ที่มั่นคงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและตระหนักถึงการมีคุณค่าในตนเอง ซึ่งจะมีผลต่อภาวะสุขภาพและพฤติกรรมทางด้านสุขภาพในทางที่ดี นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนทางสังคมยังมีผลต่อการทำหน้าที่ของระบบภูมิคุ้มกันและระบบฮอร์โมนในร่างกาย ด้วยเหตุนี้บุคคลที่มีการสนับสนุนทางสังคมมากจึงมีภาวะสุขภาพและสวัสดิภาพที่ดีกว่าผู้ที่มีการสนับสนุนทางสังคมน้อยกว่า

นอกจากนี้ สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพักษณ์ (2545) ยังได้อธิบายอีกด้วยว่า การสนับสนุนทางสังคมนั้นเป็นตัวกันชนหรือเป็นการบรรเทาผลที่เกิดจากความเครียด ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องจากความเครียดเกิดมาจากความรู้สึกที่ว่านั่นตนเองไร้คุณค่า หดหนทางแก้ไขปัญหา สูญเสียความภาคภูมิใจในตนเอง

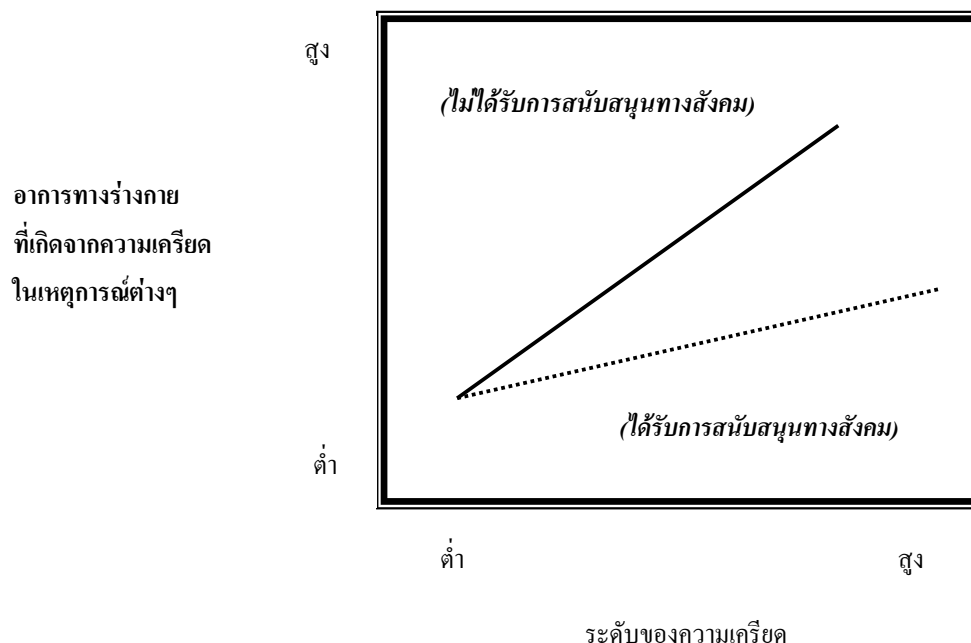
และไม่สามารถเผชิญกับเหตุการณ์นั้นได้ ซึ่งการได้รับการสนับสนุนจากสังคมที่เพียงพอจะช่วยปกป้องบุคคลจากภาวะของความเครียดได้โดย

1. เป็นตัวเปลี่ยนแปลงแก้ไขการตอบสนองของตัวบุคคล (Modifying People's Response) เมื่อต้องเผชิญกับภาวะของความเครียด ซึ่งจะช่วยประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นของบุคคลนั้นว่าไม่รุนแรงหรือรุนแรงน้อยลง เพราะการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลรู้สึกได้ว่า ไม่ว่าเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นจะมีผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือหรือบรรเทาความเครียดให้ลดน้อยลงได้

2. เป็นกระบวนการรับรู้ต่อเหตุการณ์ (Cognitive Appraisal) เป็นการช่วยลดหรือกำจัดปฏิกิริยาที่เกิดจากความเครียดหรือผลของความเครียดที่มีต่อร่างกายโดยตรง โดยบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากก็จะมีเครียดน้อย เพราะรู้สึกว่ามีคนเข้าใจ มีคนคอยให้ความช่วยเหลือ เช่น การให้ยืมสิ่งของ เงินทอง หรือให้คำปรึกษา แนะนำ ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นสามารถเผชิญกับความเครียดได้ดี และช่วยให้บุคคลได้มีการแก้ไขปัญหา ลดการรับรู้ถึงความสำคัญของปัญหา ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานของระบบฮอร์โมนด้วย

Thoits (1986 อ้างใน สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์, 2545) ว่าการสนับสนุนทางสังคมนั้นทำหน้าที่เสมือนเป็นสื่อกลางที่คอยช่วยเหลือมนุษย์ให้สามารถเผชิญกับเหตุการณ์หรือวิกฤติต่างๆ ได้ การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากเครือข่ายทางสังคม ได้แก่ พ่อแม่ ญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน ฯลฯ อย่างเพียงพอ จะช่วยลดภาวะเครียดได้ และทำให้มนุษย์สามารถปรับตัวเผชิญกับสภาพปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Mitchell, Billings and Moos (1982 cited in Wagner and Hollenbeck, 2005) ได้อธิบายถึงการสนับสนุนทางสังคมของบุคคลภายหลังการได้รับจากบุคคลรอบข้างไว้โดยแสดงให้เห็นดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การรองรับความเครียดของการสนับสนุนทางสังคม

ที่มา: Mitchell, Billings and Moos (1982)

จากภาพนี้ Mitchell, Billings and Moos ได้แสดงให้เห็นและอธิบายว่า เมื่อบุคคลได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือจากบุคคลรอบด้านภายใต้สภาวะของความเครียดที่สูง การสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับนั้นจะสามารถช่วยลดอาการที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดลงได้

ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม

House (1981 cited in Cooper, Dewe and O'Driscoll, 2001) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมนั้นเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทดังนี้

1. การสนับสนุนทางด้านวัตถุสิ่งของ เงินทอง เครื่องมือเครื่องใช้ (Instrument Support) เป็นการช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นในเรื่องวัตถุสิ่งของ เครื่องมือเครื่องใช้

2. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นการให้การยกย่อง ความไว้วางใจ ความรัก ความจริงใจ การดูแลเอาใจใส่และรู้สึกถึงความเห็นอกเห็นใจ

3. การสนับสนุนข้อมูลทางด้านข่าวสาร (Information Support) เป็นการที่บุคคลได้รับคำแนะนำ ข้อเสนอแนะหรือทิศทางและข้อมูลข่าวสาร เพื่อสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่

4. การสนับสนุนทางด้านการประเมิน (Appraisal Support) เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ตนเองหรือข้อมูลที่น่าไปใช้ในการประเมินตนเอง เพื่อเป็นการรับรองและทำให้เกิดความมั่นใจเมื่อนำตนเองไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นที่อยู่ร่วมในสังคม ตลอดจนเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้

Sarafino (n.d. อ้างใน สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพักษณ์, 2545) ได้กล่าวสรุปถึงประเภทของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่ามีอยู่ 4 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ เป็นการแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ให้การดูแลและเอาใจใส่ต่อบุคคล การแสดงความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนนั้นมีความรู้สึกปลอดภัย สบายใจ รู้สึกว่าตนเองได้รับความรัก ความผูกพันในช่วงเวลาที่มีความเครียด

2. การสนับสนุนทางด้านศักดิ์ศรี (Esteem Support) เมื่อบุคคลได้รับการปฏิบัติหรือแสดงออกในทางบวก ในลักษณะที่เห็นด้วยกับความคิดหรือความรู้สึกให้กำลังใจ จะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า มีความหมายและพร้อมที่จะต่อสู้กับปัญหา หรือความเครียดที่เกิดขึ้น การสนับสนุนในลักษณะนี้จึงช่วยให้บุคคลมองตนเองในแง่ดีและมีความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

3. การสนับสนุนทางด้านสิ่งของหรือเงินทอง (Tangible or Instrumental Support) ในภาวะความเครียดที่บุคคลขาดสิ่งของที่จำเป็นเพื่อใช้ในการจัดการกับความเครียด การได้รับการสนับสนุนสิ่งของที่ต้องการหรือเงินทองนั้น จะเป็นการสนับสนุนโดยตรงที่เป็นทรัพยากรให้บุคคลต่อสู้กับความต้องการหรือภาวะเครียดทางจิตใจได้

4. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งรวมทั้งการให้คำแนะนำ การปรึกษา การให้ผลสะท้อนกลับว่าการกระทำหรือความคิดของบุคคลนั้นเป็นอย่างไร มีหลายครั้งที่บุคคลเกิด

ความเครียดเพราะไม่รู้ข้อมูลที่แท้จริงจึงทำให้เกิดความกังวลใจ ระวัง กลัว ในการให้ข้อมูล ข่าวสารอย่างถูกต้องและเพียงพอจะช่วยให้คุณรู้และเข้าใจความเป็นจริง จึงทำให้ลดความเครียดลงได้

Sanderson (2004) ได้อธิบายถึงการสนับสนุนทางสังคมว่าแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นการแสดงถึงการเอาใจใส่ดูแล เป็นกังวล เห็นอกเห็นใจ ทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจ อุ่นใจ เชื่อมั่นและให้ความรักเมื่อบุคคลเผชิญกับ เหตุการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ไม่สบายใจ สนใจที่จะรับฟังในสิ่งที่บุคคลได้เผชิญมาและทำให้บุคคลรู้สึก ถึงความมีคุณค่า
2. การสนับสนุนทางด้านการเป็นสมาชิก (Belongingness Support) มีลักษณะคล้ายกับการ สนับสนุนทางอารมณ์ แต่จะรวมไปถึงความสามารถในการพูดคุยกับผู้อื่นด้วย ซึ่งเป็นการสนับสนุน ในลักษณะของความเป็นเพื่อนหรือการเป็นมิตร
3. การสนับสนุนทางด้านสิ่งของเงินทอง (Instrumental or Tangible Support) เป็นการให้ ความช่วยเหลือทางการเงิน วัตถุ สิ่งของต่างๆ หรือความต้องการด้านอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์
4. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสารหรือการประเมินค่า (Information or Appraisal Support) เป็นการให้คำปรึกษา คำแนะนำในการจัดการกับปัญหาต่างๆ

แหล่งของการสนับสนุนทางสังคม

จริยาวัตร คมพักษ์ (2531) กล่าวว่าแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมนั้นสามารถบอกถึง ขนาดของเครือข่ายทางสังคมได้ และโดยส่วนใหญ่แล้วแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมมักจะมา จาก

1. ครอบครัว ญาติ เพื่อนสนิท คู่สมรส
2. กลุ่มสังคมในระดับชุมชน เช่น เพื่อนบ้าน ผู้อยู่ในวิชาชีพ อาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือ ชุมชนต่างๆ ที่ตั้งขึ้นในสังคมที่อยู่อาศัยของบุคคลนั้นๆ

นอกจากนี้ จริยาวัตร คมพยัคฆ์ (2531) ยังกล่าวว่าครอบครัวเป็นแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญและมีความใกล้ชิดกับบุคคลมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จากคู่สมรส รองลงมาคือกลุ่มญาติพี่น้อง และกลุ่มเพื่อนตามลำดับ

House (1981) ได้อธิบายถึงแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการที่บุคคลให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นโดยมีความสัมพันธ์กันตามธรรมชาติ ไม่เกี่ยวข้องกับความบทบาทในการทำงานหรือวิชาชีพ เช่น คู่สมรส เครือญาติ เพื่อนฝูง เป็นต้น
2. กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการ เป็นการที่บุคคลให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในลักษณะของการเกี่ยวข้องกับความบทบาทในการทำงานหรือวิชาชีพ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือที่เฉพาะเจาะจง เช่น ทีมสุขภาพ เป็นต้น

Fenlason and Beehr (1994 cited in Cooper, Dewe, O'Driscoll, 2001) ได้อธิบายถึงแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 แหล่ง คือ

1. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า
2. เพื่อนร่วมงาน
3. ครอบครัวและเพื่อน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมนั้นยังมีความสำคัญต่อบุคคลในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย สังคม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถช่วยลดระดับความเครียดของบุคคลลงได้ นอกจากนี้จำนวนของบุคคลที่สามารถพึ่งพาได้ และคุณภาพของความสัมพันธ์ที่บุคคลมีให้แก่อนั้น ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากในการช่วยบรรเทาหรือรองรับความเครียดให้ลดลง และในบางครั้งการสนับสนุนทางสังคมยังสามารถที่จะช่วยแก้ปัญหาให้บุคคลได้ด้วย

การสนับสนุนทางสังคมนับว่าเป็นเครือข่ายของการเกี่ยวพันระหว่างกัน และเป็นความสัมพันธ์ที่ทำให้บุคคลสามารถตอบสนองความต้องการที่สำคัญได้ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Sanderson (2004) ที่อธิบายถึงการสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้าน (การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ด้านการเป็นสมาชิก ด้านสิ่งของเงินทองและด้านข้อมูลข่าวสารหรือการประเมินค่า) มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามเพื่อทำการประเมินจากแหล่งที่มา 3 แหล่งคือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิด โดยผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาและวิเคราะห์ผลการวิจัยถึงการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานบริษัท ทู วิชัน จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมเท่านั้น

ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

การที่บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนั้นจะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดมีความมั่นใจหรือศรัทธาในตนเองสูง ก็จะมีการเคารพนับถือตนเอง และถ้าบุคคลมีความเคารพนับถือในตนเอง บุคคลนั้นก็จะเคารพและนับถือผู้อื่นด้วย และจะเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้บรรลุผลสำเร็จและมีความสุขในชีวิต (Jones, 2005)

นอกจากนี้แล้วหากจะกล่าวถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่สัมพันธ์กับความเครียด สมยศ นาวิกาน (2546) ได้กล่าวไว้ว่าการที่บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของการมีภาพพจน์ทางบวกจะทำให้บุคคลเหล่านั้นมีความเครียดน้อย ยิ่งถ้าบุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้นเท่าใด ก็จะมีการเชื่อมั่นในตนเองว่าเขาสามารถที่จะจัดการกับความเครียดได้สำเร็จมากขึ้น โดยสมยศ ได้อ้างถึงงานวิจัยของนายแพทย์ผู้หนึ่งว่า ยิ่งบุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงเท่าใด ก็จะพบว่ามีปัจจัยเสี่ยงภัยหรือแนวโน้มของการเป็นโรคหัวใจวายน้อยลงเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม Grote (n.d cited in Reece and Brandt, 1993) ยังได้กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีคุณค่าจะต้องรู้สึกและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าเสียก่อน ถ้าบุคคลมีความเชื่อในพลังอำนาจของตนเอง ผู้อื่นก็จะเชื่อและปฏิบัติกับบุคคลนั้นด้วยความเคารพนับถือเช่นเดียวกันกับตัวบุคคลนั้นความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีลักษณะคล้ายคลึงกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง แต่ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนี้เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับตัวของบุคคลว่ารู้สึกอย่างไรกับตัวเอง (Schultz and Schultz, 2002) และสำหรับในแง่ของการทำงาน Schultz and Schultz (2002) ได้กล่าวถึง OBSE (Organization-Based Self-Esteem) ในลักษณะที่ว่า บุคคลที่มี OBSE สูงจะมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นมีความสามารถและเห็นความสำคัญของตนเองว่าเป็นพนักงานหรือสมาชิกที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าขององค์กร ซึ่งการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกเห็นคุณค่าใน

ตนเองเพิ่มขึ้น ส่งผลให้พนักงานขยันมากขึ้น และมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนเองทั้งยังเป็นการเพิ่มแรงผลักดันไปสู่ความสำเร็จในการทำงานด้วย (DuBrin, 1994)

ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายถึง ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) ของบุคคลไว้ในลักษณะต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยสรุปพอสังเขปได้ดังนี้

Maslow (1970) ได้อธิบายว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเกิดขึ้นจากการยอมรับจากบุคคลอื่น โดยดูได้จากการตอบสนองของบุคคลรอบข้าง หรือจากการประเมินค่าความสามารถและการประสบความสำเร็จ หากบุคคลประเมินไปในทางบวกก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่น เห็นคุณค่าในตนเอง มองว่ามีความเข้มแข็ง มีความสามารถ แต่หากบุคคลประเมินตนเองไปในทางลบก็จะทำให้รู้สึกว่าตนนั้นมีปมด้อย อ่อนแอ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้

Buss (1973) กล่าวถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่า เป็นการประเมินตนเองว่ามีความเข้มแข็งหรืออ่อนแอ ดีหรือไม่ดี ฉลาดหรือโง่ เป็นต้น นอกจากนี้ Buss ยังชี้ให้เห็นอีกด้วยว่าบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง มักจะมีความสามารถในการปรับตัวและไม่มีปัญหาทางด้านจิตใจ ส่วนบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มักจะเป็นผู้ที่มีความผิดปกติทางด้านอารมณ์ และมีแนวโน้มที่จะมีปัญหาทางด้านสุขภาพจิต

Coopersmith (1981) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนั้นเป็นการประเมินคุณค่าถึงสิ่งที่บุคคลได้กระทำและเคยกระทำ หรือสิ่งที่ตนยึดถือปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือในตนเอง นอกจากนี้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองยังเป็นเครื่องแสดงถึงทัศนคติ การยอมรับหรือไม่ยอมรับตนเอง และแสดงถึงขอบเขตความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จ และคุณค่าของตนเอง

Reece and Brandt (1993) ให้คำจำกัดความของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่าเป็นการเล็งเห็นหรือรู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง ให้ความสำคัญกับตนเองและมีคุณลักษณะของความมีเหตุผล และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนได้กระทำไปในเรื่องต่างๆ

Schaefer (2004) ให้คำจำกัดความของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองไว้ว่า เป็นความเชื่อมั่นในตนเองของบุคคลที่รู้สึกถึงความมีคุณค่าของตนเองในทางบวก และมีความเคารพนับถือในตนเองสูง

Jones (2005) ได้กล่าวถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่าเป็นความเชื่อมโยงความรู้สึกถึงความมีคุณค่าและเป็นที่รักของบุคคล หากบุคคลใดมีการสะสมหรือสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้นเท่าใด ก็ถือว่าการก้าวเข้าสู่ความสุขของบุคคลนั้นและยังทำให้บุคคลนั้นมีจิตใจที่ดีขึ้นอีกด้วย

McKay and Fanning (2005) กล่าวว่าบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นการที่บุคคลมองว่าตนเองนั้นมีคุณค่า มีเกียรติ ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นมีความสุข และหากบุคคลได้ฝึกคิดไปในทางที่ดีก็จะเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้น และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนี้จะนำไปสู่การลดความเครียดทางจิตใจได้

Messina (2005) ได้อธิบายว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนั้นเป็นการที่บุคคลนับถือตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีเกียรติและเป็นที่รักของบุคคลอื่น ได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้อื่น ได้รับการทะนุถนอมจากบุคคลอื่น ได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น มีคุณค่าที่จะให้ผู้อื่นรับฟังและให้คำปรึกษา มีคุณค่าที่จะให้ผู้อื่นระลึกถึงและจดจำ ทั้งยังเป็นเสมือนแรงผลักดันให้บุคคลนั้นเป็นคนดี และสนับสนุนผู้อื่นให้เป็นคนดี

Branden (n.d. cited in Resonar, 2005) ให้คำจำกัดความของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่าเป็นประสบการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการกับความท้าทายต่างๆ ของชีวิต และมีความเป็นอยู่อย่างมีเกียรติ มีคุณค่าด้วยความสุข

National Association for Self-Esteem (2005) ได้ให้ความจำกัดความของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยดัดแปลงมาจาก Branden ว่าเป็นประสบการณ์ในการใช้ชีวิตของบุคคล ซึ่งสามารถที่จะพบเจอความท้าทายต่างๆ ในชีวิตได้ และมีความเป็นอยู่อย่างมีเกียรติ มีคุณค่าด้วยความสุข

จากความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ นั่นผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่

ได้ประเมินคุณสมบัติของตนเองไปในทางบวกหรือลบในด้านทักษะทางร่างกาย ความคิด งานฝีมือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จของตนเองที่มีอยู่ การมีศีลธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ คุณลักษณะที่ดี ความสามารถในการควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และถูกมองจากบุคคลอื่นด้วยความชื่นชอบ น่าชมเชยหรือน่านับถือ

องค์ประกอบของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

Maslow (1970) ได้กล่าวถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่าสามารถแบ่งได้เป็น 2 องค์ประกอบดังนี้

1. ความเคารพนับถือในตนเอง (Self Respect) และความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) ซึ่งสามารถแสดงออกมาในลักษณะต่างๆ เช่น การมองว่าตนเองเป็นคนเข้มแข็ง มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่กระทำ มีความชื่นชมตนเอง มีความเชื่อมั่นสามารถพึ่งพาตนเองได้ และมีอิสระ

2. ความนับถือจากบุคคลอื่น (Esteem from Others) คือความต้องการหรือปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนนั้นเป็น ผู้มีชื่อเสียง มีเกียรติ มีตำแหน่ง มีลักษณะเด่นเป็นที่ยอมรับ ได้รับความสนใจ มีความสำคัญ มีศักดิ์ศรี หรือเป็นที่ยกย่องชื่นชมของผู้อื่น

นอกจากนี้แล้ว สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541 อ้างถึง Maslow, 1970) ว่ากล่าวว่า ความต้องการความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. ความปรารถนาที่จะมีความแข็งแกร่ง ความสำเร็จ มีความเพียงพอ มีความมั่นใจ เพื่อที่จะเผชิญโลกและมีความเป็นอิสระ เสรีภาพ

2. ความปรารถนาที่จะมีชื่อเสียงและเกียรติภูมิ ซึ่งเป็นการได้รับการเคารพหรือความยกย่องจากผู้อื่น เป็นการได้รับความสำคัญ ความสนใจหรือการเห็นคุณค่า

หากบุคคลมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวก็จะนำไปสู่ ความรู้สึกมีความมั่นใจในตนเอง มีคุณค่า มีความแข็งแกร่ง มีสมรรถภาพและความเพียงพอ ที่จะรู้สึกว่าตนนั้นมีประโยชน์และมีความจำเป็นสำหรับโลกนี้ ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวก็จะเกิด

ความรู้สึกต่ำต้อย อ่อนแอและรู้สึกหมดหวัง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นพื้นฐานของความรู้สึก
ท้อถอยหรือมีแนวโน้มที่จะเป็นโรคประสาทได้

Coopersmith (1981) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่
เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลไว้ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะทางกายภาพนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกเห็นคุณค่าใน
ตนเอง โดยคุณลักษณะบางอย่างจะมีส่วนช่วยให้บุคคลเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองได้เพิ่ม
มากขึ้น เช่น การมีรูปร่างหน้าตาที่สวยงาม ชวนมอง ความสูง ความแข็งแรงของร่างกาย ความ
คล่องแคล่วว่องไว เป็นต้น
2. สมรรถภาพ ความสามารถและผลงาน เป็นการบอกถึงบ่งบอกถึงความสำเร็จของการประสบ
ความสำเร็จในสิ่งที่บุคคลกระทำ ซึ่งหากประสบความสำเร็จอยู่เสมอจะทำให้บุคคลนั้นเกิด
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองไปในทางบวก ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลล้มเหลวหรือไม่ประสบ
ความสำเร็จในผลงาน ก็จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ
3. ภาวะทางอารมณ์ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกพึงพอใจ มีความสุข วิตกกังวลหรือ
ภาวะอื่นๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลทั้งที่แสดงออกและไม่แสดงออก ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะมีผลมาจากสิ่งที่
ตนประสบและการมีปฏิสัมพันธ์หรือการได้รับการปฏิบัติจากบุคคลอื่น แล้วส่งผลต่อการประเมิน
ตนเอง โดยบุคคลที่มีการประเมินตนเองสูงจะแสดงออกถึงอารมณ์ในทางบวก มีความสุขและวิตก
กังวลต่ำในขณะที่บุคคลที่มีการประเมินตนเองไปในทางลบ ก็จะเป็นผลให้เกิดความรู้สึกในตนเอง
ต่ำ ความสุขลดลงและรู้สึกวิตกกังวล
4. ปัญหาต่างๆ และโรคภัยไข้เจ็บ บุคคลที่เป็นทุกข์และมีความกังวลมักจะเป็นบุคคลที่มี
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ และมักมีแนวโน้มของการผิดปกติทางจิตมากกว่าบุคคลที่มี
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองระดับปานกลางหรือสูง
5. ค่านิยมส่วนบุคคล บุคคลจะประเมินตนเองจากสิ่งที่ตนเองให้คุณค่าและความสำคัญว่า
สอดคล้องกับค่านิยมของสังคมหรือไม่ หากค่านิยมของบุคคลมีความสอดคล้องกับค่านิยมของ
สังคม บุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น แต่หากค่านิยมส่วนตัวของบุคคล
ไม่สอดคล้องกับค่านิยมของสังคม บุคคลก็จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองลดต่ำลง

6. ความปรารถนา ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนั้นขึ้นกับการประเมินความสามารถและผลงานของตนกับเกณฑ์มาตรฐาน ถ้าบุคคลมีความสามารถหรือผลงานตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองก็จะสูง ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลนั้นมีความปรารถนาสูงเกินไป ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ เนื่องมาจากความล้มเหลวของตน

Ross (1992) ได้กล่าวถึงมิติของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่าสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ความสามารถ (Competence) จะเป็นการกล่าวถึงคุณสมบัติของบุคคลที่ได้ประเมินตนเองว่าเป็นตนเองอย่างไร โดยบุคคลจะกล่าวถึงทักษะและความสำเร็จที่ตนเองมีอยู่ซึ่งมาจากทักษะหลายๆ ด้าน ได้แก่ ทักษะทางร่างกาย ทักษะทางความคิด ทักษะทางศิลปะ และทักษะทางด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เนื่องจากการที่บุคคลจะประสบความสำเร็จนั้นย่อมมาจากทักษะหลายๆ ด้าน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลได้
2. ความมีคุณค่า (Worth) เป็นคุณสมบัติของบุคคลที่มีมาตรฐานของศีลธรรมและจริยธรรม คุณค่าหรือคุณงามความดีของตนเอง บุคคลนั้นสามารถที่จะบอกได้ว่าตนเองเป็นคนดีและคู่ดี โดยสะท้อนภาพในด้านที่ว่าตนเองมีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือ มีคุณลักษณะที่สง่างาม มีรูปร่างที่สูงสง่าและหน้าตาดี
3. อำนาจ (Power) เป็นแง่มุมในลักษณะของการรับรู้ตนเองว่ามีความสามารถที่จะควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น อำนาจอาจเป็นสิ่งที่เป็นตัวขับเคลื่อนของความสามารถและความมีคุณค่าอย่างยิ่ง
4. การยอมรับ (Acceptance) เป็นการที่บุคคลหนึ่งถูกมองจากบุคคลอื่นว่าชื่นชอบ นับถือ หรือชมเชยถึงตนเองอย่างไร เป็นองค์ประกอบที่เป็นตัวขับเคลื่อนจากผู้อื่น เป็นองค์ประกอบที่บุคคลหนึ่งมีแนวโน้มที่จะยอมรับจากบุคคลอื่นในลักษณะที่ชื่นชม และพิจารณาว่าควรค่าต่อการยกย่องสรรเสริญ

Perera (2005) อธิบายถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่าเป็นลักษณะของความคิดเห็นในบุคคลที่มีต่อตนเอง ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของทัศนคติในตัวบุคคลที่ตามมาดังนี้

1. การเห็นคุณค่าหรือพอใจรักใคร่ในตนเอง
2. การเห็นคุณค่าหรือพอใจรักใคร่ในงานที่ทำอยู่
3. ความคิดในการบรรลุถึงความสำเร็จของบุคคล
4. ความคิดที่ว่าผู้อื่นจะมองตนเองอย่างไร
5. ความคิดต่ออุดมการณ์ในชีวิตของบุคคล
6. ความคิดเกี่ยวกับสถานภาพของบุคคล
7. ศักยภาพของบุคคลที่จะประสบความสำเร็จ
8. ความเข้มแข็งหรืออ่อนแอของบุคคล
9. ฐานะทางสังคมและความสัมพันธ์อื่นๆ
10. ความเป็นอิสระและความสามารถที่จะคงอยู่ได้ด้วยตนเอง

จากองค์ประกอบหรือมิติที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนั้น เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีคุณค่าในสายตาผู้อื่น ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถที่แท้จริง ความสำเร็จที่ตนเองมีอยู่ ความมีคุณค่าในด้านต่างๆ ของบุคคล รวมถึงการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และการยอมรับหรือการได้รับความเคารพจากบุคคลอื่น

คุณลักษณะหรือพฤติกรรมของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงและต่ำ

บางครั้งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองก็สามารถที่จะแสดงออกหรือบ่งบอกถึงลักษณะนิสัยของบุคคลนั้นๆ (Brewer and Hewstone, 2004) โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปคุณลักษณะหรือพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองทั้งสูงและต่ำจากนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวไว้ดังนี้

Papalia (1985) กล่าวว่าบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงมักจะสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความคิดและการแสดงออกอย่างถูกต้องเหมาะสม ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลใดมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มักจะรู้สึกเครียด มีความวิตกกังวลและมักใช้กลไกในการป้องกันตนเองอยู่เสมอ

Reece and Brandt (1993) กล่าวถึงคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงไว้ว่า

1. เป็นบุคคลที่มองไปยังอนาคตข้างหน้า และไม่วิตกกังวลจนเกินไปกับสิ่งที่เคยผิดพลาดหรือล้มเหลว
2. สามารถจัดการกับปัญหาชีวิตและสิ่งที่ทำให้ชีวิตไม่ได้รับความสมหวังหรือเสียใจได้
3. มีความสามารถด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ที่จะปล่อยวางในสิ่งที่ควรละทิ้ง หรืออารมณ์ที่จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในทางลบ
4. สามารถที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและยอมรับในการช่วยเหลือนั้นๆ
5. สามารถยอมรับความแตกต่างหรือความไม่เหมือนใครของผู้อื่นได้
6. มีอุปนิสัยหลายอย่างที่เป็นพฤติกรรมแสดงออกของความเชื่อมั่นในตนเอง

นอกจากนี้แล้ว Reece and Brandt (1993) ยังได้อธิบายถึงคุณลักษณะของพนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำไว้ดังนี้

1. มีความคิดในทางลบ
2. กลัวที่จะพูดหรือกระทำ
3. กล่าวโทษผู้อื่นจากความผิดพลาด
4. โกหกและปิดบังกับสิ่งที่เกิดขึ้น
5. ขาดงานบ่อย
6. มักก่อความวุ่นวาย
7. มัวแต่คอยเฝ้าดูเวลา
8. ป่วยบ่อย
9. กลัวการร้องขอความช่วยเหลือ

Schaefer (2004) ได้ให้กล่าวว่าบุคคลที่มีคุณลักษณะของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความเชื่อมั่นใจตนเองในฐานะเป็นคนคนหนึ่ง
2. ยึดถือในความเคารพตนเอง
3. ยอมรับในความรู้สึกของตนเอง
4. ไม่ปล่อยให้บุคคลอื่นหรือสิ่งอื่นใดมีอิทธิพลเหนือตนเอง
5. ให้ความสนใจในการพัฒนาตนเองให้มีลักษณะนิสัยในทางบวก
6. พுகความจริงเสมอ
7. ให้อภัยเมื่อตนเองทำผิดพลาด
8. สร้างทางเลือกให้ตนเองเสมอ
9. ยอมรับว่าตนเองเป็นใคร
10. มีความเป็นตัวของตัวเอง
11. ถ้าเริ่มอะไรก็จะทำให้สำเร็จ
12. ให้ความสนใจในการกระทำสิ่งที่ถูกต้อง
13. มีความเชื่อถือไว้วางใจตนเอง
14. มีคาคหวังในทางที่ดี

Jones (2005) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำว่าเป็นเหตุให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในชีวิต เพราะตนเองรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัย ขาดความมั่นใจ หรือศรัทธา มองว่าบุคคลอื่นต้องการที่จะอยู่เหนือตนเอง มักติเตียนตนเอง ในใจมีแต่ความวิตกกังวล ไม่มีความพอใจในตนเอง กล่าวว่าคุณจะทำการผิดพลาดหรือไม่ได้

Perera (2005) ได้อธิบายว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นเรื่องที่สำคัญในตัวบุคคล และถือเป็นหลักสำคัญที่จะนำไปสู่ทัศนคติที่ดีในชีวิต โดยกล่าวถึงคุณลักษณะของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองไว้ 2 กรณีคือ

1. บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ เป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลมองภาพพจน์ของตัวเองไปในทางที่ไม่ดี มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง

2. บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง จะมีลักษณะตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ โดยคุณลักษณะของบุคคลประเภทนี้จะมองชีวิตของตนเองไปในทิศทางที่มีความหมาย มองว่าตนเองมีความสำคัญ มีความเชื่อมั่นหรือศรัทธาในตนเอง มีความสุขในชีวิต มีความมั่นใจในตนเอง เป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจสูง และมีทัศนคติที่ดีที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

จากคุณลักษณะต่างๆ ของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงและต่ำตามที่นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายไว้นั้นพอสรุปได้ว่า บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีลักษณะของความเคารพนับถือตนเองและผู้อื่น เชื้อมั่นในตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง มองว่าตนเองมีความสำคัญ ให้อภัยกับสิ่งที่เคยผิดพลาด มีแรงจูงใจสูง มีจุดมุ่งหมาย มีทัศนคติที่ดีในการนำไปสู่ความสำเร็จ ให้ความใส่ใจและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ยอมรับความแตกต่างของบุคคล สามารถที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและยอมรับในการช่วยเหลืออื่นๆ สามารถจัดการกับปัญหาชีวิตและสิ่งที่ทำให้ชีวิตไม่ได้รับความสมหวังหรือเสียใจได้ อีกทั้งยังสามารถปล่อยวางในสิ่งที่ควรละทิ้งหรือสิ่งที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในทางลบได้ และสำหรับบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำนั้นจะมีคุณลักษณะที่ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น และในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Ross (1992) ที่กล่าวถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ ด้านความมีคุณค่า ด้านอำนาจและด้านการยอมรับมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนัย สิริสนธิ (2536) ได้ทำการวิจัยโดยศึกษาถึงความเครียดในตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม และพบว่าตำรวจชั้นประทวนที่มีแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานและจากเพื่อนฝูงแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ และพบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่พนักงานที่มีเพศอายุ วุฒิการศึกษา ประเภทของงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จิระพร อุคมกิจ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างทำงานในองค์กรของรัฐและเอกชน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและสถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วสันต์ พันธุ์ณี (2539) ได้ศึกษาถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณีของสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล จำนวน 229 นาย และจากผลการวิจัยพบว่า สารวัตรสืบสวนและรองสารวัตรสืบสวน มีความเครียดในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และความแตกต่างในเรื่องอายุ ความยากง่ายของงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์ ความเข้าใจและการสนับสนุนจากครอบครัว และ ความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนความแตกต่างในเรื่องการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ในการสืบสวน ปริมาณ งาน ความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความ พร้อมในด้านงบประมาณ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่าง กันของความเครียดในการปฏิบัติงาน

อรรณพ ถนอมวงษ์ (2539) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบ จากความเครียดที่มีต่อพนักงานบริษัทน้ำอัดลม ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ

จตุพร ขยันควร (2540) ทำการวิจัยเรื่องความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงาน อุตสาหกรรม โดยพบว่า 1) พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในเกณฑ์ปกติ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานและครอบครัวด้านการอยู่ร่วมกัน มีอิทธิพลต่อความเครียด 3) อายุและ อายุงานที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสและรายได้แตกต่างกัน ไม่พบว่ามีมีความเครียดแตกต่างกัน

ดารณี เสงี่ยมือง (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้า และสายเคเบิล โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ พนักงาน โรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มานพ วงษ์สุริรัตน์ (2541) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน ดือนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าความเครียดของพนักงานอยู่ใน

ระดับปานกลาง พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

สุดฤทัย เตชะไตรภพ (2541) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อ ความเครียดและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมและพบว่าแหล่งของการ สนับสนุนทางสังคมที่แตกต่างกันมีผลต่อการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สันติ มะลิขาว (2541) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับ ความเครียดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานี ตำรวจนครบาล โดยการวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่ง หมายเพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ระดับการ สนับสนุนทางสังคมของหัวหน้า สถานีตำรวจนครบาล ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้าสถานีตำรวจนครบาล ในสังกัดกองบัญชาการ ตำรวจนครบาล ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) หัวหน้าสถานีตำรวจนครบาล มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ 2) หัวหน้า สถานีตำรวจนครบาล ได้รับการสนับสนุนทางสังคมทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) การ สนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเครียดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของ เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตบังคับการตำรวจนครบาล และพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้น ประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ฐานะทางเศรษฐกิจมี ความสัมพันธ์กับความเครียด ปัจจัยในการทำงาน (ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ) และการสนับสนุนทางสังคม (จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานและ จากครอบครัว) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้าน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับ ความเครียด และปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สามารถ ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้

ธนิษฐ์ กล่อมฤกษ์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะ กรณีฝ่ายเคมิกการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และพบว่าความเครียดของพนักงานฝ่ายเคมี การ ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับต่ำ พนักงานที่มีอายุ สัมพันธภาพในครอบครัว และ

สถานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมระหว่างการทำงานและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด

วีณา บุญแสง (2544) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และพบว่า 1) พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) พนักงานที่มีรายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4) พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง มีการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปราณี สุวรรณทิพย์ (2545) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียดกับความเครียดของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปกติ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามีหรือภรรยา ในระดับสูง และมีรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา 2) พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ และสภาพสุขภาพแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน 3) อายุ และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด 4) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน 5) การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานและจากครอบครัว สามีหรือภรรยา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน 6) รูปแบบเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน

กรกนก อ่อนคำภา (2546) ได้ศึกษาถึงความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด และพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตอยู่ในระดับต่ำ เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้านพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการของ

พนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต มีความสัมพันธ์ผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชาญชัย เสียงสังข์ (2547) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา เขตการศึกษา 12 และพบว่า 1) ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารและตำแหน่งของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ปัจจัยขนาดโรงเรียน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ปัจจัยกลุ่มการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนผู้บริหาร จากผู้ใต้บังคับบัญชา และจากครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากชุมชน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Mitchell, Billings and Moos (1982) cited in Wagner and Hollenceck (2005) ได้กล่าวถึงผลจากงานวิจัยที่ได้ศึกษาว่า จากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการสนับสนุนทางสังคมและความเครียด แสดงให้เห็นถึงกระทบที่ตามมาว่า บุคคลที่มีอาการเจ็บป่วยเนื่องมาจากความเครียด เมื่อได้รับการสนับสนุน ดูแลเอาใจใส่จากเพื่อนและครอบครัวแล้วจะมีผลทำให้บุคคลนั้นมีอาการที่ดีขึ้นตามมา

Lam (1991) ได้ทำการศึกษาถึงความเครียดในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมในฮ่องกง และพบว่าครูโรงเรียนมัธยมในฮ่องกงมีระดับความเครียดในการทำงานสูง และความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยครูที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าจะมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่า

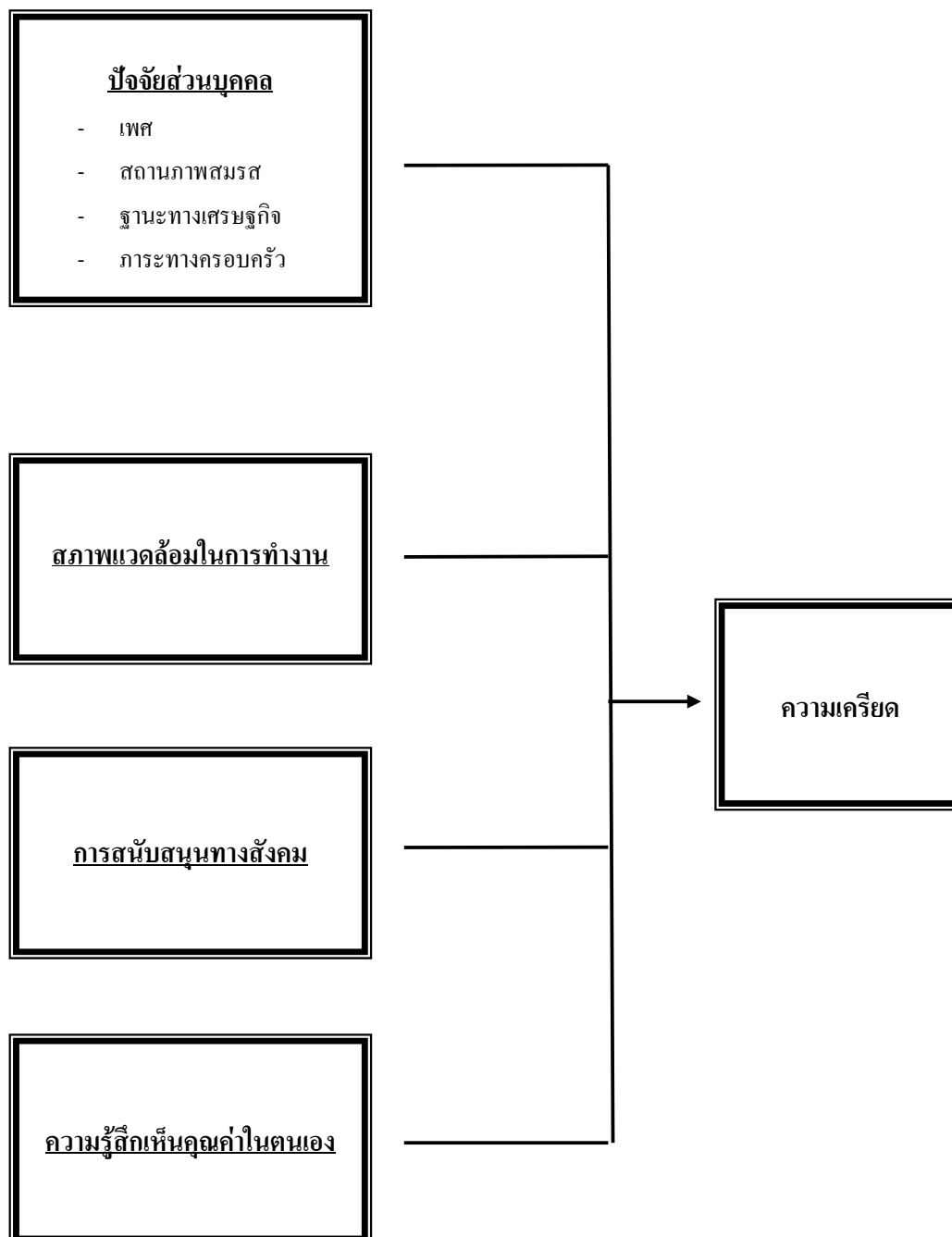
Schultz and Schultz (2002) ได้กล่าวถึงงานวิจัยต่างๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและการสนับสนุนทางสังคมว่า พนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะมีความสัมพันธ์หรือได้รับผลกระทบกับความเครียดมากกว่า

พนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง นอกจากนี้พนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะอ่อนแอและได้มีผลกระทบจากความขัดแย้งในบทบาท และขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และยังพบอีกว่าพนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำนั้นมีแนวโน้มที่จะไม่ต่อสู้หรือจัดการกับความเครียด

จากการแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดตามที่ถูกวิจัยได้ ทำการศึกษามานานพอสรุปได้ว่า ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน และเมื่อบุคคลเกิดความเครียดแล้วนั้นก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและถูกวิธี โดยความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นสามารถกล่าวได้ว่าเกิดมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง นับว่าเป็นปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลที่มีอิทธิพลและสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ และเมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นจะมีผลทำให้สมดุลทางร่างกายของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป โดยได้รับการตอบสนองและผลกระทบในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางด้านร่างกาย ด้านอารมณ์หรือจิตใจ ด้านการรับรู้และการคิด ด้านพฤติกรรม ด้านการทำงาน ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นก็แตกต่างกันไปตามสาเหตุในปัจจัยต่างๆ ของบุคคล และนอกจากนี้ก็ยังจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของบุคคลแต่ละคนด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมในข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจและเลือกศึกษาถึงตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรความเครียดอย่างไรในกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยเลือกศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปเป็นข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการแก้ไข และจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสมทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ ต่อตัวพนักงานและองค์กรต่อไป

กรอบแนวคิด



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ดังนี้

1.1 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

1.2 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

1.3 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

1.4 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

3. การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

4. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความเครียด ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับการสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง รวมถึงเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเครียด นอกจากนี้ยังได้ศึกษาถึงปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วัชนส์ จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทู วัชนส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 928 คน ในส่วนของสำนักงานใหญ่ ทำการสำรวจโดยจำแนกเป็น 13 ฝ่าย ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากขนาดของประชากรและแทนค่าลงในสูตรของ Yamane' (1973)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนหน่วยประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดให้มีความเท่ากับ 0.05

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนเหมาะสมสำหรับการเป็นตัวแทนและมีสัดส่วนครอบคลุมประชากรที่จะศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนของสำนักงานใหญ่ 13 ฝ่าย จนได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ต่อจากนั้นใช้

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามฝ่าย

ฝ่าย	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายบัญชีและจัดซื้อ	40	4.31	12
ฝ่ายขายโฆษณา	10	1.07	3
ฝ่ายวิศวกรรมและออกอากาศ	179	19.29	54
ฝ่ายสื่อสารองค์กร	3	0.32	1
ฝ่ายการเงินและกฎหมาย	32	3.45	10
ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการกลาง	24	2.59	7
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	32	3.45	10
ฝ่ายจัดการสำนักงาน	14	1.51	4
ฝ่ายการตลาด	77	8.30	23
ฝ่ายปฏิบัติการ	273	29.42	83
ฝ่ายผลิต	80	8.62	24
ฝ่ายขาย	44	4.74	13
ฝ่ายหนี้ บันทึงบิลและการกีฬา	120	12.93	36
รวม	928	100.00	280

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัว โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check Lists)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยนำแนวคิดของกูริภัทร ภควลีธร สติธร เทพตระการพร สิทธิชัย และ Caplan et.al. มาเป็นแนวทางในการสร้างเป็นข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามมีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 5, 7, 10, 15, 20

ข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3, 4, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งกำหนดคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามที่ให้ ความหมายทางบวก	ข้อคำถามที่ให้ ความหมายทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยพิจารณาจากการคำนวณหา อันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{100 - 20}{3} = 26.67$$

จากผลการคำนวณดังกล่าวสามารถนำมาจัดแบ่งระดับความหมายด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 20.00 - 46.67 หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าสภาพการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบหรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไม่มีความเหมาะสม

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 46.68 - 73.35 หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าสภาพการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบหรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 73.36 - 100.00 หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าสภาพการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบหรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมอย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Sanderson (2004) มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม โดยจำแนกตามแหล่งการสนับสนุนทางสังคม 3 แหล่ง ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและการสนับสนุนจากครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิด จำนวน 36 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด และลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก คือ มากที่สุด มาก ไม่แน่ใจ น้อยและน้อยที่สุด ซึ่งกำหนดคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามที่ให้ ความหมายทางบวก	ข้อคำถามที่ให้ ความหมายทางลบ
มากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน
มาก	4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยพิจารณาจากการคำนวณหาอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{180 - 36}{3} = 48$$

จากผลการคำนวณดังกล่าวสามารถนำมาจัดระดับความหมายด้านการสนับสนุนทางสังคม ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 36.00 - 84.00 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น认为自己ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีการติดต่อสัมพันธ์กันน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 84.01 - 132.00 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น认为自己ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีการติดต่อสัมพันธ์กันพอสมควร

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 132.01 - 180.00 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น认为自己ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างมาก

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละแหล่งของการสนับสนุนทางสังคม โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลางและระดับต่ำ ซึ่งพิจารณาจากการคำนวณหาอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{60 - 12}{3} = 16$$

จากผลการคำนวณดังกล่าวสามารถนำมาจัดระดับความหมายการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 12.00 - 28.00 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน หรือครอบครัว ผู้ใกล้ชิดในระดับต่ำ กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าตนเองได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน หรือครอบครัว ผู้ใกล้ชิดน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 28.01 - 44.00 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน หรือครอบครัว ผู้ใกล้ชิดในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าตนเองได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน หรือครอบครัว ผู้ใกล้ชิดพอสมควร

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 44.01 - 60.00 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน หรือครอบครัว ผู้ใกล้ชิดในระดับสูง กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าตนเองได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน หรือครอบครัว ผู้ใกล้ชิดอย่างมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Ross (1992) มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามมีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 17 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 20

ข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ ข้อ 15, 19, 20

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือกคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งกำหนดคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามที่ให้ ความหมายทางบวก	ข้อคำถามที่ให้ ความหมายทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยพิจารณาจากการคำนวณหาอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{100 - 20}{3} = 26.67$$

จากผลการคำนวณดังกล่าวสามารถนำมาจัดแบ่งระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 20.00 - 46.67 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินคุณสมบัติของตนเองทางด้านต่างๆ ไปในภาพพจน์ทางลบหรือรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 46.68 - 73.35 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินตนเองว่ามีคุณสมบัติทางด้านต่างๆ พอสมควร หรือรู้สึกว่าคุณค่าอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 73.36 - 100.00 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินคุณสมบัติของตนเองทางด้านต่างๆ ไปในภาพพจน์ทางบวกหรือรู้สึกว่าคุณค่ามาก

ส่วนที่ 5 แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียด เป็นข้อคำถามที่ใช้ประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อใช้คัดกรองบุคคลที่มีความเครียด จำนวน 20 ข้อ ลักษณะของแบบประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ และในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือกดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
ไม่เคยเลย	0
เป็นครั้งคราว	1
เป็นบ่อยๆ	2
เป็นประจำ	3

การแปลผลคะแนนสำหรับแบบประเมินความเครียดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีการแบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนออกเป็น 5 ระดับคือ

คะแนนระหว่าง 0 – 5 คะแนน หมายถึง ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ แต่มีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตน้อยกว่าบุคคลอื่นๆ

คะแนนระหว่าง 6 – 17 คะแนน หมายถึง ระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก

คะแนนระหว่าง 18 – 25 คะแนน หมายถึง ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรค ข้อขัดแย้งที่อาจยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข

คะแนนระหว่าง 26 – 29 คะแนน หมายถึง ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูง และได้รับความเดือนร้อนอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต

คะแนนระหว่าง 30 – 60 คะแนน หมายถึง ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่อประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ รวมถึงกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความครอบคลุมและภาษาที่ใช้มีความชัดเจนเป็นที่เข้าใจตรงกันของข้อคำถามในแต่ละข้อ จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อคำถามมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวัด

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงหรือมีความคล้ายคลึงกันจำนวน 30 คน

3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก โดยการทดสอบ Item-Total Correlation และตรวจสอบหาความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

- 1.1 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .833
- 1.2 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .959
- 1.3 แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .864
- 1.4 แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียด ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .875

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้นำหนังสือราชการจากโครงการปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิเศษ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ส่งถึงผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการกลาง บริษัท ทู วู้นส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตทำการวิจัยและเก็บข้อมูล
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปใช้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทู วู้นส์ จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้ประสานงานกับพนักงานที่รับผิดชอบและนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปมอบให้จำนวนทั้งสิ้น 308 ฉบับ พร้อมทั้งชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถาม โดยได้รับความร่วมมือจากผู้จัดการและพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการกลาง ในการรับผิดชอบแจกแบบสอบถาม และเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างส่งคืนให้ผู้วิจัย
3. ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 เดือน และได้คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ของข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 280 ฉบับ มาทำการตรวจและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จำนวน 280 ฉบับมาดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้มาลงคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในคู่มือลงรหัส
2. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลข้อมูลในการทำวิจัย ผู้วิจัยจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงค่าสถิติพื้นฐานวัดค่าเฉลี่ยทั่วไปของข้อมูล และใช้แสดงการกระจายของข้อมูล
3. สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย t-test เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน
4. สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย F-test เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe'
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน และหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร

6. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise ใช้พยากรณ์ตัวแปรตาม ซึ่งส่งผลจากตัวแปรต้นตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

1. $\bar{x}$	=	ค่าเฉลี่ย
2. S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – test
4. F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – test
5. df	=	ค่าองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
6. SS	=	ผลบวกคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
7. MS	=	ผลต่างของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
8. r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
9. p	=	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
10. b	=	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
11. Beta	=	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
12. SE_b	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
13. R	=	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
14. R^2	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
15. R^2_{adj}	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
16. a	=	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
17. *	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
18. **	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียด ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับของการสนับสนุนทางสังคม และระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยจำแนกเพศ สถานภาพ สมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทูริ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของพนักงานบริษัท ทูริ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ
สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัว

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	70	25.00
หญิง	210	75.00
รวม	280	100.00
2. สถานภาพสมรส		
โสด	193	68.90
สมรส (รวมถึงผู้ที่หย่าร้าง หม้ายและแยกกันอยู่)	87	31.10
รวม	280	100.00
3. ฐานะทางเศรษฐกิจ		
รายได้เหลือเก็บ	64	22.90
รายได้เพียงพอ	149	53.20
รายได้ไม่เพียงพอ	67	23.90
รวม	280	100.00
4. ภาระทางครอบครัว		
ไม่มีภาระ	52	18.60
มีภาระน้อย	96	34.30
มีภาระปานกลาง	104	37.10
มีภาระมาก	28	10.00
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตามเพศ สถานภาพ สมรส ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง 280 คน ได้ดังนี้

เพศ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ทรุ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ส่วนพนักงานเพศชายมีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

สถานภาพสมรส จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ทรุ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่ที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 193 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 68.90 ส่วนพนักงานที่สมรสแล้ว (รวมถึงผู้ที่หย่าร้าง หม้าย และแยกกันอยู่) มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10

ฐานะทางเศรษฐกิจ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ทรุ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ที่มีรายได้เพียงพอ มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมาคือพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 และสุดท้ายพนักงานที่มีรายได้เหลือเก็บ มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ตามลำดับ

ภาระทางครอบครัว จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ทรุ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีภาระปานกลาง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 รองลงมาคือ มีภาระน้อย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 พนักงานที่ไม่มีภาระ มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 และพนักงานที่มีภาระมาก มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับของการสนับสนุนทางสังคม ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

(n = 280)

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	64.26	6.63	ปานกลาง
การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	130.67	19.24	ปานกลาง
จากผู้บังคับบัญชา	37.87	11.11	ปานกลาง
จากเพื่อนร่วมงาน	43.00	8.54	ปานกลาง
จากครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิด	49.80	8.45	สูง
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	73.14	6.96	ปานกลาง
ความเครียด	15.81	7.25	เกณฑ์ปกติ

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่าบริษัท มีสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 64.26

พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 130.67 โดยจำแนกแหล่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 แหล่งได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิด ซึ่งพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 37.87 และ 43.00 ตามลำดับ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิดที่พนักงานได้รับอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 49.80

พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 73.14

สำหรับความเครียดซึ่งเป็นตัวแปรตาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.81 แสดงว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยจำแนกเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกันมีความเครียดต่างกัน

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
จำแนกตามเพศ

(n = 280)

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ชาย	70	14.56	9.24	-1.675	.095
หญิง	210	16.23	6.43		

จากตารางที่ 4.3 เมื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดต่างกัน

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบความเครียดของพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n = 280)

สถานภาพสมรส	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
โสด	193	16.06	7.53	.846	.398
สมรส	87	15.26	6.62		

(รวมผู้ที่หย่าร้าง หม้าย และแยกกันอยู่)

จากตารางที่ 4.4 เมื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ไม่พบว่ามีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่างกัน มีความเครียดต่างกัน

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบความเครียดของพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่างกัน

(n = 280)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	2	1329.07	664.53	13.784**	.000
	ภายในกลุ่ม	277	13353.89	48.209		
	รวม	279	14682.96			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.5 เมื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วู้นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันแล้ว พบว่าพนักงานมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อที่จะทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งจำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจที่มีรายได้เหลือเก็บ รายได้เพียงพอและรายได้ไม่เพียงพอในกลุ่มใดทำให้พนักงาน บริษัท ทู วู้นส์ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจแบบรายคู่โดยวิธี Scheffe' ดังปรากฏผลในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจที่มีรายได้เหลือเก็บ รายได้เพียงพอ และรายได้ไม่เพียงพอแบบรายคู่ที่ทำให้พนักงาน บริษัท ทู วู้นส์ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดแตกต่างกัน

(n = 280)

ฐานะทางเศรษฐกิจ	$\bar{x}$	รายได้เหลือเก็บ	รายได้เพียงพอ	รายได้ไม่เพียงพอ
รายได้เหลือเก็บ	13.56	-		
รายได้เพียงพอ	15.10	1.53	-	
รายได้ไม่เพียงพอ	19.53	-5.97**	-4.43**	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.6 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงาน บริษัท ทู วู้นส์ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจแบบรายคู่แล้ว พบว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้น มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่หนึ่งพนักงานที่มีรายได้เหลือเก็บกับพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ โดยพนักงานที่มีรายได้เหลือเก็บมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ สำหรับคู่ที่สองคือ พนักงานที่มีรายได้เพียงพอกับพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ โดยพนักงานที่มีรายได้เพียงพอมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีภาระทาง
ครอบครัวต่างกัน มีความเครียดต่างกัน

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความเครียดของพนักงาน บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีภาระทาง
ครอบครัวแตกต่างกัน

(n = 280)						
ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	3	164.90	54.96	1.045	.373
	ภายในกลุ่ม	276	14518.06	52.60		
	รวม	279	14682.96			

จากตาราง 4.7 เมื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
ที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกันแล้ว ไม่พบว่าพนักงานมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเครียดของพนักงาน
บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน
บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท
ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 4 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน
บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเครียดของพนักงาน บริษัท ทู ว็ินส์ จำกัด (มหาชน)

(n = 280)

ตัวแปร	ความเครียด	
	r	p
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-.193**	.001
การสนับสนุนทางสังคม	-.014	.812
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	-.154**	.010

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.8 พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.193 และ -.154 ตามลำดับ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมนั้น ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัท ทู ว็ินส์ จำกัด (มหาชน) ได้

สมมติฐานที่ 5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัท ทู ว็ินส์ จำกัด (มหาชน) ได้

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได (Stepwise Multiple Regression) ดังเช่นที่ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540) ได้สรุปขั้นตอนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่อาศัยพื้นฐานของทฤษฎีและการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง มาดำเนินการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยนำตัวแปรอิสระแต่ละตัวมาเป็นตัวแปรตาม และใช้ตัวแปรอิสระที่เหลือมาเป็นตัวทำนายเพื่อทำการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตามแต่ละตัว ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

(n = 280)

ตัวแปร	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	การสนับสนุนทางสังคม	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.000	.231	.046
การสนับสนุนทางสังคม	.231	1.000	.142
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	.046	.142	1.000

จากตาราง 4.9 เมื่อได้ทำการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตามแต่ละตัวแล้ว และไม่พบว่าตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตามใดๆ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพยากรณ์ตั้งแต่ 0.80 หรือร้อยละ 80 ขึ้นไป เนื่องจากตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการพยากรณ์ตั้งแต่ 0.80 หรือร้อยละ 80 ขึ้นไปจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ สูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยโดยใช้ตัวแปรอิสระทุกตัวมาเป็นตัวพยากรณ์ และดำเนินการแปลความหมายของผลที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 วิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปรพยากรณ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

(n = 280)

ตัวแปร	b	SE _b	Beta	t	p
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-.203	.064	-.186	-3.184**	.002
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	-.152	.061	-.146	-2.495*	.013

ค่าคงที่ (a) = 59.969

R = .241	R ² = .058	R ² _{adj} = .051	Overall F = 8.566	Sig = .000
----------	-----------------------	--------------------------------------	-------------------	------------

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.9 พบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแปรนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 5.1 ($R^2_{adj} = .051$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .241 ($R = .241$) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ต่อความเครียดสูงสุดคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมาคือ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ส่วนตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวแล้วพบว่าไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และจากผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดทั้ง 2 ตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนั้น สามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความเครียดในรูปคะแนนดิบ

ความเครียด = $59.969 - .203$ (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) $- .152$ (ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง)

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนดิบสามารถอธิบายได้ว่า

ถ้าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น 0 และมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็น 0 คาดว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จะมีความเครียดเท่ากับ 59.969

หากพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองคงที่ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จะมีความเครียดลดลง .203 หน่วย

หากพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีสภาพแวดล้อมในการทำงานคงที่ และมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จะมีความเครียดลดลง .152 หน่วย

สมการพยากรณ์ความเครียดในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\text{ความเครียด} = -.186 (\text{สภาพแวดล้อมในการทำงาน}) - .146 (\text{ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง})$$

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนมาตรฐานสามารถอธิบายได้ว่า

ในขณะที่พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองคงที่ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จะมีความเครียดลดลง .186 หน่วย

หากพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีสภาพแวดล้อมในการทำงานคงที่ และมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จะมีความเครียดลดลง .146 หน่วย

ข้อวิจารณ์

ผู้วิจัยใคร่ขออภิปรายผลโดยจะนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งแยกการพิจารณาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัว

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัวของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 280 คน พบว่าพนักงานที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด ฐานะทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับรายได้เพียงพอ และมีภาระทางครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่ของบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) นั้นเป็นเพศหญิง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานในบางสายงานหรือในสำนักงานส่วนใหญ่ เพศหญิงอาจมีคุณสมบัติเหมาะสมกับสายงานหรือการทำงานนั้นมากกว่าเพศชาย ยกตัวอย่างเช่น การทำงานในฝ่ายปฏิบัติการของแผนกบริการลูกค้าและแผนก Call Center (ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนมากที่สุดจากประชากรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา) โดยส่วนใหญ่มักจะมีผู้สมัครที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อีกทั้งคุณสมบัติโดยส่วนใหญ่ของเพศหญิงนั้นมักมีคุณลักษณะที่แสดงออกถึงการขี้มั่นใจมีไหวพริบและลักษณะของการพูดจาที่อ่อนหวานไพเราะ ซึ่งเป็นคุณลักษณะและรูปแบบของงานด้านการบริการที่องค์กรต้องการอยู่แล้ว จึงส่งผลให้พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อย่างไรก็ตาม จากการสอบถามข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการกลาง (พิชิตพล อามฤตขจร, 2550) ของบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ทำให้ทราบว่าทางองค์กรมิได้ปิดกั้นในเรื่องของเพศแต่อย่างใดในทางกลับกัน ทางองค์กรได้เปิดโอกาสให้กับทั้งเพศหญิงและเพศชายสามารถทำงานกันได้อย่างเท่าเทียมกัน

ในส่วนของสถานภาพการสมรสนั้น จากการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด อาจเนื่องจากองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ทำธุรกิจแนวใหม่ ทางด้านการให้ความบันเทิงที่ต้องการผสมผสานทุกบริการให้แข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เฉกเช่นกลยุทธ์ที่ว่า เปิดชีวิตมุมมองใหม่ ด้วยการสร้างความคุ้มค่า เดิมเต็มตรงใจทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้าให้ได้ประโยชน์สูงสุด (ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน), 2550) ดังนั้นองค์กรจึงต้องการพนักงานที่มีพลังทางความคิด ความทันสมัย มีจินตนาการ มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ความเป็นผู้นำและกล้าแสดงออก ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเป็นพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษาได้ไม่นาน จึงมีช่วงอายุที่ไม่สูงมาก กอปรกับภาวะการณ์ในโลกยุคปัจจุบันส่งผลให้วัยรุ่นจนถึงวัยทำงานมีภาวะทางความคิดทางด้านการสมรสหรือการมีครอบครัวที่เปลี่ยนแปลงไป มีการช่วยเหลือตนเองและพึ่งพิงตนเองมากขึ้น จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด

สำหรับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัวของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับรายได้ที่เพียงพอ และมีภาระทางครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่รองรับให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม กอปรกับพนักงานโดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดและมีภาระครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง

อาจส่งผลให้พนักงานไม่ต้องมีการรับผิดชอบมากนัก พนักงานโดยส่วนใหญ่จึงไม่มีปัญหาในเรื่องรายได้และค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 2 การอภิปรายผลการวิเคราะห์ ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับการสนับสนุนทางสังคม ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าทางบริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากทางองค์กรได้มีการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับพนักงานในระดับที่ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานมากนัก ส่วนในเรื่องของปริมาณงาน และรูปแบบการทำงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ก็ไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป เนื่องจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการกลางได้มีการคัดเลือกคุณสมบัติของพนักงานอยู่ในระดับที่เหมาะสมตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอยู่เป็นประจำเพื่อให้อีกกับการทำงานและความรับผิดชอบที่มีอยู่ กอปรกับองค์การจัดให้มีชั่วโมงการทำงานวันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งตรงกับมาตรฐานโดยทั่วไป หากแต่ในบางตำแหน่งงานที่พนักงานสามารถสะสางงานให้เสร็จก่อนกำหนดพนักงานก็สามารถที่จะเลิกงานก่อนเวลาได้ ซึ่งหากพนักงานไม่สามารถที่จะสะสางงานให้เสร็จทันตามกำหนดเวลา พนักงานอาจต้องทำงานล่วงเวลาเพิ่มเติม นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาในแต่ละฝ่ายงานยังเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมกันจัดสภาพพื้นที่ในการทำงานให้มีรูปแบบและคุณลักษณะของโต๊ะทำงานหรือห้องทำงานที่เหมาะสม จึงทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานมากนักและทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของตนอยู่ในระดับปานกลางหรือมีความเหมาะสมอยู่พอสมควร

การสนับสนุนทางสังคม

ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากจำแนกแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 แหล่งแล้วพบว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจาก

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับการดูแลเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจเมื่อประสบกับปัญหาต่างๆ อีกทั้งยังได้ให้ความสนใจ รับฟังปัญหา ให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้วยความสนิทยสนมเป็นกันเอง รวมถึงให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในระดับที่เพียงพอและรู้สึกถึงความมั่นคงพอสมควร

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สถาบันครอบครัวยังคงเป็นรากฐานที่สร้างกำลังใจและความเชื่อมั่นในด้านต่างๆ ให้กับบุคคลได้ ดังจะพบได้จากผลของกรณีศึกษาในครั้งนี้ที่พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิดอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งนั่นหมายความว่าหากพนักงานประสบกับปัญหาไม่ว่าเรื่องใดๆ ก็จะมีบุคคลในครอบครัวและผู้ใกล้ชิดที่คอยให้ความช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจ สนใจที่จะรับฟังปัญหา พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้วยความสนิทยสนมเป็นกันเอง รวมถึงให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งทำให้พนักงานมีกำลังใจและมีความเชื่อมั่นในการดำเนินชีวิตได้อย่างมั่นคง

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากการทางบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา (พิจิตพล อามฤตขจร, 2550) ขึ้นพนักงานจึงได้มีโอกาสประเมินตนเองและรับฟังข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) จากผลการประเมิน ซึ่งทำให้พนักงานได้ทราบถึงจุดเด่นและจุดด้อยในด้านต่างๆ ของตนเองเพื่อที่จะนำไปพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพมากขึ้น จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง

ความเครียด

ความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นตัวแปรตามในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลการวิจัยโดยรวมของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เช่นในเรื่องของการที่พนักงานโดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ฐานะทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับรายได้ที่เพียงพอและมีภาระทางครอบครัวอยู่ใน

ระดับปานกลาง อีกทั้งพนักงานโดยส่วนใหญ่ยังมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในระดับปานกลาง ก่อปรกับการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและที่สำคัญคือครอบครัวและผู้ใกล้ชิดอีกด้วย ทั้งยังมีสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ดังนั้น จึงส่งผลให้พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ

ซึ่งผลจากการประเมินและวิเคราะห์ความเครียดตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต สามารถแปลความหมายได้ว่า พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังรู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตนเองและสิ่งแวดล้อมอย่างมาก ซึ่งความเครียดในระดับนี้ถือว่าไม่ประโชยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน และยังเป็นแรงจูงใจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้

ส่วนที่ 3 การอภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยจำแนกเพศ สถานภาพ สมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ภาวะเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัวแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันแล้ว ไม่พบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าเพศไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของกนกพร สุขขารมย์ (2543) ที่ศึกษาถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยการที่พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเครียดไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เคร่งเครียดมากนัก หรือหากพนักงานเกิดภาวะถูกกดดันหรือความเครียดขึ้น พนักงานก็อาจได้รับความปรึกษา แนะนำ หรือการได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จากบุคคลรอบข้างจึงทำให้ช่วยลดระดับความเครียดลงได้ ดังนั้นจากการวิจัยจึงไม่พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดต่างกัน

ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันใน 2 กลุ่มคือ โสดและสมรส (รวมผู้ที่หย่าร้าง หม้าย และแยกกันอยู่) นั้น ไม่พบว่าสถานภาพสมรสมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มานพ วงษ์สุริรัตน์ (2541) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่สมรสแล้วเมื่อเกิดภาวะกดดันหรือเกิดความเครียดขึ้น อาจได้รับการให้กำลังใจจากคู่สมรส บุตรหรือธิดาของตน ซึ่งถือเป็นแหล่งการสนับสนุนทางสังคมทางอารมณ์ที่มีความใกล้ชิดกับตัวบุคคลมากที่สุด และสามารถเป็นแรงสนับสนุนที่ทำให้บุคคลมีกำลังใจและช่วยลดระดับความเครียดลงได้ (จริยาวัตร คมพยัคฆ์, 2531)

สำหรับพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสดนั้นอาจไม่ตกอยู่ในภาวะกดดันหรือความเครียดบ่อยครั้งนัก เนื่องจากสถานภาพสมรสที่เป็นโสดไม่ได้ส่งผลให้พนักงานมีภาระทางครอบครัว หรือต้องเป็นกังวลกับเรื่องความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตของคู่สมรส บุตรหรือธิดาของตน ซึ่งหากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสดนั้นตกอยู่ในภาวะกดดันหรือเกิดความเครียดขึ้น ก็สามารถที่จะปรึกษากับครอบครัว เพื่อนหรือผู้ใกล้ชิดของตน และสามารถหาวิธีต่างๆ ผ่อนคลายได้อย่างเป็นอิสระ ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพโสดกับสมรสจึงไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า ความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ได้แก่ รายได้เหลือเก็บ รายได้เพียงพอ และรายได้ไม่เพียงพอ มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจากการเปรียบเทียบพบว่าพนักงานที่มีรายได้เหลือเก็บมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ และพนักงานที่มีรายได้เพียงพอมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จันทรจิรา ภูทองเกษ (2537) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม และพบว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันส่งผลให้มีความเครียดแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับรายได้เหลือเก็บและรายได้เพียงพอ สามารถปรับตัวและเผชิญกับความเครียดได้ดีกว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับรายได้ที่ไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีรายได้เหลือเก็บและรายได้เพียงพอมีศักยภาพทางการเงินที่ดี สามารถที่จะควบคุมและวางแผนค่าใช้จ่ายทางการเงินของตนเองได้อย่างไม่ยากลำบาก เมื่อมีเหตุจำเป็นหรือภาระที่ต้องใช้จ่ายเกิดขึ้น พนักงานก็สามารถที่จะบริหารและวางแผนค่าใช้จ่ายของตนได้อย่างเหมาะสมและไม่ส่งผลให้เกิดความเครียด

สำหรับในด้านของพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ อาจสืบเนื่องมาจากผลของความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจหรือปัญหาภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ทำให้ไม่สามารถที่จะควบคุมหรือวางแผนค่าใช้จ่ายทางการเงินของตนได้ ฉะนั้นจึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ไม่พบว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน 4 กลุ่ม ได้แก่ ไม่มีภาระ มีภาระน้อย มีภาระปานกลาง และมีภาระมาก จะมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับ เพ็ญภา อนุจิตวงศ์ (2540) ที่ทำการศึกษาถึงความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่พบว่าภาระทางครอบครัวที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มที่มีภาระน้อยถึงปานกลาง พนักงานอาจสามารถจัดสรรหรือวางแผนค่าใช้จ่ายของตนและบุคคลในครอบครัว หรือผู้อยู่ในอุปการะได้อย่างไม่ลำบาก ส่วนพนักงานในกลุ่มที่มีภาระมาก เมื่อคนมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะ เช่น พ่อ แม่ บุตร ธิดา ญาติ พี่ น้อง พนักงานอาจรู้สึกถึงความภาคภูมิใจและทำด้วยความเต็มใจ จึงทำให้ไม่พบว่าพนักงานที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกันจากกลุ่มอื่นๆ

ส่วนที่ 4 การอภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ที่พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยจากการศึกษาจึงพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ กล่าวคือหากพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกหรือคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของตนอยู่ในสภาพที่ดีหรือเหมาะสมและน่าพึงพอใจ ก็จะส่งผลให้พนักงานไม่เกิดความเครียดหรือมีความเครียดน้อย แต่หากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานประสบอยู่นั้น อยู่ในสภาพที่ไม่ดีหรือไม่เหมาะสมและไม่น่าพึงพอใจก็จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดขึ้นได้ ดังเช่นที่ กานดา จันทร์แย้ม (2547) ได้กล่าวถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หากองค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมก็จะ

ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและทำให้พนักงานเกิดความเครียด นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้องค์กรสามารถรักษานักงานได้ในระยะยาว ทั้งยังป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานด้วย

สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท
ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

จากการวิจัยในครั้งนี้ ไม่พบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย เสียงสังข์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา เขตการศึกษา 12 และไม่พบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากชุมชนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภาวะการรบกวนตัวในปัจจุบันที่ส่งผลให้พนักงานเรียนรู้ที่จะพึ่งพาตนเองและช่วยเหลือตนเองมากขึ้น หากเมื่อพนักงานประสบกับปัญหาใดๆ จึงสามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยตนเองและไม่ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติกร มีทรัพย์ (2541) ได้กล่าวว่าโดยธรรมชาติแล้วเมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียดย่อมต้องหาทางผ่อนคลายด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อปลดปล่อยระดับความเครียดให้ลดลงจนถึงระดับที่พอทนได้ หรือทำให้ความเครียดนั้นหมดไป และพร้อมที่จะเผชิญกับความเครียดที่จะกลับเข้ามาใหม่ได้เสมอ

สมมติฐานที่ 4 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน
บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิณา บุญแสง (2544) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และพบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานบริษัท ทู วู้นส์ จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดขึ้นได้ ในทางกลับกัน หากพนักงานบริษัท ทู วู้นส์ จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง ก็จะส่งผลให้มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งความสัมพันธ์นี้สอดคล้องกับแนวคิดของนักจิตวิทยาที่เชื่อว่า บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจะมองว่าตนเองนั้นมีคุณค่า มีเกียรติส่งผลทำให้บุคคลนั้นมีความสุข และหากบุคคลได้ฝึกคิดไปในทางที่ดีก็จะเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้น ซึ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนี้จะช่วยลดความเครียดทางจิตใจลงได้ (McKay and Fanning, 2005)

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วู้นส์ จำกัด (มหาชน) ได้

สมมติฐานที่ 5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วู้นส์ จำกัด (มหาชน) ได้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วู้นส์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปรนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุดคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมาคือ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ส่วนตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม จากการวิเคราะห์ไม่พบว่าสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่ในที่ทำงานหรือบริษัทค่อนข้างมาก หากพนักงานมีสภาพจิตใจที่ขุ่นมัว หรือรู้สึกถูกกดดันมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดขึ้นได้ ในทางกลับกันหากพนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สบายและน่าพึงพอใจ ก็จะส่งผลให้ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และมีส่วนช่วยให้บรรยากาศในการทำงานนั้นปราศจากความเครียด (อุไรภัทร ภควลีธร, 2536) นอกจากนี้หากพนักงานทำงาน และสามารถปรับตัวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้ จะทำให้พนักงานมีความสุขและคิดไปในทางที่ดี มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะนำไปสู่การลดความเครียดทางจิตใจลงได้ (McKay and Fanning, 2005)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาตัวแปรอิสระในด้านปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ส่วนตัวแปรตาม คือ ความเครียด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 280 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ต่อจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรจำแนก 13 ฝ่าย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check Lists)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยนำแนวคิดของกูริภัทร ภควลีธร (2536) สมยศ นาวิการ (2546) สติธร เทพตระการพร (2546) สิริรัช เลียงถนอม (2546) และ Caplan et.al. (1976) มาเป็นแนวทางในการสร้างเป็นข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามมีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบลักษณะของ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Sanderson (2004) มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม โดยจำแนกตามแหล่งการสนับสนุนทางสังคม 3 แหล่ง ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิด จำนวน 36 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด และลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก คือ มากที่สุด มาก ไม่แน่ใจ น้อยและน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Ross (1992) มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามมีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือกคือ จริงที่สุด จริง ไม่แน่ใจ ไม่จริงและไม่จริงที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียด เป็นข้อคำถามที่ใช้ประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อใช้คัดกรองบุคคลที่มีความเครียด จำนวน 20 ข้อ ลักษณะของแบบประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ และในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก คือ ไม่เคยเลย เป็นครั้งคราว เป็นบ่อยๆ และเป็นประจำ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำหนังสือราชการจากโครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยส่งถึงผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการกลาง บริษัท ทรูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตทำการวิจัยและเก็บข้อมูล จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปใช้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาจึงทำการตรวจสอบคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามมาทำการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์

แล้วนำมาลงคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในคู่มือลงรหัส และนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test ค่า F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise

ผลการวิจัย

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 75 มีสถานภาพสมรสโสดจำนวน 193 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 68.90 มีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับรายได้ที่เพียงพอจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 และมีภาระทางครอบครัวปานกลาง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10

2. ผลการวิเคราะห์ระดับของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับของการสนับสนุนทางสังคม ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า

2.1 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่าบริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 64.26

2.2 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 130.68 และหากจำแนกแหล่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 แหล่งได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิด พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 37.87 และ 43.00 ตามลำดับ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิดที่พนักงานได้รับอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 49.80

2.3 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 73.14

2.4 สำหรับความเครียดซึ่งเป็นตัวแปรตาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.81 แสดงว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ

3. ผลการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจำแนกเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว

3.1 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดโดยจำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจแบบรายคู่แล้ว พบว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน และทำให้มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้น มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่หนึ่งพนักงานที่มีรายได้เหลือเก็บกับพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ โดยพนักงานที่มีรายได้เหลือเก็บมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ สำหรับคู่ที่สองคือ พนักงานที่มีรายได้เพียงพอ กับ พนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ โดยพนักงานที่มีรายได้เพียงพามีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ไม่เพียงพอ

3.4 พนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเครียดของพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการสนับสนุนทางสังคมนั้น ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความเครียดของพนักงานบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแปรนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุดคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมาคือ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ส่วนตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ไม่พบว่าสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. เพื่อให้เห็นภาพโดยรวมและสามารถทำความเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลตามตามสมมติฐานการวิจัยไว้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรและสมมติฐานทางการวิจัย	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล		
1.1 เพศ		✓
1.2 สถานภาพสมรส		✓
1.3 ฐานะทางเศรษฐกิจ	✓	
1.4 ภาระทางครอบครัว		✓
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด	✓	
3. การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด		✓
4. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียด	✓	
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้		
5.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓	
5.2 การสนับสนุนทางสังคม		✓
5.3 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	✓	

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งอาจเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรต่อไป

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ โดยภาพรวมแล้วพบว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดีสำหรับตัวพนักงานและองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งตัวพนักงานและองค์กรก็ควรที่จะให้ความสำคัญ และตระหนักอยู่เสมอว่าความเครียดที่เกิดขึ้นนี้ สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงตามสภาพการณ์ต่างๆ ได้ตลอดเวลา ในอนาคตระดับความเครียดของพนักงานอาจมีแนวโน้มที่สูงขึ้นหรือลดต่ำลงได้ หากปัจจัยด้านต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้นการป้องกันมิให้พนักงานเกิดความเครียดในระดับที่จะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานเองและส่งผลถึงการปฏิบัติงานได้นั้น องค์กรสามารถที่จะพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานรู้จักวิธีจัดการกับความเครียดหรือสร้างเกราะป้องกันความเครียดให้กับตนเอง เพราะนับเป็นแนวทางหนึ่งในการที่จะช่วยให้พนักงานสามารถรักษาระดับความเครียดให้อยู่ในเกณฑ์ปกติได้ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานในแง่ของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และจะทำให้พนักงานสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรต่อไปในอนาคตได้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะแนวทางในการจัดการกับความเครียดและหรือรักษาระดับให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์และเป็นปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรให้ความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ผู้บริหารองค์กรอาจส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีการทำสำรวจหรือสอบถามพนักงานว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ มีส่วนใดบ้างที่พนักงานคิดเห็นว่างค์กรควรทำการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและหรือพัฒนาต่อไป เพื่อให้พนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น อีกทั้งช่วยลดอุปสรรคในการทำงานซึ่งเป็นสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงานได้ นอกจากนี้หากทำการสำรวจในลักษณะของข้อคำถามที่เป็นปลายเปิดเพื่อให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทางองค์กรก็จะได้ข้อมูลที่สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและหรือพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสมและอยู่ในสภาพที่ดีต่อพนักงานและองค์กรต่อไป

และจากแนวปฏิบัติในปัจจุบันขององค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดพื้นที่สภาพห้องทำงานหรือโต๊ะทำงานในส่วนงานของตนนั้นถือว่าเป็นเรื่องที่ดี ผู้บริหารองค์กรจึงควรคงไว้ซึ่งแนวปฏิบัติอย่างเช่นปัจจุบัน นอกเหนือจากนั้นอาจเพิ่มแนวปฏิบัติในการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วม และให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของตนและองค์กรมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นมิได้หมายถึงการจัดพื้นที่ในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวก ชั่วโมงการทำงาน ความยากง่ายของงาน และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ผู้บริหารองค์กรอาจพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอื่นๆ เช่น บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สวัสดิการ กฎเกณฑ์ขององค์กร (ชิน โอสถ ทัศนฺวโร, 2531) ที่อาจจะส่งผลหรือสามารถทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้

2. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ผลจากงานวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ทู วู้ชส์ จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่ นอกจากจะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์กับความเครียดแล้ว ยังเป็นปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ด้วย ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรเสริมสร้างให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญและคุณค่าของตนเองในด้านต่างๆ โดยองค์กรอาจจัดทำกรฝึกอบรมหรือจัดกิจกรรมพิเศษขึ้น โดยมีเนื้อหาที่เน้นการเสริมสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หรือเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถหรือทักษะในด้านต่างๆ รวมถึงแสดงการยอมรับและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เช่น หากพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ผู้บังคับบัญชาอาจกล่าวชมเชยหรือสร้างแผนงานให้พนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

การหาแนวทางในการเสริมสร้างและกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนั้นถือว่าเป็นเรื่องที่ดี อย่างไรก็ตามองค์กรควรเน้นในเรื่องของการให้การยอมรับซึ่งกันและกันด้วย มิฉะนั้นหากพนักงานเกิดความไม่เข้าใจหรือมองว่าเป็นการแข่งขัน เอาชนะเพื่อนร่วมงานด้วยตนเอง บรรยากาศในการทำงานอาจกลายเป็นการแก่งแย่งชิงดีกัน เพราะการมองเห็นคุณค่าในตนเองนั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่หากมีมากเกินไปและแสดงออกอย่างไม่ถูกวิธี อาจเกิดผลเสียมากกว่าผลดีก็เป็นได้

3. ความเครียด

จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดีสำหรับตัวพนักงานและองค์กร เนื่องจากเป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก ซึ่งความเครียดในระดับนี้ถือว่ามิมีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2541)

แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารองค์กรก็ไม่ควรมองข้ามถึงปัจจัยหรือสาเหตุที่สามารถทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่างๆ ของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นต้น ผู้บริหารองค์กรอาจสนับสนุนให้มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่สร้างความเข้าใจให้กับพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับความเครียดขึ้น เช่น จัดทำกิจกรรมสันทนาการต่างๆ เพื่อผ่อนคลายความเครียด จัดการบรรยายความรู้เกี่ยวกับความเครียด สาธิตวิธีการปฏิบัติหรือฝึกการผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง ตลอดจนอาจจัดทีมที่ปรึกษาเพื่อบริการปรึกษาปัญหาทางสุขภาพจิตให้แก่พนักงานในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้ทราบและตระหนักถึงสาเหตุของอาการหรือพฤติกรรมต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากความเครียดว่าสามารถส่งผลเสียได้อย่างไรบ้าง และอาจหาแนวทางในการป้องกันหรือจัดการความเครียดอันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อตัวพนักงานและองค์กรได้

4. การสนับสนุนทางสังคม

จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีระดับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่พบว่าตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมมี

ความสัมพันธ์และสามารถร่วมพหุภรณ์ความเครียดได้ แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาค้นคว้าถึงแนวคิดทฤษฎีของการสนับสนุนทางสังคมจากนักจิตวิทยาและนักวิชาการในหลาย ๆ ท่าน ที่ได้กล่าวว่าการสนับสนุนทางสังคมนั้นมีความสัมพันธ์ และเป็นปัจจัยที่สามารถร่วมพหุภรณ์ความเครียดได้ เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมได้เข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของบุคคลในรูปแบบต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะบุคคลทุกคนย่อมต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กัน

และแม้ว่าจากการศึกษาในครั้งนี้จะไม่พบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม จะมีความสัมพันธ์และสามารถร่วมพหุภรณ์ความเครียดของพนักงานในองค์กรได้ แต่ผู้บริหารองค์กรก็ควรให้ความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารองค์กรอาจผลักดันหรือส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีการสนับสนุนทางสังคมซึ่งกัน เพราะหากเมื่อบุคคลกำลังเผชิญกับความเครียดหรือปัญหาต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียด การสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนฝูงญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่ห่วงใย นับเป็นวิถีทางอย่างหนึ่งในการจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมยศ นาวิการ, 2546)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางได้มากขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่อาจมีอิทธิพลต่อความเครียดในด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้น เช่น บุคลิกภาพของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพของพนักงานในองค์กร นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศองค์กร การทำงานเป็นทีม เป็นต้น
2. นอกจากจะศึกษาถึงตัวแปรที่อาจมีอิทธิพลต่อความเครียดแล้ว อาจศึกษาด้วยว่าความเครียดสามารถส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรอื่นใดบ้าง เช่น การลาออกจากงาน คุณภาพชีวิต ทัศนคติในการทำงาน บุคลิกภาพ ความเจ็บป่วยทางกาย รูปแบบการเผชิญความเครียด เป็นต้น
3. ผู้สนใจอาจวิจัยโดยแยกย่อยให้ลึกลงไปในด้านต่างๆ เช่น มีทำวิจัยในแต่ละแผนกหรือสายงานขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าสนใจเป็นแนวทางในการป้องกันและพัฒนาในแต่ละสายงานหรือองค์กรต่อไปด้วย

4. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบถึงระดับความเครียด การสนับสนุนทางสังคมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม อาจมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีรวบรวมข้อมูลอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การใช้แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้แสดงความคิดเห็นได้มากขึ้นซึ่งอาจทำให้ได้ข้อมูล เช่น ปัจจัยมุ่งใจในการทำแบบทดสอบ ความตั้งใจในการทำแบบทดสอบ ความจริงใจในการตอบ ช่วงเวลาในการทดสอบ เป็นต้น เพื่อนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านอื่นๆ และเพื่อเป็นการต่อยอดงานวิจัยในครั้งนี้และงานวิจัยอื่นๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน

5. อาจใช้แนวคิดทฤษฎีความเครียดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดความเครียดที่เหมาะสมและตรงกับบริบทนั้นๆ ขององค์การ ควบคู่ไปกับแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดของ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กนกพร สุขขารมย์. 2543. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรกนก อ่อนคำภา. 2546. ความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2541. รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. สมุทรปราการ: โรงพิมพ์ทีคอม.

_____. 2543. วิธีปฏิบัติเพื่อช่วยคลายเครียดในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ร.ศ.พ.

_____. 2546. ความเครียดของคนไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546. กรุงเทพมหานคร: ปิยอนด์ พับลิชชิง.

กานดา จันทร์เยี่ยม. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

กิติกร มีทรัพย์ และคณะ. 2541. พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด. โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก: สำนักพัฒนาวิชาการแพทย์ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.

เกษม ดันดิพลชีวะ. 2548. ทำความรู้จักกับความเครียด (Online).

www.geocities.com/stress_problem/main.html, 13 กรกฎาคม 2548.

- จตุพร ขันควร. 2540. ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จริยาวัตร คมพยัคฆ์. 2531. “แรงสนับสนุนทางสังคม: มโนทัศน์และการนำไปใช้”.
วารสารพยาบาลศาสตร์. 6 (เมษายน-มิถุนายน 2531): 100.
- จิระพร อุดมกิจ. 2539. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑามาศ คล้ายทอง. 2545. ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการ
นายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- จุไรรัตน์ อารยะกิตติพงศ์. 2542. คลายเครียดอย่างไรให้สร้างสรรค์. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มติชน.
- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. 2537. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- จำลอง ดิษขณิข และ พร้มเพรา ดิษขณิข. 2545. ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ.
เชียงใหม่: โครงการตำรา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาญชัย เสียงสังข์. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน
ประถมศึกษาสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา เขตการศึกษา 12. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ชินวุธ สุนทรสิมะ. 2535. หลักและวิธีการทำวิทยานิพนธ์ รายงานประจำภาคและเอกสารวิจัย.
พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

- ชินโอสธ หัศบำเรอ. 2531. “อารมณ์เครียดหรือความเครียด”. *กรมประชาสัมพันธ์*. 31 (มกราคม-กุมภาพันธ์): 75-77.
- คารณี เส็งเมือง. 2540. *ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทัศนัย ศิริสนธิ. 2536. *การศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนินทร์ กล่อมฤกษ์. 2544. *ความเครียดของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายเคมี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. 2542. *ความรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางจิต, ความเครียดและสุขภาพจิต*. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นราเดช ทิพย์รักษ์. 2544. *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นรินาม. 2546. *เอกสารประกอบการอบรมหัวข้อสุขภาพจิตอุตสาหกรรม (Online)*. www32.brinkster.com/thaiosh/journal/envi/article_item.asp?ArticleID=2, 24 กรกฎาคม 2549.
- บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน). 2550. *ข่าวประชาสัมพันธ์ ยูบีซี-ทรู เปลี่ยนชื่อเป็น ทรูวิชั่นส์ เปิดชีวิตมุมมองใหม่ด้วย Convergence Lifestyle (Online)*. www.truevisionstv.com., 24 มกราคม 2550.

บริษัท ยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). 2547. รายงานประจำปี 2547.
กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2545. สถิติวิจัย 1. กรุงเทพมหานคร: หจก. พี. เอ็น.การพิมพ์.

ปราณี สุวรรณทิพย์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม
รูปแบบการเผชิญความเครียดกับความเครียดของพนักงานสำนักงานและอนามัย การ
ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิชิตพล อามฤคขจร. 2550. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการกลาง. สัมภาษณ์, 12 มีนาคม
2550.

เพ็ญภา อนุชิตวงศ์. 2540. ความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงาน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภูริภัทร ภควลีธร. 2536. การจัดการกับความเครียด. กรุงเทพมหานคร: ผู้จัดการ. แปลจาก
เฮเลน โดรี. ม.ป.ป. Coping With Stress. ม.ป.ท.

มรรยาท รุจิวิทย์. 2548. การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต. ปทุมธานี: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มานพ วงษ์สุริรัตน์. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานบนเครื่องบินของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- มาโนช. 2546. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เอกสารการสอน
ชุดวิชา อาชีวอนามัยและความปลอดภัย หน่วยที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- มารศรี ศิริเหลืองตระกูล. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ประสิทธิภาพการปรับตัว กับ
ความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลิขิต กาญจนารณ์. ม.ป.ป. จิตวิทยาพื้นฐานพฤติกรรมมนุษย์. ม.ป.ท.
- ลักขณา ศรีวัฒน์. 2544. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- วรารณ์ ตระกูลสฤณี. 2543. จิตวิทยาการปรับตัว. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ศูนย์ส่งเสริม
วิชาการ.
- วสันต์ พันธุ์มณี. 2539. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณีของ
ตำรวจและรองตำรวจสืบสวน ในสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี และ กฤษฎา ชัยกุล. 2537. เออร์กอนอมิกส์ วิทยาการจัดสภาพงานเพื่อการเพิ่ม
ผลผลิตและความปลอดภัย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- วีณา บุญแสง. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทาง
สังคม ความเครียด กับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์
จำกัด.

- สมยศ นาวิการ. 2546. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สันติ มะลิขาว. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีย ตำรวจนครบาล (Online). www.tiac.or.th, 12 ตุลาคม 2548.
- สิทธิชัย เลียงถนอม. 2546. “ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน.” วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Online). www.tndc.tistr.or.th, 24 มกราคม 2549.
- สิริอร วิชาวุธ. 2544. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์: หลักการ วิธีการและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลียงเชียง.
- สุดฤทัย เตชะไตรภพ. 2541. ผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทธิ ศรีบุรพา, น.ต. 2540. เออร์กอนอมิกส์: วิศวกรรมมนุษย์ปัจจัย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- สุรพงศ์ อำพันวงษ์. 2548. ความเครียดที่เป็นประโยชน์ (Online). www.dmh.go.th, 25 ธันวาคม 2548.

สุรพล พยอมแย้ม. 2545. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ชรรเมธิ-
สหายพัฒนาการพิมพ์.

สุริย์ กาญจนวงศ์และ จริยาวัตร คมพักษ์. 2545. **ความเครียด สุขภาพและความเจ็บป่วย:
แนวคิด และการศึกษาในประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุวรรณ อนุสันติ. 2546. **บริหารความเครียด**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

สลิธร เทพตระการพร. 2546. **มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
เอกสารการสอนชุดวิชา อาชีวอนามัยและความปลอดภัย หน่วยที่ 1-7**. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

อรรณพ ถนอมวงษ์. 2539. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อ
พนักงานบริษัทน้ำอัดลม**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Brewer, M. B. and M. Hewstone. 2004. **Emotion and Motivation**. Malden: Blackwell
Publishing Ltd.

Buss, A. 1973. **Psychology: Man in Perspective**. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Cooper, C. L., P. J. Dewe and M. P. O'Driscoll. 2001. **Organizational Stress**. London: Sage
Publication.

Coopersmith, S. 1981. **The Antecedents of Self-esteem**. California: Consulting Psychologists
Press, Inc.,

- Coopersmith, S. 1984. **Self-Esteem Inventories**. California: Consulting Psychologist Press, Inc.
- Drafke, M. W. and S. Kossen. 2002. **The Human Side of Organizations**. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- DuBrin, A. J. 1994. **Applied Psychology Individual and Organizational Effectiveness**. 4th ed. New Jersey: Prentice – Hall, Inc.
- Girdano, D. A., G. S. Everly and D. E. Dusek. 1997. **Controlling Stress and Tension: A Holistic Approach**. 5th ed. London: Allyn and Bacon.
- Jones, E. A. 2005. **Self Esteem is the Key** (Online). www.moreselfesteem.com., March 14, 2005.
- Lam, M. L. (1991). **A study of Occupational Stress among Hoing Kong Aided Secondary School Teachers** (Online). www.fed.cuhk.edu.uk., January 26, 2005.
- Maslach, C. 1990. **Professional in Distress**. New York: American Psychological Association.
- Maslow, A. H. 1970. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York: Harpers & Row.
- McKay, M. and P. Fanning. 2005. **Self-Esteem and Exercise** (Online). www.more-selfesteem.com/selfesteemexercise.htm., March 28, 2005.
- Mescon, M. H., M. Albert and F. Khedouri. 1985. **Management: Individual and Organizational Effectiveness**. 2nd ed. New York: Harper & Row.
- Messina, J. J. and M. C. Messina. 2005. **Self-Esteem**. (Online). www.coping.org/growth/esteem.htm., March 28, 2005.

Mondy, B. A. 1988. **Management: Concept and Practice**. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.

National Association for Self-Esteem. 2005. **The True Meaning of Self – Esteem** (Online).

www.self-esteem-nase.org/whatisselfesteem.shtml, April 10, 2005.

Papalia, D. E. 1985. **Psychology**. New York: McGraw - Hill.

Perera, K. 2005. **What is Self-Esteem** (Online).

www.more-selfesteem.com/whatisselfesteem.htm, March 2, 2005.

Plotnik, R. 1989. **Introduction to Psychology**. 2nd ed. New York: Random House.

Reasoner, N. 2005. **The True Meaning of Self – Esteem** (Online).

www.self-esteem-nase.org/whatisselfesteem.shtml, March 2, 2005.

Reece, L. B. and R. Brandt. 1993. **Effective Human Relations in Organizations**. 5th ed.

New Jersey: Houghton Mifflin Company.

Ross, A. O. 1992. **The Sense of Self Research and Theory**. New York: Springer Publishing Company.

Sanderson, C. A. 2004. **Health Psychology**. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Santrock, J. W. 2003. **Psychology**. 7th ed. London: McGraw-Hill.

Sarafino, E. P. 1994. **Health Psychology Biopsychosocial Interactions**. 2nd ed. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Schaefer, S. 2004. **Self Esteem** (Online). www.selfgrowth.com/articles/Schaefer2.html, September 28, 2004.

Schermerhorn, J. R., J. G. Hunt. and R. N. Osborn. 1997. **Organizational Behavior.**

6th ed. New York: John Wiley and Sons, Inc.

Schultz, D. and E. S. Schultz. 2002. **Psychology and Work Today.** 8th ed. New Jersey:

Pearson Education, Inc.

Smith, E. E. *et al.* 1989. **Fundamentals of Psychology.** Texas: Harcourt College.

Wagner, J. A. and J. R. Hollenbeck. 2005. **Organizational Behavior.** 5th ed. Englewood

Cliffs: Prentice Hall.

Yamane', T. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rd ed. Tokyo: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรื่อง ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวปรีณา เขียวสุทธิ กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และอยู่ระหว่างการดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทูริ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงลักษณะทั่วไปที่มีผลกระทบต่อความเครียดและความรู้สึกของท่าน ทั้งนี้
เพื่อเป็นประโยชน์ในการตระหนักถึงสาเหตุและผลกระทบที่เกิดจากความเครียด และนำไปเป็น
แนวทางในการป้องกันและจัดการกับความเครียดอันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อตัวพนักงานและองค์กร
ต่อไป

การศึกษานี้จะสำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามตามเอกสารที่แนบมานี้ทุกข้อตรงตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะไม่มี
ผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่านและจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากจะ
นำเสนอผลการศึกษาด้านต่างๆ ในภาพรวมเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาตอบ
แบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวปรีณา เขียวสุทธิ
นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เลขที่.....

ส่วนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

สำหรับผู้วิจัย

คำชี้แจง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามข้อมูลที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

()

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

()

- ☐ โสด
☐ สมรส (รวมถึงผู้ที่หย่าร้าง หม้ายและแยกกันอยู่)

3. ฐานะทางเศรษฐกิจ

()

- ☐ รายได้เหลือเก็บ หมายถึง มีรายรับมากกว่ารายจ่าย
☐ รายได้เพียงพอ หมายถึง มีรายรับและรายจ่ายพอๆ กัน
☐ รายได้ไม่เพียงพอ หมายถึง มีรายรับน้อยกว่ารายจ่าย

4. ภาระทางครอบครัว

()

- ☐ ไม่มีภาระ หมายถึง ไม่ต้องรับผิดชอบทางการเงินและการเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะ
- ☐ มีภาระน้อย หมายถึง มีความรับผิดชอบทางการเงินและการเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะในระดับที่ตนเองไม่เดือดร้อนและวิตกกังวล
- ☐ มีภาระปานกลาง หมายถึง มีความรับผิดชอบทางการเงินและการเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะในระดับที่ตนเองต้องเดือดร้อนและวิตกกังวลเป็นครั้งคราว
- ☐ มีภาระมาก หมายถึง มีความรับผิดชอบทางการเงินและการเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวหรือผู้อยู่ในอุปการะในระดับที่ตนเองต้องเดือดร้อนและวิตกกังวลมาก

ส่วนที่ 2

คำชี้แจง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้อง
กับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1	ท่านมีพื้นที่ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและไม่ เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน						
2	ท่านและทีมงานสามารถร่วมกันจัดห้องทำงานใน พื้นที่หน่วยงานของท่าน เพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการ ปฏิบัติงานได้						
3	ท่านรู้สึกอึดอัดเนื่องจากพื้นที่ในการปฏิบัติงาน คับแคบเกินไป						
4	บริเวณพื้นที่ในการปฏิบัติงานของท่านควร สกปรกและไม่เป็นระเบียบ						
5	ท่านมีวัสดุ อุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่าง เพียงพอ						
6	องค์กรควรเพิ่มวัสดุ อุปกรณ์หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มากกว่าที่เป็นอยู่						
7	วัสดุ อุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวย ความสะดวกในการปฏิบัติงานของท่านมีสภาพดี พร้อมใช้งานเสมอ						
8	ปัญหาขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เป็นอุปสรรคในการทำงานของท่านและทีมงาน						

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
9	ท่านปฏิบัติงานมากกว่ามาตรฐานชั่วโมงการทำงานวันละ 8 ชม.						
10	ท่านสามารถประสานงานให้เสร็จได้ภายในแต่ละวันเสมอ						
11	หากจะให้งานในความรับผิดชอบเสร็จตามกำหนด ท่านจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลา						
12	ท่านจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาอยู่เสมอ						
13	งานที่ท่านรับผิดชอบง่ายเกินไปไม่ท้าทายความสามารถ						
14	ผลการปฏิบัติงานของท่านจะดีขึ้น หากท่านไม่ต้องรับผิดชอบงานที่ยากอย่างในปัจจุบัน						
15	ท่านอยากทำงานที่ท้าทายความสามารถมากกว่าในปัจจุบัน						
16	ท่านต้องใช้เวลามากเพื่อประสานงาน เนื่องจากงานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ยากเกินไป						
17	งานที่ท่านทำในแต่ละวันมีปริมาณมากเกินไป						
18	ถ้าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้มีน้อยลง ท่านจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น						
19	เมื่อพิจารณาจากปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ ทางองค์กรควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น						
20	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านขณะนี้มีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว						

ส่วนที่ 3

คำชี้แจง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้อง
กับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ไม่ แน่ใจ	น้อย	น้อย ที่สุด	
ผู้บังคับบัญชาของท่าน....							
1	ให้ความดูแลเอาใจใส่ท่าน เมื่อท่านเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ไม่สบายใจ						
2	แสดงถึงความเป็นกังวลหรือเห็นอกเห็นใจ เมื่อท่านเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ไม่สบายใจ						
3	ให้กำลังใจหรือทำให้ท่านรู้สึกสบายใจมากขึ้น เมื่อท่านเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ไม่สบายใจ						
4	เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อยู่เสมอ						
5	ร่วมพบปะพูดคุยหรือสังสรรค์กับท่านเมื่อมีโอกาส						
6	ให้ความเป็นกันเองกับท่าน						
7	พร้อมให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือสิ่งของเมื่อท่านเดือดร้อน ทั้งเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว						
8	จัดหาสิ่งของหรือของขวัญให้แก่ท่านในโอกาสอันควร						
9	เอื้อเฟื้อสิ่งของหรือความต้องการที่เป็นประโยชน์แก่ท่านเมื่อท่านมีความจำเป็น						
10	ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ท่านเมื่อท่านประสบปัญหาต่างๆ						
11	เปิดโอกาสให้ท่านเข้าพบเพื่อปรึกษาหรือขอคำแนะนำเมื่อท่านประสบกับปัญหา						
12	ให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อช่วยแก้ปัญหาเมื่อท่านทำงานผิดพลาด						

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ไม่ แน่ใจ	น้อย	น้อย ที่สุด	
เพื่อนร่วมงานของท่าน....							
13	คอยให้ความใส่ใจหรือสนใจในทุกข์สุขของท่าน						
14	แสดงความเห็นอกเห็นใจเมื่อท่านเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ไม่สบายใจ						
15	ให้กำลังใจ คอยปลอบโยนหรือทำให้ท่านรู้สึกดีขึ้น เมื่อท่านเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ไม่สบายใจ						
16	ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือรับฟังปัญหาของท่าน						
17	ร่วมพบปะพูดคุยหรือสังสรรค์กับท่านในโอกาสต่างๆ						
18	ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองและเป็นมิตรกับท่าน						
19	ให้สิ่งของหรือของขวัญแก่ท่านในโอกาสอันควร						
20	ให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือความต้องการด้านอื่นๆ เมื่อท่านเดือดร้อน						
21	เอื้อเฟื้อสิ่งของแก่ท่านเมื่อท่านมีความจำเป็น						
22	สามารถให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำท่าน เมื่อท่านประสบกับปัญหาต่างๆ						
23	ร่วมพูดคุยและแสดงความคิดเห็น เมื่อท่านมาปรึกษาหรือขอคำแนะนำ						
24	สามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อท่านต้องการข้อมูลหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์						

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ไม่ แน่ ใจ	น้อย	น้อย ที่สุด	
ครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิดของท่าน....							
25	ให้ความรัก ความอบอุ่น และเอาใจใส่ดูแลใน ทุกข์สุขของท่าน						
26	แสดงความเห็นอกเห็นใจ เมื่อท่านเผชิญกับ ปัญหาต่างๆ						
27	ให้กำลังใจหรือคอยปลอบโยน และไม่ซ้ำเติมเมื่อ ท่านเผชิญกับปัญหาต่างๆ						
28	ให้ความสนับสนุนเป็นกันเองกับท่าน						
29	ร่วมพูดคุยหรือร่วมสังสรรค์กับท่านในโอกาส ต่างๆ						
30	รับฟังปัญหาหรือความคิดเห็นของท่านด้วยความ เข้าใจ						
31	ให้สิ่งของหรือของขวัญแก่ท่านในโอกาสอันควร						
32	พร้อมให้ความช่วยเหลือทางการเงิน หรือ ความต้องการด้านอื่นๆ เมื่อท่านเดือดร้อน						
33	เอื้อเฟื้อสิ่งของแก่ท่านเมื่อท่านมีความจำเป็น						
34	พร้อมให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ท่าน เมื่อ ท่านประสบกับปัญหาต่างๆ						
35	ให้ข้อคิดหรือคำแนะนำในด้านข้อมูล ข่าวสารที่ เป็นประโยชน์เพื่อช่วยเหลือท่านในการจัดการ กับปัญหาเมื่อท่านต้องการ						
36	พร้อมช่วยเหลือทางแก้ปัญหาเมื่อท่านมีเรื่อง เดือดร้อนหรือไม่สบายใจ						

ส่วนที่ 4

คำชี้แจง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้อง
กับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
1	ท่านคิดว่าความสำเร็จใดๆ ของท่านนั้น ส่วนใหญ่มาจากความสามารถหรือทักษะต่างๆ ที่ท่านมี						
2	ท่านสามารถทำอะไรให้สำเร็จได้ด้วยตัวของ ท่านเองเสมอ						
3	ท่านเป็นผู้ที่มีทักษะหรือความสามารถใน หลายด้าน						
4	ท่านเป็นผู้ที่สามารถประสบความสำเร็จได้						
5	ท่านพอใจกับความสามารถของตนเอง						
6	ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่า						
7	ท่านรู้สึกว่าท่านได้ทำคุณงามความดีต่อผู้อื่นและ สังคมเสมอ						
8	ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นผู้ที่มีศีลธรรมและจริยธรรม						
9	ท่านรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นบุคคลที่น่ายกย่องและ น่าเชื่อถือคนหนึ่ง						
10	ท่านพอใจในรูปร่างหน้าตาของท่าน						
11	ท่านสามารถควบคุมบุคคลอื่นให้คิดและกระทำ ในสิ่งต่างๆ ได้เสมอ						
12	ท่านชอบที่จะเป็นผู้นำในเรื่องต่างๆ มากกว่าเป็น ผู้ตาม						

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
13	ท่านสามารถโน้มน้าวบุคคลอื่นให้คล้อยตามและปฏิบัติตามในสิ่งที่ท่านปรารถนาได้						
14	เมื่อท่านแสดงความคิดเห็น บุคคลอื่นมักเห็นด้วยและคล้อยตามข้อเสนอแนะของท่าน						
15	ท่านไม่เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมและมีอิทธิพลเหนือผู้บุคคลอื่น ให้ยินยอมหรือกระทำในสิ่งที่ท่านต้องการได้						
16	ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นที่รักหรือชื่นชอบของผู้อื่น						
17	ท่านได้รับคำยกย่อง ชมเชยจากผู้อื่นเสมอ						
18	ท่านเชื่อว่าบุคคลอื่นมองเห็นคุณค่าและคุณงามความดีในตัวท่าน						
19	ท่านรู้สึกว่าคุณเองไม่มีอะไรที่น่าชื่นชม						
20	ท่านรู้สึกว่าคุณเองไม่เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและสังคมหรือไม่มีคุณค่าต่อผู้อื่นและสังคม						

ส่วนที่ 5

คำชี้แจง ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกดังต่อไปนี้มาน้อย
เพียงใด โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่านและตรงกับ
ความเป็นกับตัวท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ				สำหรับ ผู้วิจัย
		ไม่เคย เลย	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ	
1	นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ					
2	รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ					
3	ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด					
4	มีความวุ่นวายใจ					
5	ไม่อยากพบปะผู้คน					
6	ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง					
7	รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง					
8	รู้สึกหมดหวังในชีวิต					
9	รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า					
10	กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา					
11	รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ					
12	รู้สึกเฉื่อยชาไม่มีแรงจะทำอะไร					
13	รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำอะไร					
14	มีอาการหัวใจเต้นแรง					
15	เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ					
16	รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ					
17	ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่					
18	ตื่นตื่นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย					
19	มึนงงหรือเวียนศีรษะ					
20	ความสุขทางเพศลดลง					

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ Item Total Correlation

ตารางผนวกที่ ข 1 ค่า Item Total Correlation ของแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
1	.356
2	.503
3	.478
4	.259
5	.510
6	.570
7	.447
8	.820
9	.440
10	.375
11	.348
12	.531
13	.146
14	.255
15	.113
16	.300
17	.787
18	.683
19	.456
20	.401
ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ .833	

ตารางผนวกที่ ข 2 ค่า Item Total Correlation ของแบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
1	.537
2	.614
3	.408
4	.281
5	.393
6	.540
7	.638
8	.682
9	.473
10	.535
11	.604
12	.582
13	.728
14	.632
15	.640
16	.637
17	.521
18	.607
19	.610
20	.552
21	.752
22	.699
23	.771
24	.750
25	.762

ตารางผนวกที่ ข 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
26	.742
27	.789
28	.594
29	.693
30	.723
31	.528
32	.645
33	.782
34	.727
35	.699
36	.689
ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ .959	

ตารางผนวกที่ ข 3 ค่า Item Total Correlation แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
1	.584
2	.333
3	.596
4	.663
5	.459
6	.403
7	.496
8	.640
9	.437
10	.482
11	.539
12	.266
13	.488
14	.281
15	.646
16	.603
17	.630
18	.236
19	.456
20	.437
ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ .846	

ตารางผนวกที่ ข 4 ค่า Item Total Correlation แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง
ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation
1	.108
2	.666
3	.320
4	.652
5	.444
6	.490
7	.704
8	.737
9	.276
10	.701
11	.313
12	.628
13	.539
14	.527
15	.381
16	.635
17	.082
18	.583
19	.662
20	.275
ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ .875	