

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

**FACTORS CONTRIBUTING TO STRESS OF ACCOUNTANT IN PRIVATE
COMPANIES IN BANGKOK METROPOLITAN**



นางนุช สงวนสัตย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
ปีการศึกษา 2557

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

**FACTORS CONTRIBUTING TO STRESS OF ACCOUNTANT IN PRIVATE
COMPANIES IN BANGKOK METROPOLITAN**



นางนุช สงวนสัตย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
ปีการศึกษา 2557



© 2557

นนุช สงวนสัตย์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง บัณฑิตที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นงนุช สงวนสัตย์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(รศ.ดร.เชาว์ โธนาแสง)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.พุฒิธร จิรายุส)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร.ธนอมพงษ์ พานิช)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ผศ.ดร.ภักดี มานะหิรัญเวท)

(ดร.อภิเทพ แซ่โล้ว)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

พฤศจิกายน 2557

ชื่อวิทยานิพนธ์: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนใน
เขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย : นงนุช สวงวนสัจย์ **รหัสนักศึกษา :** 013141017

หลักสูตร: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พุฒิธร จิรายุส

ปีการศึกษา: 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยทางด้านความเครียด อัน ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบัญชี หรือบุคคลที่มีหน้าที่ในการทำบัญชีให้กับบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาท ขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี ขึ้นไป ในด้านความเครียดจากปัจจัยต่าง ๆ และด้านความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านเพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน และปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ส่งผลต่อความเครียด, พนักงานบัญชี, บริษัทเอกชน

Title: Factors Contributing to Stress of Accountant in Private Companies in Bangkok
Bangkok Metropolitan

Researcher: Nongnuch Sanguansat **Student ID:** 013141017

Degree: Master of Business Administration

Advisor: Dr. Puttithorn Jirayus

Academic year: 2014

Abstract

The objectives of this research were study to the demographic characteristics of factors contributing to stress of accountant in private companies in Bangkok metropolitan and stress related to environmental internal factors and stress related to external factors affecting of accountant in private companies in Bangkok Metropolitan.

Research Methodology: The sample consisted of 400 employees the accountant private in companies, using the method of sample random sampling and convenience sampling. The data was collected by using questionnaire surveys and were analyzed by various statistical methods including percentage, frequency, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by Independent sample t-test, One-way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient. The analysis is processed by statistical package program.

The research finding was as follows: Most of these employees are female, age more than 46 years old, holding a bachelor degree, earning monthly income more than 50,001 baht, single and working for more than 5 years. Most of these employees have stress related to environmental factors and stress related to external factors at moderate level. Most of employees have working stress in at moderate level. Employees with different genders, ages, monthly incomes and working period have different working stress at statistically significant level of 0.05 and employees with different marital status and level of education have different working stress at statistically no significant level of 0.05. Stress related to environmental factors and external factors has relationship with factors contributing to stress in the work of accountant in private companies in Bangkok Metropolitan at statistically significant level of 0.05.

Keywords: Contributing to Stress, Accountant, Private Companies

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร. พุฒิชร จิรายุส อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.อภิเทพ แซ่โล้ว คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, รศ.ดร.เชาว์ โรจนแสง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ดร.ถนอมพงษ์ พานิช อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ดร.เอก ชุมหัชชราชัย รองคณบดี มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ดร.ชมพูนุช จิตติถาวร อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ดร.ตะวัน วิกรัยพัฒน์ อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ดร.พิชัย ลัทธศักดิ์ศิริ อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด และดร.กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไข และตรวจสอบเนื้อหา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือด้านสถิติ จนทำให้การศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ อาจารย์และเจ้าของงานวิชาการต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษาได้อ้างถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเป็นอย่างดี

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอมอบความดีให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

นนุช สงวนศักดิ์

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ข |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ค |
| สารบัญ..... | ง |
| สารบัญตาราง..... | ฉ |
| สารบัญภาพ..... | ฉ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 6 |
| 1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... | 6 |
| 1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 7 |
| 1.5 ขอบเขตการวิจัย..... | 8 |
| 1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ..... | 9 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 12 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 13 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด..... | 13 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์..... | 30 |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีในการทำงาน..... | 33 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 38 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | 44 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 44 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 49 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 54 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 54 |
| 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 56 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 64 |
| 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 64 |
| ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล..... | 65 |
| ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยต่าง ๆ..... | 68 |
| ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียด..... | 75 |
| 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน..... | 76 |
| 4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... | 116 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 120 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 120 |
| 5.2 อภิปรายผล..... | 125 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย..... | 131 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป..... | 132 |
| บรรณานุกรม | 134 |
| ภาคผนวก | 141 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... | 141 |
| ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ..... | 148 |
| ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือ..... | 151 |
| ภาคผนวก ง เครื่องมือวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... | 153 |
| ประวัติผู้วิจัย | 155 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 2.1 การแสดงออกของความเครียด..... | 26 |
| ตารางที่ 3.1 กลุ่มเขตการปกครอง ในกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2556..... | 46 |
| ตารางที่ 3.2 การแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่าง..... | 49 |
| ตารางที่ 3.3 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบมี 1 ตัวประกอบ..... | 60 |
| ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล แสดงจำนวน(ความถี่)ในด้านเพศ..... | 65 |
| ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล แสดงจำนวน(ความถี่)ด้านสถานภาพ..... | 66 |
| ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล แสดงจำนวน(ความถี่)ด้านค่าอายุ..... | 66 |
| ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล แสดงจำนวน(ความถี่)ด้านการศึกษา..... | 67 |
| ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล แสดงจำนวน(ความถี่)ด้านรายได้..... | 67 |
| ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล แสดงจำนวน(ความถี่)ด้านระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน..... | 68 |
| ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยต่าง ๆ โดยรวม แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... | 69 |
| ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ..... | 69 |
| ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า..... | 70 |
| ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน..... | 70 |
| ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร..... | 71 |
| ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน..... | 72 |
| ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านโครงสร้างภายในองค์กร..... | 72 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... | 73 |
| ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... | 74 |
| ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยภายนอก ในด้านการเมือง แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... | 74 |
| ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยรวม แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... | 75 |
| ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's Test..... | 77 |
| ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กร ที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามเพศ..... | 77 |
| ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's Test..... | 79 |
| ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กร ที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามอายุ..... | 80 |
| ตารางที่ 4.22 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD..... | 81 |
| ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามเพศ..... | 82 |
| ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's Test..... | 84 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้าน ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามสถานภาพ..... | 85 |
| ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้าน ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามสถานภาพ..... | 85 |
| ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน โดยใช้ Levene's Test..... | 87 |
| ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้าน ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 87 |
| ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้าน ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 88 |
| ตารางที่ 4.30 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้าน ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3..... | 89 |
| ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's Test..... | 91 |
| ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้าน ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Brown-Forsythe..... | 91 |
| ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3..... | 92 |
| ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้าน ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 93 |
| ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียด ในด้านความเครียดต่อ องค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Dunnett's T3..... | 94 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม จำแนกระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's Test..... | 96 |
| ตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้าน ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... | 96 |
| ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้าน ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยวิธี Brown-Forsythe..... | 97 |
| ตารางที่ 4.39 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้าน ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD..... | 98 |
| ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงาน ที่รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่..... | 100 |
| ตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงาน ที่รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่..... | 102 |
| ตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภายในองค์กร กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานในด้านความเครียดเกี่ยวกับ งานที่รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่..... | 104 |
| ตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการของ องค์กรกับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่..... | 106 |
| ตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่..... | 108 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างภายในองค์กร กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่..... | 110 |
| ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ในด้านสังคมกับความ เครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่..... | 112 |
| ตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่..... | 113 |
| ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ในด้านการเมือง กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงาน ที่รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่..... | 115 |
| ตารางที่ 4.49 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1..... | 116 |
| ตารางที่ 4.50 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2..... | 118 |
| ตารางที่ 4.51 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3..... | 119 |

สารบัญภาพ

| | หน้า | |
|------------|--|----|
| ภาพที่ 1.1 | ดัชนีความสุขมวลรวมของคนไทย..... | 3 |
| ภาพที่ 1.2 | สถานการณ์และแนวโน้มความเครียดของคนไทย..... | 4 |
| ภาพที่ 1.3 | กรอบแนวความคิดในการวิจัย..... | 7 |
| ภาพที่ 2.1 | แบบจำลองพฤติกรรมความเครียดตามแนวคิดของฟาร์เมอร์..... | 22 |
| ภาพที่ 2.2 | แบบจำลองความเครียด (A Model of Stress)..... | 23 |
| ภาพที่ 2.3 | General Adaptation Syndrome (GAS)..... | 29 |
| ภาพที่ 2.4 | ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน..... | 35 |
| ภาพที่ 2.5 | ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน..... | 36 |
| ภาพที่ 2.6 | ความสัมพันธ์ระดับความเครียดกับสมรรถภาพในการทำงาน..... | 37 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ด้วยสภาพสังคมไทยในปัจจุบันนี้ ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงนั้นจึงเกิดผลกระทบต่อสังคมไทยมากมาย เนื่องจากคนไทยในสมัยก่อนมักประกอบอาชีพเกษตรกรรม และมีความเป็นอยู่อย่างเรียบง่าย ใช้ชีวิตอย่างพอเพียงตามฐานะ มีความพอใจในสิ่งที่ตัวเองเป็นอยู่ จึงไม่มีการแข่งขันเพื่อชิงดีชิงเด่นกันสักเท่าไร เพราะโดยมากจะใช้ชีวิตอย่างมีความสุขตามอรรถภาพ จึงไม่เกิดความเครียด และไม่มีความกดดันใด ๆ ซึ่งแตกต่างจากสังคมไทยในปัจจุบันนี้อย่างมาก เนื่องจากคนไทยได้รับอิทธิพลจากต่างชาติเข้ามาในหลาย ๆ ด้าน เช่น สินค้าแบรนด์เนม เทคโนโลยี สังคมสมัยใหม่ และการดำเนินชีวิตแบบเร่งรีบ จะเห็นได้ว่าจากสภาพสังคมเกษตรกรรมแบบเก่าได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นสังคมอุตสาหกรรม จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อสังคมไทยมากมาย เกิดการแข่งขันในการทำงาน เกิดความรู้สึกบีบคั้นและกดดันในการทำงาน เกิดความอยากมีอยากได้สิ่งของจำพวกวัตถุนิยม จนทำให้มีการชิงดีชิงเด่นกันทั้งในด้านการทำงาน และด้านการดำเนินชีวิตทั่วไป เพื่อความอยู่รอดของตนเอง และเพื่อให้ตัวเองสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างทัดเทียมคนทั่วไป หรือมีฐานะทางสังคมที่ดีกว่าคนอื่น ๆ โดยจากการเพิ่มจำนวนประชากรที่มากขึ้นทุกปีนั่นเอง ซึ่งในปัจจุบันนี้ ประเทศไทย มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 64,785,909 คน โดยจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนประชากรมากที่สุดถึง 5,686,252 คน คิดเป็นร้อยละ 8.78 ของประชากรในประเทศไทยทั้งหมด (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2556)

ซึ่งไม่นานมานี้ ประเทศไทยได้เกิดปัญหาภาวะวิกฤตทางการเมือง มีการชุมนุมประท้วงอย่างยาวนาน และมีการประกาศภาวะฉุกเฉิน (Curfew) ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เกิดภาวะเศรษฐกิจฝืดเคือง กอปรกับประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC (Asean Economics Community) ภายในปี พ.ศ. 2558 จึงยิ่งทำให้บุคคลทั่วไปรู้สึกถึงแรงกดดันมากขึ้นไปอีก เนื่องจากการเปิดการค้าเสรีนั้น ส่งผลให้เกิดนักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามา และเกิดการแข่งขันกันในด้านธุรกิจต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การสื่อสาร การคมนาคม มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ดังนั้น องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ควรจะมีการตื่นตัว กระตือรือร้น เร่งปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น และควรมีปรับแผนโครงสร้าง เป้าหมาย และนโยบายขององค์กรใหม่ เพื่อให้สามารถ

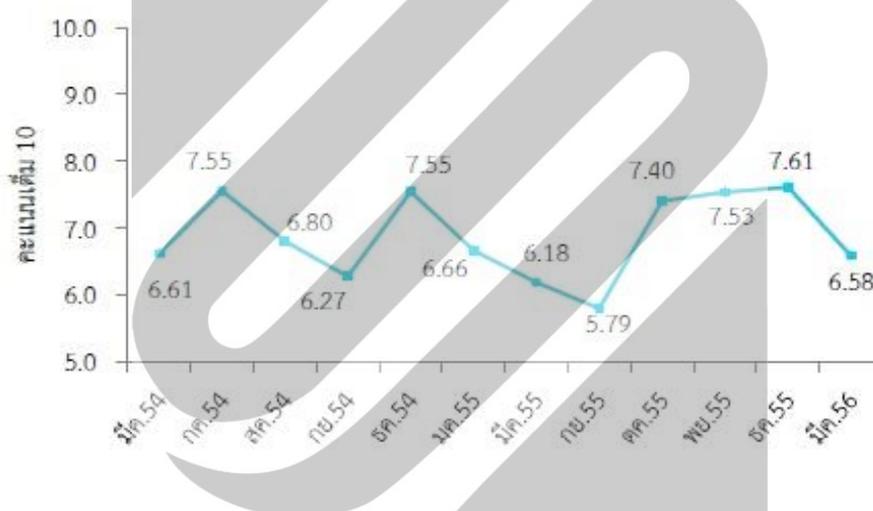
ก้าวทันยุคสมัย และทันต่อสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ซึ่งในด้าน “ทรัพยากรบุคคล” ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจาก “ทรัพยากรบุคคล” เป็นบุคคลที่ต้องเผชิญกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านเป็นอันดับแรก ดังนั้น องค์กรจึงควรมีการจัดส่งบุคลากรไปฝึกอบรบความรู้ใหม่ ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายใน องค์กรให้มีความสามารถมากยิ่งขึ้น และควรมีการจัดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคลากรนั้น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

เนื่องจากการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งในชีวิตของทุกคน เพราะในความเป็นจริงแล้วเวลาส่วนใหญ่ของคนเราหมดไปกับการทำงาน ดังนั้น การที่บุคคลจะสามารถทำงานให้กับ องค์กรได้ดีมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัย ภายนอก ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้าในหน้าที่ ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการขององค์กร สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน และด้าน โครงสร้างนโยบายขององค์กร ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเครียด ได้ทั้งสิ้น เนื่องจากบุคลากรทุกคนย่อมตั้งความหวังจากการทำงานไว้ในระดับหนึ่ง แต่ถ้าองค์กร ไม่ให้การสนับสนุน หรือไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้ บุคลากรนั้น ๆ ย่อมเกิดความผิดหวัง ท้อแท้ ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ดังที่มุ่งหวังไว้ และรู้สึกไม่พอใจกับงานที่ได้รับ มอบหมาย เกิดความคับข้องใจ อึดอัด จนกลายเป็นความเครียดได้ และหากไม่ได้รับการแก้ไขก็จะ ทำให้บุคลากรนั้นเกิดความเบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และหาทางหลีกเลี่ยงงานด้วยวิธีการต่าง ๆ จนในที่สุดก็อาจถึงขั้นลาออกจากงาน ซึ่งความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของงาน ถือเป็นผลมาจากสภาวะทางจิตใจของบุคลากรนั้นด้วย (นริศรา วงศ์เลย, 2551)

ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ได้จัดทำขึ้นใน ช่วงเวลาที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งภายนอกและ ภายในประเทศที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จากปัญหาวิกฤตทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงกว่าช่วงที่ผ่านมา ซึ่งนับว่าเป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะข้อผูกพันที่จะเป็น ประชาคมอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2558 จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 8 ถึงฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553) ได้ มุ่งเน้นที่ “คน” เป็นหลักสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 มี แนวทางในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพพร้อมคุณธรรม และรอบรู้อย่างเท่าทัน เพื่อพัฒนาคุณภาพ ของคนในทุกมิติอย่างสมดุล ทั้งทางร่างกาย จิตใจ ความรู้ และทักษะความสามารถ ซึ่งจะเป็น

“ภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี” ให้คนพร้อมเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี และมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้น ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 จึงได้มีการนำเอา ภูมิคุ้มกันที่มีอยู่เดิม พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งเพิ่มขึ้น เตรียมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าต่อไปได้อย่างมั่นคง และยั่งยืนตลอดไป

จากผลการสำรวจของเอแบคโพล เรื่องแนวโน้มความสุขมวลรวมของคนไทย ในสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศ ในระดับครัวเรือนจาก 17 จังหวัด ระหว่างวันที่ 1-19 มีนาคม พ.ศ. 2556 พบว่า ดัชนีความสุขมวลรวมของคนไทยลดลงจาก 7.61 เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2555 เป็น 6.58 ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ความสุขมวลรวมของคนไทยลดลง คือ ปัญหาเศรษฐกิจในระดับครัวเรือนที่มีค่าครองชีพสูงขึ้น และปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง



ภาพที่ 1.1 ดัชนีความสุขมวลรวมของคนไทย

ที่มา : ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2556)

ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของกรมสุขภาพจิตในรายงานสถานการณ์ความเครียดของคนไทยใน 16 จังหวัด จากการเฝ้าระวังความเครียดจำนวน 12 ครั้ง ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2552 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2555 พบว่า มีแนวโน้มค่อย ๆ ลดลงอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 16.3 ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2553 ลดลงเหลือร้อยละ 8.4 ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2555 และพบว่าคนกรุงเทพฯ มีความเครียดสูงสุด เมื่อเทียบกับภาคอื่น สาเหตุส่วนใหญ่ของความเครียดมากจากปัญหาการเงิน ปัญหาการงาน ปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง และปัญหาครอบครัว



ภาพที่ 1.2 สถานการณ์และแนวโน้มความเครียดของคนไทย
ที่มา : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2555)

ความเครียดนั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ อาจมาจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายในของตัวเองก็เป็นได้ แต่สิ่งสำคัญที่เป็นต้นตอของความเครียดก็คือ การไม่สมหวังในสิ่งที่คาดหวังไว้ (Expectation) และเมื่อเกิดปัญหาจากการที่ไม่สมหวังแล้ว ปฏิบัติโดยทั่วไปของจิตใจก็จะนำไปสู่ความทุกข์ใจ (Suffering) ตามมา จนอาจจะนำไปสู่ภาวะความเครียดก็เป็นได้

ซึ่งในชีวิตประจำวันนั้น คนทำงานสามารถเกิดความเครียดขึ้นได้เสมอ ไม่ว่าจะมาจากความเครียดอันเกิดจากปัญหาทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ความเครียดอันเกิดจากปัญหาในการปรับตัว ความเครียดอันเกิดจากปัญหาครอบครัว ความเครียดจากการเดินทาง และสาเหตุที่สำคัญที่คนทำงานไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เลยนั่น คือ ความเครียดจากการทำงาน ซึ่งความเครียดอันเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่มีบทบาทสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่มากนักน้อย ในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์จะช่วยให้สามารถรู้ถึงอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสลับซับซ้อน ที่มีผลกระทบต่อทัศนคติและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและผลผลิตของคนในการทำงาน อีกทั้งยังมีประโยชน์ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มคนให้ได้ผลผลิตมากขึ้นด้วย

กรมสุขภาพจิต (2540) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดว่า ความเครียดในระดับต่ำ และความเครียดในระยะเวลาที่ไม่เกินไปนัก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะในร่างกายมีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในในทักษะความสามารถของตนเอง มีความรู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจในตัวเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานก็กลับก่อให้เกิดผลเสียมากมาย ดังนี้

1) ผลเสียทางด้านสรีระ เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน จะมีผลทำให้สุขภาพร่างกายมีสภาพแย่ลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกาย เป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย เจ็บปวด หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น หน้ามืดเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร โรคหอบหืด และโรคมะเร็ง หรือความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลทำให้บุคคลนั้น ๆ เสียชีวิตได้

2) ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์ สภาพจิตใจของบุคคลที่มีความเครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ไม่มีสมาธิ ขาดความระมัดระวังในการทำงาน ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย หงุดหงิด โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง ซึมเศร้า คับข้องใจ วิตกกังวล และขาดความภูมิใจในตนเอง ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก อาจกลายเป็นอาการ โรคจิต หรือโรคประสาทเลยก็ได้

3) ผลเสียทางด้านความคิด ความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในแง่ลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดความหมายของสถานการณ์นั้น ๆ ผิดพลาด เป็นต้น

4) ผลเสียทางด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก ปกติตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโดดเดี่ยว จะมีความก้าวร้าว ไม่มีความอดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่นตลอดเวลา และบ่อยครั้งที่บุคคลนั้น ๆ จะหาทางแก้ปัญหาคความเครียดในทางที่ผิด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดื่มยา หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย

5) ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ ความเครียดทำให้ความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างมากจากการขาดงาน ทำงานได้ลดน้อยลง และมีประสิทธิภาพด้อยลง

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่าผลเสียจากความเครียดในแต่ละด้านของบุคคล จะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ และผลเสียจากความเครียดเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อส่วนบุคคลรอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมอีกด้วย ฉะนั้น ควรมีการค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียดให้กับบุคคลนั้น ๆ ซึ่งย่อมจะเป็นทางออกที่ดีที่สุด ทั้งต่อบุคคลนั้นเอง และสังคมรอบ ๆ ตัวได้ และเนื่องจากความเครียดเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลากรอันเป็น “ทรัพยากรบุคคล” ที่มีค่า และมีความสำคัญมากต่อองค์กรเกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อในด้านลบต่อองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นมูลเหตุสำคัญ และความน่าสนใจที่จะทำการศึกษาถึง **“ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”** เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน และนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มาใช้เป็นแนวทาง

เบื้องต้นแก่ผู้บริหารองค์กรในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กร เพื่อช่วยในการแก้ไข ป้องกัน หรือลดปัญหาความเครียดที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีความรักและความผูกพันต่อองค์กร และมีความตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง
2. เพื่อวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อพัฒนาแนวทางในการแก้ไข ป้องกัน หรือลดปัญหาความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการตั้งสมมติฐานของงานวิจัยไว้ เพื่อให้การศึกษาวิจัยมีแนวทางที่ชัดเจน ในเรื่อง “**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัท เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**” ดังต่อไปนี้

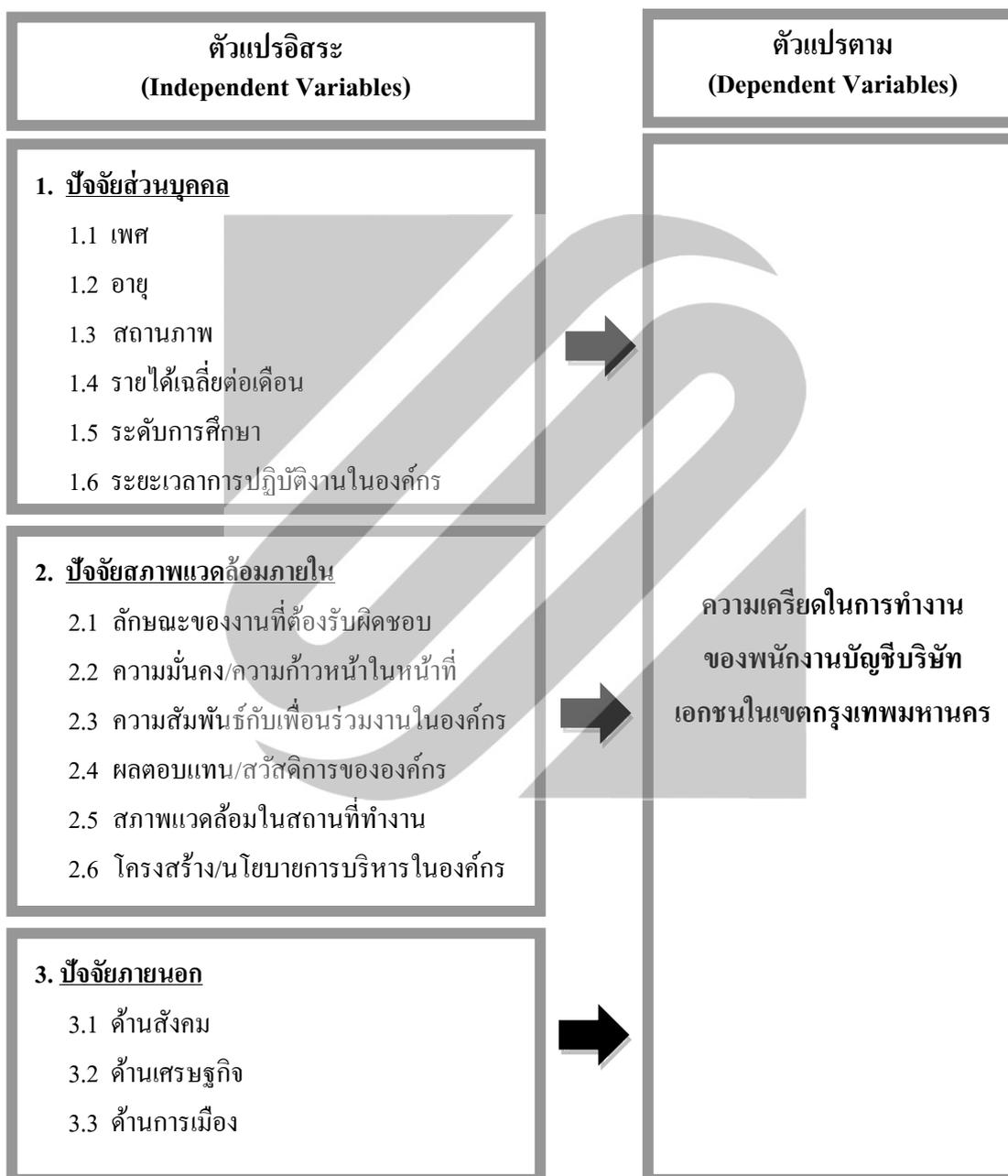
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิด เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ดังนี้



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลหรือประชาชนทั่วไปที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบัญชี หรือทำหน้าที่ในการจัดทำบัญชีให้กับบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในปี พ.ศ. 2556 กรุงเทพมหานคร มีประชากรรวมทั้งสิ้น 5,686,252 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2556)

1.5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชี หรือบุคคลที่มีหน้าที่ในการทำบัญชีให้กับบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยสูตรในการคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะนี, 2550 : 81) แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดอันอาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 4% เท่ากับ 15 คน ก็จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

1.5.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ โดยมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างมาอย่างละ 2 เขต จากทั้งหมด 6 กลุ่มเขต รวมจะได้ทั้งสิ้น 12 เขต จากการแบ่งกลุ่มเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 50 เขต (กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2548)

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการมีจำนวน 400 คน และเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตเหมาะสมเท่า ๆ กัน จึงแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างออกเป็นเขตละประมาณ 33 – 34 คน โดยแบ่งจำนวนตามโควตา คือ เลือกกลุ่มเขตละ 2 เขต จะได้เป็นกลุ่มเขตละ 66-68 คน รวมทั้งหมด 400 คน ดังนี้

| | |
|---------------------------------|-------------|
| กลุ่มที่ 1 กลุ่มกรุงเทพกลาง | จำนวน 68 คน |
| กลุ่มที่ 2 กลุ่มกรุงเทพใต้ | จำนวน 68 คน |
| กลุ่มที่ 3 กลุ่มกรุงเทพเหนือ | จำนวน 66 คน |
| กลุ่มที่ 4 กลุ่มกรุงเทพตะวันออก | จำนวน 66 คน |
| กลุ่มที่ 5 กลุ่มกรุงธนเหนือ | จำนวน 66 คน |
| กลุ่มที่ 6 กลุ่มกรุงธนใต้ | จำนวน 66 คน |

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ตามย่านธุรกิจในกรุงเทพมหานคร หน้าอาคารสำนักงาน ภายในเขตที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 400 คน

1.5.4 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่

- 2.1 ลักษณะของงานที่ต้องรับผิดชอบ
- 2.2 ความมั่นคง/ความก้าวหน้า
- 2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร
- 2.4 ค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร
- 2.5 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
- 2.6 โครงสร้าง/นโยบายขององค์กร

3. ปัจจัยภายนอก ได้แก่

- 3.1 ด้านสังคม
- 3.2 ด้านเศรษฐกิจ
- 3.3 ด้านการเมือง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย และเก็บข้อมูล อยู่ระหว่างเดือนกรกฎาคม – เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 รวมระยะเวลาทั้งหมด 4 เดือน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พนักงานบัญชี หรือนักบัญชี** หมายถึง พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวที่ทำหน้าที่เป็นผู้ที่คอยเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับเหตุการณ์ทาง

เศรษฐกิจในรูปของตัวเงิน พนักงานบัญชี หรือนักบัญชี โดยทั่วไปมักทำงานด้านบัญชีที่เป็นมาตรฐานทั่วไป โดยอาจจะอยู่ทำงานภายใต้การดูแลหัวหน้างานอีกที

2. ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองต่อความกดดัน ความคุกคาม หรือความรู้สึกถูกบีบคั้นทางด้านจิตใจและร่างกาย จากเหตุการณ์เล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เป็นเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันปกติก็ได้ ไปจนถึงเหตุการณ์สำคัญหรือเหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้น

3. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะทั่วไปของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน ระบุเป็นเพศชาย หรือ เพศหญิง

3.2 อายุ หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์ของพนักงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

3.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพชีวิตสมรสของพนักงาน

3.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนของพนักงาน

3.5 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน

3.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง อายุการทำงานของพนักงานบัญชีที่อยู่ในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนับตั้งแต่วันเริ่มงานจนถึงปัจจุบัน

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ทำให้พนักงานบัญชีเกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่

4.1 ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ และเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ในบางครั้งอาจมีการตัดสินใจและต้องแก้ปัญหาด้วยตัวเอง

4.2 ความมั่นคง/ความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างสมภาคเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ โดยเป็นไปตามความสามารถในการปฏิบัติงานและเป็นไปตามเกณฑ์ขององค์กร

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อสื่อสาร หรือการทำงานร่วมกับผู้อื่นภายในองค์กร ซึ่งความสัมพันธ์ของบุคคลอันดีต่อกัน มีผลทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสำเร็จในการทำงานเป็นอย่างดี

4.4 ผลตอบแทน/สวัสดิการ

- ผลตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึง ค่าตอบแทนทางตรง และค่าตอบแทนทางอ้อม

- ค่าตอบแทนทางตรง หมายถึง สิ่งตอบแทนที่จ่ายให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ตามนโยบายขององค์กร

- ค่าตอบแทนทางอ้อม หมายถึง สิ่งตอบแทนที่จ่ายให้กับพนักงานนอกเหนือจากค่าตอบแทนทางตรง และไม่มีความสัมพันธ์กับหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น สิทธิในการลาต่าง ๆ เงินทดแทน เงินชดเชย รถบริการรับ-ส่งพนักงาน เป็นต้น

- สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อให้พนักงานหรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ รู้สึกมีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือรู้สึกได้รับประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยทุ่มเทแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาความสามารถของตน ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยาก ทั้งในด้านส่วนตัวและครอบครัว

4.5 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง บรรยากาศโดยรวมขององค์กร ในด้านโต๊ะทำงาน เพื่อนร่วมงานขาดความเกรงใจ ขาดความเป็นส่วนตัว รู้สึกอึดอัด มีเสียงดังรบกวน และรู้สึกไม่มีอิสระในการทำงาน ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ทั้งนั้น

4.6 โครงสร้าง/นโยบายการบริหารขององค์กร หมายถึง นโยบาย ข้อบังคับ หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ให้มีไว้เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตาม เพื่อให้องค์กรเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และง่ายต่อการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานภายในองค์กร

5. ปัจจัยภายนอก หมายถึง ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมภายนอกในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อลักษณะ โครงสร้างองค์กร และการทำงานของพนักงาน ดังนี้

5.1 ด้านสังคม ได้แก่ เนื่องจากประเทศไทยเกิดการชุมนุมประท้วงหลายครั้ง และหลายแห่ง คนไทยด้วยกันเองมีการแบ่งแยก แบ่งพรรค แบ่งพวก มีการต่อสู้ปะทะกัน เกิดความเสียหายมากมาย แม้กระทั่งในองค์กรก็เช่นกัน อาจมีการกระทบกระทั่งกันจากการพุดคุยในเรื่องการเมือง ซึ่งสาเหตุสำคัญมาจากการคุยกัน ในหัวข้อที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง และมีความชอบไม่เหมือนกัน ส่งผลกระทบที่ไม่ดีโดยตรงต่อการทำงานภายในองค์กร

5.2 ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ในองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ เนื่องจากปัญหาการชุมนุมประท้วงทางการเมือง ที่ใช้เวลายืดเยื้อเป็นเวลานาน ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ประเทศไทยขาดความน่าเชื่อถือ และทำให้เศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวตกต่ำ เนื่องจากชาวต่างชาติรู้สึกได้ถึงความปลอดภัย ไม่กล้าเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จากผลกระทบนี้ ทำให้บางองค์กรอาจมีการแก้ปัญหาวิกฤตนี้ ด้วยการ

ลดพนักงานลง หรือลดเงินเดือนพนักงาน เป็นต้น เพื่อช่วยพยุงสถานการณ์ขององค์กรให้อยู่รอดต่อไปได้นั่นเอง ส่งผลให้สถานการณ์โดยรวมของสังคมไทยขาดเสถียรภาพ ความน่าเชื่อถือ และนักลงทุนไม่กล้าเข้ามาลงทุนในประเทศไทย

5.3 ด้านการเมือง ได้แก่ ในองค์กรที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ที่มีการชุมนุมประท้วง และมีการปิดเส้นทางจราจรหลายจุด ซึ่งในแต่ละครั้งใช้เวลาในการชุมนุมอย่างยาวนาน มีการปิดสถานที่สำคัญต่าง ๆ หลายแห่ง และปิดเส้นทางจราจรหลายจุด เกิดปัญหาในการติดต่อ งานไม่ได้ เนื่องจากบริษัทสำคัญ ๆ หลายแห่ง ทำการปิดสำนักงาน เนื่องจากสถานการณ์ในประเทศดูมืดดำมาก ทั้งประชาชนในประเทศไทยและชาวต่างชาติ ยังรู้สึกถึงความไม่มีเสถียรภาพของรัฐบาล ความไม่ปลอดภัย และความไม่เด็ดขาดของคณะรัฐบาล

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบัญชี อันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน กับปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ที่ส่งผลต่อของความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นให้แก่ผู้บริหารองค์กร เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข หรือลดปัญหาความเครียด ที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง **“ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”** เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการกำหนดสมมติฐาน การกำหนดตัวแปร การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดกรอบแนวความคิด และแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
- 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์
- 2.3 แนวความคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิด และทฤษฎีเรื่องความเครียด

2.1.1 ความหมายของความเครียด

ในการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของ “ความเครียด” ในการทำงานนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้แตกต่างกัน เนื่องจากการให้นิยามความหมายของ “ความเครียด” นั้น เพราะความเครียดนั้นไม่มีความหมายชัดเจนตายตัว ความหมายของความเครียดจึงขึ้นอยู่กับแนวคิดของการศึกษาเป็นหลัก ดังนั้น สิ่งสำคัญในการศึกษาความเครียด คือ ผู้วิจัยควรมีการทำความเข้าใจถึงความหมายของความเครียด ในแนวทางที่ต้องการศึกษาก่อนเป็นอย่างแรก เนื่องจากความหมายของความเครียดในแต่ละความหมายมีวิธีการ และขั้นตอนในการศึกษาวิจัยเฉพาะแตกต่างกันไป (Mamot and Madge, 1987 อ้างอิงใน สุริย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคฆ์, 2545)

กรมสุขภาพจิต (2540) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียด เป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่าง เป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลง และกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

Cox (1978, อ้างโดย Cooper *et al.*, 2001 : 14 อ้างถึงใน เจษฎา คุงามมาก, 2555) ซึ่งจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า “ความเครียด หรือ Stress” มีรากศัพท์มาจากคำว่า Stringere ในภาษาละติน หมายถึง ความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า ซึ่งในครั้งแรกได้มีการใช้ความเครียดในทางวิศวกรรม แต่ต่อมาภายหลังได้ใช้ความเครียดในด้านความหมายของพลังที่มีต่อบุคคล ซึ่งหมายถึง แรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้คนเกิดความเครียดขึ้น เรียกว่า Stressor ความหมายของความเครียดสามารถแบ่งออกเป็น 3 แบบ ตามลักษณะแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

แบบที่ 1 คือ ความเครียดถูกมองตามลักษณะแนวคิดการตอบสนอง (Response)

แบบที่ 2 คือ ความเครียดถูกมองตามลักษณะแนวคิดของสิ่งกระตุ้น (Stimulus)

แบบที่ 3 คือ ความเครียดถูกมองตามลักษณะร่วมกันของแนวคิดแบบที่ 1 และแบบที่ 2 หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น จากแนวความคิดข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของนักวิชาการอื่น ๆ มากล่าวเสริมในประเด็น สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ชนิดของความเครียด ระดับของความเครียด ปฏิกริยาตอบสนองความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียด เพื่อเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องความเครียดที่มีผลต่อการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ความหมายของ “ความเครียด” นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่สำคัญไว้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550 : 354) ได้กล่าวว่า ความเครียด (Stress) เป็นสภาวะทางอารมณ์ โดยที่บุคคลนั้นต้องเผชิญในด้าน โอกาส ความต้องการ และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลต้องการ และบุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงความไม่แน่นอน ความเครียดไม่จำเป็น ต้องเป็นสิ่งไม่ดีเสมอไป และในบางครั้งความเครียดก็มีคุณค่าในทางบวกด้วย เพราะถือว่าเป็นโอกาสที่ทำให้บุคคลนั้นจำเป็นที่จะต้องพัฒนา เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้มากขึ้น

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552 : 384) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะกดดัน อันเนื่องจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการ แต่เกิดข้อจำกัด หรืออยู่ในสภาวะของความไม่แน่นอน สภาวะที่ไม่ชัดเจน จึงเกิดความเครียดขึ้น

เฟรด ลูธันส์ (Fred Luthans, 1985 : 130-131 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2545 : 154) กล่าวว่า ความเครียด เป็นการตอบโต้ที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคล อันมีผลต่อการบิดเบือนหันเหทางกายภาพ จิตวิทยา หรือพฤติกรรม

ของสมาชิกในองค์กร ซึ่ง ลูชันส์ ยังชี้ให้เห็นว่า ความเครียดมิใช่ความกระวนกระวายใจธรรมดา ๆ และความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ทำลาย สิ่งทีเลวทราม หรือสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงเสมอไป

ลาซารัส และ โฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984 อ้างถึงใน บุญยัง วิษณุภูมิมาชัย, 2544 : 108) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความว่า ความเครียดนั้นเป็นภาวะที่เราต้องเผชิญ เมื่อเราไม่สามารถทำสิ่งที่คนมุ่งหวังให้เราทำได้ กล่าวคือ ความเครียดเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่บุคคลเผชิญอยู่จะก่อให้เกิดความเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับการประเมินของบุคคลนั้น ถ้าประเมินว่าสิ่งแวดล้อมเผชิญอยู่ไม่เกิดผลดีหรือผลเสีย (Irrelevant) ต่อตนเอง หรือประเมินว่าเกิดผลในทางที่ดีหรือได้ประโยชน์ (Benign Positive) บุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึกว่ สิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่ไม่มีผลเสียต่อตนเองก็จะไม่มีความเครียด แต่ถ้าประเมินว่าสิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่นั้นเป็นสิ่งคุกคาม (Threat) เป็นสิ่งทำลาย เป็นอันตราย สิ่งแวดล้อมเหล่านั้นย่อมก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า “ความเครียด” หมายถึง สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ ที่ตอบสนองต่อแรงกดดันที่บุคคลหนึ่งได้รับ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้สามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมให้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมได้ ดังนั้น “ความเครียด” จึงเป็นปรากฏการณ์ทางอารมณ์อย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกเพศ ทุกวัย และเกิดขึ้นได้กับทุกคนในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะ “ความเครียดในการทำงาน” ซึ่งมักมีปัจจัยหลายด้านที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย มนุษย์เราต้องเผชิญกับความกดดันในหลาย ๆ รูปแบบอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ทั้งจากสิ่งแวดล้อม โรคภัยไข้เจ็บ ความด้อยโอกาส ภาระรับผิดชอบ ความเปลี่ยนแปลงบางอย่างในชีวิต เป็นต้น จึงทำให้เกิดความรู้สึกสับสน และเครียดสะสมเป็นระยะเวลานาน ๆ ซึ่งนำไปสู่ภาวะกดดัน ทำให้เกิดการสูญเสียภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจ (กิติกร มีทรัพย์ และคนอื่น ๆ, 2541 : 2)

2.1.2 ชนิดของความเครียด

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552 : 385) ได้แบ่งชนิดของความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. Eustress หรือ Constructive Stress จะเกิดขึ้นเมื่อคนเรามีความเครียดที่อยู่ในระดับที่ไม่มากจนเกินไป มีความเครียดเล็กน้อยจะทำให้เกิดผลในเชิงบวก คือ มีพลัง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความขยันมากขึ้น ดังนั้น หากนักกีฬา นักธุรกิจ รวมทั้งนักเรียน นักศึกษา ควรจะมี Eustress เพื่อจะตัวกระตุ้นให้มีความตั้งใจในการอ่านหนังสือ ทบทวนความรู้ เป็นต้น และเป็นการสร้างความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีที่สุดด้วย

2. Distress หรือ Destructive Stress เป็นความเครียดที่มีมากจนเกินไป ซึ่งส่งผลในเชิงลบต่อบุคคลนั้น ๆ เช่น ทำให้ความดันขึ้นสูง มีอาการปวดศีรษะ มีน้ำหนักลดลง และมีปัญหาทางด้านพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้น

โดยได้มีการแบ่งความเครียด ออกตามช่วงระยะเวลาที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. Acute Stress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาหนึ่ง ๆ และร่างกายก็ตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีเหมือนกัน โดยการหลั่งฮอร์โมนความเครียดออกมา เมื่อความเครียดหายไป ร่างกายก็จะกลับสู่ภาวะปกติ ภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ความกลัว ความเหงา หรือสถานการณ์เร่งด่วน เป็นต้น

2. Chronic Stress เป็นความเครียดเรื้อรัง เนื่องจากเกิดการสะสมมานาน โดยร่างกายไม่สามารถตอบสนอง หรือจัดการต่อความเครียดนั้นได้ ตัวอย่างของความเครียดเรื้อรัง ได้แก่ ความเครียดจากการทำงานได้ไม่สมบูรณ์ตามความต้องการของหัวหน้างาน หรือความเครียดที่เกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานที่ยังแก้ไขไม่ได้ เป็นต้น

จากบทความหนึ่งใน “นิตยสารฮาร์วาร์ด บิสซิเนส รีวิว” (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2549 : ออนไลน์) ได้พูดถึงพลังแห่งการสร้างสรรค์และทำลายของความเครียดได้อย่างน่าสนใจ บทความดังกล่าวบอกในทำนองว่า องค์กรใดไม่มีความเครียดอยู่เลยก็จะไม่มีแรงกดดันให้คิดให้สร้างสรรค์ และบอกว่าผู้จัดการบริษัทจำนวนไม่น้อยว่า การทำให้ตัวเองมีแรงกดดันไม่พอ ยังต้องทำให้ทั้งทีมงานมีแรงกดดันด้วย เพราะเชื่อว่า แรงกดดันจะทำให้พวกเขาประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น ความเครียดจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของงาน และเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จ หากไม่มีความเครียดเลย งานที่ทำก็จะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ แต่ถ้าเครียดมากไปแทนที่จะได้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น งานที่ทำก็อาจจะไม่ประสบความสำเร็จได้เช่นกัน ดังนั้น เมื่อกล่าวถึงความเครียดในมุมมองของบุคคลทั่วไป เรามักจะกล่าวถึงความเครียดในเชิงลบ แต่เมื่อพิจารณาความเครียดตามผลที่เกิดขึ้น กัลแลงเกอร์ (Gallagher, 1979 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2546 : 22) ได้อธิบายเรื่องนี้ไว้ว่า ความเครียดที่จริงก็มีประโยชน์มาก ถ้ามนุษย์ได้ทำงานอยู่ภายใต้ความเครียดที่เหมาะสม แต่ถ้าความเครียดของคนอยู่สูงกว่าเส้นปกติ หรือต่ำกว่าปกติ ซึ่งอาจเป็นผลจากการทำงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้

นอกจากนี้ ก็ยังมีผู้แบ่งชนิดของความเครียดจากแหล่งที่เกิดขึ้น โดย มิลเลอร์ และคีน (Miller & Keane, 1983 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2546 : 22) ที่แบ่งชนิดของความเครียดไว้ 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย ซึ่งแบ่งตามระยะเวลา แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ ภัยพิบัติประจำเดือน เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งที่คุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกคุกคามก็จะเกิดความรู้สึกโกรธและเกิดความเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่น ทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายจนก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

คูก (Cook, 1997 อ้างถึงใน นิเทศ ดินณะกุล, 2547) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. ความเครียดชั่วคราว หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับสูง และมีช่วงบรรเทา ลดลง เช่น เกิดภาวะวิตกกังวล เมื่อร่างกายเริ่มต่อสู้กับสิ่งที่มาทำทนาย ต่อจากนั้นก็ผ่อนคลายลง

2. ความเครียดเรื้อรัง หมายถึง ความเครียดที่ต้องพบอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ได้รับการผ่อนคลาย เป็นเรื่องราวของปัญหาที่ต้องพบอยู่อย่างต่อเนื่องและยากต่อการแก้ไข เช่น ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน ค่าครองชีพที่สูงขึ้น การทำงานที่มีกำหนดเส้นตายต่อเนื่อง สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน และลูกน้อง เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า ความเครียดไม่จำเป็นที่จะให้ผลในทางลบกับชีวิตคนเราเสมอไป เพราะความเครียดสามารถให้ผลลัพธ์ได้ทั้ง 2 ทาง คือ

1. ความเครียดทางสร้างสรรค์ (Eustress) ซึ่งส่งผลทางบวกแก่การทำงาน กล่าวคือ ความเครียดระดับปานกลาง เป็นตัวช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงาน กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ และความขยันขันแข็งมากยิ่งขึ้น

2. ความเครียดทางทำลาย (Distress) ซึ่งส่งผลทางลบทั้งต่อองค์กรและตัวบุคคล กล่าวคือ ความเครียดที่มากเกินไปจนเกินขีดความสามารถมนุษย์ในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ทั้งทางด้านกายภาพและจิตภาพ มักจะส่งผลกระทบในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น การขาดงาน ความผิดพลาดในการทำงาน การออกจากงาน เป็นต้น

2.1.3 สาเหตุของความเครียด (Source of Stress)

สาเหตุของความเครียดมีอยู่มากมายหลายสาเหตุแตกต่างกันออกไป เนื่องจากธรรมชาติของความเครียด คือ สถานการณ์หนึ่ง ๆ ต่อบุคคลหนึ่ง ๆ ไม่สามารถทำให้เกิดความเครียดในระดับที่เท่ากันได้ จึงมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ต่าง ๆ กันไว้ดังนี้

ภัทรพร สุขบุษย (2541 : 35) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด มี 2 ประการ คือ

1. Non-Specific Stress Agent เป็นสาเหตุที่ไม่มีตัวตน มักจะเกิดด้านจิตใจและสังคม เช่น ความวิตกกังวล ความกดดันจากสังคม การสูญเสีย ความล้มเหลว และความคับข้องทางจิตใจ สาเหตุประเภทนี้ จะเป็นสาเหตุสำคัญที่จะทำให้เกิดความเครียดได้มาก

2. Specific Stress Agent เป็นสาเหตุที่จำแนกได้ชัดเจน และหากมีมากก็จะส่งผลให้เกิดปัญหารุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ความเครียดรุนแรงมากขึ้นตามมา

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552 : 388-393) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้คนเกิดความเครียดขึ้นนั้น มีด้วยกันหลายสาเหตุ หลายปัจจัย และสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้ โดยแบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1.1 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ และลักษณะของบุคคล บุคลิกภาพของคนมีหลายรูปแบบแตกต่างกันไป บางคนมีบุคลิกภาพแบบ Type A โดยคนพวกนี้ จะมีความเครียดได้ง่ายกว่าคนลักษณะ Type B เนื่องจากคน Type A มีลักษณะที่ชอบคิดหรือชอบทำอะไรหลาย ๆ อย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน และมีความกังวลมากกว่า เป็นประเภทบ้างาน มีความรับผิดชอบสูง และชอบทำอะไรเร็ว ๆ เป็นพวก Hurry Sickness แต่คน Type B จะมีลักษณะเป็นคนใจเย็น ทำอะไรช้าขาดความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีความกังวล และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

1.2 ปัญหาทางด้านจิตใจ คนทั่วไปมีความต้องการสิ่งต่าง ๆ อยู่ภายในจิตใจ และกลัวจะไม่ได้สิ่งต่าง ๆ ตามที่ต้องการ จึงทำให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล เช่น กลัวสอบไม่ผ่าน กลัวทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จ หรือมีปมด้อยส่วนตัวที่อยู่ภายในใจ เช่น ไม่รวยเท่าคนอื่น ไม่สวยเท่าคนอื่น เป็นต้น ความเครียดนี้เป็นผลโดยตรงของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม

1.3 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ เช่น การย้ายที่ทำงานใหม่ การย้ายบ้านใหม่ หรือการแต่งงานและต้องเปลี่ยนวิถีในการดำเนินชีวิตใหม่ หรือเกิดจากการสูญเสียคนที่รักมาก เป็นต้น

1.4 ความแตกต่างด้านเพศ ผู้ชายจะมีฮอร์โมนที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ง่ายกว่าผู้หญิง ดังนั้น ผู้หญิงจึงมักมีอายุยืนกว่าผู้ชาย โดยเฉลี่ยถึง 10 ปี

1.5 ปัญหาส่วนบุคคล ปัญหาส่วนตัวในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาในด้านสุขภาพ หรือมีโรคประจำตัว เจ็บป่วยเรื้อรัง หรือปัญหาจากคนใกล้ชิด เช่น ปัญหาเกี่ยวกับแฟน ปัญหาด้านการเรียน หรือปัญหาที่เกิดจากความผิดหวังบางอย่างในชีวิต เป็นต้น

1.6 ปัญหาด้านครอบครัว ปัญหาเรื่องสามีหรือภรรยา เช่น เกิดความไม่เข้าใจ เกิดการหย่าร้าง การตายจากกัน หรือปัญหาเรื่องลูก หรือปัญหา อันเนื่องมาจากบุคคลอื่นภายในครอบครัว เป็นต้น

1.7 ปัญหาด้านสถานะการเงิน ในด้านค่าใช้จ่ายส่วนตัว คือ บุคคลนั้น ๆ มีรายได้ น้อยกว่ารายจ่าย ซึ่งทำให้เกิดภาระหนี้จากการกู้ยืมตามมา เป็นต้น

1.8 ปัญหาด้านอื่น ๆ เป็นปัญหาในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

2. ปัจจัยภายในองค์กร แบ่งปัจจัยออกเป็น 7 ปัจจัย ดังนี้

2.1 ปัจจัยในเรื่องงาน (Job) ในการทำงาน ที่ส่งผลให้เกิดความเครียดได้หลายลักษณะ แบ่งย่อยออกเป็น 7 ลักษณะ

- หน้าที่ความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน หรือข้อมูลต่าง ๆ ไม่เพียงพอ
- ภาระหน้าที่ของงาน (Work Load)
- งานมากเกินไป หรืองานเร่งด่วนเกินไป
- งานมีความซับซ้อน และยุ่งยากมากเกินไป
- งานน้อยเกินไป หรืองานไม่ค่อยมีคุณค่า และไม่มีจุดหมาย

2.2 สภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน (Job Conditions) เช่น ลักษณะของงานบางอย่างที่ทำให้ต้องกังวล เช่น งานรักษาพยาบาล หรือลักษณะงานที่ไม่มีความท้าทาย ทำซ้ำไปซ้ำมา เช่น งานของพนักงานเก็บค่าผ่านทาง งานของพนักงานกอล์ฟ เป็นต้น หรือลักษณะงานที่ไม่ค่อยปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น พนักงานคีย์ข้อมูล เป็นต้น ซึ่งการทำงานในลักษณะแบบนี้ นาน ๆ จะส่งผลต่อสุขภาพจิตได้เช่นกัน

2.2.1 การที่บุคคลนั้นไม่สามารถควบคุมงานที่รับผิดชอบนั้น ๆ ได้ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียดได้

2.3 การเปลี่ยนแปลงระบบของงาน หรือมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งหากพนักงานนั้น ๆ ไม่สามารถปรับตัวตามได้ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้นได้

2.5 การก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลนั้น ๆ มีข้อจำกัด

2.6 ลักษณะของงานที่ทำอยู่ไม่มีความมั่นคง เช่น งานก่อสร้าง งานกรรมกร หรือถูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น

2.4 ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) ในหลาย ๆ องค์กร ยังไม่มีการกำหนดลักษณะงานของแต่ละตำแหน่งที่ชัดเจน เป็นทางการ จึงทำให้บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบยังไม่ชัดเจนคลุมเครือ (Role Ambiguity) เช่น กรณีที่บุคคลหนึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลายอย่าง ในบางครั้งอาจทำให้เกิดความสับสนในหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง และรู้สึกขัดแย้งในตัวเอง (Role Conflict) ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียดได้นั่นเอง

2.3 ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน ในการทำงานบุคคลทั่วไป โดยมากจะต้องมีเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน และในแผนกอื่นด้วย ถ้าบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน บุคคลนั้นก็จะมีความสุข มีแรงจูงใจในการทำงาน และรู้สึกพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ แต่ในทางกลับกันถ้าบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ก็จะเกิดความขัดแย้งในการทำงาน ความไม่เข้าใจกัน ซึ่งเป็นสาเหตุส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความเครียดขึ้นได้

2.4 โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม ดังนี้

2.4.1 โครงสร้างองค์กร คือ มีผู้บริหารหลายคน มีหน่วยงานหลายมากเกินไป ซ้ำซ้อนกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานล่าช้า หรือยุ่งยากมากเกินไป

2.4.2 กฎระเบียบ เช่น ราชการมีกฎระเบียบมาก และเป็นกฎระเบียบที่ล้าสมัย ทำให้เกิดขึ้นตอมมาก งานล่าช้าโดยไม่จำเป็น และเป็นกรอบจำกัดในการทำงาน ทำให้ขาดอิสระ และขาดความคิดสร้างสรรค์

2.4.3 ด้านนโยบาย นโยบายต่าง ๆ ภายในองค์กรอาจไม่ชัดเจน หรือมีความไม่เป็นธรรม เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การโยกย้ายตำแหน่ง และการขึ้นค่าตอบแทน

2.5 ปัญหาด้านผู้นำองค์กร ในหลาย ๆ ความเครียดของพนักงานเกิดจากการที่มีผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารทำตัวไม่เหมาะสม เป็นผู้นำที่ไม่เป็นกลาง มีการเล่นพรรคเล่นพวก หรือเป็นผู้นำที่ไม่มีความสามารถ ไม่มีวิสัยทัศน์ หรือทำตัวให้ลูกน้องขาดความเคารพนับถือ และขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้นำขององค์กร

2.6 ปัญหาสถานการณ์ขององค์กร ถ้าในองค์กรเกิดปัญหาภายใน เช่น การขาดสภาพคล่อง ยอดขายลดลงอย่างต่อเนื่อง พนักงานในองค์กรก็จะเกิดความเครียดตามไปด้วย เนื่องจากเป็นห่วงอนาคตขององค์กร และของตนเองว่าจะเป็นอย่างไร

2.7 ปัญหาด้านอื่น ๆ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม ภายในสถานที่ทำงาน บรรยากาศของสถานที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน แออัด ไม่เป็นส่วนตัว อากาศร้อน และเสียงดัง เป็นต้น

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นปัจจัยที่มีความสลับซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่สามารถคาดการณ์ได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านสังคม จากปัญหาการชุมนุมประท้วงที่ต่อเนื่องอย่างยาวนานในประเทศไทยเรา คนไทยด้วยกันเองมีการแบ่งแยก แบ่งพรรค แบ่งพวก และมีการต่อสู้ปะทะกัน เกิดความเสียหายมากมายแก่ประเทศชาติ รวมถึงบุคลากรในองค์กรก็เช่นกัน มีการกระทบกระทั่งกันจากการพูดคุยในเรื่องการเมือง ซึ่งสาเหตุมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และความชอบที่ไม่เหมือนกัน ส่งผลกระทบในด้านลบต่อการทำงานระหว่างกันภายในองค์กร

ปัญหาสังคมโดยรวมของประเทศเกิดขึ้นมากมายในหลายรูปแบบ เช่น ปัญหา ยาเสพติด ปัญหาด้านศีลธรรม ปัญหาด้านประเพณีที่เสื่อมโทรมลง ปัญหาด้านครอบครัว และปัญหาด้านการจราจร เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่ส่งผลให้คนทั่วไปเกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

3.2 ด้านเศรษฐกิจ จากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ค่อนข้างฝืดเคือง ส่งผลกระทบต่อการจ้างงาน ทำให้ความสามารถของผู้บริโภคในการจับจ่ายใช้สอยน้อยลง ทำให้ราคาต้นทุนของสินค้าสูงขึ้น ส่งผลต่อให้ธุรกิจหลายแห่งมีการปิดตัว เกิดการเลิกจ้าง เกิดปัญหาการว่างงานขึ้น หรืออาจมีการปรับลดค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงาน ทำให้บุคคลนั้น ๆ เกิดความเครียดได้ ในองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ

ด้วยปัญหาการชุมนุมประท้วงทางการเมือง ที่ใช้เวลายืดเยื้อเป็นเวลานาน ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้เศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวตกต่ำ เนื่องจากชาวต่างชาติรู้สึกได้ถึงความปลอดภัย ไม่กล้าเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จากผลกระทบนี้ ทำให้บางองค์กรอาจมีการแก้ปัญหาวิกฤตนี้ ด้วยการลดพนักงานลง หรือลดเงินเดือนพนักงาน เป็นต้น เพื่อช่วยพยุงสถานการณ์ขององค์กรให้อยู่รอดต่อไปได้นั่นเอง ส่งผลให้สถานการณ์โดยรวมของสังคมไทยขาดเสถียรภาพ ขาดความน่าเชื่อถือ และนักลงทุนไม่กล้าเข้ามาลงทุนในประเทศไทย

3.3 ด้านการเมือง จากปัญหาการชุมนุมประท้วงนั้น ส่งผลกระทบต่อประเทศชาติในทุกด้าน อาทิเช่น ในองค์กรที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ที่มีการชุมนุมประท้วง และมีการปิดเส้นทางการจราจรหลายจุด ซึ่งในแต่ละครั้งใช้เวลาในการชุมนุมอย่างยาวนาน มีการปิดสถานที่สำคัญต่าง ๆ หลายแห่ง และปิดเส้นทางการจราจรหลายจุดเกิดปัญหาในการติดต่องานไม่ได้ เนื่องจากบริษัทสำคัญ ๆ หลายแห่ง ไม่สามารถเปิดดำเนินการได้เนื่องจากความปลอดภัยจากการชุมนุมประท้วง ทั้งประชาชนในประเทศไทยและชาวต่างชาติ รู้สึกถึงความไม่มีเสถียรภาพของรัฐบาล ความไม่ปลอดภัย และความไม่เด็ดขาดของรัฐบาล

รัฐบาลมักมีการตั้งกฎหมายข้อกำหนดต่าง ๆ เช่น กฎหมายเลือกตั้ง กฎหมายด้านภาษีอากร กฎหมายการจัดระเบียบจราจร รวมถึงออกคำสั่งรัฐประหารจากการชุมนุมประท้วงด้าน

การเมือง ซึ่งล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรม และวิถีชีวิตของคนในสังคมทั้งหมด โดยอาจเป็นได้ทั้งโอกาส และข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตของบุคคลนั้น ๆ อีกด้วย

ฟาร์เมอร์ และคนอื่น ๆ (Richard E. Farmer; *et al.*; อ้างถึงใน จิระพร อุดมกิจ, 2547 : 20) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 4 สาเหตุ ดังนี้

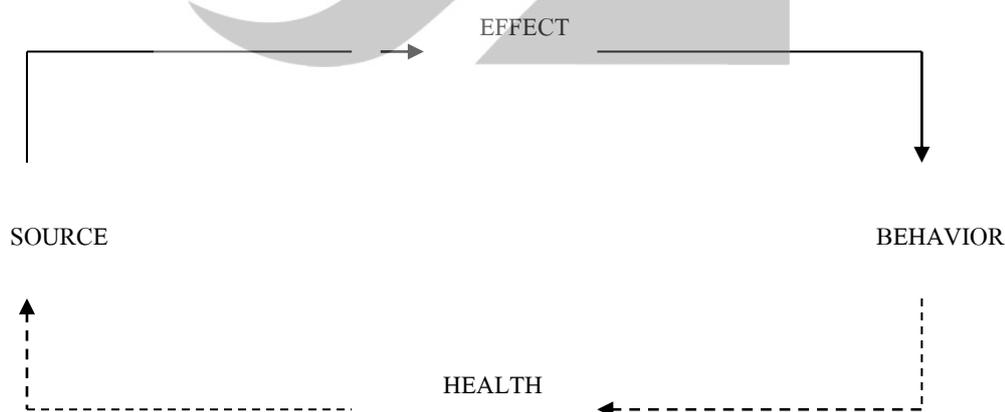
1) สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิต ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self-Concept) สุขภาพ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2) สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงิน

3) สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส และเพื่อน เป็นต้น

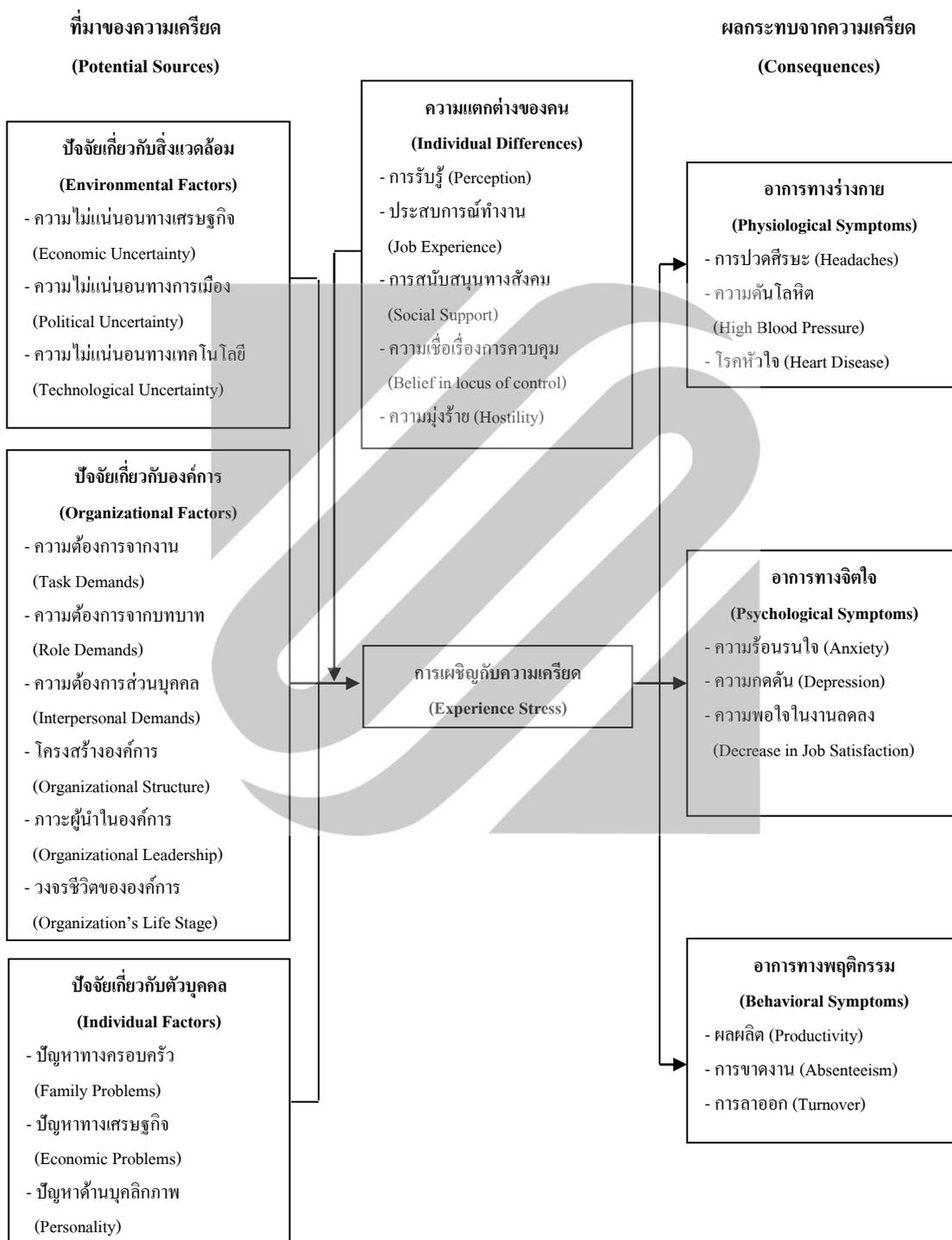
4) สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำรงชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมทั้งการคาดหวังในอนาคตด้วย

จากแบบจำลองพฤติกรรมความเครียด (The Stress Behavior Model) ของฟาร์เมอร์ และคนอื่น ๆ (Richard E. Farmer; *et al.*, อ้างถึงใน จิระพร อุดมกิจ, 2547 : 14-15) ซึ่งได้กล่าวถึง วงจรของสุขภาพที่เกี่ยวกับความเครียด (Health Cycle) ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองพฤติกรรมความเครียดตามแนวคิดของฟาร์เมอร์
ที่มา : Richard E. Farmer; *et al.*; อ้างถึงใน จิระพร อุดมกิจ, 2547 : 14-15

ร็อบบินส์ (Robbins, 1996 : 614 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 28) จากแบบจำลองความเครียด แสดงปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองความเครียด (A Model of Stress)

ที่มา : Robbins, 1996 : 614 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 289

2.1.4 ระดับของความเครียด

ร็อบบินส์ (Robbins, 1996 : 614 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 28) ได้แบ่งระดับความเครียดในการทำงานงานออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสาเหตุ หรือสถานการณ์ในการทำงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนั้นนาน ๆ ครั้ง หรือเพียงเล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะเกิดขึ้น และหมดไปในระยะเวลาอันสั้น และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว กระตือรือร้นในการทำงาน

2. ระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก ซึ่งเกิดจากสาเหตุ หรือสถานการณ์ในการทำงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง หรือเป็นเวลานานแล้ว ถือเป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่า อยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว มีผลทำให้มีการแสดงออกของความเครียด เช่น เกิด ปฏิกริยาปฏิเสธ ก้าวร้าว เจ็บขมซึม เนื่องจากไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ไว้ได้

3. ระดับสูง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงมากเกิดจากสาเหตุ หรือสถานการณ์ในการทำงานที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุร่วมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเครียดจะคงอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปีนั้น ขึ้นอยู่ที่ตัวบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่องได้ และหากไม่ได้รับการช่วยเหลือ ทำให้เกิดความท้อแท้เหนื่อยหน่าย และถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดตามมานั่นเอง

สุภาวดี นวลมณี (2541) ได้มีการศึกษาวิจัย และได้แบ่งระดับความเครียดจากแบบสอบถามประเมินระดับความเครียดของกรมสุขภาพจิตไว้ ดังนี้

1. ระดับน้อยสุด หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ตรงตามความเป็นจริง หรือขาดแรงจูงใจ มีความเฉื่อยชา มีชีวิตประจำวันที่ซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อ และปราศจากความตื่นเต้น

2. ระดับน้อย หมายถึง สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเอง และสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ อย่างมาก

3. ระดับปานกลาง หมายถึง ว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันอาจไม่รู้ตัวว่ามีความเครียด หรืออาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้ อาจต้องใช้เวลาในการปรับตัวในที่สุดท่านก็สามารถจัดการกับความเครียดได้ และความเครียดในระดับนี้ไม่มีผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ในกรณีนี้ บุคคลทั่วไปสามารถผ่อนคลายความเครียดด้วยการหากิจกรรมที่เพิ่มพลังเช่นออกกำลังกาย เล่นกีฬา ทำสิ่งที่สนุกสนานเพลิดเพลิน เช่น ดูหนัง ฟังเพลง หรือทำงานอดิเรกต่าง ๆ เป็นต้น

4. ระดับสูง หมายถึง ความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาด้านอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้ง และวิกฤตการณ์ในชีวิต เป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าท่านกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤต และความขัดแย้ง ซึ่งท่านจัดการแก้ไขด้วยความยากลำบาก ลักษณะดังกล่าวจะยิ่งเพิ่มความรุนแรงขึ้น และมีผลกระทบต่ออย่างมากต่อการทำงาน จำเป็นต้องหาวิธีแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ ให้ลดน้อยลงหรือหมดไปด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง

5. ระดับมากที่สุด หรือสูงกว่าปกติ หมายถึง สภาพที่ตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง เรือร้าง ความพิการ การสูญเสีย ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งความเครียดในระดับนี้บุคคลนั้น ๆ ควรมีการปรึกษาปัญหาด้านสุขภาพจิต เพื่อช่วยให้ทราบถึงปัญหา แนวทางในแก้ไขที่ชัดเจน และเหมาะสมต่อไป

2.1.5 ผลกระทบจากความเครียด

ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดนั้นมีอยู่ด้วยกันหลายด้าน ซึ่งอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันได้ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552 : 393-394)

1. ผลกระทบทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Psychological Symptoms หรือ Emotional Exhaustion) ผลของความเครียดทางด้านจิตใจและอารมณ์ เช่น เกิดความวิตกกังวลใจ ไม่มีสมาธิ หลงลืม หรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงานลดลง เป็นต้น

2. ผลกระทบทางด้านร่างกาย (Physiological Symptoms) มักจะทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ซึ่งในทางการแพทย์ เรียกว่า Functional Disease คือ เป็นโรคที่ไม่มีสาเหตุมาจากเชื้อโรค เช่น เวลาเครียดแล้ว โดยมากมักจะเกิดอาการนอนไม่หลับ ปวดหัว เป็นไมเกรน มีเหงื่อออก หงุดหงิด ใจสั่น ใจเต้น ใจไม่คอยออก เกิดอาการปวดท้อง ท้องเสีย เป็นโรคกระเพาะ ความดันขึ้นสูง หัวใจสั่น และอาจเป็นโรคหัวใจตามมาอีกด้วย

3. ผลทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) เป็นผลทางด้านพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมีมากมาย ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจาก ผลทางด้านจิตใจและร่างกาย เช่น อาจทำให้บุคคลมีการทำร้ายตัวเอง เช่น การกรีดแขน การติดเหล้า ดินทุหรี และการติดยานอนหลับ, ยาแก้เครียด, ยาเสพติด เป็นต้น ซึ่งอาจมีรูปแบบในด้านพฤติกรรมออกมาได้หลายรูปแบบ ดังนี้

3.1 พฤติกรรมเชิงก้าวร้าว เช่น เสียงดัง ไม่มีการเก็บอารมณ์ โมโหง่าย โวยวาย และมีพฤติกรรมสร้างปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

3.2 ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง งานผิดพลาดเสียหาย ค่าใช้จ่าย และได้ผลผลิตลดลง

3.3 มีการหยุดงาน การขาดงานบ่อยขึ้น

3.4 ซึ่งหากมีการหยุดงาน ขาดงานบ่อย ๆ สุดท้ายก็จะเกิดการหยุดงานถาวร คือ การลาออก หรือถูกให้ออกจากองค์กร

รติกร ลีละยุทธสุนทร (2546 : 12) กล่าวถึงผลกระทบของความเครียด สามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. ผลกระทบของความเครียดต่อตัวบุคคล อาจกล่าวได้ว่า ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล คือ การแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคล ที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบต่อร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมของตัวบุคคล ซึ่งในแต่ละบุคคลจะแสดงออกแตกต่างกัน บางคนอาจแสดงออกในด้านการทำงานที่ความผิดปกติของร่างกาย บางคนอาจแสดงออกในรูปแบบของความแปรปรวนทางจิตใจ และบางคนอาจแสดงออกในด้านพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตาม ผลของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลนี้จะมีไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความแตกต่างด้านอื่นๆ ของแต่ละบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งการแสดงออกของความเครียดเป็น 3 ลักษณะ โดยสรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 การแสดงออกของความเครียด

| ลักษณะการแสดงออกของความเครียด | | |
|--|---|---|
| ทางร่างกาย | ทางจิตใจ | ทางพฤติกรรม |
| กลุ่มอาการเกี่ยวกับโรคหัวใจและโลหิต - ความดันโลหิตสูง - การทำงานของหัวใจ - การทำงานของกรดยูริก | - ไม่พึงพอใจในงาน - เบื่อหน่าย - โกรธง่าย | ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่การทำงาน - มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน - ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง - เกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน - เกิดการเกษียณก่อนกำหนด - ขาดงานบ่อย , ไม่สนใจงาน |
| กลุ่มอาการเกี่ยวกับประสาท - เป็นไมเกรน - ปวดศีรษะบ่อย ๆ | - หมดหวัง - ฉุนเฉียว - อารมณ์อ่อนไหวง่าย | ผลเสียต่อพฤติกรรมในที่ทำงาน - มีการทำลายข้าวของ - มีพฤติกรรมก้าวร้าวในการทำงาน - เกิดการขโมยของ |

ตารางที่ 2.1 การแสดงออกของความเครียด (ต่อ)

| ลักษณะการแสดงออกของความเครียด | | |
|---|---|--|
| ทางร่างกาย | ทางจิตใจ | ทางพฤติกรรม |
| กลุ่มอาการเกี่ยวกับกระเพาะ - ปวดท้อง เกิดแผลในกระเพาะ - ระบบลำไส้ทำงานได้ไม่ดีพอ | - ขาดกำลังใจ - วิตกกังวล - ความเชื่อมั่นในตนเองลดลง | ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่อื่น ๆ ในชีวิต - การทำร้ายคู่สมรส - ไม่สนใจกับคนใน ครอบครัว |
| กลุ่มอาการเกี่ยวกับกล้ามเนื้อและกระดูก - กล้ามเนื้อตึงเครียด ปวดเมื่อย - อาการเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย | - มองไม่เห็นคุณค่าในตนเอง - ขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน - สับสน - ขาดสมาธิ - ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ | ผลเสียต่อพฤติกรรมที่เป็นอันตราย - ดื่มสุรา, ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ - การใช้จ่าย - การสูบบุหรี่ - การใช้จ่ายเซฟติด |

ที่มา : รติกร ธีระยุทธสุนทร (2546 : 12)

2. ผลกระทบของความเครียดต่อองค์กร การที่บุคคลซึ่งเป็นพนักงานในองค์กรเกิดอาการเจ็บป่วยทางสุขภาพ เช่น เป็นไข้ เป็นโรคกระเพาะ อาการเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น เบื่อหน่ายงาน วิตกกังวล ขาดความตั้งใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในงานลดลง และแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การลาป่วย การขาดงาน หรือการลาออกจากงาน ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น ทั้งในด้านของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น เช่น การจ่ายเงินเดือนเต็มจำนวนแก่พนักงานที่มาทำงานไม่ครบจำนวนวัน และค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกพนักงานใหม่ ทั้งในด้านของประสิทธิผลขององค์กร คือ ผลผลิตที่องค์กรควรได้รับลดลง ประสิทธิภาพของผลผลิตต่ำลง และอาจสูญเสียลูกค้าจากผลผลิตที่ด้อยคุณภาพ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) และอรรถมานะ (2545 : 157-158) กล่าวว่า เป็นที่แน่นอนว่าความเครียดเป็นสาเหตุประการหนึ่งของอาการทางกายภาพ แต่ความสัมพันธ์ที่แน่ชัด สม่่าเสมอระหว่างความเครียดและอาการทางกายภาพ โดยเฉพาะนั้นยังไม่ปรากฏชัดเจน ยิ่งไปกว่านั้น ความเครียดจะทำให้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) ดังนั้น ความเครียดที่เกี่ยวกับงานจึงเป็นเหตุของความไม่พึงพอใจที่เกี่ยวกับงานได้ โดยแสดงออกมาในรูปจิตวิทยา มาก อาทิ ความกระวนกระวายใจ ความเบื่อหน่าย ความหงุดหงิด นอกจากนั้น จะมีเครื่องบอกความเครียดที่เกี่ยวกับพฤติกรรม ได้แก่ การขาดงาน การเข้าออกจากงานสูง และอาการที่สังเกตได้ง่ายอื่น ๆ อาทิ นิสัยในการรับประทานอาหาร ระดับการสูบบุหรี่เพิ่มขึ้น การดื่มสุรามากขึ้น นอนไม่เป็นเวลา และ

เมื่อความเครียดมีมากถึงระดับ อาจทำให้เกิดพฤติกรรมการติดสุราเรื้อรัง การเสพยาเสพติดให้โทษ การหย่าร้าง และแม้แต่การฆ่าตัวตาย

2.1.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

Selye (1974, อ้างถึงใน พรพรรณ ศรีเทพ, 2550) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความเครียดของ Selye (Selye's Stress Theory) ชื่อเต็มว่า ฮันส์ ฮิวโก บรูโน เซลเย่ (Hans Hugo Bruno Selye) ผู้ริเริ่มทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความเครียด และคิดค้นทฤษฎีความเครียด ซึ่งต่อมาทฤษฎีดังกล่าวได้ถูกเรียกใหม่ว่า “ทฤษฎีการตอบสนอง” ผลจากความอดสาหะนี้ ทำให้เซลเย่ได้รับการยอมรับ และยกย่องให้เป็น “บิดาแห่งการศึกษาค้นคว้าความเครียด” เซลเย่ ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เมื่อร่างกายถูกสิ่งที่มาคุกคาม (Stressor) จนทำให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ดีและไม่ดี รู้สึกพึงพอใจหรือไม่ก็ตาม ร่างกายจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา ชีววิทยา และชีวเคมีอย่างอัตโนมัติ จะเกิดการตอบสนองต่อตัวกระตุ้น (Stressor) ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกไปในลักษณะของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (Nonspecific) ที่เรียกว่า “กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป” (General Adaptation Syndrome : GAS) ซึ่งกลุ่มอาการนี้เกิดขึ้นเป็น 3 ระยะดังนี้

1. ระยะเตือน (Alarm Reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า หรือตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในระยะแรก ปฏิกิริยาในระยะนี้จะเกิดขึ้นเพียงระยะสั้น ๆ เริ่มตั้งแต่ไม่กี่นาที จนถึง 48 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น อาการแสดงนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก และต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ระยะเตือนนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

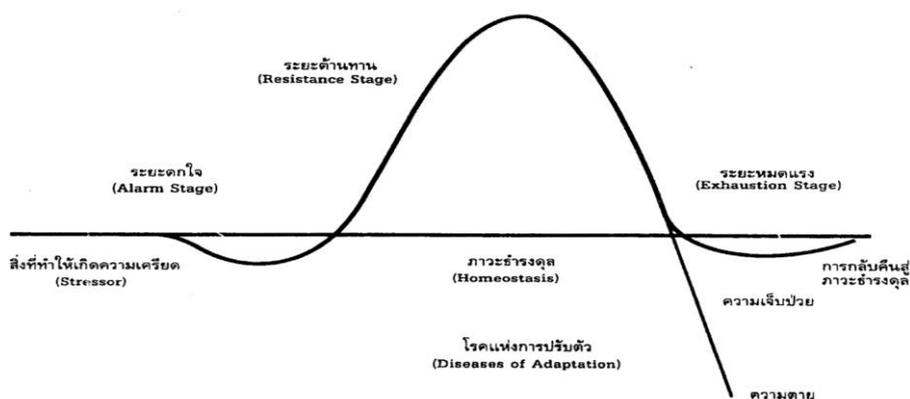
1.1. ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะของการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งบุคคลที่ถูกกระทบ จะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลของร่างกาย ปฏิกิริยาจะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรกที่สมองส่วนคอร์เทกซ์ แล้วจึงส่งคลื่นประสาทมากระตุ้นต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้าประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก และต่อมหมวกไต ตามลำดับ ทำให้มีผลต่อการผลิตฮอร์โมนแคทีโคลามีนคอร์ติโคสเตียรอยด์ โคอโรพิค และโกนาโดโทรฟินิก เข้าสู่กระแสเลือดเพิ่มขึ้น ในระยะนี้จะพบว่าการสลายโปรตีนของกล้ามเนื้อที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressor) การตอบสนอง (Stress Response) โรคที่เกี่ยวข้องกับความผิดปกติของร่างกาย (Stress-Related Dysfunction Diseases) มีการหลั่งน้ำย่อยในกระเพาะอาหารเพิ่มขึ้น และเซลล์ตับมีการหลั่งฮีปตามีนเพิ่มขึ้น มีน้ำและเกลือ โซเดียมคั่งระหว่างเซลล์ ระดับโปรตีนเซียมในเลือดสูงขึ้น ซึ่งโปรตีนเซียมที่สูงขึ้นนี้จะมีผลกดสมองส่วนกลาง ทำให้การดึงตัวของกล้ามเนื้อหัวใจลดลง หลอดเลือดไปเลี้ยงกล้ามเนื้อขยายตัว ในขณะที่หลอดเลือดฝอยส่วนปลายตามผิวหนัง และช่องท้องหดตัว ถ้าปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นรุนแรงมาก ความดันโลหิตจะลดต่ำลงอาจมีอาการช็อกหรือหัวใจหยุดเต้นได้ การเปลี่ยนแปลงในระยะนี้ร่างกายไม่พร้อมที่จะปรับตัว และถ้า

ยังดำเนินต่อไป ร่างกายจะถูกใช้พลังงาน จนหมดภายใน 24-48 ชั่วโมง นอกจากนี้จะมีกลไกการป้องกันตัวเอง ซึ่งจะเข้าสู่ระยะต้านช็อก

1.2 ระยะต้านช็อก (Countershock Phase) เป็นระยะถัดจากระยะช็อก ซึ่งร่างกายเริ่มปรับตัวกลับเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยจะมีการดึงเอากลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมาช่วยเหลือระบบต่าง ๆ ของร่างกาย เริ่มประสานกันอย่างมีระเบียบ ต่อมาพิทูอิทารีจะขับฮอร์โมนคอร์ติโคโทฟิกเพิ่มขึ้น ส่วนต่อมหมวกไตจะหลั่งฮอร์โมนกลูโคคอร์ติคอยด์เพิ่มขึ้น ทำให้อัตราการเผาผลาญของร่างกายสูงขึ้นร่วมกับการเร่งของประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก อาการแสดงที่ตรวจพบคือ อัตราการเต้นของหัวใจจะแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้น หายใจเร็ว มีอาการคลื่นไส้หรืออาเจียน ม่านตาขยาย และเหงื่อออกมากผิดปกติ

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) สิ่งมีชีวิตจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัว กระตุ้นให้เกิดความเครียดและผลที่ตามมา คือ อาการจะดีขึ้นหรือหายไป ลักษณะที่ปรากฏในระยะนี้จะแตกต่าง หรือมีลักษณะตรงกันข้ามกับระยะเตือน ในระยะเตือนเลือดจะเข้มข้นและกลอไรด์ต่ำ จะมีการทำลายของเนื้อเยื่อมาก แต่ในระยะต่อต้านเลือดจะเจือจาง กลอไรด์สูง และเซลล์มีการซ่อมแซมทำให้น้ำหนักกลับเข้าสู่ปกติ แต่ถ้าสิ่งมีชีวิตนั้นยังได้รับการกระตุ้นจากสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดอยู่ สิ่งมีชีวิตนั้นจะสูญเสียการปรับตัวอีก และจะเข้าสู่ระยะที่ 3 คือ ระยะหมดกำลัง

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตต้องมีจุดจบ ถ้าตัวกระตุ้นก่อให้เกิดความเครียดรุนแรง และไม่สามารถจะขจัดออกไปได้ สิ่งมีชีวิตจะเกิดการหมดกำลัง อาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระยะเตือนก็จะกลับมาอีก และถ้าหากไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือประคับประคองจากภายนอกอย่างเพียงพอ กลไกในการปรับตัวก็จะล้มเหลว เกิดโรค และเสียชีวิตได้ในที่สุด ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดมี 3 กลุ่ม ดังนี้



ภาพที่ 2.3 General Adaptation Syndrome (GAS) ตามแนวของ Selye.

ที่มา : Selye (1974 อ้างถึงใน พรพรรณ ศรีเทพ, 2550)

ทฤษฎีการตอบสนอง (Response Theory) ของลาซารัส และ โฟร์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984 อ้างถึงใน บุญยัง วิษณุมหิมาชัย, 2544 : 108) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความว่า ความเครียดนั้นเป็นภาวะที่เราต้องเผชิญ เมื่อเราไม่สามารถทำสิ่งที่คนมุ่งหวังให้เราทำได้ กล่าวคือ ความเครียดเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่บุคคลเผชิญอยู่จะก่อให้เกิดความเครียดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการประเมินของบุคคลนั้น ๆ ถ้าประเมินว่าสิ่งแวดล้อมเผชิญอยู่ไม่เกิดผลดีหรือผลเสีย (Irrelevant) ต่อตนเอง หรือประเมินว่าเกิดผลในทางที่ดีหรือได้ประโยชน์ (Benign Positive) บุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึกว่า สิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่ ไม่มีผลเสียต่อตนเองก็จะไม่มีความเครียด แต่ถ้าประเมินว่าสิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่นั้นเป็นสิ่งคุกคาม (Threat) เป็นสิ่งทำร้าย เป็นอันตราย สิ่งนั้นย่อมก่อให้เกิดความเครียดขึ้น

ซิลซ์ และฮอปป์ (Sillz & Hopping, อ้างถึงใน ลักษณะ สรีวิวัฒน์, 2544 : 164) อธิบายปฏิกิริยาตอบสนองเมื่อเกิดความเครียดว่า เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย 4 ด้าน ได้แก่

1) การแสดงออกทางอารมณ์ คือ เกิดความรู้สึกซึ่งจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งคุกคามที่มากระตุ้นความรู้สึกทางบวก ส่วนในทางลบ เช่น กลัว วิดก เป็นต้น

2) การแสดงออกทางกล้ามเนื้อ การตอบสนองเช่นนี้ เพื่อการเตรียมตัวต่อสู้ เช่น กำหมัด หน้าผากยื่น คิ้วขมวด กล้ามเนื้อบีบเกร็ง เป็นต้น

3) การเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายที่สัมพันธ์กับอารมณ์ คือ การหลั่งฮอร์โมนจากต่อมหมากไต คือ สารเอพิเนฟริน (Epinephrine), สารนอร์เอพิเนฟริน (Norepinephrine) และไฮโดรคอร์ติโซน (Hydrocortisone) ออกมากขึ้น มีผลกระตุ้นให้เกิดการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ (Autonomic Nervous System) ทำให้เกิดการทำงานของอวัยวะภายในร่างกายเพื่อเตรียมการต่อสู้

4) การเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดและสมาธิ ทำให้ความสามารถในเรื่อง ความคิดอ่านลดลง และสมาธิเสียไป เป็นผลให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาด

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เมื่อร่างกายได้รับความเครียด ร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง เกิดการปรับตัวเพื่อขจัดความเครียดนั้นให้หมดไปหรือลดน้อยลง ซึ่งสามารถแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าร่างกายแบกรับความเครียดนั้นเป็นระยะเวลานาน ๆ หรือร่างกายไม่สามารถปรับให้เข้าสู่ภาวะสมดุลได้ ก็จะเกิดเป็นอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ตามมาได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวถึง แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) มีตัวแปรที่สำคัญประกอบด้วย อายุ (Age), เพศ (Sex), ลักษณะครอบครัว

(Marital Status), รายได้ (Income), ระดับการศึกษา (Education) และอาชีพ (Occupation) เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ซึ่งลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากสถิติที่วัดได้ของประชากรเป็นตัวช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมายกลุ่มผู้บริโภคได้นั่นเอง

De Fleur, M.L (1996 อ้างถึงใน พีระ จิร โสภณ, 2533) ได้เสนอทฤษฎีที่กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยให้เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น De Fleur ได้เสนอ ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล ดังนี้

มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล ความแตกต่างนี้บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ มนุษย์ซึ่งถูกชูปเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือ ที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

พรทิพย์ วรกิจโศกาท (2529: 312-315) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้รับสารที่วิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปโดยมีความแตกต่างทางเพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่า เด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

1. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติ และเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การชักจูงจิตใจ หรือการโน้มน้าวจิตใจของคนนั้น จะยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาวสูงกว่า ผู้สูงอายุ เป็นต้น

2. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมี

พฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

3. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน มักจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมาศตะเวทิน, 2533: 112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เนื่องจากวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อพฤติกรรมของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ค่านิยม ประสบการณ์ ทัศนคติ และเป้าหมายต่างกัน

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีในการทำงาน

ในการศึกษาด้านการทำงาน หรือในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านทำการศึกษาตามหลักการและเหตุผลที่แตกต่างกันไป แต่โดยรวมจะมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อประเมินว่าพนักงานปฏิบัติงาน ได้ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิด และทฤษฎีในการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser อ้างถึงใน คทาวิฐ พรหมายน, 2545 : 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร แล้วยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนดีแล้ว ว่าสามารถนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และมีความซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้ถึงความสัมพันธ์ ในทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. หากพิจารณาควบคู่กันไป ปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้ จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปร แต่ละตัวตามลำพัง

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser อ้างถึงใน คทาวิฐ พรหมายน, 2545: 15-16) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนด โดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้
 - 1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์
 - 1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ ความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะได้มาจากการศึกษาอบรม และจากประสบการณ์ในการทำงาน

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันด้านอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะทุ่มเทร่างกายและแรงใจ ให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม ด้านการสื่อสาร และวิธีการที่มอบหมายงาน ซึ่งมีผลต่อกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ประสิทธิภาพที่ได้ ซึ่งเกิดจากปัจจัยสภาพภูมิหลังของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา แล้วให้คะแนนออกมาเป็นระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้บุคคลนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

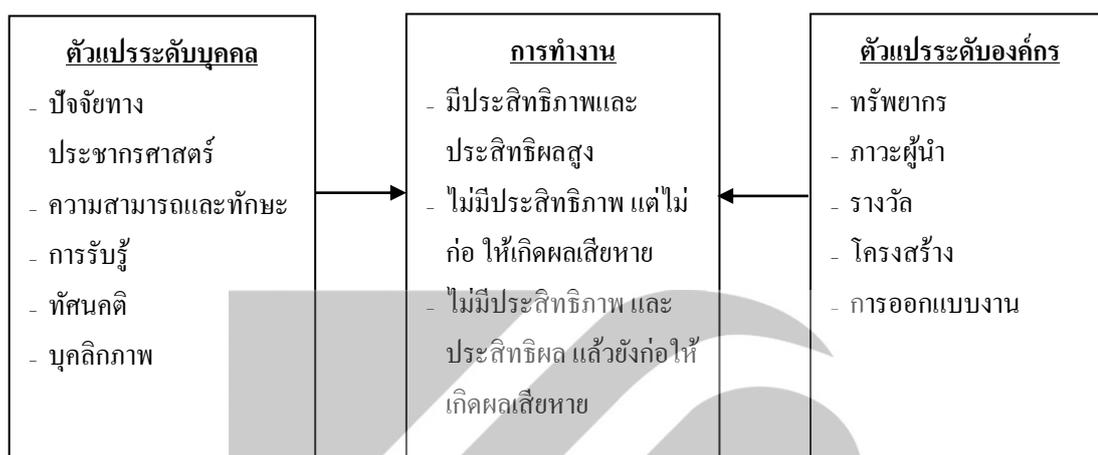
2.3.1 ความหมายของการทำงาน

วิภาพร มาพบสุข (2546) กล่าวว่า การทำงาน หมายถึง การกระทำที่ปรากฏออกมาในด้านการทำงาน เช่น การมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจรรณญาณในการทำงาน รวมทั้งการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่น ความรู้สึก การมีจิตสำนึก และการมีอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) และอรธธมานะ (2545 : 154) การที่สมาชิกในองค์กรมีสุขภาพไม่แข็งแรงและเป็นโรคต่าง ๆ นั้น ทำให้ระดับการขาดงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวมีมากขึ้น และทำให้เกิดปัญหาต้องบรรจุพนักงานเจ้าหน้าที่แทนก่อนเวลาอันควร ซึ่งนับเป็นการสูญเสียทรัพยากรขององค์กรในระดับที่ต่ำกว่า ความเครียดจะนำไปสู่ความไม่สบายทางจิตประสาท โรคพิษสุราเรื้อรัง การใช้ยาเสพติดเกินเหตุ และสภาพหรือพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ทำให้หน้าที่เกี่ยวกับการงานเสียหายหรือบกพร่องไม่มากนักน้อย

“การทำงาน” เป็นการกระทำที่บุคคลแสดงออกมาจากภายใน ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน และการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์กร เช่น การพูดคุยในช่วงเวลากลางวัน หรือการโจรกรรมข้อมูล เป็นต้น การทำความเข้าใจในด้านการปฏิบัติงานหรือการทำงานของพนักงาน จึงถือเป็นงานสำคัญของผู้บริหารในทุกๆระดับ โดยผู้บริหาร

จะต้องสังเกต และวิเคราะห์การปฏิบัติงานของบุคคล โดยจะต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับองค์กร ดังภาพที่ 2.4 (มัลลิกา ต้นสอน, 2544 : 20 - 21)



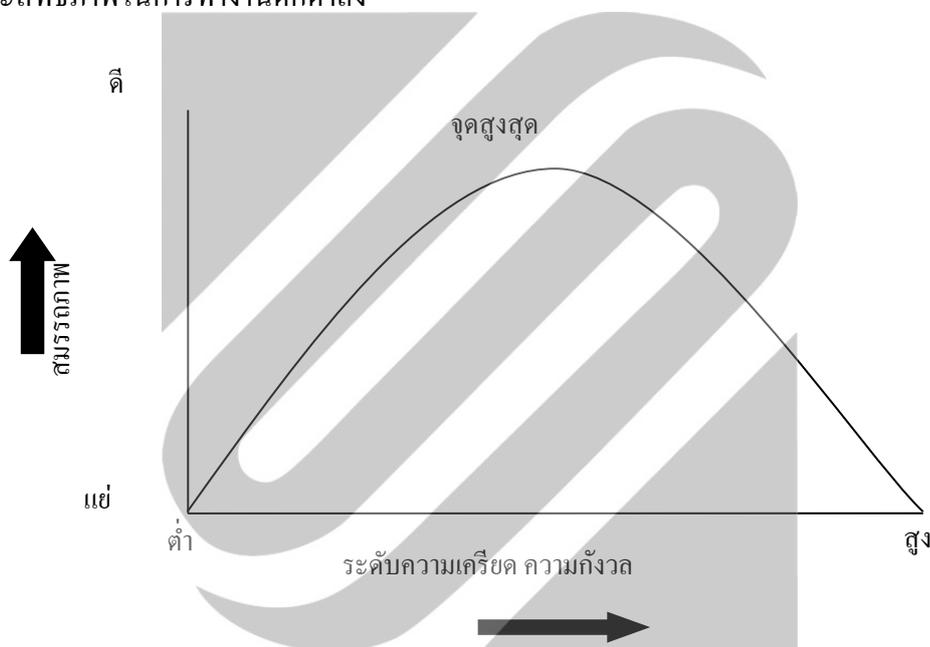
ภาพที่ 2.4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน

ที่มา : มัลลิกา ต้นสอน, 2544.

จากภาพที่ 2.4 เป็นแบบจำลองพื้นฐานการทำงานของบุคคลทั่วไป การที่ผู้บริหารจะทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ ผู้บริหารจะต้องสังเกตและรับรู้ความแตกต่าง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และพยายามค้นหาความสัมพันธ์อื่น ๆ แต่ในความจริงพฤติกรรมของพนักงานจะเป็นเรื่องซับซ้อน เพราะมีผลกระทบจากตัวแปรอื่น จึงเป็นการยากที่จะอธิบายด้วยแบบจำลองพื้นฐานให้นำไปประยุกต์ได้กับทุกคนในทุกสถานการณ์

ความเครียดกับการทำงาน เมื่อเราต้องเผชิญกับความท้าทายในแบบง่าย ๆ เราจะสามารถทำงานให้สำเร็จลงได้ ขณะที่แรงกดดันเพิ่มขึ้น การทำงานของเราก็ดีขึ้น พฤติกรรมนี้เป็นความจริงถึงแค่ระดับหนึ่งเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม เมื่อมีความเครียดที่ไม่พึงประสงค์เข้ามากระทบเรา มักมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเรา โดยถ้ามากถึงระดับหนึ่งจะทำให้การทำงานแย่ลง ตามที่ โรบบินส์ (Robbins, 1991 อ้างอิงจาก ซีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544) ได้กล่าวไว้ บารอน และกรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg, 1990 อ้างอิงจาก ซีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544) รวมถึงเยอร์ค และดอดสัน (Yerkes & Dodson, 1908 อ้างอิงจาก ฮิลลารี, 1997 : 90) ผู้อธิบายถึงความสมดุลของผลบวกและผลลบของความเครียดต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นครั้งแรกในปี

ค.ศ. 1908 โดยกล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานว่า มีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หักกลับ (Inverted-U Relationship) คือ ภายใต้อาการเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นในระดับที่เหมาะสม (ระดับปานกลาง) และคงอยู่ในระยะเวลาที่พอเหมาะจะกระตุ้นร่างกาย และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นถึงระดับหนึ่ง แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ หรือมีการกระตุ้นที่ยาวนานเกินไป ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความเครียดนาน ๆ ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ในที่สุดจะก่อให้เกิดความท้อแท้ในการทำงาน ผลสุดท้ายก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง



ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน
ที่มา : เยอร์ก และด็อดสัน (Yerkes; & Dodson, 1908 อ้างอิงจาก ฮิลลารี, 1997)

ส่วนในภาพที่ 2.6 จะแสดงให้เห็นถึงจุดที่การทำงานสูงที่สุด ณ ระดับนี้ เป็นจุดที่เหมาะสมของแรงกระตุ้นและความท้าทาย ซึ่งส่งผลให้เราสามารถทำงานได้ดีที่สุด แน่ใจว่าจุดนี้เป็นจุดที่มีความเครียด แต่ความเครียดนั้นเป็นความเครียดที่เราปรับได้ เราสามารถตัดสินใจได้ดี มีความคิดสร้างสรรค์ และรู้ตัวเอง



ภาพที่ 2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับสมรรถภาพการทำงาน
ที่มา : เยอร์ค และค็อดสัน (Yerkes; & Dodson, 1908 อ้างอิงจาก ฮิลลารี, 1997: 91)

เรายังรู้สึกมั่นใจและควบคุมสถานการณ์ได้ดี ความเครียดระดับนี้ คือ ความเครียดดีมันยังเป็นความเครียดที่ทำให้สุขภาพดี เพราะมันทำให้ระดับของฮอร์โมนอะดรีนาลินที่ทำให้เรารู้สึกดีและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายในระยะยาวอยู่ในระดับต่ำ ฉะนั้นเราอาจเผชิญกับความต้องการที่ไม่ทำทายนัก โดยไม่มีความเครียดหรืออาการของมันเลยก็ได้ แต่ในทางตรงข้ามก็จริงเช่นกัน เมื่อความสามารถมีมากกว่าความท้อ เราจะรู้สึกผิดหวังและเบื่อหน่าย ในการทำงานเราจะรู้สึกไร้คุณค่า ซึ่งอาจทำให้เครียดได้ ดังนั้นไม่ว่าจะมีความเครียดมากไป หรือน้อยไปก็อาจทำให้เกิดอารมณ์เครียดไม่สบายใจได้

เมื่อไม่มีความต้องการที่ถูกสร้างขึ้นในตัวเรา เราจะรู้สึกโดดเดี่ยวและเบื่อ แต่เมื่อมีงานที่ท้าทายอันใหม่ให้ทำ เราจะรู้สึกได้รับแรงกระตุ้น ความกระตือรือร้นทำให้เราตื่นตัว การได้รับฝึชอบมากขึ้นทำให้เรากล้าตัดสินใจและเป็นผู้ริเริ่ม ความสร้างสรรค์ในการทำงานสูงขึ้น จนส่งผลให้ไปถึงจุดสูงสุดของกราฟ ซึ่งทำให้เราพบความสุข ความเบื่อหน่าย เมื่อชีวิตขาดความท้าทายทำให้เกิดความเครียด ซึ่งถ้าถูกละเลยอาจทำให้เกิดผลร้ายต่อสุขภาพ

โดยในระดับความเครียดที่เหมาะสมกับระดับการทำงาน จะเป็นการกระตุ้นการทำงานของฮอร์โมนอะดรีนาลินที่มากขึ้น สามารถทำให้ความสามารถในการทำงาน การเรียนรู้ และการตัดสินใจของเราดีขึ้น ทำให้เราตื่นตัว พร้อมทั้งจะทำงานทั้งกายและใจ แต่น่าเสียดายที่เราไม่สามารถอยู่ในตำแหน่งนี้ได้ตลอดไป

ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อการทำงาน ไม่เพียงแต่จะมีผลอย่างมากกับบุคคล แต่ยังมีผลกระทบต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมด้วย ความเสียหายอันเกิดจากการขาดงานและการสูญเสียพนักงานที่มีคุณภาพ ในกรณีที่ไม่รุนแรงถึงขั้นนั้น ความเครียดมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง ซึ่งมีผลทำให้ผลประกอบการของธุรกิจแย่ลง เพราะฉะนั้นบริษัทและองค์กรควรจะทำให้ความสำคัญในการจัดบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมให้กับพนักงานของตน (Yerkes; & Dodson, 1908 อ้างอิงจาก ฮิลลารี, 1997 : 90-93)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า หากพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับที่เหมาะสม และอยู่ในระยะเวลาที่พอเหมาะจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้ามีความเครียดเป็นระยะเวลายาวนานเกินไป จะมีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไป และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงด้วย แต่เมื่อใดที่พนักงานไม่สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นกับตนเองได้นั้น ความเครียดจะแสดงออกผ่านทางสภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม และหากพนักงานผู้นั้นปล่อยให้เกิดความเครียดเป็นระยะเวลายาวนานจนเรื้อรัง ก็จะนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจได้ อีกทั้ง ยังก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงาน หรือการลาออกจากงาน และประสิทธิภาพการทำงานก็ลดลงด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น และที่สำคัญอาจจะเป็นเหตุชักจูงให้พนักงานปรับตัวในทางที่ผิด เช่น พนักงานบางคนอาจจะหาทางระบายความเครียดด้วยการดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือสารเสพติด หรือพนักงานบางคนอาจจะมีพฤติกรรม หรือการกระทำที่ก้าวร้าวรุนแรงขึ้นได้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิญา วิเวโก (2548 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ 2) ความเครียดทางด้านร่างกาย และความเครียดทางด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน

3) ความเครียดทางด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และคุณภาพงาน

กนกพร สุขขารมย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

แสงระวีวรรณ ชูพานิชสกุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ พบว่า พนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์มีความเครียด และสาเหตุความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั่วโมงที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ในแต่ละวันแตกต่างกัน มีสาเหตุความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และโดยรวมแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน สาเหตุความเครียดทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด

ทศพล พาสุพันธ์ (2551) ได้ศึกษาถึงการรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงานของ พนักงานกับความเครียดในงานของพนักงาน เพื่อศึกษาระดับความเครียดในงานของพนักงาน การรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน เปรียบเทียบความเครียดในงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงานของบริษัท กับความเครียดในงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) จำนวน 266 คน ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานมีความเครียดในการทำงาน ระดับต่ำ พนักงานมีระดับการรับรู้การกำหนดเป้าหมายในระดับปานกลาง พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในงานไม่ต่างกัน และการรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงานของพนักงานในด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และด้านการรู้ผลของการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของพนักงาน

เพิ่มพร จิตตระเชิ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความเครียดของโปรแกรมเมอร์ในโรงงานอุตสาหกรรมการส่งออกอาหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ โปรแกรมเมอร์ ในโรงงานอุตสาหกรรมการส่งออกอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 600 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความเครียดของโปรแกรมเมอร์ในโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกอาหาร คือ องค์ประกอบด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านผู้ร่วมงาน

ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในที่ทำงาน ด้านผู้ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ได้รับ และด้านสิ่งแวดล้อมภายในที่ทำงาน

ขานินี เรืองเดช (2549) ได้ศึกษา การรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความเครียดของพนักงาน เพื่อศึกษาระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และระดับความเครียดของพนักงานเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความเครียดของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ข้าราชการ และพนักงานราชการในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ จำนวน 180 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และมีความเครียดในระดับต่ำพนักงาน ที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

กรุดิตชิงห์ พุทธรักษา และนายพีระเดช เพิ่มพິงรัตน์ (2549) ได้ศึกษาระดับความเครียดในงานของพนักงานเปรียบเทียบคุณสมบัติส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานทั่วไปใน บริษัท ฟิลิปส์ประเทศไทย จำกัด จำนวน 130 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของ บริษัท ฟิลิปส์ประเทศไทย จำกัด มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่าพนักงานที่มีอายุ อายุงาน และรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดต่างกัน พนักงานที่มีเพศ และการศึกษาต่างกัน มีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน

อดิศร พูลสุวรรณ (2552) ได้ศึกษาถึง ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส และรายได้ผลต่อความเครียดของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ฮิตาชิ โกลบอลสตอเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 378 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยง และความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส และรายได้มีผลต่อความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ฉิษาภา ปัญญาฟู (2551) ได้ศึกษาถึง ระดับความเครียดในงานของพนักงานระดับการรับรู้การทำงานหนักเกินไปของพนักงาน การเปรียบเทียบความเครียดในงานของพนักงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การทำงานหนักเกินไปกับความเครียดในงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้พนักงาน บริษัท บางกอก มีทบอล จำกัด จำนวน 270 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเครียดในงานในระดับสูง มีการรับรู้การทำงานหนักเกินไป

ในเชิงปริมาณและการรับรู้การทำงานหนักเกินไปในเชิงคุณภาพในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความเครียดในงานแตกต่างกัน การรับรู้การทำงานหนักเกินไปในเชิงปริมาณและการรับรู้การทำงานหนักเกินไปในเชิงคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพนักงาน

ฉาตยา บุญเกิด (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ส่วนสังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงด้านความพึงพอใจ

นุจรินทร์ เล็กแซ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ อายุ รายได้จากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตำแหน่งของพนักงานแตกต่างกัน มีลักษณะการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

ธัญรดา จิตสุรผล (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี เป็นพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ และปฏิบัติงานในฝ่ายรับประกันภัยมากที่สุด แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับอาการเครียดบ้าง และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน

ระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับ อายุ ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน และความเครียดทางด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 4) พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการทำงานฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

งานวิจัยต่างประเทศ

จิกากะ โอกิواره และคนอื่น ๆ (Chikako Ogiwara; et al., 2008 : 470-488) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดที่มาจากเพศในผู้หญิงทำงานชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษาจากพนักงานจำนวน 399 คนในประเทศญี่ปุ่น โดยใช้แบบสอบถามด้านความเครียดในหน้าที่การงานทั่วไป ของสถาบันแห่งชาติด้านความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้หญิงที่เกี่ยวข้อง กับการซึมเศร้า คือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล สำหรับผู้ชาย คือ เรื่องเกี่ยวกับอาชีพการงาน นอกจากนี้ ยังได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานหญิงชาวญี่ปุ่นในเรื่องความเครียดเกี่ยวกับอาชีพการงาน การสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่าในเรื่องสุขภาพจิตด้านอาชีพการงานของผู้หญิงทำงาน อาจจำเป็นต้องมีการ กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ในสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน

เอริค จี. แลมเบิร์ต และยูจีน เอ. พาโอลีน (Eric G. Lambert; & Eugene A. Paoline, 2008 : 541-564) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบุคคล งาน และลักษณะองค์การต่อความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานราชทัณฑ์ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการคงอยู่ของสถาบันราชทัณฑ์ จึงมีการพิจารณาโดยอาศัยการสังเกตจำนวนมาก โดยตรวจสอบปัจจัยและอธิบายทัศนคติด้านอาชีพการงาน ส่วนกลาง 3 ด้าน กล่าวคือ ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ โดยจะใช้ข้อมูลสำรวจที่ได้รับจากระบบราชทัณฑ์ในนครขนาดใหญ่ในออร์แลนโด ฟลอริดา การวิจัยนี้ประเมินผลกระทบของลักษณะประชากรศาสตร์ งาน และองค์การ หัวข้อนี้พบว่าสิ่งที่คาดการณ์ที่มีผลสำคัญของทัศนคติในแต่ละด้าน คือ ลักษณะงานและองค์การ ในหมู่ตัวแปรตาม ความเครียดในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ที่ตรงข้ามกันกับความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การ

วิลมาร์ บี. เซาเฟลด์ และมิเชล เอ. เจ. คอมเพียร์ (Wilmar B. Schaufeli; & Michiel A. J. Kompier, 2001: 15-34) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความเครียดจากหน้าที่การงาน ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ศึกษาโดยเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ความกดดันจากการทำงาน การลาป่วย และอัตราการหย่อนความสามารถในการทำงาน อันเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพจิตค่อนข้างสูง ในช่วงทศวรรษที่แล้วมีการใช้พระราชบัญญัติสภาวะการทำงานใหม่ โดยมีการจัดการกับความเครียดจากการทำงานในองค์กรต่าง ๆ พระราชบัญญัติสภาวะการทำงาน (WCA) จะเน้นการวางบทบาทส่วนกลางโดยอาศัยความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในเชิงพาณิชย์ (OHSSs) และจะกำหนดประเภทอาชีพขึ้นใหม่ คือผู้เชี่ยวชาญด้านงานและองค์กร ซึ่งจะดูแลรับผิดชอบด้านการประเมินและการป้องกันความเครียดจากการทำงาน เมื่อไม่นานมานี้ได้มีการพัฒนาเครื่องมือจำนวนมาก เพื่อประเมินความเสี่ยงทางจิตสังคม ซึ่งปัจจุบันมีการใช้อย่างกว้างขวางทั่วไปในวิธีการที่พระราชบัญญัติสภาวะการทำงานกำหนดไว้ องค์กรต่าง ๆ ใช้มาตรการป้องกันมากขึ้น เพื่อลดความเครียดจากการทำงานและการลาป่วย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคล หรือประชาชนทั่วไปที่เป็นพนักงานบัญชีที่ทำงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากข้อมูลประชากรล่าสุด ในปี พ.ศ. 2556 จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 5,686,252 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2556)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลหรือประชาชนทั่วไป ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบัญชีที่ทำงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 886 อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะนี, 2550 : 81) แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยตั้งค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.05

สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Taro Yamane)

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

| | | | |
|--------|---|-----|---|
| โดยที่ | n | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |
| | Z | แทน | ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96 |
| | E | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น 5% ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 |

ดังนั้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416}{4(0.0025)}$$

$$n = \frac{3.8416}{0.0100}$$

$$n = 384.16 \approx 385 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่เกิดความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ดังนั้น จึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 4% เท่ากับ 15 คน จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 400 คน

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ โดยมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างมาอย่างละ 2 เขต จากทั้งหมด 6 กลุ่มเขต รวมจะได้ทั้งสิ้น 12 เขต จากการแบ่งกลุ่มเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 50 เขต ดังนี้ (กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2548)

ตารางที่ 3.1 กลุ่มเขตการปกครอง ในกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2556

| สำนักงานเขต/แขวง | พื้นที่ | | | | ความหนาแน่น (คน/ตร.กม.) | จำนวนบ้าน |
|---------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|------------------|----------------------------|----------------|
| | (ตร.กม.) | ประชากร ปี 2556 | | | | |
| | | ปี 2556 | ชาย | หญิง | | |
| กรุงเทพมหานคร | 1,568.737 | 2,694,921 | 2,991,331 | 5,686,252 | 3,625 | 2,593,827 |
| กลุ่ม 1 กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง | 78.921 | 342,167 | 366,983 | 709,150 | 8,986 | 338,195 |
| เขตดุสิต | 10.665 | 57,158 | 49,653 | 106,811 | 10,015 | 32,082 |
| เขตพระนคร | 5.536 | 27,279 | 29,405 | 56,684 | 10,239 | 19,257 |
| เขตสัมพันธวงศ์ | 1.416 | 13,088 | 13,844 | 26,932 | 19,020 | 13,252 |
| เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย | 1.931 | 24,342 | 25,750 | 50,092 | 25,941 | 19,529 |
| เขตพญาไท | 9.595 | 36,109 | 36,386 | 72,495 | 7,555 | 38,415 |
| เขตราชเทวี | 7.126 | 35,239 | 38,311 | 73,550 | 10,321 | 43,242 |
| เขตดินแดง | 8.354 | 60,096 | 68,742 | 128,838 | 15,422 | 55,591 |
| เขตวังทองหลาง | 19.265 | 52,749 | 62,056 | 114,805 | 5,959 | 57,178 |
| เขตห้วยขวาง | 15.033 | 36,107 | 42,836 | 78,943 | 5,251 | 59,649 |
| กลุ่ม 2 กลุ่มกรุงเทพใต้ | 185.316 | 479,471 | 536,678 | 1,016,149 | 5,483 | 538,279 |
| เขตบางรัก | 5.536 | 21,792 | 24,322 | 46,114 | 8,330 | 26,777 |
| เขตปทุมวัน | 8.369 | 24,300 | 28,313 | 52,613 | 6,287 | 26,970 |
| เขตวัฒนา | 12.565 | 38,976 | 43,661 | 82,637 | 6,577 | 62,049 |
| เขตสาทร | 9.326 | 39,987 | 43,911 | 83,898 | 8,996 | 36,403 |
| เขตคลองเตย | 12.994 | 51,941 | 56,125 | 108,066 | 8,317 | 62,642 |
| เขตบางคอแหลม | 10.921 | 44,802 | 48,706 | 93,508 | 8,562 | 36,346 |
| เขตยานนาวา | 16.662 | 38,574 | 42,588 | 81,162 | 4,871 | 47,980 |
| เขตพระโขนง | 13.986 | 42,767 | 50,007 | 92,774 | 6,633 | 45,125 |
| เขตบางนา | 18.789 | 44,877 | 50,327 | 95,204 | 5,067 | 56,819 |
| เขตสวนหลวง | 23.678 | 54,087 | 62,601 | 116,688 | 4,928 | 62,255 |
| เขตประเวศ | 52.490 | 77,368 | 86,117 | 163,485 | 3,115 | 74,913 |

ตารางที่ 3.1 กลุ่มเขตการปกครอง ในกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2556 (ต่อ)

| สำนักงานเขต/แขวง | พื้นที่ | | | | ความหนาแน่น (คน/ตร.กม.) | จำนวนบ้าน |
|--|----------------|-----------------|----------------|------------------|----------------------------|----------------|
| | (ตร.กม.) | ประชากร ปี 2556 | | | | |
| | | ชาย | หญิง | รวม | | |
| กลุ่ม 3 กลุ่มกรุงเทพเหนือ | 212.992 | 510,635 | 562,221 | 1,072,856 | 5,037 | 499,013 |
| เขตดุสิต | 32.908 | 75,600 | 85,348 | 160,948 | 4,891 | 96,304 |
| เขตบางซื่อ | 11.545 | 61,839 | 68,672 | 130,511 | 11,305 | 49,995 |
| เขตบางเขน | 42.123 | 91,208 | 99,336 | 190,544 | 4,524 | 95,741 |
| เขตหลักสี่ | 22.841 | 52,164 | 56,885 | 109,049 | 4,774 | 47,272 |
| เขตดอนเมือง | 36.803 | 83,714 | 84,113 | 167,827 | 4,560 | 67,797 |
| เขตสายไหม | 44.615 | 90,289 | 101,247 | 191,536 | 4,293 | 89,604 |
| เขตลาดพร้าว | 22.157 | 55,821 | 66,620 | 122,441 | 5,526 | 52,300 |
| กลุ่ม 4 กลุ่มกรุงเทพตะวันออก | 641.389 | 524,965 | 590,252 | 1,115,217 | 1,739 | 492,691 |
| เขตคันนายาว | 25.980 | 42,189 | 48,248 | 90,437 | 3,481 | 39,200 |
| เขตบึงกุ่ม | 24.311 | 66,926 | 78,896 | 145,822 | 5,998 | 67,801 |
| เขตสะพานสูง | 28.124 | 42,270 | 49,088 | 91,358 | 3,248 | 34,027 |
| เขตคลองสามวา | 110.686 | 82,801 | 91,396 | 174,197 | 1,574 | 70,269 |
| เขตหนองจอก | 236.261 | 77,988 | 81,974 | 159,962 | 677 | 54,857 |
| เขตลาดกระบัง | 123.859 | 79,315 | 86,409 | 165,724 | 1,338 | 77,688 |
| เขตมีนบุรี | 63.645 | 65,517 | 73,144 | 138,661 | 2,179 | 53,584 |
| กลุ่ม 5 กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ | 150.049 | 387,526 | 432,613 | 820,139 | 5,466 | 335,797 |
| เขตบางกอกน้อย | 11.944 | 56,090 | 61,413 | 117,503 | 9,838 | 46,616 |
| เขตบางพลัด | 11.36 | 45,389 | 52,724 | 98,113 | 8,637 | 45,817 |
| เขตบางกอกใหญ่ | 6.180 | 33,585 | 37,502 | 71,087 | 11,503 | 26,739 |
| เขตคลองสาน | 6.051 | 35,488 | 40,277 | 75,765 | 12,521 | 36,495 |
| เขตธนบุรี | 8.551 | 55,653 | 61,883 | 117,536 | 13,745 | 48,510 |
| เขตทวีวัฒนา | 50.219 | 35,755 | 41,032 | 76,787 | 1,529 | 30,833 |
| เขตตลิ่งชัน | 29.479 | 50,109 | 56,083 | 106,192 | 3,602 | 38,825 |

ตารางที่ 3.1 กลุ่มเขตการปกครอง ในกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2556 (ต่อ)

| กลุ่มเขตการปกครอง จำแนกตามกลุ่มเขตเพื่อบริหารจัดการเมืองในกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2556 | | | | | | |
|--|--------------------------------|-----------------|----------------|----------------|--------------------------------|----------------|
| สำนักงานเขต/แขวง | พื้นที่ (ตร.กม.) ปี 2556 | ประชากร ปี 2556 | | | ความ หนาแน่น (คน/ตร.กม.) | จำนวน บ้าน |
| | | ชาย | หญิง | รวม | | |
| กลุ่ม 6 กลุ่มกรุงธนใต้ | 300.070 | 450,157 | 502,584 | 952,741 | 3,175 | 389,852 |
| เขตภาษีเจริญ | 17.834 | 60,901 | 68,658 | 129,559 | 7,265 | 49,968 |
| เขตราชบุรีบูรณะ | 15.782 | 41,210 | 44,615 | 85,825 | 5,438 | 33,859 |
| เขตบางแค | 44.456 | 90,017 | 102,102 | 192,119 | 4,322 | 77,864 |
| เขตหนองแขม | 35.825 | 71,202 | 80,675 | 151,877 | 4,239 | 56,222 |
| เขตบางขุนเทียน | 120.687 | 80,540 | 89,074 | 169,614 | 1,405 | 77,350 |
| เขตบางบอน | 34.745 | 50,830 | 55,255 | 106,085 | 3,053 | 47,459 |
| เขตทุ่งครุ | 30.741 | 55,457 | 62,205 | 117,662 | 3,828 | 47,130 |

ที่มา : กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2548)

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จำนวน 400 คน และเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตเหมาะสมเท่า ๆ กัน จึงแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างออกเป็นเขตละประมาณ 33 – 34 คน ดังนี้ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) คือ ดูจากจำนวนความหนาแน่นของประชากรในแต่ละเขตพื้นที่ และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างออกมาอย่างละ 2 เขตจากในแต่ละกลุ่มเขต ในกลุ่มเขตการปกครองทั้งหมด 6 กลุ่มเขต รวมได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 12 เขต โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์, 2545 : 62)

$$\begin{aligned}
 \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขต} &= \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนเขตทั้งหมดที่ได้ทำการเลือกไว้}} \\
 &= \frac{400}{12} \\
 \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้} &= 33.3333 \approx 33 \text{ คน / 1 เขต}
 \end{aligned}$$

* ดังนั้น ในแต่ละเขต จะมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 33-34 คน ดังนี้ (ตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกออกเป็น 6 กลุ่มเขต และทำการสุ่มเลือกอย่างละ 2 เขต จากทั้งหมด 6 กลุ่มเขต ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 12 เขต ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

| กลุ่มตัวอย่าง (เขต) | จำนวนประชากร (คน) |
|-------------------------------------|-------------------|
| กลุ่ม 1 กลุ่มกรุงเทพกลาง | |
| เขตสัมพันธวงศ์ | 34 |
| เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย | 34 |
| กลุ่ม 2 กลุ่มกรุงเทพใต้ | |
| เขตสาทร | 34 |
| เขตบางคอแหลม | 34 |
| กลุ่ม 3 กลุ่มกรุงเทพเหนือ | |
| เขตบางซื่อ | 33 |
| เขตลาดพร้าว | 33 |
| กลุ่ม 4 กลุ่มกรุงเทพตะวันออก | |
| เขตคันนายาว | 33 |
| เขตบึงกุ่ม | 33 |
| กลุ่ม 5 กลุ่มกรุงธนเหนือ | |
| เขตคลองสาน | 33 |
| เขตธนบุรี | 33 |
| กลุ่ม 6 กลุ่มกรุงธนใต้ | |
| เขตภาษีเจริญ | 33 |
| เขตราษฎร์บูรณะ | 33 |
| รวม | 400 |

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) บริเวณย่านธุรกิจ ตามหน้าอาคารสำนักงาน บริเวณสถานที่ทำงานในพื้นที่เขตต่าง ๆ ที่ได้ทำการเลือกไว้แล้ว จนครบตามจำนวน คือ 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) โดยเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ คือ คำถามเฉพาะในข้อที่ 1 และเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ คือ คำถามในข้อที่ 2-6 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 1) ชาย
- 2) หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
- 2) 26 – 35 ปี
- 3) 36 – 45 ปี
- 4) 46 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หย่าร้าง

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท
- 2) 20,001-30,000 บาท
- 3) 30,001-40,000 บาท
- 4) 40,001-50,000 บาท
- 5) 50,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 5 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) ปริญญาตรีโท หรือสูงกว่า

ข้อที่ 6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
- 2) 2 – 3 ปี
- 3) 4 – 5 ปี
- 4) มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของโรบบินส์ (Robbins อ้างถึงโดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 289-291) โดยมีคำถามทั้งสิ้น 27 ข้อ อันได้แก่

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| 1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ | จำนวน 4 ข้อ | (ข้อ 1-4) |
| 2. ด้านความมั่นคง หรือความก้าวหน้า | จำนวน 3 ข้อ | (ข้อ 5-7) |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | จำนวน 3 ข้อ | (ข้อ 8-10) |
| 4. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ | จำนวน 3 ข้อ | (ข้อ 11-13) |
| 5. ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร | จำนวน 3 ข้อ | (ข้อ 14-16) |
| 6. ด้านโครงสร้าง หรือนโยบายขององค์กร | จำนวน 4 ข้อ | (ข้อ 17-20) |

ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------|-------------|-------------|
| 1. ด้านสังคม | จำนวน 3 ข้อ | (ข้อ 21-23) |
| 2. ด้านเศรษฐกิจ | จำนวน 2 ข้อ | (ข้อ 24-25) |
| 3. ด้านการเมือง | จำนวน 2 ข้อ | (ข้อ 26-27) |

โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นข้อความเชิงลบ 27 ข้อ โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น และมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| | |
|----------------------|------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ค่าคะแนน 1 |
| เห็นด้วย | ค่าคะแนน 2 |
| ไม่แน่ใจ | ค่าคะแนน 3 |
| ไม่เห็นด้วย | ค่าคะแนน 4 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ค่าคะแนน 5 |

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท
 อันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต
 (Likert Scale) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดย
 ใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (สินธะวา คามศิษฐ์ และคณะ, 2556 : 37) ดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลผล ระดับจากปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านสังคม
 ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชี
 บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

| | | | |
|-------------|-------------|---------|---------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | ระดับความเครียดมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | ระดับความเครียดมาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | ระดับความเครียดปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | ระดับความเครียดน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | ระดับความเครียดน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของ
 พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้น
 จากแนวคิดของ ร็อบบิ้นส์ (Robbins.) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 289-291) โดยมีคำถาม
 ทั้งหมด 2 ข้อ (ข้อ 1-2)

โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นข้อความเชิงลบทั้ง 2 ข้อ โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น และมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| | |
|----------------------|------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ค่าคะแนน 1 |
| เห็นด้วย | ค่าคะแนน 2 |
| ไม่แน่ใจ | ค่าคะแนน 3 |
| ไม่เห็นด้วย | ค่าคะแนน 4 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ค่าคะแนน 5 |

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (สินธวา คามศิษฐ์ และคณะ, 2556: 37) ดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลผล ระดับพฤติกรรมความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

| | | | |
|-------------|-------------|---------|---------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | ระดับความเครียดมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | ระดับความเครียดมาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | ระดับความเครียดปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | ระดับความเครียดน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | ระดับความเครียดน้อยที่สุด |

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากตำรา เอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเพื่อขอคำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (IOC) จากนั้นนำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้จริง
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งชุด ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' Alpha Coefficiency) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 35)
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการจัดเก็บภาคสนามมาดำเนินการ ดังนี้

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้แล้ว ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbachs' Alpha Coefficiency) หากพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในระดับต่ำก็จะต้องดำเนินการแก้ไขแบบสอบถามใหม่
2. นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริงใหม่อีกครั้ง
3. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ตอบได้ตอบเรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก
4. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ เพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์
5. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมประมวลผล (Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนาและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดย
 - 1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อมาแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอก ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน เพื่อมาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 1.3 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับระดับพฤติกรรมความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน เพื่อมาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ *t-test (Independent T-test)* ได้แก่

1.1 เพศต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ *F-Test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)* ได้แก่

1.2 อายุต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.3 สถานภาพสมรสต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.4 ระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การทดสอบสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การทดสอบสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548: 29)

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

| | | | |
|-------|---|-----|--------------------------------|
| เมื่อ | P | แทน | ค่าสถิติร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์ |
| | f | แทน | ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม |
| | n | แทน | จำนวนความถี่ทั้งหมด |

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550 : 33)

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

| | | | |
|-------|-----------|-----|-----------------------|
| เมื่อ | \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| | $\sum X$ | แทน | ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล |
| | n | แทน | จำนวนข้อมูลทั้งหมด |

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550 : 60)

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

| | | | |
|-------|--------------|-----|--|
| เมื่อ | S | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| | | แทน | ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด |
| | $(\sum X)^2$ | แทน | ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดยกกำลังสอง |
| | $\sum X^2$ | แทน | ผลรวมของข้อมูลแต่ละตัวยกกำลังสอง |
| | n | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง หรือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด |

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of The Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbachs' Alpha Coefficiency) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550: 35)

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

| | | | |
|-------|--------------|-----|-------------------------------------|
| เมื่อ | α | แทน | ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ |
| | k | แทน | จำนวนข้อของเครื่องมือวัด |
| | $\sum S_i^2$ | แทน | ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ |
| | S_t^2 | แทน | ความแปรปรวนของคะแนนรวม |

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 108-109) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ โดยมีสูตรดังนี้

ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances Assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances Not Assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene Test

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

| | | | |
|-------|-------------|-----|---|
| เมื่อ | \bar{X}_i | แทน | ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$ |
| | S_p | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม |
| | | แทน | ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i |
| | S_i^2 | แทน | ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$ |
| | S_p^2 | = | $\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$ |

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

| | | | |
|-------|-------------|-----|--|
| เมื่อ | t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution |
| | \bar{X}_1 | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 |
| | \bar{X}_2 | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 |
| | S_1^2 | แทน | ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 |
| | S_2^2 | แทน | ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 |
| | n_1 | แทน | จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 |
| | n_2 | แทน | จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 |
| | V | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ |

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านรายได้ ด้านสถานภาพ และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และมีสูตรดังนี้

ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550: 224) มีสูตรดังนี้

| | | | |
|-------|----|-----|---|
| เมื่อ | F | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution |
| | df | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k) |
| | k | แทน | จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน |

| | | |
|---|-----|---|
| n | แทน | จำนวนตัวอย่างทั้งหมด |
| | แทน | ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares) |
| | แทน | ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares) |
| | แทน | ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between-Groups) |
| | แทน | ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within-Groups) |

ตารางที่ 3.3 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ

| Source of Variation | df | Sum of Square (SS) | Mean Square (MS) | F |
|---------------------|----|--------------------|------------------|---|
| Between Groups | | | | |
| Within Group | | | | |
| Total | | | | |

ที่มา : ชูศรี วงศ์รัตน์ (2550 : 224)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อคว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 161)

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน แทนผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

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

ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน มีสูตรดังนี้

| | | | |
|--------|------------|-----|--|
| | | | $\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}}$ |
| โดยค่า | | | $MS_{(w)} \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_1^2$ |
| เมื่อ | β | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe |
| | $MS_{(B)}$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Group) |
| | $MS_{(w)}$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Group) สำหรับ Brown-Forsythe |
| | k | แทน | จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง |
| | n_j | แทน | จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i |
| | N | แทน | ขนาดของประชากร |
| | S_1^2 | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i |

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อความีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 มีสูตร ดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

| | | | |
|-------|-------------|-----|---|
| เมื่อ | t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution |
| | $MS_{(w)}$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Group) สำหรับ Brown-Forsythe |
| | \bar{X}_i | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i |
| | \bar{X}_j | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j |
| | N_i | แทน | จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i |
| | N_j | แทน | จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j |

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550 : 312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มีสูตรดังนี้

| | | | |
|-------|------------|-----|---------------------------------------|
| เมื่อ | r | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
| | $\sum X$ | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด X |
| | $\sum Y$ | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด Y |
| | $\sum X^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง |
| | $\sum Y^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง |
| | $\sum XY$ | แทน | ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y |
| | | แทน | จำนวนคนหรือสิ่งที่ศึกษา |

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 437) คือ

1. ค่า r เป็นค่าลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย

3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r=0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2550 : 314)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล และผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| | | |
|--------------|-----|--|
| H_0 | แทน | สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis) |
| H_1 | แทน | สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis) |
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง |
| S.D. | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| t | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution |
| df | แทน | ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares) |
| F-Ratio | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution |
| Sig.2 tailed | แทน | ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ |
| r | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
| LSD | แทน | Least Significant Difference |
| F-Prop., p. | แทน | ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ |
| * | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |
| ** | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 |

4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความเครียด ในด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำเสนอในรูปแบบจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 400 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 93 | 23.30 |
| หญิง | 307 | 76.80 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 76.80 และเพศชายจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านสถานภาพ

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|---------------|
| สถานภาพ | | |
| โสด | 250 | 62.50 |
| สมรส | 150 | 37.50 |
| หย่าร้าง / แยกกันอยู่ | 0 | 0 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 ด้านสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุ

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|---------------|
| อายุ | | |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี | 11 | 2.80 |
| 26-35 ปี | 131 | 32.80 |
| 36-45 ปี | 124 | 31.00 |
| 46 ปีขึ้นไป | 134 | 33.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 46 ปีขึ้นไป จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ อายุ 26-35 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมา คือ อายุ 36-45 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|---------------|
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | 54 | 13.50 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 112 | 28.00 |
| 30,001 – 40,000 บาท | 94 | 23.50 |
| 40,001 – 50,000 บาท | 22 | 5.50 |
| 50,001 บาท ขึ้นไป | 118 | 29.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.4 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระดับการศึกษา

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|---------------|
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 13 | 3.30 |
| ปริญญาตรี | 238 | 59.50 |
| ปริญญาโท หรือสูงกว่า | 149 | 37.30 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.5 ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน

238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|---------------|
| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | | |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี | 26 | 6.50 |
| 2 – 3 ปี | 44 | 11.00 |
| 3 – 4 ปี | 32 | 8.00 |
| 5 ปี ขึ้นไป | 298 | 74.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.6 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความเครียด ในด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

เป็นการวิเคราะห์ระดับความเครียด ในด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ที่มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

| ปัจจัยต่าง ๆ | \bar{X} | S.D. | ระดับความเครียด |
|------------------------------|-----------|------|-----------------|
| ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร | 2.76 | 0.35 | ปานกลาง |
| ปัจจัยภายนอก | 2.96 | 0.73 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ที่มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอก มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และรองลงมาคือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

| ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน | \bar{X} | S.D. | ระดับความเครียด |
|---|-------------|-------------|-----------------|
| ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ | | | |
| 1. งานที่รับผิดชอบอยู่ไม่เหมาะสม | 2.08 | 0.71 | น้อย |
| 2. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีขอบเขตไม่ชัดเจน | 2.41 | 0.78 | น้อย |
| 3. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ไม่มีความท้าทาย | 2.26 | 0.84 | น้อย |
| 4. ท่านไม่มีอิสระในการทำงาน | 2.33 | 0.95 | น้อย |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.27 | 0.63 | น้อย |

จากตารางที่ 4.8 ความเครียดในปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบโดยรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบอยู่มีขอบเขตไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบอยู่ไม่มีความท้าทาย โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่ามีอิสระในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 และมีความรู้สึกถึงงานที่รับผิดชอบอยู่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ในด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า

| ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน | \bar{X} | S.D. | ระดับความเครียด |
|--|-------------|-------------|-----------------|
| ด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า | | | |
| 5. องค์กรของท่านไม่มีการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน | 2.95 | 1.08 | ปานกลาง |
| 6. ท่านไม่มีโอกาสได้เดินทางไปดูงานต่างประเทศ | 3.97 | 1.29 | มาก |
| 7. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านไม่มีบทบาทสำคัญ | 2.46 | 0.83 | น้อย |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.12 | 0.87 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.9 ความเครียดในปัจจัยด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้าโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความต้องการด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า และมีความต้องการให้องค์กรมีการส่งตัวไปดูงานในต่างประเทศมาก มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ มีความต้องการให้องค์กรจัดฝึกอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และความต้องการมีบทบาทหน้าที่ในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

| ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน | \bar{X} | S.D. | ระดับความเครียด |
|---|-------------|-------------|-----------------|
| ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร | | | |
| 8. เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับท่าน | 2.23 | 0.73 | น้อย |
| 9. ท่านมีปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน | 3.88 | 0.85 | มาก |
| 10. ภายในองค์กรมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก | 3.09 | 1.16 | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.07 | 0.58 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.10 ความเครียดในปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร ในด้านการปฏิบัติงานร่วมกันซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ ปัญหาการแบ่งพรรคแบ่งพวกเกิดขึ้นภายในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และปัญหาการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ในด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร

| ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน | | \bar{X} | S.D. | ระดับความเครียด |
|---|--|-----------|------|-----------------|
| ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร | | | | |
| 11. | ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ ท่านรู้สึกว่าไม่เหมาะสมกับ “ความสามารถ” ของท่าน | 2.66 | 0.80 | น้อย |
| 12. | ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ ท่านรู้สึกว่าไม่เหมาะสมกับ “ประสบการณ์การทำงาน” ของท่าน | 2.68 | 0.92 | น้อย |
| 13. | ท่านไม่ได้รับสวัสดิการอย่างเหมาะสม | 2.65 | 0.81 | น้อย |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | 2.66 | 0.55 | น้อย |

จากตารางที่ 4.11 ความเครียดในปัจจัยด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร รู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับ “ประสบการณ์การทำงาน” ของตนเอง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ ท่านรู้สึกว่าไม่เหมาะสมกับ “ความสามารถ” ของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และรู้สึกว่าตนเองได้รับสวัสดิการไม่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน

| ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร | \bar{X} | S.D. | ระดับความเครียด |
|---|-------------|-------------|-----------------|
| ด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน | | | |
| 14. สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานของท่าน ไม่เหมาะสมกับการทำงาน | 2.47 | 0.81 | น้อย |
| 15. สถานที่ทำงานของท่าน ไม่มีการแบ่งพื้นที่แผนก | 2.57 | 0.81 | น้อย |
| 16. โต๊ะทำงานประจำของท่านไม่มีความเป็นส่วนตัว | 3.22 | 1.02 | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.75 | 0.58 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.12 ความเครียดในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชี บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าโต๊ะทำงานประจำของตนเองไม่มีความเป็นส่วนตัว หรือจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์สำนักงานร่วมกับพนักงานท่านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ทำงานภายในองค์กร ไม่มีการแบ่งพื้นที่แผนกแต่ละแผนกให้ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 และในเรื่องสภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เหมาะสมกับการทำงาน หรือไม่เอื้อต่อการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ในด้านโครงสร้างภายในองค์กร

| ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร | \bar{X} | S.D. | ระดับความเครียด |
|--|-------------|-------------|-----------------|
| ด้านโครงสร้างภายในองค์กร | | | |
| 17. องค์กรมีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน | 2.51 | 0.70 | น้อย |
| 18. ท่านรู้สึกอึดอัดกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ | 3.05 | 0.97 | ปานกลาง |
| 19. ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานไม่มีความยุติธรรม | 3.02 | 0.93 | ปานกลาง |
| 20. ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าของท่านไม่มีการจัดแบ่งหน้าที่การทำงานให้ตรงตามความสามารถ | 2.72 | 0.78 | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.82 | 0.48 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.13 ความเครียดในปัจจุบันด้าน โครงสร้างภายในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความรู้สึกอึดอัดต่อกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.05 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ รองลงมาคือ มีความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของตนไม่มีความยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 รองลงมาคือ มีความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานของตน ไม่มีการจัดแบ่งหน้าที่การทำงานให้ตรงตามความสามารถของแต่ละคน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และมีความรู้สึกที่องค์กรของตนเองมีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม

| ปัจจัยภายนอก | \bar{X} | S.D. | ระดับความเครียด |
|--|-----------|------|-----------------|
| ด้านสังคม | | | |
| 1. องค์กรของท่านเคยได้รับความเสียหายจากการชุมนุม | 2.84 | 1.23 | ปานกลาง |
| 2. ในองค์กรเคยมีพนักงานหยุดงานเพื่อเข้าร่วมชุมนุมประท้วงรัฐบาลด้วย | 3.89 | 0.93 | มาก |
| 3. ภาพลักษณ์ของประเทศไทยส่งผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กรของท่านในด้านการลงทุนกับต่างชาติ | 2.77 | 1.07 | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.17 | 0.77 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.14 ความเครียดต่อปัจจัยภายนอก ในด้านสังคมโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่า เหตุการณ์ประท้วงส่งผลให้มีพนักงานในองค์กรหยุดงานเพื่อเข้าร่วมชุมนุมประท้วง มีผลทำให้พนักงานเกิดความเครียด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ความเสี่ยงในด้านการเดินทางมาทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 และภาพลักษณ์ของประเทศไทยซึ่งส่งผลต่อการลงทุนกับต่างชาติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ

| ปัจจัยภายนอก | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความเครียด |
|---|-------------|-------------|---------------------|
| ด้านเศรษฐกิจ | | | |
| 4. องค์กรของท่านเคยได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ | 2.66 | 0.91 | ปานกลาง |
| 5. ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำองค์กรของท่านเคยมีการตัดหรือลดเงินเดือนของพนักงาน | 3.01 | 1.23 | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.84 | 0.93 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.15 ความเครียดต่อปัจจัยภายนอก ในด้านเศรษฐกิจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็น ผลจากเหตุการณ์ชุมนุมประท้วงรัฐบาล ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ และเกิดแก้ปัญหาโดยการตัด/ลดเงินเดือนพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และรองลงมาคือ ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยภายนอก ในด้านการเมือง

| ปัจจัยภายนอก | \bar{X} | S.D. | ระดับความเครียด |
|---|-------------|-------------|-----------------|
| ด้านการเมือง | | | |
| 6. องค์กรของท่านเคยได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง | 2.62 | 1.11 | ปานกลาง |
| 7. องค์กรของท่านเคยได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล | 2.93 | 0.96 | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.77 | 0.94 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.16 ความเครียดต่อปัจจัยภายนอก ในด้านการเมืองโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่า ความไม่แน่นอนทางการเมืองที่มีผลทำให้เกิดความเครียดนั้น

ประกอบด้วย ผลกระทบที่องค์กรได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น และรองลงมาคือ ผลกระทบจากการเหตุการณ์ไม่สงบทางการเมือง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ได้แก่ ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

| พฤติกรรมความเครียด | \bar{X} | S.D. | ระดับความเครียด |
|---|-----------|------|-----------------|
| 1. ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ | 2.93 | 1.19 | ปานกลาง |
| 2. ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | 2.85 | 1.14 | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.90 | 1.05 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และรองลงมาคือ มีระดับความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ระดับความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 เมื่อพิจารณาพบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดเกี่ยวกับหน้าที่การทำงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่พอสมควร แต่มากกว่าความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

ระดับความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 เมื่อพิจารณาพบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่พอสมควร แต่น้อยกว่าความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันได้ โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 6 สมมติฐาน ดังนี้

1.1 เพศ ต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันได้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า p มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's Test

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | Levene's Test for Equality of Variances | |
|--|---|-------|
| | F | Sig. |
| ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | 0.588 | 0.444 |
| ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | 3.121 | 0.078 |

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.444 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

ความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.078 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | df | Sig. (2-Tailed) |
|--|------|-----|-----------|------|-------|-----|-----------------|
| ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | ชาย | 93 | 3.30 | 1.09 | 3.490 | 398 | 0.001 |
| | หญิง | 307 | 2.82 | 1.19 | | | |
| ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | ชาย | 93 | 2.97 | 1.01 | 1.116 | 398 | 0.265 |
| | หญิง | 307 | 2.82 | 1.17 | | | |

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าเพศของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.265 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าเพศของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | Levene's Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|--|-----------------------|-----|-----|-------|
| ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | 2.904 | 3 | 396 | 0.091 |
| ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | 0.192 | 3 | 396 | 0.662 |

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.091 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบสมมติฐาน

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดกับต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.662 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงานอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามอายุ

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | F-Prop |
|--|------------------|---------|-----|--------|---------|--------|
| ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | ระหว่างกลุ่ม | 41.132 | 3 | 13.711 | 10.423 | 0.000 |
| | ภายในกลุ่ม | 520.908 | 396 | 1.315 | | |
| | รวม | 562.040 | 399 | | | |
| ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | ระหว่างกลุ่ม | 27.977 | 3 | 9.326 | 7.563 | 0.000 |
| | ภายในกลุ่ม | 488.321 | 396 | 1.233 | | |
| | รวม | 516.298 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance หรือ One-Way ANOVA พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

| อายุ | \bar{X} | น้อยกว่าหรือ | | | |
|---------------|-----------|---------------|------------|------------|--------------|
| | | เท่ากับ 25 ปี | 26 – 35 ปี | 36 – 45 ปี | 46 ปี ขึ้นไป |
| | | 3.45 | 3.02 | 2.48 | 2.93 |
| น้อยกว่าหรือ | 3.45 | - | 0.439 | 0.979* | 0.231 |
| เท่ากับ 25 ปี | | - | (0.223) | (0.007) | (0.522) |
| 26 – 35 ปี | 3.02 | - | - | 0.539* | -0.209 |
| | | - | - | (0.000) | (0.140) |
| 36 – 45 ปี | 2.48 | - | - | - | 0.748* |
| | | - | - | - | (0.000) |
| 46 ปี ขึ้นไป | 2.93 | - | - | - | - |
| | | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับช่วงอายุ 36-45 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.979

2. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี กับช่วงอายุ 36-45 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในด้านความเครียด

เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.539

3. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี กับช่วงอายุ 46 ปี ขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ อยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.748

4. สำหรับรายคู่อื่น ไม่พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่วัยวิธี LSD

| อายุ | \bar{X} | น้อยกว่าหรือ | | | |
|-------------------------------|-----------|---------------|------------|------------|--------------|
| | | เท่ากับ 25 ปี | 26 – 35 ปี | 36 – 45 ปี | 46 ปี ขึ้นไป |
| | | 3.45 | 3.11 | 2.50 | 2.88 |
| น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี | 3.45 | - | 0.348 | 0.955* | 0.574 |
| 26 – 35 ปี | 3.11 | - | (0.319) | (0.007) | (0.100) |
| 36 – 45 ปี | 2.50 | - | - | 0.607* | 0.226 |
| 46 ปี ขึ้นไป | 2.88 | - | - | (0.000) | (0.098) |
| | | - | - | - | 0.381* |
| | | - | - | - | (0.006) |
| | | - | - | - | - |
| | | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่วัยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับช่วงอายุ 36-45 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชี ที่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.955

2. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี กับช่วงอายุ 36-45 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.607

3. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี กับช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.381

4. สำหรับรายคู่อื่น ไม่พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.3 สถานภาพ ต่างกันส่งผลความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบค่าความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ Levene's Test

| ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน | Levene's Test for Equality of Variances | |
|--|---|-------|
| | F | Sig. |
| ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | 11.222 | 0.001 |
| ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | 1.482 | 0.224 |

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

1) ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances Not Assumed) ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามสถานภาพ

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | สถานภาพ | N | \bar{X} | S.D. | t | df | Sig. (2-tailed) |
|--|---------|-----|-----------|-------|--------|-----|-----------------|
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | โสด | 250 | 2.90 | 1.069 | -0.652 | 398 | 0.515 |
| | สมรส | 150 | 2.98 | 1.36 | | | |

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า

1. ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.515 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.224 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | F-Prop |
|--|------------------|---------|-----|-------|---------|--------|
| ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | ระหว่างกลุ่ม | 0.000 | 1 | 0.000 | 0.000 | 0.991 |
| | ภายในกลุ่ม | 516.297 | 398 | 1.297 | | |
| | รวม | 516.298 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance หรือ One-Way ANOVA พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.991 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบค่าความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่

เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's Test

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | Levene's Test for Equality of Variances | |
|--|---|-------|
| | F | Sig. |
| ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | 0.340 | 0.851 |
| ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | 2.719 | 0.029 |

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

1) ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.851 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | F-Prop |
|--|------------------|--------------|-------|-------|---------|--------|
| | | ระหว่างกลุ่ม | 1.926 | 4 | 0.482 | 0.340 |
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | ภายในกลุ่ม | 560.114 | 395 | 1.418 | | |
| | รวม | 562.040 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ได้รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance หรือ One-Way ANOVA พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.851 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | Statistic ^a | df1 | df2 | p. | |
|--|------------------------|-------|-----|---------|-------|
| ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | Brown-Forsythe | 3.210 | 4 | 265.535 | 0.013 |

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลในด้านความเครียดต่อ

องค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของ ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | \bar{X} | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | 20,001- 30,000 บาท | 30,001- 40,000 บาท | 40,001- 50,000 บาท | 50,001 บาท ขึ้นไป |
|-----------------------------------|-----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| | | 2.85 | 2.87 | 3.14 | 2.77 | 2.63 |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | 2.85 | - | -0.144 (0.939) | -0.286 (0.138) | 0.079 (0.782) | 0.225 (0.226) |
| 20,001-30,000 บาท | 2.87 | - | - | -0.272 (0.085) | 0.093 (0.723) | 0.239 (0.109) |
| 30,001-40,000 บาท | 3.14 | - | - | - | 0.366 (0.172) | 0.511* (0.001) |
| 40,001-50,000 บาท | 2.77 | - | - | - | - | 0.146 (0.579) |
| 50,001 บาท ขึ้นไป | 2.63 | - | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า

1. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-40,000 บาท กับ พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป

มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-40,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยของความเครียดส่งผลกระทบต่อการทำงาน ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.511

2. สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5 ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบค่าความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้

Levene's Test

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | Levene's Test for Equality of Variances | |
|--|---|-------|
| | F | Sig. |
| ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | 11.222 | 0.001 |
| ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | 1.482 | 0.224 |

จากตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

1) ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | | Statistic ^a | df1 | df2 | p. |
|--|----------------|------------------------|-----|--------|-------|
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | Brown-Forsythe | 19.533 | 2 | 79.368 | 0.000 |

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับ

งานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3

| ระดับการศึกษา | \bar{X} | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | ปริญญาโท หรือสูงกว่า |
|---------------|-----------|------------------|-----------|----------------------|
| ต่ำกว่า | 4.62 | 4.62 | 2.85 | 2.91 |
| ปริญญาตรี | | - | 1.762* | 1.709* |
| ปริญญาตรี | 2.85 | - | (0.000) | (0.000) |
| ปริญญาตรี | | - | - | -0.053 |
| ปริญญาโท | 2.91 | - | - | (0.658) |
| หรือสูงกว่า | | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า

1. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.762

2. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.709

3. สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.224 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | F-Prop |
|--|------------------|---------|-----|-------|---------|--------|
| ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | ระหว่างกลุ่ม | 7.932 | 2 | 3.966 | 3.097 | 0.046 |
| | ภายในกลุ่ม | 508.365 | 397 | 1.281 | | |
| | รวม | 516.298 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance หรือ One-Way ANOVA พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า

กว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | \bar{X} | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ | | ปริญญโท หรือสูงกว่า |
|--------------------|-----------|--------------------|----------|------------------------|
| | | ปริญญตรี | ปริญญตรี | |
| | | 3.62 | 2.84 | 2.81 |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ | 3.62 | - | 0.775* | 0.810* |
| ปริญญตรี | | - | (0.017) | (0.014) |
| ปริญญตรี | 2.84 | - | - | -0.35 |
| | | - | - | (0.768) |
| ปริญญโท | 2.81 | - | - | - |
| หรือสูงกว่า | | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า

1. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญตรี กับพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับปริญญตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญตรี จะมีค่าเฉลี่ยความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชี

บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.775

2. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.810

3. สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันได้ดังนี้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบค่าความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบ

เชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's Test

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | Levene's Test for Equality of Variances | |
|--|---|-------|
| | F | Sig. |
| ความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | 2.473 | 0.061 |
| ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | 6.111 | 0.000 |

จากตารางที่ 4.36 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

1) ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.061 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | F-Prop |
|-------------------------------|------------------|---------|-----|-------|---------|--------|
| | | | | | | |
| | ภายในกลุ่ม | 551.706 | 396 | 1.393 | | |
| | รวม | 562.040 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.37 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance หรือ One-Way ANOVA พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.061 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน | Statistic ^a | df1 | df2 | p. |
|--|------------------------|-----|--------|-------|
| ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | Brown-Forsythe 6.401 | 3 | 84.096 | 0.001 |

จากตารางที่ 4.38 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่าความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้าน

ความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | \bar{X} | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี | 2 - 3 ปี | 4 - 5 ปี | 5 ปีขึ้นไป |
|--------------------------|-----------|--------------------------|----------|----------|------------|
| | | 3.38 | 2.73 | 3.47 | 2.76 |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี | 3.38 | - | 0.657* | -0.804 | 0.626* |
| | | - | (0.018) | (0.775) | (0.006) |
| 2 - 3 ปี | 2.73 | - | - | -0.741* | -0.031 |
| | | - | - | (0.004) | (0.863) |
| 4 - 5 ปี | 3.47 | - | - | - | -0.710* |
| | | - | - | - | (0.001) |
| 5 ปีขึ้นไป | 2.76 | - | - | - | - |
| | | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี กับพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-3 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-3 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.657

2. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี กับพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี ขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.626

3. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-3 ปี กับพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-5 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-3 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-5 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.741

4. พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-5 ปี กับพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี ขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-5 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.710

5. สำหรับรายคู่อื่น ไม่พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ, ด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ

ขององค์กร, ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และด้านโครงสร้างภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 6 สมมติฐาน ดังนี้

2.1 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายใน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานที่รับผิดชอบ กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร | ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ | | | | |
|---|---|--------|-------|-----------------------|----------|
| | n | r | p | ระดับ ความสัมพันธ์ | ทิศทาง |
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงาน ที่รับผิดชอบอยู่ | 400 | 0.099* | 0.047 | ไม่มีความสัมพันธ์ | - |
| ด้านความเครียดต่อองค์กร ที่ปฏิบัติงานอยู่ | 400 | 0.107* | 0.033 | มีความสัมพันธ์ต่ำ | เดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.40 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวม ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.099 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.107 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับต่ำ ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ก็ จะอยู่ในระดับต่ำด้วย

2.2 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายใน ด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน

H_1 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายใน ด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร | ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า | | | | |
|---|---|---------|-------|-------------------|----------|
| | n | r | p | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง |
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | 400 | 0.263** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ต่ำ | เดียวกัน |
| ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | 400 | 0.278** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ต่ำ | เดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.41 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวม ด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่

รับผิดชอบอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.263 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ ในด้านความต้องการด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้าอยู่ในระดับต่ำ ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ก็จะอยู่ในระดับต่ำด้วย

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ของพนักงานบัญชีบริษัท เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.278 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ในด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ก็จะอยู่ในระดับต่ำ

2.3 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร | ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | | | | |
|---|--|---------|-------|---------------------------|----------|
| | n | r | p | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง |
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบอยู่ | 400 | 0.343** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ ปานกลาง | เดียวกัน |
| ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ ปฏิบัติงานอยู่ | 400 | 0.324** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ ปานกลาง | เดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.42 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.343 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานก็จะอยู่ในระดับปานกลางด้วย

ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัท เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.324 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานก็จะอยู่ในระดับปานกลางด้วย

2.4 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร มีความสัมพันธ์ กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

- H_0 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
- H_1 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร มีความสัมพันธ์ กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร | ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร | | | | |
|---|--|---------|-------|-------------------|----------|
| | n | r | p | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง |
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | 400 | 0.106* | 0.034 | มีความสัมพันธ์ต่ำ | เดียวกัน |
| ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | 400 | 0.129** | 0.010 | มีความสัมพันธ์ต่ำ | เดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.43 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยรวม ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.106 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ในด้านปัจจัยด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ความเครียดก็จะอยู่ในระดับต่ำด้วย

ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.129 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัท เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ในด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ความเครียดก็จะอยู่ในระดับต่ำด้วย

2.5 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

- H_0 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
- H_1 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร | ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร | | | | |
|---|--|---------|-------|-------------------|----------|
| | n | r | p | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง |
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบอยู่ | 400 | 0.130** | 0.009 | มีความสัมพันธ์ต่ำ | เดียวกัน |
| ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ ปฏิบัติงานอยู่ | 400 | 0.174** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ต่ำ | เดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.44 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวม ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.130 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ ในด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ความเครียดก็จะอยู่ในระดับต่ำด้วย

ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัท เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.129 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีความต้องการในด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานก็จะอยู่ในระดับต่ำ

2.6 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

- H_0 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
- H_1 : ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน โครงสร้างภายในองค์กร กับ ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และ ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร | ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ด้านโครงสร้างภายในองค์กร | | | | |
|---|--|---------|-------|---------------------------|----------|
| | n | r | p | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง |
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบอยู่ | 400 | 0.269** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ต่ำ | เดียวกัน |
| ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ ปฏิบัติงานอยู่ | 400 | 0.328** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ ปานกลาง | เดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.45 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวม ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างภายในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.269 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ ในด้านโครงสร้างภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ความเครียดก็จะอยู่ในระดับต่ำด้วย

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000

ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างภายในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัท เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.328 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีความต้องการในด้านโครงสร้างภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานก็จะอยู่ในระดับปานกลางด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 3 สมมติฐาน ดังนี้

3.1 ปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม กับ
ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร | ปัจจัยภายนอก ด้านสังคม | | | | |
|---|------------------------|---------|-------|---------------------------|----------|
| | n | r | p | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง |
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบ | 400 | 0.485** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ ปานกลาง | เดียวกัน |
| ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ ปฏิบัติงานอยู่ | 400 | 0.456** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ ปานกลาง | เดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.46 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยภายนอก ด้านสังคมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.485 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ด้านสังคมในระดับปานกลาง ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานก็จะอยู่ในระดับปานกลางด้วย

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยภายนอก ด้านสังคมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของ

พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.456 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ด้านสังคมในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานก็จะอยู่ในระดับปานกลางด้วย

3.2 ปัจจัยภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ ไม่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

| ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร | ปัจจัยภายนอก ด้านเศรษฐกิจ | | | | |
|---|---------------------------|---------|-------|---------------------------|----------|
| | n | r | p | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง |
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงาน ที่รับผิดชอบอยู่ | 400 | 0.417** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ ปานกลาง | เดียวกัน |
| ด้านความเครียดต่อองค์กร ที่ปฏิบัติงานอยู่ | 400 | 0.341** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ปาน กลาง | เดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.47 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยภายนอก ด้านเศรษฐกิจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.417 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ด้านเศรษฐกิจในระดับปานกลาง ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานก็จะอยู่ในระดับปานกลางด้วย

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยภายนอก ด้านเศรษฐกิจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.341 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ด้านเศรษฐกิจ ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานก็จะอยู่ในระดับปานกลางด้วย

3.3 ปัจจัยภายนอก ในด้านการเมือง มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยภายนอก ในด้านการเมือง ไม่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยภายนอก ในด้านการเมือง มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ในด้านการเมือง กับ ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

| เขตกรุงเทพมหานคร | ปัจจัยภายนอก ในด้านการเมือง | | | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง |
|--|-----------------------------|---------|-------|-----------------------|----------|
| | n | r | p | | |
| ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | 400 | 0.696** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ปานกลาง | เดียวกัน |
| ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ | 400 | 0.638** | 0.000 | มีความสัมพันธ์ปานกลาง | เดียวกัน |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.48 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ในด้านการเมือง กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยภายนอก ด้านการเมือง โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.696 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนใน

กรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ด้านการเมือง ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานก็จะอยู่ในระดับปานกลางด้วย

ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยภายนอก ด้านการเมืองโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของ พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.638 แสดงว่า ตัวแปร สองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ด้านการเมือง อยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานก็จะอยู่ในระดับปานกลางด้วย

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของ พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

| สมมติฐาน | ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัท เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร | |
|--|--|--|
| | ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบอยู่ | ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ ปฏิบัติงานอยู่ |
| | สมมติฐานข้อที่ 1.1 | |
| เพศต่างกันส่งผลต่อความเครียด ในการทำงาน แตกต่างกัน | สอดคล้องกับสมมติฐาน | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน |
| สถิติที่ใช้ | t-test | t-test |
| สมมติฐานข้อที่ 1.2 | | |
| อายุต่างกันส่งผลต่อความเครียด ในการทำงาน แตกต่างกัน | สอดคล้องกับสมมติฐาน | สอดคล้องกับสมมติฐาน |
| สถิติที่ใช้ | F-test | F-test |

ตารางที่ 4.49 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ต่อ)

| สมมติฐาน | ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัท เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร | |
|---|--|--|
| | ด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบอยู่ | ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ ปฏิบัติงานอยู่ |
| | สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพต่างกันส่งผลต่อ ความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน |
| สถิติที่ใช้ | Brown-Forsythe | F-test |
| สมมติฐานข้อที่ 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการ ทำงาน แตกต่างกัน | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | สอดคล้องกับสมมติฐาน |
| สถิติที่ใช้ | F-test | Brown-Forsythe |
| สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระดับการศึกษาต่างกันส่งผล ต่อความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน | สอดคล้องกับสมมติฐาน | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน |
| สถิติที่ใช้ | F-test | Brown-Forsythe |
| สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันส่งผลต่อความเครียด ในการทำงาน แตกต่างกัน | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน | สอดคล้องกับสมมติฐาน |
| สถิติที่ใช้ | F-test | Brown-Forsythe |

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.50 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

| สมมติฐาน | ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร | |
|--|---|--|
| | ด้านความเครียดเกี่ยวกับงาน ที่รับผิดชอบอยู่ | ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ ปฏิบัติงานอยู่ |
| สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน สถิติที่ใช้ | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation |
| สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยด้านความมั่นคง/ ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงาน สถิติที่ใช้ | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation |
| สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงาน สถิติที่ใช้ | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation |
| สมมติฐานข้อที่ 2.4 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน/ สวัสดิการขององค์กรมี ความสัมพันธ์กับความเครียด ในการทำงาน สถิติที่ใช้ | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation |

ตารางที่ 4.50 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 (ต่อ)

| สมมติฐาน | ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร | |
|---|---|--|
| | ด้านความเครียดเกี่ยวกับงาน ที่รับผิดชอบอยู่ | ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ ปฏิบัติงานอยู่ |
| | สมมติฐานข้อที่ 2.5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน สถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงาน สถิติที่ใช้ | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation |
| สมมติฐานข้อที่ 2.6 ปัจจัยด้านโครงสร้างภายใน องค์กร มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน สถิติที่ใช้ | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation |

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.51 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

| สมมติฐาน | ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร | |
|----------|--|--|
| | ด้านความเครียดเกี่ยวกับงาน ที่รับผิดชอบอยู่ | ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ ปฏิบัติงานอยู่ |
| | สมมติฐานข้อที่ 3.1 ปัจจัยด้านสังคม มีความ สัมพันธ์กับความเครียด ในการทำงาน สถิติที่ใช้ | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation |

ตารางที่ 4.51 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 (ต่อ)

| สมมติฐาน | ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร | |
|---|--|--|
| | ด้านความเครียดเกี่ยวกับงาน ที่ได้รับผิดชอบอยู่ | ด้านความเครียดต่อองค์กรที่ ปฏิบัติงานอยู่ |
| | สมมติฐานข้อที่ 3.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ มี ความสัมพันธ์กับความเครียด ในการทำงาน สถิติที่ใช้ Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐาน |
| สมมติฐานข้อที่ 3.3 ปัจจัยด้านการเมืองมี ความสัมพันธ์กับความเครียด ในการทำงาน สถิติที่ใช้ Pearson Correlation | สอดคล้องกับสมมติฐาน | สอดคล้องกับสมมติฐาน Pearson Correlation |

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยจะศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง และด้านความเครียดของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไข ช่วยเหลือ และแนะนำพนักงานในการบริหารจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงผู้ที่สนใจจะศึกษาเรื่องนี้ต่อ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการศึกษา หรือเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบัญชีเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.80 และเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30

ด้านสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 46 ปีขึ้นไป จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ อายุ 26-35 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมา คือ อายุ 36-45 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความเครียดในปัจจัยด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร, ด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน และด้านโครงสร้างภายในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12, 3.07, 2.75 และ 2.82 ตามลำดับ และมีระดับความเครียดในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ และด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 และ 2.66 ตามลำดับ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ความเครียดในปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบโดยรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบอยู่มีขอบเขตไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบอยู่ไม่มีความท้าทาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าไม่มีอิสระในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 และมีความรู้สึกถึงงานที่รับผิดชอบอยู่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08

1.2 ความเครียดในปัจจุบันด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้าโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความต้องการด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า และมีความต้องการให้องค์กรมีการส่งตัวไปดูงานในต่างประเทศมาก มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ มีความต้องการให้องค์กรจัดฝึกอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และความต้องการมีบทบาทหน้าที่ในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

1.3 ความเครียดในปัจจุบันด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร ในด้านการปฏิบัติงานร่วมกันซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ ปัญหาการแบ่งพรรคแบ่งพวกเกิดขึ้นภายในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และปัญหาการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23

1.4 ความเครียดในปัจจุบันด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร รู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับ “ประสบการณ์การทำงาน” ของตนเอง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ ท่านรู้สึกว่าไม่เหมาะสมกับ “ความสามารถ” ของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และรู้สึกว่าตนเองได้รับสวัสดิการไม่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65

1.5 ความเครียดในปัจจุบันด้านสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าโต๊ะทำงานประจำของตนเองไม่มีความเป็นส่วนตัว หรือจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์สำนักงานร่วมกับพนักงานท่านอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ทำงานภายในองค์กร ไม่มีการแบ่งพื้นที่แผนกแต่ละแผนกให้ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 และในเรื่องสภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เหมาะสมกับการทำงาน หรือไม่เอื้อต่อการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47

1.6 ความเครียดในปัจจัยด้านโครงสร้างภายในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความรู้สึกอิ้อัดต่อกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.05 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของตนไม่มีความยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานของตน ไม่มีการจัดแบ่งหน้าที่การทำงานให้ตรงตามความสามารถของแต่ละคน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และมีความรู้สึกว่าองค์กรของตนเองมีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51

2) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความเครียดในปัจจัยภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความเครียดในปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17, 2.84 และ 2.96 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ความเครียดต่อปัจจัยภายนอก ในด้านสังคมโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่า เหตุการณ์ประท้วงส่งผลให้มีพนักงานในองค์กรหยุดงานเพื่อเข้าร่วมชุมนุมประท้วง มีผลทำให้พนักงานเกิดความเครียด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ความเสี่ยงในด้านการเดินทางมาทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 และภาพลักษณ์ของประเทศไทยซึ่งส่งผลต่อการลงทุนกับต่างชาติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

2.2 ความเครียดต่อปัจจัยภายนอก ในด้านเศรษฐกิจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็น ผลจากเหตุการณ์ชุมนุมประท้วงรัฐบาล ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ และเกิดแก้ปัญหาโดยการตัด/ลดเงินเดือนพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และรองลงมาคือ ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66

2.3 ความเครียดต่อปัจจัยภายนอก ในด้านการเมืองโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่า ความไม่แน่นอนทางการเมืองที่มีผลทำให้เกิดความเครียดนั้น ประกอบด้วย ผลกระทบที่องค์กรได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น และรองลงมาคือ ผลกระทบจากการเหตุการณ์ไม่สงบทางการเมือง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และรองลงมาคือ มีระดับความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ระดับความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 เมื่อพิจารณาพบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดเกี่ยวกับหน้าที่การทำงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่พอสมควร แต่มากกว่าความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

ระดับความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 เมื่อพิจารณาพบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่พอสมควร แต่น้อยกว่าความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน ผลจากการศึกษาพบว่า

เพศ ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่แตกต่างกัน โดยที่พนักงานเพศชายจะมีความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบมากกว่าพนักงานเพศหญิง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีแนวคิดและลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน โดยที่พนักงานเพศชายชอบลักษณะของการทำงานคนเดียว ในขณะที่พนักงานเพศหญิงมีลักษณะของการสร้างสังคมในที่ทำงาน ชอบการทำงานเป็นทีม จึงทำให้มีการแสดงออกทางความเครียดในการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:47) ที่กล่าวว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายในเรื่องความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

อายุ ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีการแสดงออกความเครียดในการทำงานในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะตระหนักถึงหน้าที่การงานหรือความรับผิดชอบในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า อีกทั้ง พนักงานที่มีอายุน้อยกว่านั้น จะมีความคิดในเรื่องของการเปลี่ยนงานอยู่เสมอด้านงานหรือบริษัทที่ตนทำงานอยู่นั้นไม่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังหรือพึงพอใจ ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมากกว่านั้น จะตระหนักถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:47) ที่กล่าวว่า ลักษณะความเครียดของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไปนั้น ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุการทำงานเมื่ออายุ 60 ปี นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความเห็นว่าอายุยิ่งมาก คนจะไม่ลาออกหรือย้ายงาน แต่จะยังคงทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสที่จะเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิ์ในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิ์ในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ยิ่งไปกว่านั้นแล้ว พนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะปฏิบัติหน้าที่

การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน แต่ถ้าพิจารณาในประเด็นของอายุกับสุขภาพแล้ว ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีปัญหาด้านสุขภาพมากกว่า และในกรณีที่เกิดเจ็บป่วย ระยะเวลาที่จะต้องหยุดพักหรือลางานเพื่อรักษาร่างกายย่อมจะนานกว่าด้วย

สถานภาพ ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่แตกต่างกัน โดยที่พนักงานบัญชีที่มีสถานภาพสมรส และหย่าร้าง นั้นจะมีความเครียดในการทำงานในด้านเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่มากกว่าพนักงานบัญชีที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ภาระหน้าที่ในการดูแลครอบครัว หรือสภาวะจิตใจของพนักงานที่สมรส และหย่าร้าง กล่าวคือ เมื่อมีปัญหาและไม่สามารถแก้ปัญหา นั้น ๆ ได้ จึงตัดสินใจเลือกทางออกโดยการลาออกจากงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:47) ที่กล่าวว่า ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้อย่างแน่นอนว่า สถานภาพสมรสมีผลต่องานมากมายเพียงไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงาน (Turn-Over) น้อยกว่าผู้ที่เป็น โสด นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

ระดับการศึกษา ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีความเครียดต่อการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า จะแสดงออกซึ่งความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน และมีความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะแสดงออกซึ่งความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ต่ำกว่า เนื่องจากพนักงานบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่านั้นมีมาตรฐานแตกต่างกัน ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มธุรส แซกรัมย์ (2547) ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิททาวเวอร์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำกว่า จะแสดงออกซึ่งความเครียดในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงกว่า อาจเป็นเพราะพื้นฐานรายได้ที่แตกต่างกัน เป็นตัวที่บ่งบอกถึงภาวะความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน จึงส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทุ่มเหตความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไป เป็นผลให้ความเครียดในการทำงานนั้นแตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉายา บุญเกิด (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ รวมไปถึงงานวิจัยของ นุจรินทร์ เล็กแจ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้จากการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่แตกต่างกัน โดยที่พนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า มีความเครียดในการทำงานนั้น ต่ำกว่าพนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า เนื่องจาก พนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ย่อมมีความแตกต่างกันในเรื่องประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการทำงาน จึงส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:47) ที่กล่าวว่า ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ความสามารถ สถิติปัญญา ลักษณะ โครงสร้างของร่างกาย ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร และบุคลิกภาพ เป็นต้น ในด้านความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย ผู้บริหารในองค์กรจะสามารถคาดการณ์ได้ว่า ความเป็นผู้อาวุโสในการทำงาน จะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี

บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้นี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81-83) ที่ได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน โดยที่ปัจจัยในตัวบุคคลอันได้แก่ ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจและการจูงใจ อายุ เพศ วัยต่าง ๆ การศึกษา และประสบการณ์ มีผลต่อการทำงาน และแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2548: 103) ได้กล่าวว่า ตัวแปรทางด้านตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ, ด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร, ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และด้านโครงสร้างภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ กล่าวคือ ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องลักษณะงานที่รับผิดชอบ, ด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร, ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และด้านโครงสร้างภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2548: 103) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความเครียดของบุคคลในองค์กร ได้แก่ 1) ตัวแปรทางด้านตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ เป้าหมายของตัวบุคคล ความเข้าใจจากการรับรู้ สิ่งจูงใจ ความสามารถ ค่านิยม ฯลฯ 2) ตัวแปรทางด้านองค์กร เช่น โครงสร้าง งานหน้าที่ บทบาทขององค์กร กลุ่มปฏิบัติงาน ฯลฯ 3) ผลจากการที่ตัวบุคคลเข้าไปอยู่ในองค์กร เช่น ผลผลิต ความพึงพอใจ ความรัก ความเกลียด ความบาดหมางใจ ฯลฯ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ เอริก จี. แลมเบิร์ต และยูจีน เอ. พาโอลีน (Eric G. Lambert & Eugene A. Paoline, 2008: 541-564) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบุคคล งาน และลักษณะองค์กรต่อความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานราชทัณฑ์ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการคงอยู่ของสถาบันราชทัณฑ์ จึงมีการพิจารณาโดยอาศัยการสังเกตจำนวนมากในด้านการศึกษาสาเหตุและผลของทัศนคติและพฤติกรรมการศึกษาในปัจจุบันได้เสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้โดยตรวจสอบปัจจัยและอธิบายทัศนคติ

ด้านอาชีพการงานส่วนกลาง 3 ด้าน กล่าวคือ ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยจะใช้ข้อมูลสำรวจที่ได้รับจากระบบราชการทั้งในนครขนาดใหญ่ในออร์แลนโด ฟลอริดา การวิจัยนี้ประเมินผลกระทบของลักษณะประชากรศาสตร์ งาน และองค์กร หัวข้อนี้พบว่าสิ่งที่คาดการณ์ที่มีผลสำคัญของทัศนคติในแต่ละด้านคือลักษณะงานและองค์กร ในหมู่ตัวแปรตาม ความเครียดในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ที่ตรงข้ามกับความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อีกทั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ด้านความเครียด และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ รวมไปถึงงานวิจัยของ นุจรินทร์ เล็กแซ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

3. ปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ กล่าวคือ เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านความสังคม หรือด้านการเมือง ความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่จะมากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พนักงานบางคนมีลักษณะงานดี มีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ขณะเดียวกันพนักงานบางคนมีลักษณะงานดี มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ซึ่งอาจเกิดจากตัว

แปรอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเข้ามาประกอบด้วย และไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ ลาซารัส และ โฟร์คแมน (Lazarus; & Folkman, 1984 อ้างอิงจาก อภิญญา วิเวโก, 2548: 8) อธิบายว่า ความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน นั่นคือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลต้องผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” พบว่า

1. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทบัญชีเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง นั้นแสดงว่า ระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็นความเครียดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร จะอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยความเครียดในด้านต่าง ๆ นี้จะมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานทั้งสิ้น ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งความเครียดในระดับปานกลางนี้มีผลทำให้พนักงานมีการแสดงออกของความเครียด เนื่องจากไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ จึงมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ, ด้านความมั่นคง/ความก้าวหน้า, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการขององค์กร, ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และด้านโครงสร้างภายในองค์กร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังบุคคลอื่นในองค์กรเป็นผลทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน รวมทั้งอาจเป็นการลดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรทั้งระบบอีกด้วย ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรดำเนินการปรับปรุงในปัจจัยความเครียดในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความเครียดจากปัจจัยเหล่านั้นลดลง อีกทั้งยังมีผลทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น คือ สามารถเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร และการขาดงาน หรือการออกจากงานลดน้อยลง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ยังสามารถส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นด้วย

2. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในทุกด้าน นั้นแสดงว่า เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง จะมีผลต่อความเครียดในการทำงาน ในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ในขณะที่ปัจจัยภายนอก เป็นตัวแปรที่มี

ความสัมพันธ์กับความเครียด ในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และด้านความเครียดต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ นั้นแสดงว่า เมื่อพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกเพิ่มมากขึ้น จะมีผลต่อความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย ดังนั้น ผู้บริหารควรที่จะเอาใจใส่พนักงาน โดยการจัดสถานที่ไว้สำหรับพักผ่อนตอนช่วงพัก เพื่อให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและไม่เครียดมากเกินไป หรืออาจจะจัดให้มีกิจกรรมผ่อนคลายความเครียดให้กับพนักงานตามโอกาสต่าง ๆ เช่น การออกกำลังกาย เล่นโยคะ หรือเดินแอโรบิค ร่วมกันหลังเลิกงาน จัดการแข่งขันกีฬาประจำปี ทักษะศึกษานอกสถานที่ (ท่องเที่ยวประจำปี) กิจกรรมสังสรรค์ต่าง ๆ หรือกิจกรรมทางศาสนา เช่น ทอดกฐิน ทำบุญ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย สนุกสนาน และลดระดับความเครียดต่าง ๆ ที่พนักงานมีอยู่ลง อีกทั้งยังทำให้พนักงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น โดยกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางองค์กรจัดขึ้นนั้น จะมาจากสิ่งที่ทางองค์กรได้ทำการสำรวจความต้องการของพนักงานว่าสนใจหรือต้องการที่จะทำกิจกรรมในลักษณะใด เช่น กิจกรรมทางศาสนา กีฬา เป็นต้น เพื่อที่ทางองค์กรจะได้ทำการจัดกิจกรรมเหล่านั้นให้ตรงกับความสนใจ หรือความต้องการของพนักงานได้ เพื่อพนักงานจะได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านั้นด้วยความสมัครใจ ฉะนั้น ผู้บริหารไม่ควรที่จะละเลยหรือเพิกเฉยต่อเรื่องนี้ ซึ่งถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่แข็งแรง เพราะถ้าปล่อยให้พนักงานผู้นั้นเผชิญหน้ากับความเครียดเป็นระยะเวลาที่ยาวนานจนเรื้อรัง ก็จะนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจได้ทำให้พนักงานผู้นั้นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงาน การลาออกจากรางาน และประสิทธิภาพการทำงานก็ลดลงด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญ เมื่อพนักงานมีสุขภาพจิตที่แข็งแรงแล้วนั้น สุขภาพกายก็จะแข็งแรงตามไปด้วย ส่งผลให้พนักงานสามารถที่จะทำงานได้เต็มกำลังความสามารถ และทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยความเครียดทางด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจจะมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ทางด้านสุขภาพ ทางด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านอื่น ที่อาจมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

2. นำกรอบของงานวิจัยชิ้นนี้ ไปใช้ศึกษาปัจจัยทางด้านความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยทางด้านความเครียดนั้นส่งผลต่อการทำงานของกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้นหรือไม่ และอย่างไร

3. การออกแบบสอบถามเป็นการวัดความรู้สึกรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่สามารถสะท้อนถึงระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจริงกับกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถนำระดับความรู้สึกรู้สึกมาวิเคราะห์ถึงระดับความเครียดในการทำงานได้ ดังนั้น ควรทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาทางด้านความเครียดโดยตรง จะทำให้ได้ผลการวิจัยออกมาน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

4. การวิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเฉพาะ Quantitative ได้แก่ การใช้แบบสอบถามเพียงวิธีเดียวจึงทำให้ไม่ได้ข้อมูลเชิงลึกมาใช้ในการประกอบการอธิบายผลการวิจัย ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงลึกด้วยระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กนกพร สุขขารมย์. (2543). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2556). *จำนวนประชากรประจำปี 2556*. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2557, สืบค้นได้จาก : <http://www.dopa.go.th/index.php>
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2540). *คู่มือคลายเครียดด้วยตัวเอง*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2546). *ความเครียดของคนไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546*. กรุงเทพฯ : ปิยอนด์พับลิชชิ่ง.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2555). *สื่อสารอย่างไรเพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตในวิกฤติน้ำท่วม*. กรุงเทพฯ : บริษัท ไร่ไทยเพรส จำกัด.
- กรณีกา กองทอง. (2550). *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานในกลุ่มบริษัทหนังสือโพลที จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรณีการ์ แยมเม้ง. (2553). *ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทผลิตยาฆ่าแมลงแห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมเว็ลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2548). *แผนที่แสดงการแบ่งกลุ่มเขตเพื่อการบริหารจัดการเมือง*. วารสารเรารักกรุงเทพฯ 1 ปี ของผู้ว่าฯ อภิรักษ์ โกษะโยธิน กับการบริหารกรุงเทพมหานคร, 86 – 87.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท นวโลหะไทย จำกัด*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิติกร มีทรัพย์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- กรุงเทพธุรกิจ. นิตยสารอาร์วาร์ด บิสสิเนสรีวิว. (2549, 16 พฤษภาคม). “คิดอย่างไรไม่ให้เครียด”. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2557, สืบค้นได้จาก:
http://www.bangkokbiznews.com/2006/05/16/t006_103663.php?news_id=103663#
- กฤติตชิ่งห์ พุทธราชา และนายพีระเดช เพิ่มพั่งรัตน์. (2549). *ความเครียดในงานของพนักงานบริษัท ฟูอิลิปสอประเทศไทย จำกัด*. งานวิจัยเพื่อการบริหารงานอุตสาหกรรม, สาขาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- คทาฐ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำลอง ดิษขวณิช และพริ้มเพรา ดิษขวณิช. (2545). *ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ*. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์แสงศิลป์เชียงใหม่.
- จินตนา บุญวสิน. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิระพร อุดมกิจ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์เขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโท วังสื่อนุตรโรจน์. (2001). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- เจษฎา กุญามมาก. (2555). *ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชานินี เรืองเดช. (2549). *การรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความเครียดของพนักงานกรณีศึกษาพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์กระทรวงยุติธรรม*. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูเดช บุญศรีธธา. (2550). *ความต้องการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. นนทบุรี : บริษัท ไทยเนรมิตกิจอินเตอร์ โพรเกรสซิฟ จำกัด.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธ์. (2545). *การฝึกสมรรถภาพสมองเพื่อพัฒนาคุณภาพการคิด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณาดยา บุญเกิด (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณิชฎา ปัญญาฟู. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การทำงานหนักเกินไปกับความเครียดในงานของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานของ บริษัท บางกอกมีทบอล จำกัด*. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ทศพล พาสุนันท์. (2551). *การรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงานของพนักงานกับความเครียดในงานของพนักงาน*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2548). *การจัดการเชิงกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์.
- ธัญญ์ณัฏ รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมารินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธัญรดา จิตสุผล. (2553). *แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรพร ศรีประสิทธิ์. (2544). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์: กรณีศึกษา บริษัท เมคไลน์ โปรดักส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารพยากรรมมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นริศรา วงศ์เลข. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิเทศ ดินณะกุล. (2546). *การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ : แอ็คทีฟ พรินท์.
- นุจรินทร์ เล็กแก. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)*. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญยัง วิษณุหิมาชัย. (2544). *ความเครียดกับการทำงาน*. วารสารเศรษฐศาสตร์ลานนา
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). *เอกสารการสอนชุดวิชา หลักและทฤษฎีการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พรพรรณ ศรีเทพ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศงขลา เขต 3*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- พสุ เดชะรินทร์. (2551; 26 กุมภาพันธ์). *มองมุมใหม่: งานเยอะ เครียด ลาออก (ดีกว่า)*. กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2557, สืบค้นได้จาก: http://www.bangkokbiznews.com/2008/02/26/WW12_1217_news.php?newsid=233041
- พีระ จิระโสภณ (2533). *เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เพิ่มพร จิตระชะ. (2551). *การวิเคราะห์องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อความเครียดของโปรแกรมเมอร์โรงงานอุตสาหกรรมส่งออกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ภัทรพร สุขบุญข. (2541). *สาเหตุจากความเครียด*. กรุงเทพฯ : กรมสุขภาพจิต.
- มธุรส แซกริมย์. (2547). *ทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท การ์เด็นวิวทาวเวอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มัลลิกา ตันสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เนท.
- มาลัยแก้ว รังษิษุริยันต์. (2542). *ทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ*. วิทยานิพนธ์ พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ มหาวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานความเครียดวิธีการกับตัวก่อความเครียด วิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการประสบความสำเร็จและความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระวีวรรณ ชูพาณิชย์สกุล. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2544). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิภาพร มาพบสุข. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: วิ.พรีนท์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- (2548). *การวิจัยการตลาด ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2556). *การประเมินศักยภาพและพัฒนาระบบงานและกระบวนการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *ทฤษฎีองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บรรณกิจ.
- สมสกุล เผ่าจินดา मुख. (2549, 27 กุมภาพันธ์). *การบริหารความเครียด*. กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2557, สืบค้นได้จาก : <http://www.fpo.go.th/s-i/Source/Article/Article39.htm>. (ออนไลน์).
- สมิต อาชวนิจกุล. (2542). *เครียดเป็นบ้า*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามัคคีสาร (ดอกหญ้า).
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี. พระนครศรีอยุธยา.
- ลินธะวา คามดิษฐ์ และคณะ. (2556). *ระเบียบการวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจ.
- สุพานิ สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี นวลมณี. (2541). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด กรณีข้าราชการตำบารวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี*. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ กรมสุขภาพจิต อุบลราชธานี.
- สุริย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคม์. (2545). *ความเครียด สุขภาพ และความเจ็บปวด: แนวคิดและการศึกษาในประเทศไทย*. รายงานการวิจัย ภาควิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- แสงระวีวรรณ ชูพานิชสกุล. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- แสงสุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- อดิศร พูลสุวรรณ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานและการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจเทค โน โลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อภิญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บช.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภินันท์ จันตะนี. (2550). *การใช้สถิติสำหรับวิจัยธุรกิจ*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Chikako Ogiwara; et al. (2008). *Gender-related Stress among Japanese Working Women*. *Transcult Psychiatry*, Vol. 45, No.3 [Online]. Available: <http://tps.sagepub.com/cgi/content/abstract/45/3/470> (Accessed June 15th, 2008).
- Eric G. Lambert; & Eugene A. Paoline. (2008). *The Influence of Individual, Job, and Organizational Characteristics on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment*. *Criminal Justice Review*, Vol. 33, No.4 [Online]. Available: <http://cjr.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/4/541> (Accessed : June 15th, 2014).
- Hilary Jones. (1997). *I'm Too Busy To Be Stressed*. London : Hoddes and Stoughton.
- J.W & Davis, K. (1997). *Organizational behavior : Human behavior at work*. New York: Von Haffmann.
- Katz, Daniel, & Kahn, Robert L. (1978) . *The social psychology of organization*. 2nd ed., New York: McGraw-Hill.
- Robbin, S.P. (1996). *Organizational Behavior : Concepts Controversies Application*. 11th ed., New Jersey : Prentice Hall.
- Robbin, S.P. (2005). *Organizational Behavior*. 11th ed., New Jersey: Pearson Education. Newstrom,
- Stephen P. Robbins. (1998). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Stephen P. Robbins; Coulter, Mary. (1999). *Management*. 6th ed., New Jersey: Prentice-Hall.
- White, Donnaid D. (1989). *Organization behavior*. New York: Jimone & Schaster.
- Wilmar B. Schaufeli; & Michiel A. J. Kompier. (2001). *Managing Job Stress in the Netherlands*. *International Journal of Stress Management*, Vol.8, No.1 (Online). Available: http://www.springerlink.com/content/k078831100g46811/?p=0465abfdc378413_f59c890ca&pi=1 (Accessed : June 15th, 2014).



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

แบบสอบถามงานวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Stress Factors Affecting Working of Private Companies' Accounting Officers in Bangkok Metropolitan Area

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำงานวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

ทางผู้วิจัยขอความกรุณาท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ครบถ้วน และตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการแก้ไข ปรับปรุง หรือป้องกันปัญหาในด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการตอบแบบสอบถามนี้ ข้อมูลของท่านจะถูกใช้เพื่องานวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น และผู้วิจัยขอรับรองว่า การให้ข้อมูลของท่านในครั้งนี้ จะไม่เกิดผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ทางผู้วิจัยจะขอเก็บเป็นความลับแต่เพียงผู้เดียว

แบบสอบถามในชุดนี้ มีจำนวน 6 หน้า และแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

| | | | |
|--|-------|----|-----|
| ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | 6 | ข้อ |
| ส่วนที่ 2 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด | จำนวน | 27 | ข้อ |
| ส่วนที่ 3 : ความเครียดในการทำงาน | จำนวน | 2 | ข้อ |

ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่าน สำหรับการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นนุช สงวนศักดิ์

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

คำชี้แจง: กรุณาตอบคำถามด้านล่างก่อนเริ่มทำแบบสอบถาม หากผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ไม่ใช่ ผู้วิจัยขออนุญาตจบการทำแบบสอบถามเพียงเท่านี้

คำถาม ปัจจุบันท่านทำงานตำแหน่งพนักงานบัญชีในบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่ใด?

(กรุณาระบุเพียงตัวเลือกเดียว)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> เขตสัมพันธวงศ์ | <input type="checkbox"/> เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย | <input type="checkbox"/> เขตสาทร |
| <input type="checkbox"/> เขตบางกอกแหลม | <input type="checkbox"/> เขตบางซื่อ | <input type="checkbox"/> เขตลาดพร้าว |
| <input type="checkbox"/> เขตคันนายาว | <input type="checkbox"/> เขตบึงกุ่ม | <input type="checkbox"/> เขตคลองสาน |
| <input type="checkbox"/> เขตธนบุรี | <input type="checkbox"/> เขตภาษีเจริญ | <input type="checkbox"/> เขตราชบุรีบูรณะ |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาเลือกคำตอบ และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพียงตัวเลือกเดียว

1. เพศ

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|

2. อายุ

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี | <input type="checkbox"/> 26 – 35 ปี |
| <input type="checkbox"/> 36 – 45 ปี | <input type="checkbox"/> 46 ปี ขึ้นไป |

3. สถานภาพสมรส

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส |
| <input type="checkbox"/> หย่าร้าง | |

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท | <input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 51,001 บาท ขึ้นไป | |

5. ระดับการศึกษา

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท หรือสูงกว่า |

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่วันที่ทำงานวันแรกจนถึงปัจจุบัน)

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี () 2-3 ปี
 () 4-5 ปี () 5 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ปัจจัยภายในองค์กร | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 2.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ | | | | | |
| 1. งานที่ท่านรับผิดชอบดูเลวอยู่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ของท่าน | | | | | |
| 2. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีขอบเขตไม่ชัดเจน | | | | | |
| 3. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ไม่มีความท้าทาย/น่าสนใจ | | | | | |
| 4. ท่านไม่มีอิสระในการทำงาน | | | | | |
| 2.2 ด้านความมั่นคง / ความก้าวหน้า | | | | | |
| 5. องค์กรของท่านไม่มีการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/ สัมมนา เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของตัวท่านเองเลย | | | | | |
| 6. ท่านไม่มีโอกาสได้เดินทางไปดูงานต่างประเทศ | | | | | |
| 7. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านไม่มีบทบาทสำคัญต่อองค์กร | | | | | |

| ปัจจัยภายในองค์กร | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในองค์กร | | | | | |
| 8. เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน ร่วมกันซักเท่าไร | | | | | |
| 9. ท่านมีปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร | | | | | |
| 10. พนักงานภายในองค์กรของท่าน มัมีการแบ่งพรรคแบ่ง พวกใด ๆ เกิดขึ้น | | | | | |
| 2.4 ด้านค่าตอบแทน / สวัสดิการขององค์กร | | | | | |
| 11. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ ท่านรู้สึกว่าจะไม่เหมาะสมกับ “ความสามารถ” ของท่าน | | | | | |
| 12. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ ท่านรู้สึกว่าจะไม่เหมาะสมกับ “ประสิทธิภาพการทำงาน” ของท่าน | | | | | |
| 13. ท่านไม่ได้รับสวัสดิการอย่างเหมาะสม เช่น ประกันชีวิต, ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น | | | | | |
| 2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน | | | | | |
| 14. สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานของท่านไม่ เหมาะสมกับการทำงาน เช่น มีเสียงดัง ร้อน ฯลฯ | | | | | |
| 15. สถานที่ทำงานของท่าน ไม่มีการแบ่งพื้นที่แผนกแต่ละ แผนกให้ชัดเจน | | | | | |
| 16. โต๊ะทำงานประจำของท่านไม่มีความเป็นส่วนตัว หรือ ท่านต้องใช้อุปกรณ์สำนักงานร่วมกับพนักงานท่านอื่น | | | | | |

| ปัจจัยภายในองค์กร | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-----------------------|----------|----------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 2.6 ด้านโครงสร้าง/นโยบายขององค์กร | | | | | |
| 17. องค์กรของท่านมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน เหมาะสม | | | | | |
| 18. ท่านรู้สึกอึดอัดเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่าง ๆ ของ องค์กร | | | | | |
| 19. ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานของท่าน มีความ เข้มงวดมากเกินไป | | | | | |
| 20. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของท่าน มีการจัดแบ่งหน้าที่ การทำงานได้อย่างเหมาะสมตรงตามความสามารถของท่าน | | | | | |

| ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 3.1 ด้านสังคม | | | | | |
| 21. องค์กรของท่านเคยได้รับความเสียหายจากการชุมนุม ประท้วง ในด้านการเดินทางมาทำงาน โดยรถไฟฟ้า / รถไฟใต้ดิน / รถโดยสารประจำทาง เป็นต้น | | | | | |
| 22. ในองค์กรของท่านเคยมีพนักงานหยุดงาน เพื่อเข้าร่วม ชุมนุมประท้วงรัฐบาลด้วย | | | | | |
| 23. ภาพลักษณ์ที่รุนแรงของประเทศ ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ในองค์กรของท่าน ในด้านการลงทุนกับต่างชาติ | | | | | |

| ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 3.2 ด้านเศรษฐกิจ | | | | | |
| 24. องค์กรของท่านได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ | | | | | |
| 25. ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ องค์กรของท่านเคยมีการตัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นอย่างอื่นทิ้ง แทนการตัดหรือลดเงินเดือนของพนักงาน | | | | | |
| 3.3 ด้านการเมือง | | | | | |
| 26. องค์กรของท่านเคยได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง | | | | | |
| 27. องค์กรของท่านเคยได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล | | | | | |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความเครียดของท่าน

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเครียดของท่านมากที่สุด

| ความเครียดในการทำงาน | ระดับความเครียด | | | | |
|---|---------------------|---------------|-------------------|----------------|------------------|
| | เครียด มากที่สุด | เครียด มาก | เครียด ปานกลาง | เครียด น้อย | ไม่เครียด เลย |
| 1. ท่านรู้สึกเครียดเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ | | | | | |
| 2. ท่านรู้สึกเครียดต่อองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ | | | | | |

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้



ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบสอบถาม

| ลำดับ | ข้อมูลที่สอดคล้อง | ผู้เชี่ยวชาญ (คนที) | | | | | รวมคะแนน | IOC |
|---|---|---------------------|----|----|----|----|----------|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล | | | | | | | | |
| 1 | เพศ | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 2 | อายุ | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 3 | สถานภาพ | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 4 | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | +1 | +1 | 0 | +1 | +1 | 4 | 0.8 |
| 5 | ระดับการศึกษา | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 6 | ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน | | | | | | | | |
| 2.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ | | | | | | | | |
| 1 | งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 2 | งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีขอบเขตไม่ชัดเจน | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 3 | งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ไม่มีความท้าทาย/น่าสนใจ | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 4 | ท่านไม่มีอิสระในการทำงาน | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 2.2 ด้านความมั่นคง / ความก้าวหน้า | | | | | | | | |
| 5 | ท่านไม่เคยมีโอกาสดำเนินไปฝึกอบรม/สัมมนา | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 6 | ท่านไม่เคยมีโอกาสดำเนินทางไปปฏิบัติงานต่างประเทศ | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 7 | ตำแหน่งหน้าที่ของท่านไม่มีบทบาทสำคัญต่อองค์กร | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในองค์กร | | | | | | | | |
| 8 | เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน | +1 | +1 | 0 | +1 | +1 | 4 | 0.8 |
| 9 | ท่านมีปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานร่วมกัน | +1 | +1 | 0 | +1 | +1 | 4 | 0.8 |
| 10 | พนักงานภายในองค์กรของท่าน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก | +1 | +1 | 0 | +1 | +1 | 4 | 0.8 |
| 2.4 ด้านค่าตอบแทน / สวัสดิการขององค์กร | | | | | | | | |
| 11 | ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ ท่านรู้สึกว่าไม่เหมาะสมกับ “ความสามารถ” | +1 | +1 | 0 | +1 | +1 | 4 | 0.8 |
| 12 | ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ ท่านรู้สึกว่าไม่เหมาะสมกับ “ประสิทธิภาพการทำงาน” | +1 | +1 | 0 | +1 | +1 | 4 | 0.8 |
| 13 | ท่านไม่ได้รับสวัสดิการอย่างเหมาะสม | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน | | | | | | | | |
| 14 | สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานของท่านไม่เหมาะสมกับการทำงาน | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 15 | สถานที่ทำงานของท่านไม่มีการแบ่งพื้นที่แผนกแต่ละแผนกให้ชัดเจน | +1 | +1 | +1 | +1 | +1 | 5 | 1 |
| 16 | โต๊ะทำงานประจำของท่านไม่มีความเป็นส่วนตัว | +1 | +1 | 0 | +1 | +1 | 4 | 0.8 |



ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. ดร.เอก ชุณหะวัณชัย รองคณบดีมหาวิทยาลัย
อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
2. ดร. ชมพูนุช จิตติถาวร อาจารย์ประจำ
หัวหน้าภาควิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
3. ดร. ตะวัน วิกรัยพัฒน์ อาจารย์ประจำ
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
4. ดร. พิชญ์ ลัทธศักดิ์ศิริ อาจารย์พิเศษ
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
5. ดร. กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล อาจารย์พิเศษ
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด



ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

| Reliability Statistics | | |
|---------------------------|--------------------|------------|
| Cronbach's Alpha Based on | | |
| Cronbach's Alpha | Standardized Items | N of Items |
| 0.819 | 0.821 | 29 |



ประวัติผู้เขียน

| | |
|------------------|---|
| ชื่อ – นามสกุล | นางนงนุช สงวนสัตย์ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 5 พฤศจิกายน 2520 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย |
| ประวัติการศึกษา | |
| 2557 | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตกรุงเทพ |
| 2541 | ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการทั่วไป (บัญชี) มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 63/229 หมู่บ้านพุกษาวิลเลจ 10 ซ.13 ถ.กาญจนาภิเษก ต.บางแม่นาง อ.บางใหญ่ จ.นนทบุรี 11140 |
| ตำแหน่งงาน | ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบัญชี บริษัท ไทเฮโย อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด |