



การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญ
ความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก

โดย
นายสมศักดิ์ วั่งเอี่ยมเสริมสุข

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญ
ความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก

โดย
นายสมศักดิ์ วังเยี่ยมเสริมสุข

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE STUDY OF COMPARISON OF THE FACTORS EFFECTING THE STRESS AND
STRESS COPING BEHAVIOR IN OPERATIONS OF STATE ENTERPRISE EMPLOYEES :
A CASE STUDY OF THE EMPLOYEE OF THE CAT TELECOM PUBLIC COMPANY
LIMITED (PCL), LAKSI OFFICE AND BANGRAK OFFICE**

By

Somsak Wangeamsersuk

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2011

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ” เสนอโดย นายสมศักดิ์ ว่างเยี่ยมเสริมสุข เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....

53602743 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด/พฤติกรรมเผชิญความเครียด/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

นายสมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข : การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผล
ต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก. อาจารย์ที่ปรึกษา
การค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 130 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านงานที่
ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา
พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คนและพนักงาน กสท
สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 353 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก
(Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ
การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานที (t-test)

ผลการวิจัย พบว่า

1.พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท
สำนักงานบางรัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญอยู่ใน
ระดับมากทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหาามากที่สุด

2.ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และปัจจัยด้าน
งานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก มีความไม่แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่กับพฤติกรรมเผชิญ
ความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก มีความไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

53602743 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : STRESS IN OPERATIONS / STRESS COPING BEHAVIOR IN OPERATIONS/
CAT TELECOM PUBLIC COMPANY LIMITED (PCL)

SOMSAK WANGEAMSERMSUK : THE STUDY OF COMPARISON OF THE FACTORS EFFECTING THE STRESS AND STRESS COPING BEHAVIOR IN OPERATIONS OF STATE ENTERPRISE EMPLOYEES : A CASE STUDY OF THE EMPLOYEE OF THE CAT TELECOM PUBLIC COMPANY LIMITED (PCL), LAKSI OFFICE AND BANGRAK OFFICE. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF. DOWLOY KANJANAMANEESATHIAN. 130 pp.

This research aimed (1) to study the factors affecting the stress and stress coping behavior in operation and (2) to compare the difference between the factors affecting the stress and stress coping behavior in operation of employees of CAT Telecom Public Company Limited (PCL), Laksi Office and Bangrak Office

The subjects were 284 employee of Laksi office and 69 employee of Bangrak office location. Questionnaire was used to gather the data which was calculated as frequency, percentage, mean and standard deviation. Mean was compared with the t-test.

The result showed the following :

1. The level of the stress coping behavior in operation of employee of the Laksi office and the Bangrak office were generally high. When considering individual factor, we found that the employee of both the Laksi office and the Bangrak office gave high level in every sides by focusing mostly on the problem – focused coping.

2. The factors affecting the stress in operation of employee of the Laksi office and the factors affecting the stress in operation of employee of the Bangrak office was not generally different, at the statistically significant at the 0.05 level.

3. The stress coping behavior in operation of employee of the Laksi office and the factors affecting the stress coping behavior in operation of employee of the Bangrak office was not generally different, at the statistically significant at the 0.05 level.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011
Student's signature
Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ รองศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชา บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ที่อนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูล ช่วยประสานงานในการเก็บข้อมูลในการทำวิจัย ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา เพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจช่วยเหลือ เกื้อกูลแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา และผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ที่ช่วยให้การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จในที่สุด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย	4
กรอบแนวคิด.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	6
2 วรรณกรรมวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ความเครียดและคำนิยามของความเครียด	8
สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด.....	10
ระดับของความเครียด	17
พฤติกรรมเผชิญความเครียด	19
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	20
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการทำงาน	21
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด การประเมินความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียด	60
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	95
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	98
สรุปผลการวิจัย	98
การอภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้.....	102
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	104
 บรรณานุกรม	 105
 ภาคผนวก	 112
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	113
ภาคผนวก ข ค่าทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	124
 ประวัติผู้วิจัย	 130

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนพนักงาน กสท แยกตามสายงาน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2553	26
2	แสดงประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3	เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 2	46
4	เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4	46
5	รายละเอียดของแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดตัวแปรต่าง ๆ	46
6	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และ พนักงาน กสท สำนักงานบางรัก	51
7	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่.....	54
8	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก.....	57
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่	60
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านลักษณะงาน.....	61
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้าน โครงสร้างและการบริหารองค์กร	63
12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	66
13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก	68
14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านลักษณะงาน.....	69

ตารางที่	หน้า
15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้าน โครงสร้างและการบริหารองค์กร 71
16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน..... 74
17	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก..... 76
18	จำนวน และร้อยละของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงาน บางรัก จำแนกตามระดับความเครียด 77
19	จำนวน และร้อยละของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำแนกตามระดับความเครียด 77
20	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนประเมินระดับ ความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ 78
21	จำนวน และร้อยละของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำแนกตามระดับความเครียด 80
22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนประเมินระดับ ความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก..... 81
23	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่..... 83
24	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา..... 83
25	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์ 86
26	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก 89

ตารางที่		หน้า
27	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา.....	89
28	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์.....	92
29	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญ ของพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และ พนักงาน กสท สำนักงานบางรัก.....	95
30	การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน ของสำนักงานหลักสี่กับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน ของสำนักงานบางรัก.....	96
31	การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานของ สำนักงานหลักสี่กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงาน บางรัก.....	97
32	ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด.....	125
33	ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามพฤติกรรมเผชิญความเครียด	128

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิด	5
2	โครงสร้างและหน้าที่ของ พนักงาน กสท.....	27

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพของสังคมโลกในปัจจุบัน พบว่า สังคมไทยของเราได้พัฒนาเจริญรุ่งเรืองรุดหน้าไปสู่อุณหภูมิทันสมัยมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านวิชาการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้มีผลต่อบทบาทหน้าที่และสภาพความเป็นอยู่ของคนไทย ในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งทำให้การดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลต้องเผชิญกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปัญหาอยู่ตลอดเวลา ทำให้คนเรานั้นจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดได้ในสังคมปัจจุบัน การปรับตัวนี้บุคคลแต่ละบุคคลจะมีการปรับตัว ที่แตกต่างกันและมีการปรับตัวได้ไม่เท่ากัน คนที่สามารถปรับตัวได้ดีก็จะดำเนินชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข ส่วนคนที่ปรับตัวได้ไม่ดีก็จะก่อให้เกิดปัญหา และเกิดความเครียดขึ้นได้กับการดำเนินชีวิตของตนความเครียดเป็นความรู้สึกที่สภาพจิตใจไม่เป็นปกติ เกิดอารมณ์ไม่เป็นสุข ไม่พอใจไม่สบายใจ กังวล วิตก กลัว เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่สามารถจุดชนวนปฏิกิริยาถูกใช้ชีวะเคมีในร่างกายมนุษย์ เสมือนกับจิตใจของคนเรากลับบังคับ ซึ่งเป็นผลมาจากการแปรปรวนของร่างกายและจิตใจ

ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสุขภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทั้งจากภายนอกและภายในร่างกาย เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะทำให้ไม่มีความสุข และยังส่งผลให้ร่างกายมีความผิดปกติ ก่อให้เกิดโรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคมุมิแพ้ โรคกล้ามเนื้ออักเสบ มะเร็งปอดคอและหลัง เป็นต้น (จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ 2541) ผลที่เกิดทางด้านจิตใจนั้นก็จะมีส่วนให้พฤติกรรมและบุคลิกภาพเปลี่ยนไป เช่น มีความวิตกกังวล เก็บกด อารมณ์แปรปรวน สีหน้าไม่สดชื่น ภาวะความเครียดนอกจากส่งผลต่อร่างกายและจิตใจของมนุษย์แล้ว ยังมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมต่างๆ เช่น เฉื่อยชา ขาดงานบ่อย ทำงานผิดพลาดเสมอ ไม่มีความรับผิดชอบ ขาดสมาธิในการทำงาน ควบคุมตนเองไม่ได้ จนไม่สามารถทำงานจนเสร็จสิ้นได้ ความสนใจในงานลดลง คุณภาพในการทำงานต่ำลง อย่างไรก็ตามความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษสำหรับเรา สำหรับในส่วนที่เป็นประโยชน์นั้น ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะก็จะกระตุ้นให้คนรู้สึกตื่นตัวสนใจในกิจวัตรประจำวัน แต่ถ้ามีความเครียด

ในระดับที่ไม่เหมาะสม มีระดับความเครียดต่ำเกินไป จะทำให้เป็นคนเฉื่อยชา เกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ การทำงานขาดคุณภาพ แต่ถ้ามีความเครียดมากเกินไปจะทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน

ลักษณะงานแต่ละอาชีพที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน ด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างของสถาบัน และการบริหารองค์กร ได้แก่ การนำนโยบายเชิงธุรกิจมาใช้ในการบริหารงาน นโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งไม่ชัดเจน ปัจจัยด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น ปัญหาการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน การขาดการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การทำงานร่วมกับผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อย (รัตนภรณ์ ดวงธรรม 2547)

นอกจากนี้ ลักษณะของอาชีพ ก็ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ไม่ว่าจะประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานในองค์กรเอกชน หรืออาชีพใดๆก็ตาม มีผู้ศึกษาลักษณะของอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่า การทำงานหรืออาชีพที่ต้องมีการแข่งขันสูง รับผิดชอบสูง หรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อ จะทำให้บุคคลที่ทำงานนั้นเกิดความเครียดได้ง่าย กลุ่มอาชีพที่มีความเครียดสูง ได้แก่ กลุ่มอาชีพด้านบริการ ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม และบุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยพบว่า ความเครียดจะทำให้บุคลากรมีปัญหาในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง เกิดความเบื่อหน่ายในงาน ทำให้ขาดความตั้งใจ ไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ลดลง เกิดการลาป่วย ขาดงาน ลาออก โอนย้าย และทำให้ประสิทธิภาพในการคิด และปฏิบัติงานลดลง (สิริภรณ์ หันพงษ์กิตติกุล 2542)

ด้านผลเสียที่เกิดกับตัวบุคคล พบว่า ความเครียดในการทำงานที่เกิดในระดับสูง ต่อเนื่องและไม่ได้รับการแก้ไขมีผลทำให้เกิดความผิดปกติ หรือความเจ็บป่วยต่างๆตามมา เช่น โรคจิต โรคประสาท โรคไมเกรน โรคกระเพาะอักเสบ โรคหัวใจ โรคปวดหลัง เป็นต้น (Porteous, Deleno อ้างถึงใน รจเรจ วีรยวรรณ 2544)

ความเครียดกับการทำงานเป็นของคู่กัน โดยเฉพาะ พนักงาน กสท เนื่องจาก พนักงาน กสท จะต้องปฏิบัติงาน ตามนโยบาย ของรัฐ ยิ่งในยุคของสังคมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการเปิดเสรีทางด้าน โทรคมนาคม ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง หน่วยงานคือ กสท จะสามารถแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดในธุรกิจนี้ได้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะส่งผลถึง พนักงาน กสท ทั้งหลายย่อมมีผลทำให้สุขภาพจิตและสุขภาพร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

พนักงาน กสท จึงต้องรู้จักการปรับตัวและพฤติกรรมให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และสร้างความรู้สึกรับรู้ความมั่นคงให้เกิดขึ้นภายในตนเอง เพื่อให้มีความรู้สึกกังวลน้อยลง

เมื่อความเครียดเข้ามาเกี่ยวข้องกับผู้อื่นแล้ว อาจทำให้คุณภาพชีวิตลดต่ำลงและการดำเนินชีวิตยากลำบากมากขึ้น การรู้จักวิธีการจัดการกับความเครียดอย่างถูกวิธี รู้จักผ่อนคลายความเครียด จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตและเป็นการช่วยเพื่อคุณภาพชีวิต (อรุณ รักธรรม 2539)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก เพื่อจะได้เข้าใจธรรมชาติของความเครียดของบุคคลที่ประกอบอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานบางรัก

2.3 เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่มีความแตกต่างกันกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานบางรัก ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่ มีความแตกต่างกันกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานบางรัก ประกอบด้วย

3.1.1 ด้านลักษณะงาน

3.1.2 ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร

3.1.3 ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3.2 พฤติกรรมเชิงความเครียดของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่ มีความแตกต่างกันกับพฤติกรรมเชิงความเครียดของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานบางรัก ประกอบด้วย

3.2.1 พฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา

3.2.2 พฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานบางรัก

4.2 ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

4.2.2 ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

4.2.3 พฤติกรรมเชิงความเครียด ประกอบด้วย พฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหาและ พฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์

4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2554 ถึง เมษายน 2555 รวมระยะเวลา 11 เดือน

5. กรอบแนวความคิด

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเชิงความเครียดของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่มีความแตกต่างกันกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเชิงความเครียดของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานบางรัก ผู้วิจัยได้ถือกรอบแนวคิด ดังนี้

สำนักงานหลักสี่

สำนักงานบางรัก



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 กสท หมายถึง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

6.2 สำนักงานหลักสี่ หมายถึง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่ ทางด้านบริหาร ตั้งอยู่ที่ ถ.แจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

6.3 สำนักงานบางรัก หมายถึง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่ ทางด้านปฏิบัติการ ตั้งอยู่ที่ ถ.เจริญกรุง เขตบางรัก กรุงเทพฯ

6.4 พนักงาน กสท หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

6.5 ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล โดยร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การตอบสนองที่เกิดขึ้นอาจปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้ และสังเกตไม่ได้ เพื่อทำให้เกิดภาวะสมดุลในร่างกาย ซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบการแสดงออกของความเครียดแตกต่างกันออกไป

6.6 ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ว่าตนเองถูกคุกคามจากปัจจัยต่าง ๆ อันประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านงาน ซึ่งทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจในการทำงาน ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายจิตใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง โดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกัน ทั้งด้านพฤติกรรม ความคิด และความรู้สึก โดยปรากฏอาการทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวด

กล้ามเนื้อ เหนื่อยล้า มีร่างกายทรุดโทรมมากกว่าปกติ อาการทางจิตใจ เช่น เกิดความเบื่อหน่าย ห่อเหี่ยวใจ ไม่พอใจ รู้สึกกดดัน หงุดหงิด รำคาญใจ ซึมเศร้า วิตกกังวล สิ้นหวัง อาการทางความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง เช่น ทำงานผิดพลาด ไม่ทุ่มเทในการทำงาน ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ คุณภาพของงานที่ทำต่ำลง

6.7 ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ลักษณะของงาน และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สรรพากร ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความกดดันให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด ได้แก่

6.7.1 ลักษณะงาน หมายถึง เนื้อหาสาระของงาน ที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติ ความยากง่ายของงานขอบข่ายในการทำงาน กำหนดระยะเวลาในการทำงาน ความซ้ำซากจำเจ และปริมาณของงานที่ต้องปฏิบัติ เมื่อเทียบสัดส่วนกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน

6.7.2 โครงสร้างขององค์กร และการบริหารองค์กร หมายถึง สาเหตุจากการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างขององค์กร และการบริหารองค์กรที่มีผลให้เจ้าหน้าที่ เกิดความเครียด เช่น กฎระเบียบ และนโยบายของหน่วยงาน การไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในองค์กร ไม่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น

6.7.3 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สาเหตุจากการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด เช่น สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชา ขาดการให้ความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความเอาใจใส่ต่อกันระหว่างการทำงาน ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

6.8 พฤติกรรมเผชิญความเครียด หมายถึง พฤติกรรม และวิธีการที่นำมาใช้ในการตอบสนองต่อความเครียดที่มากกระทบ เป็นวิธีการที่แต่ละคนพยายามทำให้ความเครียดน้อยลง หรือทำให้อยู่เหนือความเครียด ซึ่งมีอยู่ 2 วิธี คือ การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่ อันนำไปสู่การป้องกันปัจจัยเสี่ยงในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ลดน้อยลง

7.2 เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานบางรัก อันนำไปสู่การป้องกันปัจจัยเสี่ยงในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ลดน้อยลง

7.3 เพื่อทราบถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก โดยนำปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น ๆ ไปปรับปรุงให้ลดน้อยลงหรือให้มีผลน้อยที่สุด

7.4 เพื่อประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ได้นำผลของการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

7.5 เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานในหน่วยงานอื่น ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก โดยได้ทำการทบทวนเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเครียดและคำนิยามของความเครียด
2. สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด
3. ระดับของความเครียด
4. พฤติกรรมเผชิญความเครียด
5. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการทำงาน
7. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเครียดและคำนิยามของความเครียด

มีผู้ให้คำนิยามของความเครียดไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

Selye (1978) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งในระบบชีวิตของบุคคลซึ่งแสดงให้เห็นโดยมีกลุ่มอาการเฉพาะเกิดขึ้น อันเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาสนองตอบต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งปฏิกิริยานี้แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเพื่อปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคาม

แนวคิดของ Selye ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่นักวิชาการสาขาต่าง ๆ ได้แก่ แพทยศาสตร์ (Medicine) ชีววิทยา (Biology) สรีรวิทยา (Physiology) จิตวิทยา (Psychology) สังคมวิทยา (Sociology) และมานุษยวิทยา (Anthropology) ได้ทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับความเครียดได้อย่างลึกซึ้งกว้างขวางหลากหลายอย่างแท้จริง

Trotter (1977) กล่าวว่า ความเครียดเกิดขึ้นต่อเมื่อคนเราก่ออยู่ในภาวะถูกข่มขู่ กดดัน หรือเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง ความเครียดจะมีผลทั้งต่อร่างกายและจิตใจ ภาวะที่ร่างกายถูกกระทำ

นั้น ไม่ว่าจะการข่มขู่ หรือกดดันจะอยู่ในรูปแบบของการข่มขู่กดดันทางร่างกาย ทางความรู้สึก ทางสังคม หรือทั้งสามทางร่วมกัน

Silverman (1968) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความเครียดว่า ความเครียดเชิงจิตวิทยา หมายถึง ทุกกระบวนการไม่ว่าความเครียดนั้นจะก่อกำเนิดมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือ จากภายในตัวบุคคลเอง แต่โดยส่วนใหญ่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของมนุษย์ และปฏิกิริยาที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมที่มนุษย์สร้างขึ้น และเมื่อจิตใจเกิดภาวะแห่งความเครียดแล้ว ย่อมส่งผลต่อปฏิกิริยาทางกายด้วยเช่นกัน

Lazarus (cited in Lewis & Collier, อ้างถึงใน รัตนาภรณ์ ดวงธรรม 2547) ให้นิยามเกี่ยวกับความเครียดว่า เป็นสถานการณ์ที่เกิดจากข้อเรียกร้องภายในบุคคลและข้อเรียกร้องภายนอกบุคคลหรือข้อเรียกร้องทั้งภายในและภายนอกบุคคลร่วมกัน โดยทำให้บุคคลใช้กลไกในการปรับตัวในการเผชิญภาวะเครียดซึ่งเป็นการเห็นเกี่ยวกับความเครียดในแง่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม

WHO Expert Committee (อ้างถึงใน พันธุ์ทิพย์ งามสูตร 2540) นิยามว่า ความเครียดคือสิ่งที่มาเล่นงานระบบควบคุมภาวะดุลยภาพ (Homeostasis) ของบุคคล

สุจริต สุวรรณชีพ (อ้างถึงใน สินีนาฏ จิตต์ภักดี 2538) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะจิตใจของเราเองที่ตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งเราคาดคิดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้น ๆ หนักหนาหรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของเราที่จะแก้ไขหรือขจัดปิดเป่าให้หมดสิ้นหรือบรรเทาเบาบางลงได้

มนตรี นามมงคล และคณะ (2540) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่กดดัน บีบคั้นทางด้านจิตใจ ก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย ต่อสิ่งที่มาคุกคาม เพื่อปรับร่างกายให้อยู่ในสภาวะสมดุลตามปกติ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541) กล่าวว่า ความเครียดเป็นเรื่องของจิตใจที่เกิดความตื่นตัวเตรียมรับเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งไม่น่าพอใจ และเป็นเรื่องที่เราคิดว่าหนักหนาสาหัส เกินกำลังความสามารถที่จะแก้ไขได้ ทำให้เกิดความรู้สึกหนักใจ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นด้วย หากความเครียดเหล่านั้นมีมากและคงอยู่เป็นเวลานาน

สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547) ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งอาจเป็นรูป รส กลิ่น เสียง สิ่งสัมผัส ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดเข้ามากระทบกับ ตา ลิ้น หู กาย และจิตใจของคนเราในสถานการณ์ที่บีบคั้น กดดัน หรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ จนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพจิตใจและร่างกาย

จากการนิยามความหมายของ ความเครียด ที่กล่าวมาสามารถอธิบายได้โดยย่อว่า ความเครียดหมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกาย ต่อสิ่งที่มากระตุ้น หรือมาคุกคาม ทั้งทางร่างกายและจิตใจ แล้วทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกถูกกดดัน บีบคั้น เกิดความวิตกกังวล มีความทุกข์ทรมานจิตใจ มีอาการซึมเศร้า ทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายตามไปด้วย โดยปฏิกริยาตอบสนองนี้ มีลักษณะเฉพาะในแต่ละคน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน อาจปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้ และไม่ได้

2. สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

Wallace (อ้างถึงใน รัตนารักษ์ ดวงธรรม 2547) ได้กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อบุคคลมีดังนี้

1. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล (Exogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่น

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น สภาพอากาศที่ร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างที่จ้าหรือมืดเกินไป สภาพอากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่นหรือมีควันพิษ นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สภาพสังคมและการมีความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง อาจเป็นสิ่งที่ช่วยเหลือหรือก่อให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกัน เช่น ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะ และโต้เถียงกันเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในครอบครัว การอิจฉาริษยากัน เป็นต้น นอกจากนี้การขาดเพื่อน การต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยว ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.3 สภาวะการณ์และเหตุการณ์อื่น ๆ สภาพเหตุการณ์ที่เลวร้ายและเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดีเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว การปรับตัวจะเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นมาได้ ดังนั้น จึงแยกสภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็น 2 ประเภท

1.3.1 สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นสภาวะการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวและเกิดการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์เหล่านี้ ได้แก่ การแต่งงาน การตั้งครรภ์ การคลอดบุตร การจบการศึกษา การเข้ามาทำงานใหม่ การเลื่อนตำแหน่งและการไปศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น

1.3.2 สภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความรังเกียจ เสรี และสะเทือนใจ เหตุการณ์เหล่านี้ ได้แก่ การหย่าร้าง สมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย สามีหรือภรรยาเสียชีวิต การไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน สภาพเศรษฐกิจที่ทรุดลง และการเกษียณอายุ เป็นต้น

2. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากภายในตัวบุคคล (Endogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง โดยมีปัจจัยหลายอย่างในตัวบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียด ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีระวิทยา โครงสร้างของร่างกายเป็นส่วนที่ได้รับถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ บางคนได้รับในส่วนที่ดีของบิดามารดาทำให้มีโครงสร้างร่างกายสมบูรณ์และมีสุขภาพดี บางคนได้รับในส่วนด้อยของบิดามารดา ทำให้ร่างกายเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่น้อยทำให้มีความสามารถในการแก้ปัญหาไม่ดี ทนต่อสภาวะความเครียดได้น้อย ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.2 ระดับพัฒนาการ สภาพร่างกายที่มีการเจริญเติบโตและพัฒนาการไม่ปกติทำให้เกิดโรคได้ง่าย เช่นเดียวกับสภาพจิตใจที่มีพัฒนาการไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้ เนื่องจากความไม่สมดุลกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลอื่นกับความสามารถของบุคคลในการสนองตอบความคาดหวังนั้น ๆ ระดับพัฒนาการของจิตใจ อารมณ์มีผลต่อการรับรู้ และแปลเหตุการณ์โดยระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้มีการรับรู้ แปลเหตุการณ์ และก่อให้เกิดความเครียดตามมาได้อีก

2.3 การรับรู้ และแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์โกรธ กลัว เกลียด กังวล หรือตื่นเต้น เป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายถูกกระตุ้น และมีการสนองตอบต่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน เพราะบุคคลสองคนมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ชีวิตไม่เหมือนกัน มีความคาดหวัง ทศนคติ และการมองโลกที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น การรับรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลสนองตอบต่อเหตุการณ์ไปในทางที่ดีหรือในทางที่เลว

Miller, Lyle H., Alma Dell & Larry (1993) ได้แบ่งที่มาของความเครียด ไว้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ความต้องการหรือความกดดันจากภายนอกร่างกาย ซึ่งแบ่งเป็น

1.1 จากสาเหตุทางกายภาพ เช่น แรงแม่เหล็กของโลก สภาพดินฟ้าอากาศ ฯลฯ ในภาวะปกติจะไม่ก่อปัญหา แต่เมื่อใดที่เราต้องไปจัดการกับมันก็จะทำให้เกิดความยุ่งยากขึ้นมา

1.2 จากสภาพสังคมจิตวิทยาของคน เช่น ความคุกคามที่มาจากเรื่องส่วนตัว สังคมครอบครัว งาน สิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย การเงิน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. ความต้องการหรือความกดดันที่มาจากภายในร่างกาย ซึ่งแบ่งเป็น

2.1 ความเครียดที่มาจากร่างกาย เช่น ความหิว ความเจ็บปวด เหนื่อยล้า หมดความต้องการทางเพศ ฯลฯ

2.2 ความเครียดที่มาจากจิตใจ เช่น ทัศนคติ มุมมอง ผลประโยชน์ หรือสิทธิพิเศษ ประสพการณ์ที่ผ่านมาในอดีตที่มีผลต่อจิตใจ

Farmer, Richard E. et al. (1984) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสพการณ์ชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self Concept) สุขภาพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากฐานะทางเศรษฐกิจ (Financial Source) เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ความสามารถในการจัดหาปัจจัย 4 รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เกิดจากการมีความสัมพันธ์กับคนรอบตัว เช่น ครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน คู่สมรส เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นความสัมพันธ์กับประสพการณ์การทำงาน การดำเนินชีวิต ตลอดจนการคาดหวังชีวิตในอนาคต

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547) แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ 3 สาเหตุ ดังนี้

1. สาเหตุจากร่างกาย ประกอบด้วย ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ความเจ็บป่วยของร่างกาย และภาวะโภชนาการของร่างกาย

2. สาเหตุจากจิตใจ ประกอบด้วย ลักษณะบุคลิกภาพต่าง ๆ เช่น เอาจริงเอาจังกับชีวิต ฟุ้งฟิงผู้อื่น หุนหันพลันแล่น ใจร้อน เป็นต้น นอกจากนี้ ลักษณะการเผชิญปัญหาชีวิตที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในใจ ความคับข้องใจ ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม

ชูติศย์ ปานปรีชา (อ้างถึงใน เขาวงกต เชื้อเมืองพาน 2549) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแยกสาเหตุ ได้ 2 ชนิด ดังนี้

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือเจ็บป่วย จะทำให้

อีกส่วนหนึ่งชำรุดหรือเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้นเมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดด้วย ภาวะต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรงหรือได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและนาน

1.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกายหิวโหยน้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ ทำให้ไม่ยอมอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลายหรือทำงานไม่ได้ดี เสียน้ำ เสียเลือด เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5 ภาวะตึงเครียดและยาเสพติด สุราและยาเสพติดไปกดประสาท ทำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย อ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพทางจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ ดังนี้

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ ทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวางทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้นเกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3 บุคลิกภาพบางประเภท ทำให้เกิดความเครียดได้

1.2.3.1 เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้ดีสมบูรณ์แบบเจ้าระเบียบเป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนัก และต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวของตัวเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.3.2 เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่ายมาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียด

1.2.3.3 เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเองถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคน ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดซึ่งได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การตกงาน หรือถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนักน้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ ๆ มีบุตรคนแรก วยหมดประจำเดือน ปลดเกษียณใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน โดยไม่ได้คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน การย้ายที่อยู่ หรืออพยพย้ายถิ่น เป็นต้น

2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรสลัดชุกชุม ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วม และไฟไหม้ ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดัน บีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรง เกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน ทำให้ภาวะเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ทำให้เกิดความวิตกกังวล หวาดกลัว คิดมาก บีบคั้นจิตใจ เกิดความเครียดได้

2.6 สภาพของสังคมเมือง มีคนหลังไหลเข้ามาอยู่ หางานทำในเมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ อยู่กันแออัด ชีวิตต้องแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวก เพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

สรุद्धิ สัจจรัศมิ (2541) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียด มาจาก 2 สาเหตุ ดังนี้

1. สาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล

1.1 สาเหตุทางกาย สภาพทางกายบางประการ ทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่เรียกว่า ร่างกายความเครียด ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.1.1 คุณลักษณะของพันธุกรรมที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ สีผิว ความเข้มแข็ง หรือความอ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกาย

ตลอดจนความพิการบางประเภท

1.1.2 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย อันเกิดจากได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน

1.1.3 ภาวะโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย เช่น การรับประทานอาหารไม่ถูกส่วนไม่เพียงพอ หรือการบริโภคสารบางประเภท เช่น สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ สิ่งเสพติดต่าง ๆ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

1.1.4 การพักผ่อนไม่เพียงพอ

1.1.5 การเจ็บป่วยทางร่างกาย

1.1.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับ โครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง และการทรงตัว เช่น การเดิน ยืน วิ่ง นั่งนอน หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สาเหตุทางจิตใจ เป็นสาเหตุสำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่

1.2.1 บุคลิกบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.1.1 บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต (Perfectionist) เป็นคนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ขยัน เจ้าระเบียบ ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้ต้องทำงานหนัก และทำทุกอย่างด้วยตนเอง

1.2.1.2 บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น (Dependent) เป็นลักษณะที่ขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ จะเป็นคนที่วิตกกังวลง่ายทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่น หวาดหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ

1.2.1.3 บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น เป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงสภาวะสมดุลของร่างกาย

1.2.2 การเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต เป็นเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบก็ได้ทำให้บุคคลต้องปรับตัว และเครียดได้ง่าย เช่น การหย่าร้าง การสูญเสียคนอันเป็นที่รัก การเจ็บป่วย การเปลี่ยนงาน การย้ายที่อยู่อาศัย ฯลฯ

1.2.3 ความขัดแย้งในใจ เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกสองทางเลือกขึ้นไป แต่ทางเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจจะเป็นการเลือกในสิ่งที่ไม่ต้องการ ไม่อยากได้

1.2.4 ความคับข้องใจ ได้แก่ การที่บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ เกิดจากสาเหตุต่อไปนี้

1.2.4.1 ความรู้สึกบางประเภท ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสีย อาจจะเป็นการสูญเสียคนที่รัก เกียรติยศ ชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต ความรู้สึกเหล่านี้ ทำให้หมดหวัง ไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ ความด่าซ้ำของเหตุการณ์หรือการไปสู่วิถีปฏิบัติที่ต้องการ อันอาจเกิดจากธรรมชาติหรือลักษณะของเหตุการณ์นั่นเอง หรือเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์ หรือเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลนั่นเอง

1.2.4.2 การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ

1.2.4.3 อารมณ์ที่ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความทุกข์ใจ ไม่สบาย ความรู้สึกเหล่านี้ ทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า อารมณ์เครียด

2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.1 ทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ภูมิอากาศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ฯลฯ ลักษณะทางกายภาพ มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล และทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

2.2 ทางชีวภาพ เป็นสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิต และทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อโรคต่าง ๆ

2.3 ทางสังคม วัฒนธรรม ปรัชญาการณต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและสิ่งทีบุคคลกระทำ จะมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.3.1 สถานภาพและบทบาทในสังคมของบุคคล ซึ่งอาจจะมีหลายสถานภาพและหลายบทบาท หากบทบาทหลายอย่างนี้มีความขัดแย้งหรือมีความแตกต่างกันมาก ก็อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเครียดได้

2.3.2 บรรทัดฐานทางสังคม บางครั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลหรือเป็นกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมาก ย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลได้

2.3.3 ระบบการเมืองการปกครอง ซึ่งมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล หากเป็นระบบการเมืองที่เคร่งครัด ทำให้ประชาชนรู้สึกถูกคุกคาม หรือถูกควบคุม โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิเสรีภาพต่าง ๆ หรือเป็นระบบ การเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคง ย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับประชาชนได้

ดังนั้น จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องจะพบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น มีสาเหตุที่มาจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น ความคับข้องใจ ความไม่สมหวัง ความรู้สึกสูญเสีย ความผิดปกติของร่างกาย การเจ็บป่วย การเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย ตามวัยต่าง ๆ และสาเหตุที่มาจาก

ภายนอกหรือที่มาจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเป็นสาเหตุที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง หรือความกดดัน ภายนอกที่จู่โจมเข้ามาจะทันหัน เช่น การสูญเสียสิ่งที่รัก การถูกไล่ออกจากงาน การถูกโยกย้าย สถานที่ทำงาน ความเครียดจากอาชีพ ที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ต้องมีการแข่งขันกันตลอดเวลา เป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ เป็นต้น

3. ระดับความเครียด

Frain and Valiga (อ้างถึงใน ทัยรัตน์ พันธุ์แพ 2544) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวันหรือระดับต่ำ (Mild Stress) ความเครียดในระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอัตโนมัติ เป็นการปรับด้วยความเคยชิน และใช้พลังในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การต้องใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ การแข่งขัน การใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานในสภาพการจราจรสับสน การปรับตัวต่อภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ในระดับนี้บุคคลจะรู้สึกถึงความสามารถในการปรับตัวตอบสนองอย่างได้ผลดีความเครียดในระดับนี้ มีน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้น

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากสิ่งที่มาคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคมระดับนี้ทำให้บุคคลมีการตื่นตัวและร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและหมดไปในระยะเวลาเพียงชั่วโมงเท่านั้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับสูง (High Stress) ความเครียดในระดับนี้ บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ภาวะการณ์เช่นนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งถือว่าเป็นวิกฤติการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตบุคคล อาจไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อพยายามลดความเครียด ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นชั่วโมง หลาย ๆ ชั่วโมง หรือจนกระทั่งเป็นวัน

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) ถ้าสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้นอีก ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว และแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ เช่น สมาธิในการทำงานลดลง การขาดงาน ไม่สนใจดูแลครอบครัว ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน หรือเป็นปี

Janis (อ้างถึงใน ลดาวัลย์ สุกญา 2543) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในช่วงเวลาสั้น ๆ อาจแค่นาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่น อาจเป็นเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน การเดินทางไปทำงาน การมาไม่ทันเวลาตามนัด

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้ รุนแรงกว่าชนิดแรก ผลกระทบรุนแรงมากกว่าระดับแรก อาจใช้เวลาเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้ จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์หรืออาจเป็นเดือนเป็นปี เช่น การตายของบุคคลใกล้ชิดเป็นระดับที่มีความรุนแรงมาก

กรมสุขภาพจิต (2541) แบ่งระดับความเครียดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกถึงความพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายปัญหาหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความรู้สึกตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤตการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและอารมณ์ ความเครียด พฤติกรรมการดำเนินชีวิต และสิ่งที่แสดงออกมาอาจจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติ และความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลพยายามจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก トラบที่ความขัดแย้งต่าง ๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่าง ๆ จะเพิ่มมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

5. ระดับความเครียดสูงกว่าเกณฑ์ปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ ยังคงมีต่อไป โดยไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งมีผลเสียต่อตนเอง และบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

โดยสรุป ความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดในระดับนี้เกิดตามปกติไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต มีการปรับตัวได้ด้วยความเคยชิน และอัตโนมัติ ทำให้บุคคลกระตือรือร้นและตื่นตัวในการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก ถ้าบุคคลได้รับเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้แสดงออกมาในลักษณะการปฏิเสธ ก้าวร้าว ซึม หรือพฤติกรรมอื่น ๆ เพื่อลดความเครียด

3. ความเครียดในระดับสูง เป็นระดับที่มีความรุนแรงมาก ทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว ทำให้เกิดหมดกำลังใจ ท้อแท้ และเบื่อหน่ายในชีวิตได้

4. พฤติกรรมเผชิญความเครียด

เมื่อบุคคลเกิดความเครียด จะมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดต่าง ๆ มากมาย แตกต่างกันไปในการหาทางลด หรือขจัดความเครียดให้หมดไป เพื่อรักษาภาวะสมดุลของร่างกายให้กลับคืนสู่ปกติอีกครั้งหนึ่ง

Monat และ Lazarus (1978) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเผชิญความเครียดไว้ว่าเป็น กลไกที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจ ในภาวะที่บุคคลต้องพบกับปัญหาที่ท้าทายและรุนแรง เช่น การเจ็บป่วย การสูญเสีย การถูกคุกคาม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นภาวะตึงเครียด ซึ่งทำให้บุคคลต้องมีการโต้ตอบ โดยการหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ที่ตึงเครียดนั้น

Ignatavicius และ Bayne (1991) ให้ความหมาย พฤติกรรมเผชิญความเครียด ไว้ว่า เป็นพฤติกรรมหรือความคิดที่บุคคลใช้เพื่อควบคุมสาเหตุของความเครียดหรือควบคุมความรู้สึกเครียด บุคคลจะใช้สติปัญญาในการเลือกวิธีการเผชิญความเครียดที่เคยใช้แล้วประสบความสำเร็จในอดีตถ้า กลวิธีนี้ใช้แล้วไม่ประสบความสำเร็จ บุคคลจะคัดเลือกริธีอื่นต่อไป

Lazarus and Folkman (1984) ให้ความหมายของพฤติกรรมเผชิญความเครียดว่าเป็น ความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียด ทั้งที่เกิดขึ้นภายในหรือภายนอกตัวบุคคล และความเครียดที่เกิดขึ้นนี้จะถูกประเมินโดยผู้ประสพว่าจะต้องใช้กำลังความสามารถและแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่เกินธรรมดาหรือ แหล่งทรัพยากรที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอที่จะจัดการกับความเครียด ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะไม่มีการตัดสินใจก่อนว่าวิธีการเผชิญกับความเครียดวิธีใดมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลที่เผชิญกับความเครียดตามแนวคิดนี้ มี 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ (Emotion – Focused Coping)

เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์ และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ที่เป็นความเครียด โดยไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาหรือสาเหตุ Lazarus เรียกวิธีนี้ว่า “การบรรเทา” ซึ่งรวมถึงการที่บุคคลนั้น ได้นำเอากลไกการป้องกันทางจิต (Defense Mechanism) มาใช้ด้วย กลไกการป้องกันทางจิตทุกแบบ จัดเป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ พฤติกรรมประเภทนี้เป็นการกระทำที่รู้สึกว่าจะอันตรายจากสถานการณ์นั้น ลดลง แต่ความจริงแล้วอันตรายนั้นไม่ได้ลดลง สถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมที่จัดว่าเป็นพฤติกรรมประเภทนี้ ได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกหนี การพยายามลืม การแยกตนเอง การเพ้อฝัน การทำให้เป็นเรื่องเล็ก การเลือกรับฟังเฉพาะสิ่งที่ดี หรือการโยนความผิดไปให้ผู้อื่น เป็นต้น

2. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem – Focused Coping)

เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง ซึ่งเป็นการใช้กระบวนการทางปัญญา ในการตัดสินใจเลือกวิธีที่จะจัดการกับสถานการณ์ โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหา ได้แก่ การเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นความเครียดตามสภาพความเป็นจริง และหาหนทางแก้ไข หรือการเสริมสร้างความสามารถให้ตนเองในการเผชิญความเครียดนั้น เป็นต้น

บุคคลจะเลือกพฤติกรรมเผชิญภาวะความเครียดแตกต่างกันไป ตามระดับการเกิดภาวะเครียด ตามที่ Anderson (cited in Lazarus & Folkman 1984) กล่าวว่า บุคคลที่มีความเครียดในระดับต่ำ อาจใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดได้ทั้ง 2 แบบ แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นเป็นระดับปานกลาง บุคคลจะมีแนวโน้มในการเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และเมื่อภาวะความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรง บุคคลมักใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ อย่างไรก็ตามในการปฏิบัตินั้น บุคคลสามารถใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดทั้ง 2 แบบ โดยอาจมีส่วนเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพของบุคคลากร เช่น ใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ในกรณีที่เห็นว่าตนสามารถจัดการกับปัญหาได้ และมักใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ เมื่อเห็นว่าปัญหานั้นเกินกว่าที่จะแก้ไขได้ การเผชิญปัญหาที่จะให้ผลดีที่สุด คือการใช้กลวิธีทั้ง 2 แบบดังกล่าวให้ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน นำไปสู่การจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

งานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นของชีวิตมนุษย์ เนื่องจาก งานนำไปสู่ผลตอบแทน คือ เงิน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ความพึงพอใจในตนเอง การทำงานจึงเป็นที่มาสำคัญของความเครียด คนที่ทำงานร่วมกันจะมาจากสังคมที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานก็เป็นส่วนที่สามารถสร้างความเครียด และความกดดันได้ ดังนั้น งานจึงเป็นที่มาของความเครียดแหล่งใหญ่ และเกิดขึ้นต่อเนื่องยาวนาน

Cooper & Marshall (1976) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยด้านลบที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย และสุขภาพจิตที่ไม่ดีตามมา

Ross and Altmaier (1994) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่ทำได้ ผลที่พนักงานได้รับ คือ มีความเครียดมากขึ้น

Brief and other (1981) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้น และสิ่งนั้นทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากปกติ

Rice (1992) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสามารถของผู้ที่ทำงานที่จะทำได้

Mc.Grath.Joseph E. (อ้างถึงใน ลดาวัลย์ สกุนา 2543) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกายมีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิต ประสิทธิภาพขององค์กร ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุล กระทบต่อบุคคล เป็นต้น

Whreeler & Riding (1994) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงานว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลว่างานนั้นคุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเองหรือความผาสุกและเกินขีดความสามารถของตนจากความจำเป็นที่มนุษย์ทุกคนต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพให้สามารถดำรงอยู่ในสังคม จึงทำให้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเกิดความเครียดในงานได้

ดังนั้น ความเครียดในการทำงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลทั่วไปต้องประสบกันทุกคน ซึ่งอาจเกิดในระดับที่ต่างกันตามการรับรู้ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความเครียดอาจก่อให้เกิดผลดี คือ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น พยายามมากขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จ หรืออาจก่อให้เกิดผลเสีย คือ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เกิดความเบื่อหน่ายในงาน ขาดสมาธิ และท้อแท้ได้

6. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการทำงาน

สาเหตุความเครียดในการทำงาน Organ & Hamner (อ้างถึงใน สินีนาฏ จิตต์ภักดี 2538) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานมีสาเหตุ ดังนี้

1. งานที่มากเกินไป (Job Overload)

เป็นเรื่องที่ทุกคนเคยประสบเป็นบางครั้ง แต่ถ้าสภาพการทำงานมีงานมากเกินไปอยู่ตลอดเวลาอย่างเรื้อรัง จนบุคคลนั้นแทบไม่มีเวลาสำหรับตนเอง ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ชนิดของงานมากเกินไป สามารถแบ่งได้เป็น

1.1 ต้องทำงานอย่างเดียวหรือทำงานที่คล้าย ๆ กันติดต่อกันหลายชั่วโมง

1.2 ต้องทำงานโดยมีกำหนดระยะเวลาที่จำกัด (Deadlines & Time Pressures)

1.3 ปริมาณงานที่มากเกินไป เช่น คนทำงานธนาคาร พยาบาล

1.4 การที่ต้องทำงานที่แตกต่างกันมาก หลาย ๆ อย่างพร้อมกันซึ่งต้องทำให้เปลี่ยนความสนใจและเริ่มใหม่ในเรื่องต่าง ๆ อยู่บ่อย ๆ

การที่ต้องรับงานหนักและรู้สึกว่างานมากไปนั้นจะไม่เกิดขึ้นเพียงภายในวันเดียว แต่จะสะสมติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน

2. ความขัดแย้งในบทบาทความไม่ชัดเจนในหน้าที่ (Role Conflict and Ambiguity)

พบว่า ความไม่ชัดเจนในหน้าที่บทบาทของตนเองเป็นสาเหตุสำคัญในการก่อให้เกิดความเครียดบทบาทขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง ความกดดัน 2 ด้านที่เกิดขึ้นในสิ่งที่จะต้องทำ ซึ่งถ้าปฏิบัติด้านใดด้านหนึ่งอาจทำให้ลำบาก หรือเป็นไปได้ที่จะปฏิบัติอีกด้านหนึ่งได้ (Role Ambiguity) คือ ความไม่แน่ใจต่อการทำงานของตน ไม่แน่ใจต่อความคาดหวังที่ผู้อื่นมีต่อตน ไม่ทราบว่าปฏิบัติเช่นไรให้เป็นที่พอใจตามความคาดหวังของผู้อื่น และไม่แน่ใจต่อผลที่จะตามมาในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมในองค์กร มีส่วนเสริมหรือลด ความรู้สึกไม่แน่ใจก็สามารถลดลงได้ แต่ในที่ทำงานที่ให้อิสรภาพมาก ต่างคนต่างทำงานมีการแข่งขันสูงก็อาจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่แน่ใจในบทบาทตนได้สูงขึ้น

3. นโยบายทางการเมืองขององค์กร (Organizational Politics)

จากความจริงที่ว่า ภายในองค์กร บุคคลย่อมขึ้นต่อกันและกัน การที่จะประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย การได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น ถ้าขาดข้อนี้ไป ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึก Frustration ขมขื่น และเกลียดชังได้ สถานการณ์นี้เป็นเรื่องที่ทุกคนหนีไม่พ้น เพราะในองค์กรจะประกอบด้วยบุคคลที่แตกต่างกัน มีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการที่จะเข้าหากันและตกลงกันได้จะต้องรู้จักทั้งการให้และการรับ (Give & Take) เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันขึ้นมา

อมรากล อิน โอซานนท์ (อ้างถึงใน มธูรา จุลเจิม 2551) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการปฏิบัติงาน มี 6 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่างที่ล้วนแต่มีปัญหา ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่างงานไม่มี

คุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้ลดลง โดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานที่ได้รับรายได้เป็นรายวันหรือได้ตามจำนวนผลผลิต หรืองานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2. หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น การรับผิดชอบต่อบุคคลหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดเห็นหลากหลาย บุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม การไม่มีส่วนร่วมการตัดสินใจในเรื่องงาน

3. สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว เช่น การทำงานในช่วงกลางคืน ตำรวจที่ต้องเดินทางโยกย้ายบ่อย ๆ

4. โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือในการทำงาน การขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทาง หรือติดต่อกัน ขาดเครื่องสาธารณูปโภค เครื่องอำนวยความสะดวก

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ

6. สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เช่น การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติ ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับผลงาน ความคิดเห็น และการกระทำของผู้ที่เรารู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานที่ดีต่อกัน จะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

Kalimo et al (1987) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน ลักษณะงาน (Factor Intrinsic to the Job) ได้แก่ ความเหมาะสมของบุคคล ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจในการทำงาน อุปกรณ์ และการฝึกอบรม การโยกย้ายงาน ปริมาณงาน ความเสี่ยงอันตรายทางกายภาพและความภาคภูมิใจในการทำงาน

2. บทบาทในองค์กร (Role in the Organization) เช่น ความคลุมเครือในบทบาทของตนเอง ความเครียดเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองชัดเจน ไม่ทราบว่าต้องทำอะไร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ขอบเขตขององค์กร ความรับผิดชอบต่อประชาชน

3. ความก้าวหน้าในงาน (Career Development) เช่น ไม่มีความมั่นใจในความก้าวหน้าของงานที่ทำ ขาดความพอใจในค่าจ้าง ความไม่เหมาะสมในสถานภาพ การขาดความปลอดภัยในงาน

4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน (Relationship / Social Support) การที่มีแรงสนับสนุนทางสังคมและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะช่วยลดความเครียดได้ ถ้าสัมพันธภาพในหน่วยงานไม่ดีจะมีปัญหาเรื่องบทบาทและเกิดความเครียดทางจิตใจอันส่งผลให้ความพอใจต่ำ

5. โครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไป (Organizational Structure and Climate) เช่น นโยบายและกฎระเบียบของหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติไม่ได้รับการนิเทศ และการให้คำปรึกษา การถูกจำกัดพฤติกรรม ในเรื่องการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในงาน โดยพบว่า หน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมากจะได้รับประสิทธิผลของงานสูง สุขภาพกายและจิตของผู้ปฏิบัติงานจะสมบูรณ์ ปัญหาการลาออกและโยกย้ายงานมีน้อยลง

Hellriegel, Slocum and Woodman (1998) อธิบายว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (Workload) บุคคลมีภาระที่ต้องรับผิดชอบงานเป็นจำนวนมากในขณะที่มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job Conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น อันได้แก่ อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่ปัญหาการสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำระหว่างบุคคลหากปล่อยให้ปัญหาดังกล่าวเป็นระยะเวลานาน จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือ (Role Conflict and Ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาทเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องการทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจน หรือการอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือ มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. การพัฒนาทางอาชีพ (Career Development) สาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง หรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งสามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงองค์กร และการลดขนาดขององค์กร กระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมืองงาน หน่วยงาน และทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่รับผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิก เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และผู้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่องค์การปรารถนา เพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่น และองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลไม่ดี ทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ผลที่ตามมาคือทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล และทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง รูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟังว่ารู้สึกเครียด พฤติกรรมที่ทำให้คือลาหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานรู้สึกเครียดก็จะลาหยุดบ้าง

6. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานลักษณะที่รุนแรงก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ประท้วงหยุดงานและทำลายของใช้สำนักงาน การไม่ทำเทียมกันระหว่างเพศในสถานที่ทำงานที่กำหนดให้เฉพาะเพศชายเท่านั้น ที่สามารถดำรงตำแหน่งบริหาร ส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่น การพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทอื่น ๆ (Conflict between Work and Other Roles) บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมายไม่ใช่เพียงบทบาทในสถานที่ทำงาน (บางคนทำงานมากกว่าหนึ่งแห่งในเวลาเดียวกัน หรือบางคนเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย) บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดได้ บุคคลมีความต้องการและเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะขัดแย้งกันกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนหนึ่งที่น่าสนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการของพนักงานที่ต้องการทุ่มเทเวลาให้ครอบครัว ในขณะที่ตัวเองก็ต้องการพัฒนางานของตนเอง ซึ่งทั้งสองอย่างใช้เวลา ดังนั้น พนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาเพื่อทำตามบทบาทที่ได้รับ ส่งผลให้เกิดความเครียด

จากแนวคิดข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านงาน คือ ลักษณะงาน โครงสร้างและการบริหารองค์กร และบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่แตกต่างกัน จะส่งผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

7. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ชื่อย่อ กสท เดิมเป็นรัฐวิสาหกิจ ภายใต้ชื่อ การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรของรัฐ ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้จดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทมหาชนจำกัด มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 10,000 ล้านบาท กระทรวงการคลังถือหุ้น 100% ของทุนจดทะเบียน และยังคงเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 เนื่องจากกิจการ

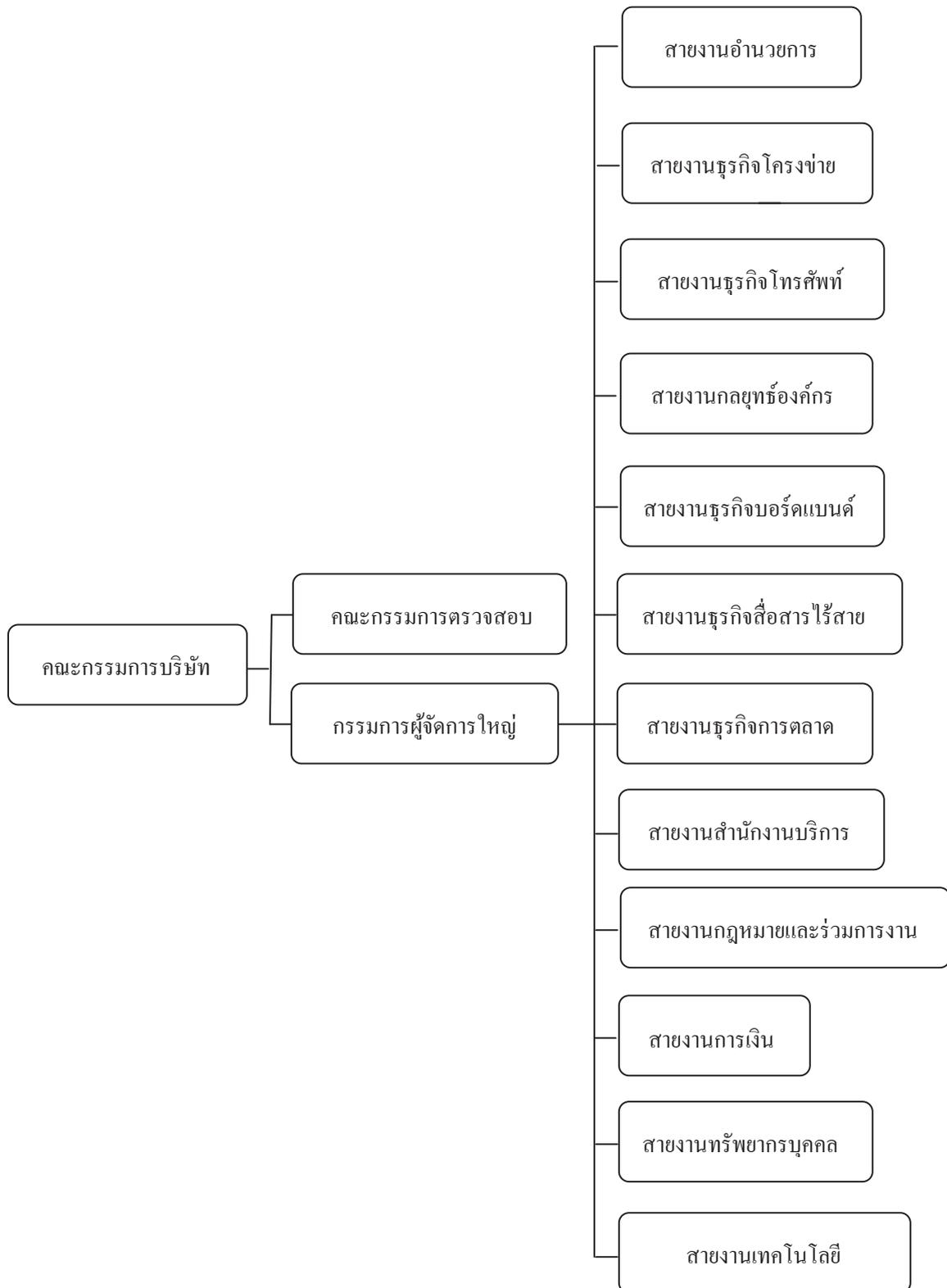
โทรคมนาคม ถือเป็นปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ปัจจุบันตลาดด้านการสื่อสารโทรคมนาคมเปิดกว้างมากยิ่งขึ้น ทำให้การดำเนินธุรกิจของ กสท ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรง จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในเรื่องต่างๆ เพื่อปรับให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมต่างๆที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

จำนวนพนักงาน กสท แยกตามสายงาน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2553 ทั้งสิ้น 6,115 คน ทั่วประเทศ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ,บมจ.กสท โทรคมนาคม) โดยแบ่งตามพื้นที่ของสำนักงาน ต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนพนักงาน กสท แยกตามสายงาน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2553

สำนักงาน	จำนวนพนักงาน (คน)
1. สำนักงานหลักสี่	2,416
2. สำนักงานบางรัก	588
3.สำนักงานในเขตภูมิภาค	3,111
รวม	6,115

โครงสร้างและหน้าที่ของ พนักงาน กสท



ภาพที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ของ พนักงาน กสท

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด พฤติกรรมเผชิญความเครียด ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียด มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ เห็นว่าประเด็นทั้ง 7 ด้าน มีระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลกระทบเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านรูปแบบการทำงาน ในขณะที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ประกอบด้วย ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพครอบครัว

คณินนิตย์ นุเกตุ (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลน่านกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลแบบวัดความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และแบบวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ผลการศึกษา พบว่า วุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ก็มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาการทำงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพยาบาล และกลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ วุฒิการศึกษา และความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ได้ร้อยละ 6.9

จิตรลดา เฮงทับทิม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานกลยุทธ์การจัดการความเครียด และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามลักษณะทางประชากร แบบวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน แบบวัดความเครียดในงานและแบบวัดกลยุทธ์การจัดการความเครียด ผลการวิจัย พบว่า

1. ความเครียดในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

2. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

3. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแสวงหาความสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

4. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

5. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิด ด้านการแสวงหา ความสนับสนุนและด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

มธรรุ จุลเจิม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงานและความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 104 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านการศึกษา และปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พลภัทร เจริญเวียงเวชกิจ (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์กร และความเชื่ออำนาจควบคุม กับความเครียดในการทำงาน ของ พนักงานบริษัทเอกชน ผลการวิจัย พบว่า

1. คุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์กร และความเชื่ออำนาจควบคุม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. คุณลักษณะงานจำแนกตามองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความชัดเจนของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. บรรยากาศองค์กรจำแนกตามองค์ประกอบ 9 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กรด้านความรับผิดชอบส่วนบุคคล ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง

ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง และด้านเอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีของกลุ่ม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ความเชื่ออำนาจควบคุม บรรยากาศขององค์กร และคุณลักษณะงาน มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เบญจมา ฌ มหาไชย (2551) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล พบว่า

1. พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคในระดับสูง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและปัจจัยความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง และมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับต่ำ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ส่วนสายงานที่ปฏิบัติไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน แต่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนและด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.112 และ -0.079 ตามลำดับ

4. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคโดยรวมและแต่ละด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

5. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมและทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน กระบวนการกำหนดผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แต่ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กาบจันทร์ จุฑปา (2551) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของครูอำเภอปง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 2 ผลการศึกษา พบว่า ครูมีความเครียดในระดับปกติ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของครูอำเภอปงในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีผลต่อความเครียดมากที่สุด และด้านสัมพันธภาพในครอบครัว มีผลต่อความ

เครียดของครุณ้อยที่สุด และทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดไปในทิศทางเดียวกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบระดับความเครียด โดยจำแนกตามเพศ อายุ อายุ ราชการ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และขนาดของโรงเรียน ที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ด้านสถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาแนวทางในการ จัดความเครียดของครุอำเภอปง จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า สาเหตุที่มักจะทำให้ครู เกิดอาการเครียดมากที่สุดคือ ภาระงานที่มีมากแต่เวลาน้อย วิธีการแก้ไขอาการเครียดของกลุ่ม ตัวอย่างครุอำเภอปง ส่วนใหญ่คือ การพักผ่อนนอนหลับ นั่งสมาธิ

อัมมา อริยา (2550) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของผู้ป่วย นอกเฉพาะโรค โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ป่วยเป็นโรคเบาหวาน มีระยะเวลาการเจ็บป่วยตั้งแต่ 3 เดือนถึง 10 ปี 3 เดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 23.34 เดือน ส่วนใหญ่เจ็บป่วยมาไม่เกิน 1 ปี ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง พอใจกับการรักษา และมีความรู้เกี่ยวกับโรคที่เป็นระดับมาก และทราบถึงวิธีการรักษา อาการป่วยของตนเองในระดับดี ในเรื่องบุคลิกภาพ ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบบี มากกว่าแบบเอ มีความเครียดอยู่ในระดับสอง ซึ่งเป็นความเครียดในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดแบบเผชิญปัญหามุ่งเน้นจัดการกับปัญหา โดยใช้ความสามารถของตนเอง รองลงมาคือ มุ่งจัดการกับปัญหา โดยอาศัยแหล่งสนับสนุนอื่น และหลีกเลี่ยงปัญหาตามลำดับ

2. ผู้ป่วยนอกเฉพาะโรคที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีระดับ ความเครียดแตกต่างกัน ผู้ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีระดับพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดอย่างเผชิญปัญหามุ่งเน้นจัดการกับปัญหา โดยใช้ความสามารถของตนเอง แตกต่างกัน ผู้ ที่นับถือศาสนาพุทธมีระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งจัดการกับปัญหาโดยอาศัยแหล่ง สนับสนุนอื่นสูงกว่าผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม ผู้ที่มีอายุต่างกันมีระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด อย่างหลีกเลี่ยงปัญหาแตกต่างกัน

3. ผู้ป่วยนอกเฉพาะโรคที่มีบุคลิกภาพแบบบี มีระดับความเครียดและระดับพฤติกรรม เผชิญความเครียดอย่างเผชิญปัญหามุ่งเน้นจัดการปัญหาโดยใช้ความสามารถของตนเองสูงกว่า บุคลิกภาพแบบเอ

4. ผู้ป่วยนอกเฉพาะ โรคที่มีโรคต่างกันมีความเครียดและระดับพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ป่วยนอกเฉพาะ โรคที่มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ต่างกัน มีระดับความเครียดไม่ แตกต่างกัน

นิสาพร บุตรแก้ว (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด และการเผชิญความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และ 59.00 ของกลุ่มที่มีระดับความเครียดระดับปานกลาง เลือกใช้วิธีเผชิญปัญหาในการเผชิญความเครียดและการมองโลกในแง่ดี และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของระดับความเครียดกับคะแนนการเผชิญความเครียดในแต่ละด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

จินานันท์ ชูสกุล (2549) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ พบว่า

1. พนักงานธนาคารออมสิน มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการก้าวหน้าที่ในการทำงาน และด้านบทบาทในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดด้านปัจจัยนอกองค์กรอยู่ในระดับน้อย

2. พนักงานธนาคารออมสิน ที่มีเพศต่างกันมีความเครียดโดยรวม และเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านบทบาทในองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าที่ในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานเพศชายมีความเครียดด้านปัจจัยภายนอกองค์กรมากกว่าพนักงานหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานธนาคารออมสินที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่การทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานธนาคารออมสินมีวิธีการคลายเครียดระดับมาก คือ ใช้วิธีการทำกิจกรรมเพื่อความสนุกเบิกบานใจ เช่น ฟังวิทยุ ดูภาพยนตร์ ชื่อของ ไปเที่ยว รองลงมาคือ การทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ เช่น งานอดิเรก เล่นกีฬา การระบายอารมณ์ ปรึกษากับบุคคลใกล้ชิด เช่น ญาติ และวิธีที่พนักงานคลายเครียดน้อย คือ วิธีหาที่พึ่งทางใจ เพื่อสงบอารมณ์ เช่น ไปวัด นั่งสมาธิ

โดยสรุป พนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิมี่มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและใช้วิธีคลายเครียดหลายอย่าง เช่น ฟังวิทยุ ดูภาพยนตร์ ชื่อของ ไปเที่ยว โดยพนักงานที่มีคุณลักษณะบางประการแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จุฑารัตน์ แม่นสงวน (2549) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการปฏิบัติกรพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ผลการวิจัย พบว่า

1. พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีความเครียดระดับต่ำ และมีพฤติกรรมการปฏิบัติพยาบาลระดับปานกลาง

2. พยาบาลวิชาชีพที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.006

3. พยาบาลวิชาชีพที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานและความถี่ในการขึ้นเวรбая-ดึก แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.04

4. ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลทุก ๆ ด้านของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

มลิวรรณ สุระป้อง (2549) ศึกษาเรื่อง ความเครียด และการปรับตัวในการทำงานของนักบัญชีส่วนราชการในจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า นักบัญชีในจังหวัดมหาสารคามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 8,001 – 15,000 บาท

นักบัญชีในจังหวัดมหาสารคาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ รายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพที่ทำงานและด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน รายด้านอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา

นักบัญชีในจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน โดยทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพที่ทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ไม่แตกต่างกัน

นักบัญชีในจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการปรับตัวโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน โดยทุกด้าน ได้แก่ ด้านตนเอง และด้านสังคมไม่แตกต่างกัน

วชิรา จินานุพันธ์ (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า

1. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไปส่วนมากจะมีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีสถานภาพสมรสเป็นโสด มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท ปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวที่แตกต่างกัน

ดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อลักษณะความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไปแตกต่างกัน

2. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โดยภาพรวม มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับผลกระทบของความเครียดอยู่ในระดับน้อย และมีการเผชิญความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป มีระดับความเครียดในการทำงานมาก เป็นเพราะภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันทำให้ต้องระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลมีผลต่อความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

4. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป เมื่อได้รับผลกระทบของความเครียดในการทำงานแล้ว มักแสดงอาการอ่อนเพลีย อารมณ์เสียและหงุดหงิดง่าย

5. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤต และพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป ส่วนมากใช้การเผชิญความเครียดในการทำงาน โดยวิธี จัดลำดับความเร่งด่วนของงานและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

6. พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยวิกฤตและพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยในทั่วไป มีระดับความเครียดในการทำงาน ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน และการเผชิญความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

นริษฐา ศรีบูรพา (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการจัดการปัญหา และความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน ผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่พฤติกรรมการจัดการปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่

การสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมการจัดการปัญหามีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.381 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 14.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ยุพา สงเคราะห์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1 เขต 2 และเขต 3 พบว่า

1. ปัจจัยภายในมีผลต่อความเครียดของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยภายนอกมีต่อความเครียดของบุคลากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด มีความเครียดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

3. ตัวแปรปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพที่ทำงาน ปริมาณงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ การเปลี่ยนระบบงาน

สุริย์พร กระจ่างทอง (2548) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผลการศึกษาวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติราชการ และตำแหน่ง มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่า ความขัดแย้งในบทบาท การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ทศพล บุญธรรม (2547) ศึกษาเรื่อง ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูอยู่ในระดับน้อย ความคาดหวังในบทบาทครูอยู่ในระดับมาก ภาวะความรับผิดชอบงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก

2. ภาวะความเครียดจากการทำงานของครู จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นการสอนสถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ของครอบครัว พบว่า ไม่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และภาวะความรับผิดชอบงานสามารถร่วมกันทำนายภาวะความเครียดจากการทำงานของครูได้ร้อยละ 30.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ชวัลญา ชีวะพฤกษ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

1. ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่พบว่า มีความเครียดแตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ แต่ปัจจัยสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. กลวิธีในการเผชิญความเครียดของพนักงานมีในด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้วยเหตุผล ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านมุ่งเน้นอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ฉัตรกัญฐ์ ปิยะชนานนท์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียด ของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่ฟู้ดแอนด์เบฟเวอเรจ จำกัด จำนวน 112 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ ส่วนพนักงานที่มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติมีอยู่เป็นส่วนน้อย ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียดของพนักงานคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ พฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.003 และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.038

วรงค์ศิริ พรหมรักษ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียด และรูปแบบการทำงานนักบัญชี พบว่า

1. นักบัญชีที่มีเพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. นักบัญชีที่มีเพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนนักบัญชีที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. นักบัญชีชายและหญิง มีรูปแบบการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักบัญชีที่มีอายุงาน ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. นักบัญชีที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

ฉัฐริ พิเศษ (2547) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงานในโรงงานทอผ้าไหมแห่งหนึ่งในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรจำนวน 50 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานในโรงงานทอผ้าไหมส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก และสามารถอธิบายความเครียดจากการทำงานได้เพียงร้อยละ 3 เท่านั้น และปัจจัยในการทำงานด้านปัญหาสัมพันธ์ภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพนักงาน

เพ็ญพรรณ สุวรรณคอน (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและการเผชิญความเครียด ของผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1. ผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ และประสบการณ์การบำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด ส่วนใหญ่ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ และประสบการณ์การบำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด ส่วนใหญ่มีวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา แก้ที่อารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงเป็นบางครั้ง

3. ผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัดที่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และระดับปานกลาง มีวิธีการเผชิญความเครียดแบบแก้ที่อารมณ์และหลีกเลี่ยงไม่แตกต่างกัน แต่ผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัดที่มีความเครียดระดับต่ำใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา มากกว่าผู้บำบัดผู้ติดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด ที่มีความเครียดระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิจิต ปานอุทัย (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ภูมิศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ มีปัจจัยในการทำงาน โดยรวมและปัจจัยรายด้าน 4 ด้าน (ด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร) อยู่ในระดับปานกลาง ที่เหลือคือปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง อีก 3 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับสูง (ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ด้านหลีกเลี่ยงปัญหา และด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา)

2. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน และสถานะทางเศรษฐกิจต่างกัน มีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

3. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยในการทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และด้านหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ปัจจัยในการทำงานด้าน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ด้านตัวงาน และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่

สนับสนุนการแก้ไขปัญหามา สามารถพยากรณ์ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 15.70

ภูษงค์ ศรีวิสิฐศักดิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี แยกตามเพศ สายงานที่ปฏิบัติ รายได้และหนี้สิน พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อเปรียบเทียบตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุราชการ พบว่า ความเครียดของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรีทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วารภรณ์ วงศ์พิง (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า

1. พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง มีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ
2. พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยองที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยองที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. พยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยองที่ปฏิบัติงานในแผนกการพยาบาลที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยองที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรม มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดสูงกว่าพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในที่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรมอายุรกรรม และสูติ-นรีเวชกรรม

ศศิวิมล คงเมือง (2545) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชากร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2545 จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามระดับความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียด สถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับการสงเคราะห์ส่งผลต่อความเครียดในระดับสูง ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี 3 พฤติกรรมที่ใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ ระบายความคับข้องใจกับบุคคลสนิท พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก และมองโลกในแง่ดี ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี 3 พฤติกรรมที่ใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ ค้นหาเหตุแห่งความเครียด เรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้าใจปัญหามากขึ้น และพยายามลืมปัญหาทั้งปวงหรือปล่อยวาง

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า

1. บุคลากรระดับปฏิบัติการ ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ การรับรู้สัมพันธภาพในครอบครัว การรับรู้ภาระครอบครัว และหน่วยงานที่สังกัด ไม่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรแต่เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดแตกต่างกัน
3. ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร คือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดี จะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย
4. พฤติกรรมการเผชิญปัญหา มีความสัมพันธ์กับความเครียด ถ้าบุคคลใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดน้อย

ผ่องพรรณ วิโนจา (2544) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชากร ได้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด 7 ด้านคือ ด้านระเบียบนโยบาย สถานที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมของเด็กและเยาวชน ภาระงานและความรับผิดชอบ ผู้ร่วมงาน และด้านปัญหาส่วนตัว ผลการวิจัย พบว่าเจ้าหน้าที่เห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน โดยรวมมีผลกระทบต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เจ้าหน้าที่เห็นว่ามีความเครียดเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านระเบียบ นโยบาย สถานที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมเด็กและเยาวชน ภาระงานและความ

รับผิดชอบและผู้ร่วมงาน มีผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ในขณะที่ปัจจัยด้านปัญหาส่วนตัว มีผลต่อความเครียดในระดับน้อย สำหรับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยรวมอยู่ในระดับ บางครั้ง พฤติกรรมเผชิญความเครียด 3 พฤติกรรมที่ใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ การหางานอดิเรกทำเมื่อยามว่าง พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา และพยายามปรับตัวให้เข้าได้กับสภาพแวดล้อมองค์กร

พนารัตน์ พรหมราษฎร์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดของ อาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. อาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด
2. อาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวิธีเผชิญความเครียดทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ ใช้วิธีแก้ปัญหามากที่สุด รองลงมาคือแบบบรรเทา และแบบแก้ที่อารมณ์เป็นลำดับสุดท้าย
3. อาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน มีวิธีการเผชิญความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
4. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของอาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่อารมณ์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า (0.312) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดแบบบรรเทา (0.405) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประภาพรธรรม ผาโคตร (2544) ศึกษาเรื่อง ความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น พบว่า นักเรียนที่มีความเครียดสูง และนักเรียนที่มีความเครียดต่ำ ใช้วิธีเผชิญความเครียด ทั้ง 4 ประเภท ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักเรียนที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน ใช้วิธีการเผชิญความเครียด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งปรับสภาพอารมณ์ โดยการเผชิญหน้ากับปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรอนงค์ วังมะนาว (2544) ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการทำงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. เจ้าพนักงานเรือนจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2. เจ้าพนักงานเรือนจำที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความเครียดจากการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเจ้าพนักงานเรือนจำที่มีเพศและระดับการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า มีความเครียดจากการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ในรูปแบบของพฤติกรรมเผชิญความเครียด เจ้าพนักงานเรือนจำที่มีระดับการปฏิบัติงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา และแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามเจ้าพนักงานเรือนจำที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าเจ้าพนักงานเรือนจำเพศหญิงมีการใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาสูงกว่าเจ้าพนักงานเรือนจำเพศชาย

4. จากการวิเคราะห์การจำแนกพหุ พบว่า เพศและระดับการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายระดับความเครียดจากการทำงานของเจ้าพนักงานเรือนจำได้

5. เพศ เป็นตัวแปรเดียวที่สามารถทำนายรูปแบบพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำได้

โดยสรุป งานวิจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง เป็นส่วนประกอบสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในความเครียดและคำนิยามของความเครียด สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ระดับของความเครียด พฤติกรรมเผชิญความเครียด แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจและสามารถนำไปขยายความผลการศึกษา งานวิจัยที่ผ่านมาว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร เป็นประโยชน์ในการวิจัยต่อไป

ผลจากการศึกษาและทบทวนแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก นั้น ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดและคำนิยามของความเครียด สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ระดับของความเครียด พฤติกรรมเผชิญความเครียด แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการทำงานและงานวิจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการกำหนด กรอบแนวความคิด ตัวแปรที่ช่วยในการออกแบบสอบถาม ตลอดจนนำผลที่ได้มาอภิปรายและสรุปข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการศึกษาในครั้งนี้

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก เป็นการศึกษาเชิงสำรวจใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ลักษณะมาตรวัดของ Rensis Likert ที่เรียกว่ามาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยให้กลุ่มตัวอย่างได้ประเมินปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวนทั้งสิ้น 2,416 คนและพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวนทั้งสิ้น 588 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 3,004 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 353 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 3,004 คน และจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (วิเชียร เกตุสิงค์ 2541 : 22) โดยแสดงวิธีการคำนวณตามสูตรได้ ดังนี้

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

โดย n คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมดหรือขนาดของประชากร

e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

$$\text{เมื่อแทนค่าจากสูตร} = \frac{3,004}{1 + 3,004 (0.05)^2}$$

จึงสามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นจำนวน 352.99 คน

จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 3,004 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง 353 คน ดังนั้น พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จึงมีจำนวน 2,416 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง 284 คน และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 588 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง 69 คน

ตารางที่ 2 แสดงประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สำนักงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. สำนักงานหลักสี่	2,416	284
2. สำนักงานบางรัก	588	69
รวม	3,004	353

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามชนิดปลายเปิดและปลายปิดเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 7 ข้อ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพ
5. ตำแหน่ง
6. อายุการทำงาน

7. รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด

เป็นคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ที่ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบทดสอบที่จัดทำขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แบบวัด Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 40 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน จำนวน 10 ข้อ
2. ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร จำนวน 15 ข้อ
3. ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ

การแปลความหมาย เกณฑ์การแปลผล นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตโดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด
1.00 – 1.80	เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดน้อย
2.61 – 3.40	เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดปานกลาง
3.41 – 4.20	เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมาก
4.21 – 5.00	เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด

เป็นคำถามเกี่ยวกับ อาการ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ที่ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบทดสอบที่จัดทำขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แบบวัด Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 3 หมายถึง เป็นประจำ
- 2 หมายถึง เป็นบ่อย ๆ
- 1 หมายถึง เป็นครั้งคราว
- 0 หมายถึง ไม่เคยเลย

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถประเมินระดับความเครียด ได้ดังนี้

- 0 – 5 คะแนน เครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ
- 6 – 17 คะแนน ไม่เครียด
- 18 – 25 คะแนน เครียดน้อย
- 26 – 29 คะแนน เครียดปานกลาง
- 30 – 60 คะแนน เครียดมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมเผชิญความเครียด

เป็นคำถามเกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรักแสดงออกเมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธหรือคับข้องใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน โดยใช้แบบวัดที่มีการประเมินค่าแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยประกอบด้วยคำถาม จำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน

1. พฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา จำนวน 14 ข้อ
2. พฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์ จำนวน 16 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 3 หมายถึง มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เป็นประจำ
- 2 หมายถึง มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้ บ่อยๆ
- 1 หมายถึง มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้ เป็นครั้งคราว
- 0 หมายถึง ไม่เคยมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เลย

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลความหมาย พฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{3 - 0}{3} \end{aligned}$$

= 1

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของพฤติกรรมเผชิญความเครียด
0.00 – 1.00	เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับน้อย
1.01 – 2.00	เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับปานกลาง
2.01 – 3.00	เป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่ใช้ในระดับมาก

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 2 กำหนดระดับคะแนน โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ให้แต่ละช่วงมีความห่างเท่า ๆ กัน คือ 1 คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 2

1	2	3	4	5
เครียดน้อยที่สุด	ไม่เครียด	เครียดปานกลาง	เครียด	เครียดมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามทั้งส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 กำหนดระดับคะแนน โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 4 ระดับ ให้แต่ละช่วงมีความห่างเท่า ๆ กัน คือ 1 คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 4 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4

0	1	2	3
ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	บ่อย ๆ	เป็นประจำ

ตารางที่ 5 รายละเอียดของแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดตัวแปรต่าง ๆ

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	คำถาม
ปัจจัยส่วนบุคคล	ได้แก่	ส่วนที่ 1
	1. เพศ	ข้อที่ 1
	2. อายุ	ข้อที่ 2
	3. ระดับการศึกษา	ข้อที่ 3
	4. สถานภาพ	ข้อที่ 4
	5. ตำแหน่ง	ข้อที่ 5
	6. อายุการทำงาน	ข้อที่ 6
7. รายได้ต่อเดือน	ข้อที่ 7	

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	คำถาม
ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด	ได้แก่ 1. ด้านลักษณะงาน 2. ด้าน โครงสร้างและการบริหารองค์กร 3. ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 1-10 ข้อที่ 11-25 ข้อที่ 26-40
ระดับความเครียด		ส่วนที่ 3 ข้อที่ 1-20
พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ได้แก่ 1. พฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา 2. พฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์	ส่วนที่ 4 ข้อที่ 1-14 ข้อที่ 15-30

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

มีลักษณะข้อความเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้ในการประกอบในงานวิจัย

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ดังนี้

3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไขและปรับปรุงให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาในประเด็นที่ต้องการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน พิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้

- + 1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามข้อนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาในประเด็นที่ต้องการวิจัย
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามข้อนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาในประเด็นที่ต้องการวิจัย
- 1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามข้อนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาในประเด็นที่ต้องการวิจัย

หลังจากนั้นให้คะแนนที่ได้ในแต่ละข้อมาแทนค่าในสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็น}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}}$$

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้ในข้อใดมีค่ามากกว่า หรือเท่ากับ 0.5 คำถามข้อนั้นก็มีความสอดคล้องกับเนื้อหาในประเด็นที่ต้องการวิจัย แต่ถ้าค่าดัชนีต่ำกว่า 0.05 คำถามข้อนั้นจะถูกตัดออกไป

3.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 35 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) และจึงนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.941

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 3 การประเมินความเครียด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.834

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 4 พฤติกรรมเผชิญความเครียด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.877

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน ใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน ทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อความในแบบสอบถามเอง โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาขึ้น เมื่อได้รับแบบสอบถามที่กรอกข้อความเสร็จแล้วผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของแบบสอบถามทันทีที่ได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายก่อนนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมจากตำรา บทความ เอกสาร รายงาน ระเบียบและคำสั่งต่างๆ วารสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ทราบถึง

แนวความคิดทฤษฎีที่จะนำมาใช้ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชากรเป้าหมายเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากกรวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะของข้อมูลทั่วไป จะใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation)

2. ทดสอบสมมติฐาน

ค่าที (t-test) แบบ Independent-Samples t test ใช้สำหรับวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คนและพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 353 คน ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency ; n) และค่าร้อยละ (Percentage ; %)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก โดยการวิเคราะห์หาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก โดยใช้การทดสอบค่าคงที่ Independent-Samples t test

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 353 คน ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คนและปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency ; n) และค่าร้อยละ (Percentage ; %) แสดงผลดังตารางที่ 6-8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก

(n = 353)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	179	50.7
หญิง	174	49.3
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.7
21 – 40 ปี	164	46.5
41 – 50 ปี	121	34.3
51 – 60 ปี	62	17.6
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	43	12.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	63	17.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	195	55.2
สูงกว่าปริญญาตรี	52	14.7
4. สถานภาพ		
โสด	168	47.6
สมรส	147	41.6
สมรสแต่แยกกันอยู่กับคู่สมรส	4	1.1
หย่าร้าง	14	4.0
หม้าย	10	2.8
ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครองอยู่ด้วยกัน	10	2.8
5. ตำแหน่ง		
ช่างโทรคมนาคม	33	9.3
นายช่างโทรคมนาคม	39	11.0
วิศวกร	45	12.7
ผู้ชำนาญการ	6	1.7
พนักงานโทรคมนาคม	53	15.0

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 353)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธุรการ	79	22.4
นิติกร	1	0.3
โปรแกรมเมอร์	4	1.1
นักการบัญชี	5	1.4
พนักงานการเงิน	8	2.3
พนักงานงานบริหาร	31	8.8
พนักงานขาย	23	6.5
ผู้จัดการส่วนฯ ขึ้นไป	15	4.2
อื่นๆ	11	3.1
6. อายุการทำงาน		
1 – 5 ปี	108	30.6
6 – 10 ปี	45	12.7
11 – 15 ปี	30	8.5
16 ปีขึ้นไป	170	48.2
7. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	40	11.3
10,001 – 15,000 บาท	76	21.5
15,001 - 20,000 บาท	20	5.7
20,001 – 25,000 บาท	28	7.9
25,001 - 30,000 บาท	34	9.6
30,001 บาทขึ้นไป	155	43.9

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 353 คน จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 353 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 เพศหญิง มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 353 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 21 – 40 ปี มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 353 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

สถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 353 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรส จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือสมรสแต่แยกกันอยู่กับคู่สมรส มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตำแหน่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 353 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานธุรการ มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 รองลงมาคือพนักงาน โทรคมนาคม มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือนิติกรมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

อายุการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 353 คน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือมีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุการทำงาน 11 – 15 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

รายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 353 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาทจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมา คือมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่

(n = 284)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	130	45.8
หญิง	154	54.2
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	2.1
21 – 40 ปี	136	47.9
41 – 50 ปี	93	32.7
51 – 60 ปี	49	17.3
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	38	13.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	51	18.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	155	54.6
สูงกว่าปริญญาตรี	40	14.1
4. สถานภาพ		
โสด	142	50.0
สมรส	113	39.8
สมรสแต่แยกกันอยู่กับคู่สมรส	4	1.4
หย่าร้าง	12	4.2
หม้าย	6	2.1
ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครองอยู่ด้วยกัน	7	2.5
5. ตำแหน่ง		
ช่างโทรคมนาคม	22	7.7
นายช่างโทรคมนาคม	18	6.3
วิศวกร	28	9.9
ผู้อำนวยการ	5	1.8
พนักงานโทรคมนาคม	48	16.9

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 284)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธุรการ	70	24.6
นิติกร	0	0.0
โปรแกรมเมอร์	4	1.4
นักการบัญชี	5	1.8
พนักงานการเงิน	8	2.8
พนักงานงานบริหาร	29	10.2
พนักงานขาย	23	8.1
ผู้จัดการส่วนฯ ขึ้นไป	13	4.6
อื่นๆ	11	3.9
6. อายุการทำงาน		
1 – 5 ปี	87	30.6
6 – 10 ปี	40	14.1
11 – 15 ปี	27	9.5
16 ปีขึ้นไป	130	45.8
7. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	34	12.0
10,001 – 15,000 บาท	66	23.2
15,001 - 20,000 บาท	17	6.0
20,001 – 25,000 บาท	23	8.1
25,001 - 30,000 บาท	31	10.9
30,001 บาทขึ้นไป	113	39.8

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 เพศชาย มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 21 – 40 ปี มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4

สถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรส จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือสมรสแต่แยกกันอยู่กับคู่สมรส มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตำแหน่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานธุรการ มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมาคือพนักงานโทรคมนาคม มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือนิติกรมีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0

อายุการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือมีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุการทำงาน 11 – 15 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

รายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาทจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมา คือมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก

(n = 69)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	49	71.0
หญิง	20	29.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.0
21 – 40 ปี	28	40.6
41 – 50 ปี	28	40.6
51 – 60 ปี	13	18.8
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	5	7.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	12	17.4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	40	58.0
สูงกว่าปริญญาตรี	12	17.4
4. สถานภาพ		
โสด	26	37.7
สมรส	34	49.3
สมรสแต่แยกกันอยู่กับคู่สมรส	0	0.0
หย่าร้าง	2	2.9
หม้าย	4	5.8
ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครองอยู่ด้วยกัน	3	4.3
5. ตำแหน่ง		
ช่างโทรคมนาคม	11	15.9
นายช่างโทรคมนาคม	21	30.4
วิศวกร	17	24.6
ผู้อำนวยการ	1	1.4
พนักงานโทรคมนาคม	5	7.2

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 69)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธุรการ	9	13.0
นิติกร	1	1.4
โปรแกรมเมอร์	0	0.0
นักการบัญชี	0	0.0
พนักงานการเงิน	0	0.0
พนักงานงานบริหาร	2	2.9
พนักงานขาย	0	0.0
ผู้จัดการส่วนฯ ขึ้นไป	2	2.9
อื่นๆ	0	0.0
6. อายุการทำงาน		
1 – 5 ปี	21	30.4
6 – 10 ปี	5	7.2
11 – 15 ปี	3	4.3
16 ปีขึ้นไป	40	58.0
7. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	6	8.7
10,001 – 15,000 บาท	10	14.5
15,001 - 20,000 บาท	3	4.3
20,001 – 25,000 บาท	5	7.2
25,001 - 30,000 บาท	3	4.3
30,001 บาทขึ้นไป	42	60.9

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 เพศหญิง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 21 – 40 ปีและช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาคือช่วงอายุ 51 – 60 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

สถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักบางรัก จำนวน 69 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือสมรสแต่แยกกันอยู่กับคู่สมรส มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0

ตำแหน่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งนายช่าง โทรคมนาคม มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมาคือวิศวกร มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ โปรแกรมเมอร์, นักการบัญชี, พนักงานการเงินและอื่นๆ มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0

อายุการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือมีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 11 – 15 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

รายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 15,001 - 20,000 บาทและ 25,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด การประเมินความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด การประเมินความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ซึ่งปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนการประเมินความเครียดคือ อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก และพฤติกรรมเผชิญความเครียดประกอบด้วย พฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหาและพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์ ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลดังตารางที่ 9-29

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่

(n = 284)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านลักษณะงาน	2.69	0.85	ปานกลาง
2. ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร	2.90	0.91	ปานกลาง
3. ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	2.66	0.98	ปานกลาง
รวม	2.75	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กรมากที่สุด ($\bar{X} = 2.90$) ให้ความสำคัญในด้านลักษณะงานอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 2.69$) และให้ความสำคัญในด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.66$)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของปัจจัย
ด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านลักษณะงาน

(n = 284)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ด้านลักษณะงาน</u>								
1. ปริมาณงานในความ รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติเป็น ประจำวัน มีมากเกินไป	39 (13.7)	54 (19.0)	111 (39.1)	56 (19.7)	24 (8.5)	2.90	1.13	ปาน กลาง
2. ต้องทำงานแข่งกับเวลา	31 (10.9)	62 (21.8)	95 (33.5)	63 (22.2)	33 (11.6)	3.02	1.16	ปาน กลาง
3. งานมีการควบคุมมาก เกินไป ขาดความยืดหยุ่น	33 (11.6)	65 (22.9)	108 (38.0)	48 (16.9)	30 (10.6)	2.92	1.13	ปาน กลาง
4. ลักษณะของงานไม่เอื้อต่อ การนำความรู้ความสามารถ มาใช้อย่างเต็มที่	57 (20.1)	52 (18.3)	107 (37.7)	47 (16.5)	21 (7.4)	2.73	1.17	ปาน กลาง
5. เวลาส่วนใหญ่สิ้นเปลือง ไปกับการปฏิบัติกิจกรรม อื่นที่ไม่ใช่งานประจำ ทำให้ ทำงานประจำไม่ทันภายใน กำหนด	73 (25.7)	66 (23.2)	91 (32.0)	36 (12.7)	18 (6.3)	2.51	1.18	น้อย
6. ต้องปฏิบัติงานที่ซ้ำซาก จำเจ	38 (13.4)	74 (26.1)	112 (39.4)	40 (14.1)	20 (7.0)	2.75	1.08	ปาน กลาง
7. ไม่มีอิสระในการ ตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา	50 (17.6)	85 (29.9)	71 (25.0)	46 (16.2)	32 (11.3)	2.74	1.25	ปาน กลาง
8. รู้สึกว่า งานที่ทำอยู่ไม่ได้ รับการยอมรับจากสังคม	84 (29.6)	70 (24.6)	83 (29.2)	34 (12.0)	13 (4.6)	2.37	1.16	น้อย

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n = 284)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ด้านลักษณะงาน</u>								
9. ต้องรับผิดชอบงานที่ยาก เกินความสามารถ	66 (23.2)	77 (27.1)	85 (29.9)	40 (14.1)	16 (5.6)	2.52	1.16	น้อย
10. ต้องทำงานที่ไม่ เหมาะสมกับบุคลิกภาพ	75 (26.4)	81 (28.5)	81 (28.5)	32 (11.3)	15 (5.3)	2.40	1.15	น้อย
รวมด้านลักษณะงาน						2.69	0.85	ปาน กลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ และน้อย 4 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องต้องทำงานแข่งกับเวลามากที่สุด ($\bar{X} = 3.02$) ให้ความสำคัญในเรื่องงานมีการควบคุมมากเกินไป ขาดความยืดหยุ่นอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 2.92$) และให้ความสำคัญในเรื่องรู้สึกว่าจะงานที่ทำอยู่ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของปัจจัย
ด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านโครงสร้าง
และการบริหารองค์กร

(n = 284)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร								
1. ขาดนโยบายการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนหรือไม่ เป็นลายลักษณ์อักษร	42 (14.8)	61 (21.5)	101 (35.6)	50 (17.6)	30 (10.6)	2.88	1.18	ปาน กลาง
2. กฎระเบียบที่เข้มงวด ไม่ ยืดหยุ่นในหน่วยงาน	41 (14.4)	71 (25.0)	91 (32.0)	50 (17.6)	31 (10.9)	2.86	1.19	ปาน กลาง
3. จำนวนบุคลากรที่ ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่ สมดุลกับปริมาณงาน	33 (11.6)	66 (23.2)	91 (32.0)	59 (20.8)	35 (12.3)	2.99	1.18	ปาน กลาง
4. การแบ่งหน้าที่ความ รับผิดชอบในหน่วยงานไม่ เหมาะสม	28 (9.9)	67 (23.6)	92 (32.4)	53 (18.7)	44 (15.5)	3.06	1.20	ปาน กลาง
5. ไม่มีอิสระในการแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน และการปฏิบัติงานใน หน้าที่	44 (15.5)	69 (24.3)	97 (34.2)	50 (17.6)	24 (8.5)	2.79	1.16	ปาน กลาง
6.สายการบังคับบัญชาที่ ซ้ำซ้อนกันหรือมีผู้บังคับ บัญชาหลายระดับ ทำให้ เกิดความล่าช้าในการ ปฏิบัติงาน	39 (13.7)	56 (19.7)	90 (31.7)	62 (21.8)	37 (13.0)	3.01	1.22	ปาน กลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n = 284)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลกระทบต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร								
7.นโยบายในหน่วยงานไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลง	35 (12.3)	57 (20.1)	95 (33.5)	67 (23.6)	30 (10.6)	3.00	1.16	ปาน กลาง
8. นโยบายหรือหลักเกณฑ์ในการประเมินผลและพิจารณาความดีความชอบของหน่วยงาน ไม่ชัดเจน	24 (8.5)	50 (17.6)	104 (36.6)	63 (22.2)	43 (15.1)	3.18	1.15	ปาน กลาง
9. ไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานอาชีพเท่าที่ควร	34 (12.0)	51 (18.0)	105 (37.0)	54 (19.0)	40 (14.1)	3.05	1.19	ปาน กลาง
10. หลักเกณฑ์การพิจารณาให้เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงานไม่เหมาะสม	35 (12.3)	50 (17.6)	94 (33.1)	68 (23.9)	37 (13.0)	3.08	1.20	ปาน กลาง
11. หลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติให้ปฏิบัติงานล่วงเวลา ไม่เหมาะสม	68 (23.9)	59 (20.8)	83 (29.2)	52 (18.3)	22 (7.7)	2.65	1.24	ปาน กลาง
12. ไม่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการทำงาน	57 (20.1)	63 (22.2)	80 (28.2)	47 (16.5)	37 (13.0)	2.08	1.30	น้อย
13.สวัสดิการของบุคลากรมีไม่เพียงพอ หรือขาดความเหมาะสม	69 (24.3)	55 (19.4)	90 (31.7)	41 (14.4)	29 (10.2)	2.67	1.27	ปาน กลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n = 284)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร								
14. ไม่ได้รับการสนับสนุน ให้มีกรอบรม และศึกษาดู งานนอกสถานที่ เพื่อ เพิ่มเติมความรู้	45 (15.8)	64 (22.5)	95 (33.5)	48 (16.9)	32 (11.3)	2.85	1.21	ปาน กลาง
15. มีความกังวลในการ ทำงาน เช่น การโยกย้าย ตำแหน่งหน้าที่	64 (22.5)	80 (28.2)	75 (26.4)	37 (13.0)	28 (9.9)	2.60	1.24	น้อย
รวมด้าน โครงสร้างและการบริหารองค์กร						2.90	0.91	ปาน กลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 13 ข้อ และน้อย 2 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องนโยบายหรือหลักเกณฑ์ในการประเมินผลและพิจารณาความดีความชอบของหน่วยงาน ไม่ชัดเจนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.18$) ให้ความสำคัญในเรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณาให้เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงานไม่เหมาะสมอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.08$) และให้ความสำคัญในเรื่องไม่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.08$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของปัจจัย
ด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านบรรยากาศ
และ สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

(n = 284)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>								
1. ต้องอยู่ในห้องทำงานที่ คับแคบแออัด	78 (27.5)	78 (27.5)	61 (21.5)	29 (10.2)	38 (13.4)	2.55	1.35	น้อย
2. ต้องอยู่ในห้องที่มีการ ระบายอากาศและอุณหภูมิ ภายในไม่เหมาะสม	57 (20.1)	78 (27.5)	59 (20.8)	46 (16.2)	44 (15.5)	2.80	1.35	ปาน กลาง
3. ต้องอยู่ในห้องที่มีแสง สว่างไม่เหมาะสม	78 (27.5)	75 (26.4)	56 (19.7)	52 (18.3)	23 (8.1)	2.53	1.29	น้อย
4. สถานที่ทำงาน มีสภาพ โครงสร้างอาคารไม่ ปลอดภัยแก่ผู้ทำงาน	84 (29.6)	74 (26.1)	52 (18.3)	39 (13.7)	35 (12.3)	2.53	1.36	น้อย
5. สถานที่ทำงานคับแคบ เกินไป	88 (31.0)	63 (22.2)	56 (19.7)	36 (12.7)	41 (14.4)	2.57	1.41	น้อย
6. เครื่องใช้สำนักงาน มีไม่ เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพ เก่าชำรุด ไม่ทันสมัย	50 (17.6)	78 (27.5)	67 (23.6)	45 (15.8)	44 (15.5)	2.84	1.32	ปาน กลาง
7. ไม่มีความสะดวกในการ เบิกใช้เครื่องใช้สำนักงาน	55 (19.4)	86 (30.3)	66 (23.2)	39 (13.7)	38 (13.4)	2.71	1.29	ปาน กลาง
8. ระยะทางที่ใช้ในการ เดินทางมาปฏิบัติงานไกล เกินไป	62 (21.8)	73 (25.7)	79 (27.8)	36 (12.7)	34 (12.0)	2.67	1.28	ปาน กลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n = 284)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>								
9. ผู้บังคับบัญชาของท่าน ไม่มีความยุติธรรมต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	55 (19.4)	62 (21.8)	74 (26.1)	42 (14.8)	51 (18.0)	2.90	1.36	ปาน กลาง
10. สัมพันธภาพระหว่าง ท่านกับผู้ร่วมงานไม่ดี	82 (28.9)	83 (29.2)	72 (25.4)	26 (9.2)	21 (7.4)	2.37	1.20	น้อย
11. มีความยุ่งยากในการ ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	49 (17.3)	76 (26.8)	95 (33.5)	42 (14.8)	22 (7.7)	2.69	1.15	ปาน กลาง
12. ขาดการช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในการปฏิบัติงาน	61 (21.5)	81 (28.5)	73 (25.7)	41 (14.4)	28 (9.9)	2.63	1.24	ปาน กลาง
13. ผู้ร่วมงานไม่ให้ความ ร่วมมือและขาดความ สามัคคี	62 (21.8)	75 (26.4)	72 (25.4)	41 (14.4)	34 (12.0)	2.68	1.29	ปาน กลาง
14. ผู้บังคับบัญชาไม่ใส่ใจ ใจความเป็นอยู่และไม่เคย ให้ความช่วยเหลือเมื่อมี ปัญหา	62 (21.8)	72 (25.4)	75 (26.4)	32 (11.3)	43 (15.1)	2.73	1.33	ปาน กลาง
15. ผู้บังคับบัญชามักไม่รับ ฟังความคิดเห็นจาก ผู้ใต้บังคับบัญชา	65 (22.9)	75 (26.4)	60 (21.1)	41 (14.4)	43 (15.1)	2.73	1.36	ปาน กลาง
รวมด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน						2.66	0.98	ปาน กลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 10 ข้อและน้อย 5 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องผู้บังคับบัญชาของท่านไม่มีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด ($\bar{X} = 2.90$) ให้ความสำคัญในเรื่องเครื่องใช้สำนักงาน มีไม่เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด ไม่ทันสมัยอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 2.84$) และสัมพันธ์ภาพระหว่างท่านกับผู้ร่วมงาน ไม่น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก

(n = 69)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านลักษณะงาน	2.78	0.77	ปานกลาง
2. ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร	2.93	0.88	ปานกลาง
3. ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	2.67	0.91	ปานกลาง
รวม	2.79	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กรมากที่สุด ($\bar{X} = 2.93$) ให้ความสำคัญในด้านลักษณะงานอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 2.78$) และให้ความสำคัญในด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.67$)

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของปัจจัย
ด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านลักษณะงาน

(n = 69)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ด้านลักษณะงาน</u>								
1. ปริมาณงานในควม รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติเป็น ประจำวัน มีมากเกินไป	4 (5.8)	18 (26.1)	29 (42.0)	13 (18.8)	5 (7.2)	2.96	0.99	ปาน กลาง
2. ต้องทำงานแข่งกับเวลา	4 (5.8)	14 (20.3)	27 (39.1)	13 (18.8)	11 (15.9)	3.19	1.12	ปาน กลาง
3. งานมีการควบคุมมาก เกินไป ขาดความยืดหยุ่น	5 (7.2)	15 (21.7)	24 (34.8)	17 (24.6)	8 (11.6)	3.12	1.11	ปาน กลาง
4. ลักษณะของงานไม่เอื้อต่อ การนำความรู้ความสามารถ มาใช้อย่างเต็มที่	7 (10.1)	16 (23.2)	32 (46.4)	6 (8.7)	8 (11.6)	2.88	1.09	ปาน กลาง
5. เวลาส่วนใหญ่สิ้นเปลือง ไปกับการปฏิบัติกิจกรรม อื่นที่ไม่ใช่งานประจำ ทำให้ ทำงานประจำไม่ทันภายใน กำหนด	13 (18.8)	24 (34.8)	25 (36.2)	5 (7.2)	2 (2.9)	2.41	0.97	น้อย
6. ต้องปฏิบัติงานที่ซ้ำซาก จำเจ	8 (11.6)	24 (34.8)	22 (31.9)	9 (13.0)	6 (8.7)	2.72	1.11	ปาน กลาง
7. ไม่มีอิสระในการ ตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา	8 (11.6)	19 (27.5)	18 (26.1)	19 (27.5)	5 (7.2)	2.91	1.15	ปาน กลาง
8. รู้สึกว่า งานที่ทำอยู่ไม่ได้ รับการยอมรับจากสังคม	9 (13.0)	26 (37.7)	22 (31.9)	9 (13.0)	3 (4.3)	2.58	1.02	น้อย

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n = 69)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ด้านลักษณะงาน</u>								
9. ต้องรับผิดชอบงานที่ยาก เกินความสามารถ	11 (15.9)	25 (36.2)	23 (33.3)	6 (8.7)	4 (5.8)	2.52	1.05	น้อย
10. ต้องทำงานที่ไม่ เหมาะสมกับบุคลิกภาพ	12 (17.4)	23 (33.3)	24 (34.8)	8 (11.6)	2 (2.9)	2.49	1.01	น้อย
รวมด้านลักษณะงาน						2.78	0.77	ปาน กลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ และน้อย 4 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องต้องทำงานแข่งกับเวลามากที่สุด ($\bar{X} = 3.19$) ให้ความสำคัญในเรื่องงานมีการควบคุมมากเกินไป ขาดความยืดหยุ่นอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.12$) และให้ความสำคัญในเรื่องเวลาส่วนใหญ่สิ้นเปลืองไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่งานประจำ ทำให้ทำงานประจำไม่ทันภายในกำหนดน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.14$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของปัจจัย
ด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านโครงสร้าง
และการบริหารองค์กร

(n = 69)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร								
1. ขาดนโยบายการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนหรือไม่ เป็นลายลักษณ์อักษร	6 (8.7)	9 (13.0)	25 (36.2)	19 (27.5)	13 (18.8)	3.30	1.18	ปาน กลาง
2. กฎระเบียบที่เข้มงวด ไม่ ยืดหยุ่นในหน่วยงาน	7 (10.1)	16 (23.2)	23 (33.3)	14 (20.3)	9 (13.0)	3.03	1.18	ปาน กลาง
3. จำนวนบุคลากรที่ ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่ สมดุลกับปริมาณงาน	6 (8.7)	17 (24.6)	15 (21.7)	20 (29.0)	11 (15.9)	3.19	1.23	ปาน กลาง
4. การแบ่งหน้าที่ความ รับผิดชอบในหน่วยงานไม่ เหมาะสม	9 (13.0)	15 (21.7)	22 (31.9)	19 (27.5)	4 (5.8)	2.91	1.12	ปาน กลาง
5. ไม่มีอิสระในการแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน และการปฏิบัติงานใน หน้าที่	10 (14.6)	18 (26.1)	29 (42.0)	9 (13.0)	3 (4.3)	2.67	1.02	ปาน กลาง
6. สายการบังคับบัญชาที่ ซ้ำซ้อนกันหรือมีผู้บังคับ บัญชาหลายระดับ ทำให้ เกิดความล่าช้าในการ ปฏิบัติงาน	7 (10.1)	16 (23.2)	24 (34.8)	13 (18.8)	9 (13.0)	3.01	1.17	ปาน กลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n = 69)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลกระทบต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร								
7. นโยบายในหน่วยงานไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลง	7 (10.1)	19 (27.5)	15 (21.7)	15 (21.7)	13 (18.8)	3.12	1.29	ปาน กลาง
8. นโยบายหรือหลักเกณฑ์ในการประเมินผลและพิจารณาความดีความชอบของหน่วยงาน ไม่ชัดเจน	6 (8.7)	13 (18.8)	28 (40.6)	11 (15.9)	11 (15.9)	3.12	1.16	ปาน กลาง
9. ไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานอาชีพเท่าที่ควร	4 (5.8)	18 (26.1)	24 (34.8)	16 (23.2)	7 (10.1)	3.06	1.07	ปาน กลาง
10. หลักเกณฑ์การพิจารณาให้เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงานไม่เหมาะสม	8 (11.6)	19 (27.5)	23 (33.3)	11 (15.9)	8 (11.6)	2.88	1.17	ปาน กลาง
11. หลักเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติให้ปฏิบัติงานล่วงเวลา ไม่เหมาะสม	14 (20.3)	23 (33.3)	20 (29.0)	9 (13.0)	3 (4.3)	2.48	1.09	น้อย
12. ไม่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการทำงาน	9 (13.0)	15 (21.7)	15 (21.7)	15 (21.7)	15 (21.7)	3.17	1.35	ปาน กลาง
13.สวัสดิการของบุคลากรมีไม่เพียงพอ หรือขาดความเหมาะสม	8 (11.6)	18 (26.1)	29 (42.0)	8 (11.6)	6 (8.7)	2.80	1.08	ปาน กลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n = 69)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร								
14. ไม่ได้รับการสนับสนุน ให้มีกรอบรม และศึกษาดู งานนอกสถานที่ เพื่อ เพิ่มเติมความรู้	5 (7.2)	31 (44.9)	18 (26.1)	8 (11.6)	7 (10.1)	2.72	1.10	ปาน กลาง
15. มีความกังวลในการ ทำงาน เช่น การโยกย้าย ตำแหน่งหน้าที่	14 (20.3)	22 (31.9)	22 (31.9)	7 (10.1)	4 (5.8)	2.49	1.11	น้อย
รวมด้าน โครงสร้างและการบริหารองค์กร						2.93	0.88	ปาน กลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ให้ความสำคัญต่อบริการด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 13 ข้อ และน้อย 2 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องขาดนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษรมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30$) ให้ความสำคัญในเรื่องจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.19$) และให้ความสำคัญในเรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณา อนุมัติให้ปฏิบัติงานล่วงเวลา ไม่เหมาะสมน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของปัจจัย
ด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านบรรยากาศ
และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

(n = 69)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>								
1. ต้องอยู่ในห้องทำงานที่ คับแคบแออัด	20 (29.0)	15 (21.7)	19 (27.5)	10 (14.5)	5 (7.2)	2.49	1.26	น้อย
2. ต้องอยู่ในห้องที่มีการ ระบายอากาศและอุณหภูมิ ภายในไม่เหมาะสม	16 (23.2)	11 (15.9)	21 (30.4)	17 (24.6)	4 (5.8)	2.74	1.23	ปาน กลาง
3. ต้องอยู่ในห้องที่มีแสง สว่างไม่เหมาะสม	19 (27.5)	19 (27.5)	16 (23.2)	10 (14.5)	5 (7.2)	2.46	1.24	น้อย
4. สถานที่ทำงาน มีสภาพ โครงสร้างอาคารไม่ ปลอดภัยแก่ผู้ทำงาน	26 (37.7)	17 (24.6)	11 (15.9)	11 (15.9)	4 (5.8)	2.28	1.28	น้อย
5. สถานที่ทำงานคับแคบ เกินไป	26 (37.7)	13 (18.8)	20 (29.0)	7 (10.1)	3 (4.3)	2.25	1.19	น้อย
6. เครื่องใช้สำนักงาน มีไม่ เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพ เก่าชำรุด ไม่ทันสมัย	11 (15.9)	16 (23.2)	15 (21.7)	15 (21.7)	12 (17.4)	3.01	1.34	ปาน กลาง
7. ไม่มีความสะดวกในการ เบิกใช้เครื่องใช้สำนักงาน	12 (17.4)	18 (26.1)	17 (24.6)	8 (11.6)	14 (20.3)	2.91	1.38	ปาน กลาง
8. ระยะทางที่ใช้ในการ เดินทางมาปฏิบัติงานไกล เกินไป	7 (10.1)	16 (23.2)	24 (34.8)	14 (20.3)	8 (11.6)	3.00	1.15	ปาน กลาง

ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n = 69)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>								
9. ผู้บังคับบัญชาของท่าน ไม่มีความยุติธรรมต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	12 (17.4)	19 (27.5)	16 (23.2)	13 (18.8)	9 (13.0)	2.83	1.29	ปาน กลาง
10. สัมพันธภาพระหว่าง ท่านกับผู้ร่วมงานไม่ดี	19 (27.5)	21 (30.4)	19 (27.5)	6 (8.7)	4 (5.8)	2.35	1.15	น้อย
11. มีความยุ่งยากในการ ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	9 (13.0)	17 (24.6)	23 (33.3)	15 (21.7)	5 (7.2)	2.86	1.13	ปาน กลาง
12. ขาดการช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน ในการปฏิบัติงาน	13 (18.8)	23 (33.3)	18 (26.1)	13 (18.8)	2 (2.9)	2.54	1.09	น้อย
13. ผู้ร่วมงานไม่ให้ความ ร่วมมือและขาดความ สามัคคี	12 (17.4)	26 (37.7)	15 (21.7)	12 (17.4)	4 (5.8)	2.57	1.14	น้อย
14. ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ ใจความเป็นอยู่และไม่เคย ให้ความช่วยเหลือเมื่อมี ปัญหา	12 (17.4)	19 (27.5)	15 (21.7)	11 (15.9)	12 (17.4)	2.88	1.36	ปาน กลาง
15. ผู้บังคับบัญชามักไม่รับ ฟังความคิดเห็นจาก ผู้ใต้บังคับบัญชา	14 (20.3)	14 (20.3)	18 (26.1)	13 (18.8)	10 (14.5)	2.87	1.34	ปาน กลาง
รวมด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน						2.67	0.91	ปาน กลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 8 ข้อและน้อย 7 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องเครื่องใช้สำนักงาน มีไม่เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด ไม่ทันสมัยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.01$) ให้ความสำคัญในเรื่องระยะทางที่ใช้ในการเดินทางมาปฏิบัติงานไกลเกินไปอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.00$) และให้ความสำคัญในเรื่องสถานที่ทำงานคับแคบเกินไปน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก

(n = 353)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด	สำนักงานหลักสี่			สำนักงานบางรัก		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านลักษณะงาน	2.69	0.85	ปานกลาง	2.78	0.77	ปานกลาง
2. ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร	2.90	0.91	ปานกลาง	2.93	0.88	ปานกลาง
3. ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	2.66	0.98	ปานกลาง	2.67	0.91	ปานกลาง
รวม	2.75	0.83	ปานกลาง	2.79	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) และ ($\bar{X} = 2.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ให้ความสำคัญใน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กรมากที่สุด ($\bar{X} = 2.90$) และ ($\bar{X} = 2.93$) พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ให้ความสำคัญใน ด้านลักษณะงานอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 2.69$) และ ($\bar{X} = 2.78$) และพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ให้ความสำคัญใน ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.66$) และ ($\bar{X} = 2.67$)

ตารางที่ 18 จำนวน และร้อยละของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงาน บางรัก จำแนกตามระดับความเครียด

(n = 353)

ระดับความเครียด	สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก	
	จำนวน	ร้อยละ
เครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ (0-5 คะแนน)	0	0.00
ไม่เครียด (6-17 คะแนน)	0	0.00
เครียดน้อย (18-25 คะแนน)	46	13.03
เครียดปานกลาง (26-29 คะแนน)	59	16.71
เครียดมาก (30-60 คะแนน)	248	70.26
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 353 คน ส่วนใหญ่ประเมินตนเองว่า เครียดมาก มีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 70.26 รองลงมาคือเครียดปานกลาง มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือเครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติและไม่เครียด มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 19 จำนวน และร้อยละของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำแนกตามระดับความเครียด

(n = 284)

ระดับความเครียด	สำนักงานหลักสี่	
	จำนวน	ร้อยละ
เครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ (0-5 คะแนน)	0	0.00
ไม่เครียด (6-17 คะแนน)	0	0.00
เครียดน้อย (18-25 คะแนน)	32	11.27
เครียดปานกลาง (26-29 คะแนน)	50	17.60
เครียดมาก (30-60 คะแนน)	202	71.13
รวม	284	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ 284 คน ส่วนใหญ่ประเมินตนเองว่า เครียดมาก มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 71.13 รองลงมาคือ เครียดปานกลาง มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ เครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติและไม่เครียด มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนประเมินระดับ ความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่

(n = 284)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็น ประจำ		
1. นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ	51 (18.0)	193 (68.0)	27 (9.5)	13 (4.6)	2.01	0.68
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ	23 (8.1)	201 (70.8)	49 (17.3)	11 (3.9)	2.17	0.62
3. ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะ ประสาทตึงเครียด	149 (52.5)	116 (40.8)	17 (6.0)	2 (0.7)	1.55	0.64
4. มีความวุ่นวายใจ	57 (20.1)	194 (68.3)	28 (9.9)	5 (1.8)	1.93	0.61
5. ไม่อยากพบปะผู้คน	129 (45.4)	139 (48.9)	11 (3.9)	5 (1.8)	1.62	0.65
6. ปวดหัวข้างเดียว หรือปวด บริเวณขมับทั้งสองข้าง	93 (32.7)	140 (49.3)	42 (14.8)	9 (3.2)	1.88	0.77
7. รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้า หมอง	104 (36.6)	162 (57.0)	15 (5.3)	3 (1.1)	1.71	0.61
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	178 (62.7)	95 (33.5)	9 (3.2)	2 (0.7)	1.42	0.59

ตารางที่ 20 (ต่อ)

(n = 284)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็น ประจำ		
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า	194 (68.3)	74 (26.1)	12 (4.2)	4 (1.4)	1.39	0.64
10. กระจวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	152 (53.5)	120 (42.3)	6 (2.1)	6 (2.1)	1.53	0.65
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	52 (18.3)	195 (68.7)	28 (9.9)	9 (3.2)	1.98	0.64
12. รู้สึกเพื่อยจนไม่มีแรงจะทำ อะไร	102 (35.9)	158 (55.6)	17 (6.0)	7 (2.5)	1.75	0.68
13. รู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากจะทำ ทำอะไร	80 (28.2)	171 (60.2)	28 (9.9)	5 (1.8)	1.85	0.66
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง	137 (48.2)	124 (43.7)	16 (5.6)	7 (2.5)	1.62	0.71
15. เสี่ยงสั้น ปากสั้น หรือมือสั้น เวลาไม่พอใจ	166 (58.5)	99 (34.9)	17 (6.0)	2 (0.7)	1.49	0.64
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำ สิ่งต่าง ๆ	87 (30.6)	165 (58.1)	27 (9.5)	5 (1.8)	1.82	0.64
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อ บริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่	92 (32.4)	136 (47.9)	43 (15.1)	13 (4.6)	1.92	0.81
18. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่ คุ้นเคย	73 (25.7)	163 (57.4)	41 (14.4)	7 (2.5)	1.94	0.71
19. มึนงงหรือเวียนศีรษะ	83 (29.2)	164 (57.7)	31 (10.9)	6 (2.1)	1.86	0.68

ตารางที่ 20 (ต่อ)

(n = 284)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็น ประจำ		
20. ความสุขทางเพศลดลง ตลอดเวลา	158 (55.6)	109 (38.4)	9 (3.2)	8 (2.8)	1.53	0.70

จากตารางที่ 20 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้คะแนนประเมินระดับความเครียด โดยพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ที่พบมากที่สุด คือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ ($\bar{X} = 2.17$) รองลงมา คือ นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ ($\bar{X} = 2.01$) และน้อยที่สุด คือ รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า ($\bar{X} = 1.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวน และร้อยละของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำแนกตามระดับความเครียด

(n = 69)

ระดับความเครียด	สำนักงานบางรัก	
	จำนวน	ร้อยละ
เครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ (0-5 คะแนน)	0	0.00
ไม่เครียด (6-17 คะแนน)	0	0.00
เครียดน้อย (18-25 คะแนน)	14	20.29
เครียดปานกลาง (26-29 คะแนน)	9	13.04
เครียดมาก (30-60 คะแนน)	46	66.67
รวม	69	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน ส่วนใหญ่ประเมินตนเองว่า เครียดมาก มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือเครียดน้อย มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.29 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือเครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติและไม่เครียด มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนประเมินระดับ
ความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก

(n = 284)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็น ประจำ		
1. นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ	15 (21.7)	45 (65.2)	7 (10.1)	2 (2.9)	1.94	0.66
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ	8 (11.6)	51 (73.9)	9 (13.0)	1 (1.4)	2.04	0.55
3. ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะ ประสาทตึงเครียด	41 (59.4)	28 (40.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	1.41	0.49
4. มีความวุ่นวายใจ	18 (26.1)	45 (65.2)	5 (7.2)	1 (1.4)	1.84	0.61
5. ไม่อยากพบปะผู้คน	37 (53.6)	30 (43.5)	1 (1.4)	1 (1.4)	1.51	0.61
6. ปวดหัวข้างเดียว หรือปวด บริเวณขมับทั้งสองข้าง	33 (47.8)	29 (42.0)	5 (7.2)	2 (2.9)	1.65	0.74
7. รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้า หมอง	29 (42.0)	36 (52.2)	4 (5.8)	0 (0.0)	1.64	0.59
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	51 (73.9)	17 (24.6)	1 (1.4)	0 (0.0)	1.28	0.48
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า	51 (73.9)	18 (26.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	1.26	0.44
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	42 (40.9)	26 (37.7)	1 (1.4)	0 (0.0)	1.41	0.52
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	13 (18.8)	49 (71.0)	7 (10.1)	0 (0.0)	1.91	0.54

ตารางที่ 22 (ต่อ)

(n = 284)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็น ประจำ		
12. รู้สึกเพื่อยจนไม่มีแรงจะทำ อะไร	23 (33.3)	42 (60.9)	4 (5.8)	0 (0.0)	1.72	0.57
13. รู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากจะทำ อะไร	27 (39.1)	36 (52.2)	6 (8.7)	0 (0.0)	1.70	0.63
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง	37 (53.6)	26 (37.7)	6 (8.7)	0 (0.0)	1.55	0.65
15. เสียสั่น ปากสั่น หรือมือสั่น เวลาไม่พอใจ	40 (58.0)	21 (30.4)	8 (11.6)	0 (0.0)	1.54	0.70
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำ สิ่งต่าง ๆ	25 (36.2)	39 (56.5)	5 (7.2)	0 (0.0)	1.71	0.60
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อ บริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่	22 (31.9)	35 (50.7)	11 (15.9)	1 (1.4)	1.87	0.73
18. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่ คุ้นเคย	19 (27.5)	42 (60.9)	8 (11.6)	0 (0.0)	1.84	0.61
19. มึนงงหรือเวียนศีรษะ	20 (29.0)	44 (63.8)	5 (7.2)	0 (0.0)	1.78	0.57
20. ความสุขทางเพศลดลง ตลอดเวลา	36 (18.8)	31 (71.0)	2 (10.1)	0 (0.0)	1.51	0.56

จากตารางที่ 22 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้คะแนนประเมินระดับความเครียด โดยพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ที่พบมากที่สุด คือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ ($\bar{X} = 2.04$) รองลงมา คือ นอนไม่หลับ

เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ ($\bar{X} = 1.94$) และน้อยที่สุด คือ รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า ($\bar{X} = 1.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของ พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่

(n = 284)

พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา	2.40	0.52	มาก
2. ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์	2.21	0.44	มาก
รวม	2.30	0.43	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมเผชิญความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.30$) และพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุด ($\bar{X} = 2.40$) และให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.21$)

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของ พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา

(n = 284)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา							
1. พิจารณาปัญหา และพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น	20 (7.0)	138 (48.6)	100 (35.2)	26 (9.2)	2.46	0.76	มาก
	(6.0)	(51.8)	(29.6)	(12.7)			

ตารางที่ 24 (ต่อ)

(n = 284)

พฤติกรรมเผชิญ ความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
<u>ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา</u>							
2. ยอมรับปัญหาในการ ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตาม ความเป็นจริง	21 (7.4)	110 (38.7)	93 (32.7)	60 (21.1)	2.68	0.89	มาก
3. ยอมรับว่าเหตุการณ์นั้น ได้เกิดขึ้นและไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงได้	23 (8.1)	134 (47.2)	91 (32.0)	36 (12.7)	2.49	0.82	มาก
4. แก้ไขสถานการณ์ที่ เกิดขึ้น ตามประสบการณ์ สามารถเปลี่ยนแปลงได้	22 (7.7)	121 (42.6)	97 (34.2)	44 (15.5)	2.57	0.84	มาก
5. เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง จากประสบการณ์ที่ผ่านมา	19 (6.7)	77 (27.1)	132 (46.5)	56 (19.7)	2.79	0.83	มาก
6.ปรึกษากับผู้ที่เรารู้สึก ไว้วางใจ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับ เหตุการณ์	19 (6.7)	115 (40.5)	92 (32.4)	58 (20.4)	2.67	0.88	มาก
7.ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีความรู้และ ประสบการณ์มากกว่า	17 (6.0)	147 (51.8)	84 (29.6)	36 (12.7)	2.49	0.79	มาก
8. เมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่ สาเหตุของปัญหานั้น โดยตรง	26 (9.2)	103 (36.3)	115 (40.5)	40 (14.1)	2.60	0.84	มาก
9. พาดตัวเองให้ห่างไกลจาก ต้นเหตุแห่งความเครียด	40 (14.1)	119 (41.9)	81 (28.5)	44 (15.5)	2.45	0.95	มาก

ตารางที่ 24 (ต่อ)

(n = 284)

พฤติกรรมเผชิญ ความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ			
<u>ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา</u>							
10. พยายามลืมปัญหาทั้ง ปวง หรือปล่อยวาง	31 (10.9)	122 (43.0)	84 (29.6)	47 (16.5)	2.52	0.90	มาก
11. ค้นหาเหตุแห่ง ความเครียด	29 (10.2)	140 (49.3)	87 (30.6)	28 (9.9)	2.40	0.80	มาก
12. พยายามมองเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นในแงุ่มุมใหม่ในทาง ที่ดีขึ้น	25 (8.8)	109 (38.4)	105 (37.0)	45 (15.8)	2.60	0.86	มาก
13. ขอโอนย้ายตำแหน่งไป ยังหน่วยงานอื่น	192 (67.6)	77 (27.1)	11 (3.9)	4 (1.4)	1.39	0.63	ปาน กลาง
14. ขอเปลี่ยนลักษณะงานที่ รับผิดชอบ	178 (62.7)	91 (32.0)	11 (3.9)	4 (1.4)	1.44	0.64	ปาน กลาง
รวมด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา					2.40	0.52	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 12 ข้อและปานกลาง 2 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมามากที่สุด ($\bar{X} = 2.79$) ให้ความสำคัญในเรื่องยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 2.68$) และให้ความสำคัญในเรื่องขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของ
พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านพฤติกรรม แบบมุ่ง
ลดอารมณ์

(n = 284)

พฤติกรรมเผชิญ ความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ			
ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์							
1. พุดระบายความไม่สบาย ใจ หรือปัญหาในการ ทำงานให้บุคคลสนิท และ ไว้วางใจฟัง	28 (9.9)	183 (64.4)	54 (19.0)	19 (6.7)	2.23	0.71	มาก
2. พุดคุยในเรื่องขบขัน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ เกี่ยวข้องกับกับปัญหา แสดงอาการรื่นเริงเพื่อกลบ เกลื่อนความไม่สบายใจ	36 (12.7)	143 (50.4)	74 (26.1)	31 (10.9)	2.35	0.84	มาก
3. กิจกรรมต่าง ๆ ทำมาก ขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงาน ประจำมากกว่าเดิม	20 (7.0)	120 (42.3)	81 (28.5)	63 (22.2)	2.66	0.90	มาก
4. เข้าสังคมหรือทำกิจกรรม บันเทิงร่วมกับผู้อื่น เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับ ครอบครัวหรือเพื่อนฝูง	28 (9.9)	139 (48.9)	75 (26.4)	42 (14.8)	2.46	0.86	มาก
5. สวดมนต์ ทำบุญ หรือ ปฏิบัติกิจทางศาสนาต่าง ๆ	31 (10.9)	152 (53.5)	65 (22.9)	36 (12.7)	2.37	0.84	มาก
6.นอนหลับมากขึ้น	36 (12.7)	129 (45.4)	84 (29.6)	35 (12.3)	2.42	0.86	มาก

ตารางที่ 25 (ต่อ)

(n = 284)

พฤติกรรมเผชิญ ความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ			
ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์							
7.จินตนาการว่าปัญหา ได้รับการแก้ไขแล้ว	113 (39.8)	131 (46.1)	31 (10.9)	9 (3.2)	1.77	0.76	ปาน กลาง
8. รับประทานอาหาร ขนม ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น	93 (32.7)	137 (48.2)	41 (14.4)	13 (4.6)	1.91	0.81	ปาน กลาง
9. ดื่มเครื่องดื่มผสม แอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุรา เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืม ปัญหาชั่วคราว	162 (57.0)	96 (33.8)	20 (7.0)	6 (2.1)	1.54	0.72	ปาน กลาง
10. ไปฟังธรรม เข้าวัด หรือเดินปล้ำอารมณ์ใน สถานที่ร่มรื่นหรือนั่งสมาธิ	60 (21.1)	169 (59.5)	38 (13.4)	17 (6.0)	2.04	0.76	มาก
11. หากกำลังใจการปลอบ โยนความเข้าใจจากบุคคล รอบข้าง	53 (18.7)	174 (61.3)	46 (16.2)	11 (3.9)	2.05	0.71	มาก
12. ทำจิตใจให้แจ่มใส เสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น	25 (8.8)	136 (47.9)	89 (31.3)	34 (12.0)	2.46	0.82	มาก
13. หนีไปพึ่งตามศูนย์การค้า หรือตลาด	36 (12.7)	135 (47.5)	75 (26.4)	38 (13.4)	2.40	0.87	มาก
14. พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อม เผชิญปัญหา	19 (6.7)	120 (42.3)	107 (37.7)	38 (13.4)	2.58	0.80	มาก

ตารางที่ 25 (ต่อ)

(n = 284)

พฤติกรรมเผชิญ ความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ			
ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์							
15. ใช้เทคนิคต่างๆ ในการ ผ่อนคลาย เช่น เล่นโยคะ	104 (36.6)	128 (45.1)	39 (13.7)	13 (4.6)	1.86	0.82	ปาน กลาง
16. อุทิศตนเพื่อทำ ประโยชน์ให้แก่สังคม ส่วนรวม	38 (13.4)	177 (62.3)	41 (12.4)	28 (9.9)	2.21	0.80	มาก
รวมด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์					2.21	0.44	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 12 ข้อและปานกลาง 4 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิมมากที่สุด ($\bar{X} = 2.66$) ให้ความสำคัญในเรื่องพยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหาอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 2.58$) และให้ความสำคัญในเรื่องดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุราเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราวน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของ
พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก

(n = 69)

พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา	2.35	0.52	มาก
2. ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์	2.05	0.41	มาก
รวม	2.20	0.40	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญต่อพฤติกรรม
เผชิญความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.20$) และพนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้
ความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหามาก
ที่สุด ($\bar{X} = 2.35$) และให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.05$)

ตารางที่ 27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของ
พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านพฤติกรรม แบบมุ่ง
แก้ปัญหา

(n = 69)

พฤติกรรมเผชิญ ความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา							
1. พิจารณาปัญหา และ พยายามแก้ไขปัญหาในการ ทำงานที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น	4 (5.8)	35 (50.7)	27 (39.1)	3 (4.3)	2.42	0.67	มาก
2. ยอมรับปัญหาในการ ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตาม ความเป็นจริง	7 (10.1)	28 (40.6)	22 (31.9)	12 (17.4)	2.57	0.90	มาก

ตารางที่ 27 (ต่อ)

(n = 69)

พฤติกรรมเผชิญ ความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ			
ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา							
3. ยอมรับว่าเหตุการณ์นั้น ได้เกิดขึ้นและไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงได้	11 (15.9)	29 (42.0)	20 (29.0)	9 (13.0)	2.39	0.91	มาก
4. แก้ไขสถานการณ์ที่ เกิดขึ้น ตามประสบการณ์ สามารถเปลี่ยนแปลงได้	4 (5.8)	29 (42.0)	23 (33.3)	13 (18.8)	2.65	0.85	มาก
5. เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง จากประสบการณ์ที่ผ่านมา	6 (8.7)	24 (34.8)	23 (33.3)	16 (23.2)	2.71	0.93	มาก
6. ปรึกษากับผู้ที่เรารู้สึก ไว้วางใจ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับ เหตุการณ์	6 (8.7)	36 (52.2)	17 (24.6)	10 (14.5)	2.45	0.85	มาก
7. ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีความรู้และ ประสบการณ์มากกว่า	5 (7.2)	41 (59.4)	16 (23.2)	7 (10.1)	2.36	0.77	มาก
8. เมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่ สาเหตุของปัญหานั้น โดยตรง	4 (5.8)	31 (44.9)	22 (31.9)	12 (17.4)	2.61	0.84	มาก
9. พยายามให้ห่างไกลจาก ต้นเหตุแห่งความเครียด	7 (10.1)	38 (55.1)	16 (23.2)	8 (11.6)	2.36	0.82	มาก
10. พยายามลืมปัญหาทั้ง ปวง หรือปล่อยวาง	6 (8.7)	32 (46.4)	18 (26.1)	13 (18.8)	2.55	0.90	มาก

ตารางที่ 27 (ต่อ)

(n = 69)

พฤติกรรมเผชิญ ความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ			
<u>ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา</u>							
11. ค้นหาเหตุแห่ง ความเครียด	9 (13.0)	33 (47.8)	21 (30.4)	6 (8.7)	2.35	0.82	มาก
12. พยายามมองเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นในแง่มุมใหม่ในทาง ที่ดีขึ้น	5 (7.2)	26 (37.7)	24 (34.8)	14 (20.3)	2.68	0.88	มาก
13. ขอโอนย้ายตำแหน่งไป ยังหน่วยงานอื่น	44 (63.8)	24 (34.8)	1 (1.4)	0 (0.0)	1.38	0.52	ปาน กลาง
14. ขอเปลี่ยนลักษณะงานที่ รับผิดชอบ	45 (65.2)	23 (33.3)	1 (1.4)	0 (0.0)	1.36	0.51	ปาน กลาง
รวมด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา					2.35	0.52	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 12 ข้อและปานกลาง 2 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมามากที่สุด ($\bar{X} = 2.71$) ให้ความสำคัญในเรื่องพยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมใหม่ในทางที่ดีขึ้นอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 2.68$) และให้ความสำคัญในเรื่องขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.36$) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของ
พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านพฤติกรรม แบบมุ่ง
ลดอารมณ์

(n = 69)

พฤติกรรมเผชิญ ความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ			
ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์							
1. พุดระบายความไม่สบาย ใจ หรือปัญหาในการ ทำงานให้บุคคลสนิท และ ไว้วางใจฟัง	12 (17.4)	38 (55.1)	17 (24.6)	2 (2.9)	2.13	0.73	มาก
2. พุดคุยในเรื่องขบขัน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ เกี่ยวข้องกับปัญหา แสดงอาการรื่นเริงเพื่อกลบ เกลื่อนความไม่สบายใจ	15 (21.7)	32 (46.4)	18 (26.1)	4 (5.8)	2.16	0.83	มาก
3. กิจกรรมต่าง ๆ ทำมาก ขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงาน ประจำมากกว่าเดิม	8 (11.6)	25 (36.2)	28 (40.6)	8 (11.6)	2.52	0.85	มาก
4. เข้าสังคมหรือทำกิจกรรม บันเทิงร่วมกับผู้อื่น เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับ ครอบครัวหรือเพื่อนฝูง	7 (10.1)	34 (49.3)	20 (29.0)	8 (11.6)	2.42	0.83	มาก
5. สวดมนต์ ทำบุญ หรือ ปฏิบัติกิจทางศาสนาต่าง ๆ	13 (18.8)	38 (55.1)	12 (17.4)	6 (8.7)	2.16	0.83	มาก
6.นอนหลับมากขึ้น	10 (14.5)	38 (55.1)	16 (23.2)	5 (7.2)	2.23	0.79	มาก

ตารางที่ 28 (ต่อ)

(n = 284)

พฤติกรรมเผชิญ ความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อย ๆ	เป็น ประจำ			
ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์							
7.จินตนาการว่าปัญหา ได้รับการแก้ไขแล้ว	34 (49.3)	29 (42.0)	5 (7.2)	1 (1.4)	1.61	0.69	ปาน กลาง
8. รับประทานอาหาร ขนม ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น	21 (30.4)	40 (58.0)	6 (8.7)	2 (2.9)	1.84	0.70	ปาน กลาง
9. ดื่มเครื่องดื่มผสม แอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุรา เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืม ปัญหาชั่วคราว	40 (58.0)	21 (30.4)	7 (10.1)	1 (1.4)	1.55	0.74	ปาน กลาง
10. ไปฟังธรรม เข้าวัด หรือเดินปล้ำอารมณ์ใน สถานที่ร่มรื่นหรือนั่งสมาธิ	23 (33.3)	39 (56.5)	4 (5.8)	3 (4.3)	1.81	0.73	ปาน กลาง
11. หากกำลังใจการปลอบ โยนความเข้าใจจากบุคคล รอบข้าง	22 (31.9)	38 (55.1)	8 (11.6)	1 (1.4)	1.83	0.69	ปาน กลาง
12. ทำจิตใจให้แจ่มใส เสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น	10 (14.5)	36 (52.2)	20 (29.0)	3 (4.3)	2.23	0.75	มาก
13. หนีไปพึ่งตามศูนย์การค้า หรือตลาด	16 (23.2)	37 (53.6)	13 (18.8)	3 (4.3)	2.04	0.78	มาก
14. พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อม เผชิญปัญหา	6 (8.7)	28 (40.6)	25 (36.2)	10 (14.5)	2.57	0.85	มาก

ตารางที่ 28 (ต่อ)

(n = 284)

พฤติกรรมเผชิญ ความเครียด	ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์							
15. ใช้เทคนิคต่างๆ ในการ ผ่อนคลาย เช่น เล่นโยคะ	31 (44.9)	28 (40.6)	9 (13.0)	1 (1.4)	1.71	0.75	ปาน กลาง
16. อุทิศตนเพื่อทำ ประโยชน์ให้แก่สังคม	10 (14.5)	48 (69.6)	8 (11.6)	3 (4.3)	2.06	0.66	มาก
ส่วนรวม							
รวมด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์					2.05	0.41	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 10 ข้อและปานกลาง 6 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องพยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหามากที่สุด ($\bar{X} = 2.57$) ให้ความสำคัญในเรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิมอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 2.52$) และให้ความสำคัญในเรื่องดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์สุราเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราวน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญของ
พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท
สำนักงานบางรัก

(n = 353)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	สำนักงานหลักสี่			สำนักงานบางรัก		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา	2.40	0.52	มาก	2.35	0.52	มาก
2. ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์	2.21	0.44	มาก	2.05	0.41	มาก
รวม	2.30	0.43	มาก	2.20	0.40	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก
ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมเผชิญความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.30$) และ ($\bar{X} =$
2.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และพนักงาน กสท
สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และ
พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญใน ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุด ($\bar{X} =$
2.40) และ ($\bar{X} = 2.35$) และให้ความสำคัญใน ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์น้อยที่สุด ($\bar{X} =$
2.21) และ ($\bar{X} = 2.05$)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ Independent-Samples t test ที่
ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อ
ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 สำหรับการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานหลัก คือ ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญ
ความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ไม่แตกต่างกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ
ความเครียด ระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบาง
รัก

สมมติฐานรอง คือ ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญ
ความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ แตกต่างกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด
ระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก

ตารางที่ 30 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานของ
สำนักงานหลักสี่กับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงาน
บางรัก

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด	สำนักงาน หลักสี่	สำนักงาน บางรัก	t	Sig	ทดสอบ สมมติฐาน
	(Mean)	(Mean)			
1. ด้านลักษณะงาน	2.69	2.78	-0.83	0.41	ไม่แตกต่าง
2. ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร	2.90	2.93	-0.27	0.79	ไม่แตกต่าง
3. ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน	2.66	2.67	-0.05	0.96	ไม่แตกต่าง
รวม	2.75	2.79	-0.40	0.69	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงาน
หลักสี่และปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านลักษณะ
งาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
มีความไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = -0.83, -0.27$ และ -0.05 ตามลำดับ)

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และปัจจัยด้าน
งานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก มีความไม่แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงาน หลักสี่กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	สำนักงาน หลักสี่	สำนักงาน บางรัก	t	Sig	ทดสอบ สมมติฐาน
	(Mean)	(Mean)			
1. ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา	2.40	2.35	0.65	0.51	ไม่แตกต่าง
2. ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์	2.21	2.05	2.62*	0.01	แตกต่าง
รวม	2.30	2.20	1.77	0.08	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 2.62$)

พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก มีความไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คนและพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 353 คน สรุปผลการศึกษาค้างนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.2 มีช่วงอายุ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.9 มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 54.6 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีตำแหน่งพนักงานธุรการ คิดเป็นร้อยละ 24.6 มีอายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.8 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.2

1.2 พนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71.0 มีช่วงอายุ 21 – 40 ปีและช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.6 มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีตำแหน่งนายช่าง โทรคมนาคม คิดเป็นร้อยละ 30.4 มีอายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.0 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.9

1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้าน โครงสร้างและการบริหารองค์กรมากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านลักษณะงานอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อและน้อย 4 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องต้องทำงานแข่งกับเวลามากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องงานมีการควบคุมมาก

เกินไป ขาดความยืดหยุ่นอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในเรื่องรูสึกว่า งานที่ทำอยู่ไม่ได้
รับการยอมรับจากสังคมน้อยที่สุด

ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายชื่อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 13 ข้อ และ
น้อย 2 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องนโยบายหรือหลักเกณฑ์ในการประเมินผลและพิจารณาความ
ดีความชอบของหน่วยงาน ไม่ชัดเจนมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณาให้
เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงาน ไม่เหมาะสมอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในเรื่อง
ไม่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการทำงานน้อยที่สุด

ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณาเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปาน
กลาง 10 ข้อและน้อย 5 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องผู้บังคับบัญชาของท่านไม่มีความยุติธรรมต่อ
ผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องเครื่องใช้สำนักงาน มีไม่เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพ
เก่าชำรุด ไม่ทันสมัยอยู่ในอันดับรองลงมาและสัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้ร่วมงานไม่ดีขึ้น
ที่สุด

1.4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรัก
ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้าน โครงสร้างและการบริหาร
องค์กรมากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านลักษณะงานอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญใน
ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า
พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ และน้อย 4 ข้อ โดยให้
ความสำคัญในเรื่องต้องทำงานแข่งกับเวลามากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องงานมีการควบคุมมาก
เกินไป ขาดความยืดหยุ่นอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในเรื่องเวลาส่วนใหญ่สิ้นเปลือง
ไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่งานประจำ ทำให้ทำงานประจำไม่ทันภายในกำหนดน้อยที่สุด

ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายชื่อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 13 ข้อ และ
น้อย 2 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องขาดนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนหรือไม่เป็นลายลักษณ์
อักษรมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่สมดุลกับ
ปริมาณงานอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในเรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณา อนุมัติให้
ปฏิบัติงานล่วงเวลา ไม่เหมาะสมน้อยที่สุด

ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 8 ข้อและน้อย 7 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องเครื่องใช้สำนักงาน มีไม่เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด ไม่ทันสมัยมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องระยะทางที่ใช้ในการเดินทางมาปฏิบัติงานไกลเกินไปอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในเรื่องสถานที่ทำงานคับแคบเกินไปน้อยที่สุด

1.5 การวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ส่วนใหญ่ตนเองว่าเครียดมาก คิดเป็นร้อยละ 71.13 รองลงมาคือเครียดปานกลางคิดเป็นร้อยละ 17.60 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือเครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติและไม่เครียด คิดเป็นร้อยละ 0.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้ได้ดังนี้

พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้คะแนนประเมินระดับความเครียด โดยพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่มีอาการ พุดติกรรม หรือความรู้สึก ที่พบมากที่สุด คือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ รองลงมา คือ นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ และน้อยที่สุด คือ รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า

1.6 การวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรักส่วนใหญ่ตนเองว่าเครียดมาก คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือเครียดน้อย คิดเป็นร้อยละ 20.29 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือเครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติและไม่เครียด คิดเป็นร้อยละ 0.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้ได้ดังนี้

พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้คะแนนประเมินระดับความเครียด โดยพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักมีอาการ พุดติกรรม หรือความรู้สึก ที่พบมากที่สุด คือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ รองลงมา คือ นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ และน้อยที่สุด คือ รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า

1.7 การวิเคราะห์พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุดและให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์น้อยที่สุด โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 12 ข้อและปานกลาง 2 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมามากที่สุด ให้

ความสำคัญในเรื่องยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในเรื่องขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่นน้อยที่สุด

ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 12 ข้อและปานกลาง 4 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิมมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องพยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหาอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในเรื่องดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุราเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราวน้อยที่สุด

1.8 การวิเคราะห์พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุดและให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์น้อยที่สุด โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้ได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 12 ข้อและปานกลาง 2 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมาที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องพยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมใหม่ในทางที่ดีขึ้นอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในเรื่องขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบน้อยที่สุด

ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 10 ข้อและปานกลาง 6 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องพยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหามากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิมอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในเรื่องดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุราเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราวน้อยที่สุด

1.9 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก มีความไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.0 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก มีความไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่และปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินานันท์ ชูสกุล (2549) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านบทบาทในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ด้านพฤติกรรมแบบมุ่งลดอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในเรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิมมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินานันท์ ชูสกุล (2549) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ พบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีวิธีการคลายเครียดระดับมาก คือ ใช้วิธีการทำกิจกรรมเพื่อความสนุกเบิกบานใจ เช่น ฟังวิทยุ ดูภาพยนตร์ ซื่อของ ไปเที่ยว

3. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

3.1 จากการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก พบว่า ระดับความสำคัญของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่น้อยกว่าระดับความสำคัญของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก ในด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร และด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญในเรื่องต้องทำงานแข่งกับเวลามากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องงานมีการควบคุมมากเกินไป ขาดความยืดหยุ่นอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในเรื่องรู้สึกได้ว่า งานที่ทำอยู่ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม

น้อยที่สุด ดังนั้นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ควรเน้นในเรื่องงานมีการควบคุมมากเกินไป ขาดความยืดหยุ่นให้มากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงเรื่องรู้สึกว่าคุณงานที่ทำอยู่ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม

ด้านโครงสร้างและการบริหารองค์กร พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญในเรื่องนโยบายหรือหลักเกณฑ์ในการประเมินผลและพิจารณาความดีความชอบของหน่วยงาน ไม่ชัดเจนมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณาให้เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงานไม่เหมาะสมอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในเรื่องไม่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการทำงานน้อยที่สุด ดังนั้น พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ควรเน้นในเรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณาให้เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงานไม่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงเรื่องไม่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการทำงาน

ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญในเรื่องผู้บังคับบัญชาของท่านไม่มีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องเครื่องใช้สำนักงาน มีไม่เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด ไม่ทันสมัยอยู่ในอันดับรองลงมาและสัมพันธ์ภาพระหว่างท่านกับผู้ร่วมงานไม่คือน้อยที่สุด ดังนั้นพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ควรเน้นในเรื่องเครื่องใช้สำนักงาน มีไม่เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพเก่าชำรุด ไม่ทันสมัยให้มากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงเรื่องสัมพันธ์ภาพระหว่างท่านกับผู้ร่วมงานให้ดี

3.2 จากการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมเชิงคุณความดีของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก พบว่า ระดับความสำคัญของพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก น้อยกว่าระดับความสำคัญของพนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ ในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหาและด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงพนักงาน กสท สำนักงานบางรักในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญในเรื่องเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมามากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องพยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมใหม่ในทางที่ดีขึ้นอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในเรื่องขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบน้อยที่สุด ดังนั้น พนักงาน กสท สำนักงานบางรักควรเน้นในเรื่องพยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมใหม่ในทางที่ดีขึ้นให้มากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงเรื่องขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ด้านพฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์ พบว่า พนักงาน กสท สำนักงานบางรักให้ความสำคัญในเรื่องพยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหามากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงาน

ประจำมากกว่าเดิมอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในเรื่องดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุราเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราวน้อยที่สุด ดังนั้นพนักงาน กสท สำนักงานบางรักควรเน้นในเรื่องกิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิมให้มากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงเรื่องดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุราเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว

3.3 จากการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก มีข้อจำกัดประการหนึ่งคือ กลุ่มตัวอย่างมีขนาดแตกต่างกันมาก เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 2,416 คนและพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 588 คน ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน กสท สำนักงานหลักสี่ จำนวน 284 คน และพนักงาน กสท สำนักงานบางรัก จำนวน 69 คน (ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5) แม้ว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะมีขนาดแตกต่างกันมาก แต่ไม่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนต่อผลการวิจัยครั้งนี้

4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก มีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

4.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษา ในเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ หรือใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลหลาย ๆ ทาง เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตพฤติกรรม ซึ่งจะทำได้ข้อมูลที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง และชัดเจนมากที่สุด

4.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านครอบครัว

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.
- _____. ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข, 2541.
- _____. คู่มืออยู่อย่างมีความสุขในเรือนจำ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2547.
- กานจันทร์ จุมปลา. “ความเครียดของครูอำเภอปลง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 2.” การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2551.
- เกสรินทร์ ปัญญาดวง. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงาน ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.
- คณินันต์ นุกฤต. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกลึกซึ้งในตนเองกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลน่าน.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- จิตรลดา เสงทับทิม. “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียด และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- จุฑารัตน์ แม้นสงวน. “ความเครียดและพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาชุมชน) สาขาจิตวิทยาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.
- จุฑารัตน์ สุคันธีรัตน์. “การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความเครียดของบุคลากร ในโรงพยาบาลตากสิน.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

ชวัลญา ชีวะพุกภัย. “ปัจจัยในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหา ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อบancarทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

ชินานันท์ ชูสกุล. “ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ.” การศึกษาปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

ฉัตรกัญฐ์ ปิยะธรรมา. “ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่ฟู้ด แอนด์เบฟเวอร์เรจ จำกัด.” การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

ณัฐริ พิเศษ. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงานในโรงงานทอผ้าไหมแห่งหนึ่งในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

ทศพล บุญธรรม. “ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.

ทัยรัตน์ พันธุ์แพ. “การประเมินภาวะเครียด การจัดการกับความเครียดและความต้องการคำแนะนำเพื่อการส่งเสริมสุขภาพของพี่เลี้ยงเด็กสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

นรัญชญา ศรีบูรพา. “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการจัดการปัญหา และความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบนิสาพร บุตรแก้ว. “ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด และการเผชิญความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.

เบญจมา ฅ มหาไชย. “การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.

ประภาพรรณ ผาโคตร. “ความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแนะแนวและให้คำปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.

ผ่องพรรณ วิโนจา. “ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

พนารัตน์ พรหมราษฎร์. “ความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของอาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.

พลภัทร เจริญเวียงเวชกิจ. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และความเชื่ออำนาจควบคุม กับความเครียดในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

พันธุ์ทิพย์ रामสูตร. ระบาดวิทยาทางสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ บริษัทพี.เอ.ลีฟวิ่งจำกัด, 2540.

เพ็ญพรรณ สุวรรณคอน. “ความเครียดและการเผชิญความเครียดของผู้บำบัดผู้คิดสารเสพติดแบบจิตสังคมบำบัด โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

ภูษงค์ ศรีวิสิฐศักดิ์. “ความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

มธุรา จุลเจิม. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงานและความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

มนตรี นามมงคล และคณะ. การเปรียบเทียบความเครียดความคิดอยากฆ่าตัวตาย และความคิดอยากฆ่าผู้อื่นของข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : ศูนย์สุขภาพจิต 2 กรมสุขภาพจิต, 2540.

- มลิวรรณ สุระป้อม. “ความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของนักบัญชีส่วนราชการในจังหวัดมหาสารคาม.” การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- ยุพา สงเคราะห์. “ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ร้อยเอ็ด เขต 1 เขต 2 และเขต 3.” การค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- เยาวณา เชื้อเมืองพาน. “การจัดการความเครียดของผู้ต้องขังหญิงโทษสูงในทัณฑสถานหญิง เชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ ศีรษะศาสตรมหาบัณฑิต (การส่งเสริมสุขภาพ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- รจเรข วีรบรรณ. “ความเครียดในการทำงานของครูประถมศึกษาโรงเรียนเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศีรษะศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- รัตนาภรณ์ ดวงธรรม. “กระบวนการแก้ไขปัญหาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บำบัดรักษาเสพติดในภาคเหนือ.” วิทยานิพนธ์ ศีรษะศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- ลดาวลัย สุกุณา. “ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช.” วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- _____. “ความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสวนปรุงจังหวัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
เชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศีรษะศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- วชิรา จินานุพันธ์. “การศึกษาลักษณะความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ ศีรษะศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549.
- วรงค์ศิริ พรหมรักษ์. “ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียด และรูปแบบการทำงานของนักบัญชี.” วิทยานิพนธ์ ศีรษะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

- วารภรณ์ วงศ์พิง. “ความเครียดของพยาบาลประจำการทำงานผู้ป่วยในของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง.” วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- วิจิต ปานอุทัย. “ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- ศศิวิมล คงเมือง. “ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ จังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- สรวิชาติ สังข์ศรี. การสำรวจความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา. นครราชสีมา : โรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมา กรมสุขภาพจิต, 2541.
- สินีนานู จิตต์ภักดี. “ความเครียดและปัจจัยจากลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียดของพยาบาลสวนปรุง.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.
- สิริพร เลียวกิตติกุล. “ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- สิริภรณ์ หันพงษ์กิตติกุล. “แหล่งความเครียดในการทำงานของพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- สุครัก พิละกันทา. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- สุรีย์พร กระจ่างทอง. “ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

อรอนงค์ วังมะนาว. “ความเครียดจากการทำงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด ของเจ้าพนักงาน

เรือนจำในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

อัมยา อริยา. “ความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดของผู้ป่วยนอกเฉพาะ โรค โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเพื่อการพัฒนา มนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2550.

ภาษาต่างประเทศ

Arthur P. Brief, Schuler, Randall S., and Sell, Mary V. Managing Job Stress. Boston : Little, Brown and Company, 1981

Carry L. Cooper, and Marshall, Judi. Occupational sources of stress :A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health. Journal of Occupational Psychology, 1976.

Don. Hellriegel, Slocum, John W., & Woodman, Richard W. Organizational Behavior. Ohio : South-Western College Publishing, 1998.

Farmer, Richard E. et al. Stress Management for Human Service. New bery Park, CA : Sage Publication, 1984.

Ignatgavicius, D.D. and Bayne. V.M. Medical-Surgical Nursing. Philadelphia : W.B. Saunders Company, 1991.

Kalimo, R.,El- Betawi, M.A., and Cooper, C.L. , Eds. Psychosocial factors at work and their relation to health. Geneva : World Health Organization, 1987.

Lyle H., Miller, Alma Dell and Larry. Stress Solution. New York. : Simon & Schuster Inc., 1993.

Monat, A., and Lazarus, R. Stress and Coping. New York : University Press, 1978.

Phillip L , Rice. Stress & Health. California : Brooks/Cole Publishing Company, 1992.

R.S., Lazarus, and Folkman, S. Stress, appraisal and coping. New York : Springer, 1984.

Randall R., Ross, and Altmaier, Elizabeth M. Intervention in occupational stress. London : Sage Publication Ltd, 1994.

Robert J, Trotter. Psychology: The human science. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1977.

Selye, H. The stress of life. New York : McGraw-Hill Book, 1978.

Silverman, S. Psychological Aspects of Physical Symptoms : Psychological Stress and
Somatic Reactions. New York : Appleton – Century – Crofts, 1968.

Whreeler, H.H. and Riding, R.J. Occupational stress in general nurses and midwives. British
Journal of Nursing, 1994.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามของงานวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญ

ความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก

ผู้วิจัย

นายสมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย เรื่อง การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก

1. ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของท่านมีค่าต่อการวิจัยครั้งนี้ และจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบใดผิดหรือถูก ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ในการประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระเท่านั้น ขอรับรองว่าความคิดเห็นและข้อมูลทั้งหมดที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

2. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 97 ข้อ จำนวน 7 หน้า แบ่งเป็น 5 ส่วน (โปรดตอบให้ครบทุกข้อ ทุกหน้า) คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด จำนวน 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณมาล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

- โสด สมรส
 สมรสแต่แยกกันอยู่กับคู่สมรส หย่าร้าง
 หม้าย ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครองอยู่ด้วยกัน

5. ตำแหน่ง

- ช่างโทรคมนาคม นายช่างโทรคมนาคม
 วิศวกร ผู้อำนวยการ
 พนักงานโทรคมนาคม พนักงานธุรการ
 นิติกร โปรแกรมเมอร์
 นักการบัญชี พนักงานการเงิน
 พนักงานงานบริหาร พนักงานขาย
 ผู้จัดการส่วนฯ ขึ้นไป อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

6. อายุการทำงาน

- 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี
 11 – 15 ปี 16 ปีขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน

- ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท
 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท
 25,001 – 30,000 บาท ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด

จุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ท่านเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในขณะทำงานของแต่ละบุคคล โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง แสดงระดับความเครียดที่เกิดขึ้นกับตัวท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

- 5 หมายถึง ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมาก
- 3 หมายถึง ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดน้อย
- 1 หมายถึง ท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด				
	1	2	3	4	5
1. ด้านลักษณะงาน					
1. ปริมาณงานในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ มีมากเกินไป					
2. ต้องทำงานแข่งกับเวลา					
3. งานมีการควบคุมมากเกินไป ขาดความยืดหยุ่น					
4. ลักษณะของงานไม่เอื้อต่อการนำความรู้ความสามารถมาใช้อย่างเต็มที่					
5. เวลาส่วนใหญ่ต้องเปลี่ยนไปกับการปฏิบัติกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่งานประจำ ทำให้ทำงานประจำไม่ทันภายในกำหนด					
6. ต้องปฏิบัติงานที่ซ้ำซาก จำเจ					
7. ไม่มีอิสระในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา					
8. รู้สึกว่า งานที่ทำอยู่ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม					
9. ต้องรับผิดชอบงานที่ยากเกินความสามารถ					
10. ต้องทำงานที่ไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพ					
2. ด้านโครงสร้าง และการบริหารองค์กร					
11. ขาดนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร					
12. กฎระเบียบที่เข้มงวด ไม่ยืดหยุ่นในหน่วยงาน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด (ต่อ)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด				
	1	2	3	4	5
13. จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่สมดุลกับปริมาณงาน					
14. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงานไม่เหมาะสม					
15. ไม่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน และการปฏิบัติงานในหน้าที่					
16. สายการบังคับบัญชาที่ซ้ำซ้อนกัน หรือมีผู้บังคับบัญชาหลายระดับ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน					
17. นโยบายในหน่วยงานไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อย เมื่อมีการเปลี่ยนผู้บังคับบัญชา					
18. นโยบายหรือหลักเกณฑ์ในการประเมินผล และพิจารณาความดีความชอบของหน่วยงาน ไม่ชัดเจน					
19. ไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานอาชีพเท่าที่ควร					
20. หลักเกณฑ์การพิจารณาให้เงินประจำตำแหน่งในหน่วยงานไม่เหมาะสม					
21. หลักเกณฑ์ การพิจารณาอนุมัติให้ปฏิบัติงานล่วงเวลา ไม่เหมาะสม					
22. ไม่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการทำงาน					
23. สวัสดิการของบุคลากรมีไม่เพียงพอ หรือขาดความเหมาะสม					
24. ไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีการอบรม และศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มเติมความรู้					
25. มีความกังวลในการทำงาน เช่น การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่					
3. ด้านบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
26. ต้องอยู่ในห้องทำงานที่คับแคบ แออัด					
27. ต้องอยู่ในห้องที่มีการระบายอากาศ และอุณหภูมิภายในไม่เหมาะสม					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด (ต่อ)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด				
	1	2	3	4	5
28. ต้องอยู่ในห้องที่มีแสงสว่างไม่เหมาะสม					
29. สถานที่ทำงาน มีสภาพโครงสร้างอาคารไม่ปลอดภัยแก่ผู้ทำงาน					
30. สถานที่ทำงานคับแคบเกินไป					
31. เครื่องใช้สำนักงาน มีไม่เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพเก่าชำรุดไม่ทันสมัย					
32. ไม่มีความสะดวกในการเบิกใช้เครื่องใช้สำนักงาน					
33. ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาปฏิบัติงานไกลเกินไป					
34. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่มีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
35. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้ร่วมงานไม่ดี					
36. มีความยุ่งยากในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
37. ขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน					
38. ผู้ร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ และขาดความสามัคคี					
39. ผู้บังคับบัญชาไม่ใส่ใจความเป็นอยู่ และไม่เคยให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา					
40. ผู้บังคับบัญชามักไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด

ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง แสดงระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

- ไม่เคยเลย หมายถึง ท่านไม่เคยมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้เลย
 เป็นครั้งคราว หมายถึง ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้เป็นครั้งคราว
 เป็นบ่อย ๆ หมายถึง ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้บ่อย ๆ
 เป็นประจำ หมายถึง ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้เป็นประจำ

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยบ่อย	เป็นประจำ
1. นอนไม่หลับ เพราะคิดมาก หรือกังวลใจ				
2. รู้สึกหงุดหงิด ไร้คาญใจ				
3. ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด				
4. มีความวุ่นวายใจ				
5. ไม่อยากพบปะผู้คน				
6. ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง				
7. รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้าหมอง				
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า				
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา				
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
12. รู้สึกเปลืองเงิน ไม่มีแรงจะทำอะไร				
13. รู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากจะทำอะไร				
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง				
15. เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ				
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ				

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด (ต่อ)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด			
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็นบ่อย บ่อย	เป็น ประจำ
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลังหรือ ไหล่				
18. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
19. มึนงง หรือเวียนศีรษะ				
20. ความสุขทางเพศลดลง				

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด

จุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบการกระทำหรือพฤติกรรม ที่ท่าน แสดงออก เมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับพฤติกรรม หรือการกระทำที่ท่านแสดงออก เมื่อท่านเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ตามความเป็นจริงมากที่สุด

- ไม่เคยเลย หมายถึง ท่านไม่เคยมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เลย
 เป็นครั้งคราว หมายถึง ท่านมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้เป็นครั้งคราว
 เป็นบ่อย ๆ หมายถึง ท่านมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดเหล่านี้บ่อย ๆ
 เป็นประจำ หมายถึง ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกเหล่านี้เป็นประจำ

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด			
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็นบ่อย บ่อย	เป็น ประจำ
พฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา				
1. พิจารณาปัญหา และพยายามแก้ไขปัญหาในการ ทำงานที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น				
2. ยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความ เป็นจริง				
3. ยอมรับว่าเหตุการณ์นั้นได้เกิดขึ้นและไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงได้				
4. แก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตามประสบการณ์ สามารถเปลี่ยนแปลงได้				
5. เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา				
6. ปรึกษากับผู้ที่เรารู้สึกไว้วางใจ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับ เหตุการณ์				
7. ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีความรู้และ ประสบการณ์มากกว่า				
8. เมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้น โดยตรง				

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ต่อ)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด			
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็นบ่อย บ่อย	เป็น ประจำ
9. พาดตัวเองให้ห่างไกลจากต้นเหตุแห่งความเครียด				
10. พยายามลืมปัญหาที่ปวด หรือปล่อยวาง				
11. ค้นหาเหตุแห่งความเครียด				
12. พยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมใหม่ ในทางที่ดีขึ้น				
13. ขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่น				
14. ขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ				
พฤติกรรม แบบมุ่งลดอารมณ์				
15. พูกระบายความไม่สบายใจ หรือปัญหาใน การทำงานให้บุคคลสนิท และไว้วางใจ ฟัง				
16. พุดคุยในเรื่องขบขัน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ เกี่ยวข้องกับกับปัญหา แสดงอาการรื่นเริงเพื่อ กลบเกลื่อนความไม่สบายใจ				
17. หากิจกรรมต่าง ๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ หรือทำงานประจำมากกว่าเดิม				
18. เข้าสังคมหรือทำกิจกรรมบันเทิงร่วมกับผู้อื่น เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับครอบครัวหรือ เพื่อนฝูง				
19. สวดมนต์ ทำบุญ หรือปฏิบัติกิจทางศาสนาต่าง ๆ				
20. นอนหลับมากขึ้น				
21. จินตนาการว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว				
22. รับประทานอาหาร ขนมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น				
23. ดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุรา เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว				

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด (ต่อ)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด			
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็นบ่อย บ่อย	เป็น ประจำ
24. ไปฟังธรรม เข้าวัด หรือเดินปล่อยอารมณ์ใน สถานที่ร่มรื่น หรือนั่งสมาธิ				
25. หากกำลังใจการปลอบโยนความเข้าใจ จากบุคคล รอบข้าง				
26. ทำจิตใจให้แจ่มใส เสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น				
27. ซื่อปั้งตามศูนย์การค้า หรือตลาด				
28. พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญ ปัญหา				
29. ใช้เทคนิคต่างๆ ในการผ่อนคลาย เช่น เล่นโยคะ				
30. อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวม				

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอกราบขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ข
ค่าทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ 32 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Job 1	109.57	705.429	.535	.940
Job 2	109.34	714.467	.287	.942
Job 3	109.97	714.676	.345	.941
Job 4	110.06	705.938	.522	.940
Job 5	110.40	701.365	.614	.940
Job 6	110.03	704.382	.370	.941
Job 7	110.14	709.067	.327	.942
Job 8	110.66	711.467	.385	.941
Job 9	110.31	708.104	.431	.941
Job 10	110.34	700.644	.632	.939
Structure 1	110.00	700.412	.468	.940
Structure 2	109.57	705.429	.535	.940
Structure 3	109.34	714.467	.287	.942
Structure 4	109.97	714.676	.345	.941
Structure 5	110.06	705.938	.522	.940
Structure 6	110.40	701.365	.614	.940
Structure 7	110.03	704.382	.370	.941
Structure 8	110.14	709.067	.327	.942
Structure 9	110.66	711.467	.385	.941
Structure 10	110.31	708.104	.431	.941
Structure 11	110.34	700.644	.632	.939

ตารางที่ 32 (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Structure 12	110.03	691.146	.652	.939
Structure 13	109.89	691.928	.597	.939
Structure 14	109.97	692.146	.576	.940
Structure 15	109.91	702.728	.477	.940
Structure 16	109.94	696.408	.586	.940
Structure 17	109.97	704.205	.424	.941
Structure 18	109.86	696.361	.558	.940
Structure 19	109.69	682.339	.727	.938
Structure 20	109.83	681.323	.777	.938
Structure 21	110.29	696.916	.490	.940
Structure 22	110.23	700.593	.519	.940
Structure 23	110.14	706.891	.424	.941
Structure 24	110.23	713.064	.340	.941
Structure 25	110.51	704.845	.411	.941
Atmosphere 1	110.57	697.487	.572	.940
Atmosphere 2	110.29	712.563	.292	.942
Atmosphere 3	110.63	710.593	.342	.941
Atmosphere 4	110.51	704.728	.390	.941
Atmosphere 5	110.66	695.350	.541	.940
Atmosphere 6	110.40	711.247	.373	.941
Atmosphere 7	110.43	704.193	.509	.940
Atmosphere 8	110.43	691.546	.615	.939
Atmosphere 9	109.80	679.694	.675	.940

ตารางที่ 32 (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Atmosphere 10	109.80	679.694	.675	.939
Atmosphere 11	110.54	696.550	.561	.940
Atmosphere 12	110.26	692.667	.647	.939
Atmosphere 13	110.26	689.020	.638	.939
Atmosphere 14	109.97	687.382	.604	.939
Atmosphere 15	109.77	671.652	.815	.937

Reliability Coefficients

N of Cases = 35.0

N of Items = 40

Alpha = .941

ตารางที่ 33 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามพฤติกรรมเผชิญความเครียด

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Behavior 1	68.51	111.434	.502	.871
Behavior 2	68.37	108.299	.660	.867
Behavior 3	68.66	113.761	.307	.876
Behavior 4	68.60	109.776	.612	.868
Behavior 5	68.29	112.034	.572	.870
Behavior 6	68.60	111.365	.463	.872
Behavior 7	68.83	115.499	.247	.877
Behavior 8	68.77	111.711	.449	.872
Behavior 9	68.83	112.087	.390	.874
Behavior 10	68.71	112.622	.420	.873
Behavior 11	69.11	113.869	.428	.873
Behavior12	68.66	110.055	.653	.868
Behavior13	69.97	119.852	.032	.879
Behavior 14	69.71	118.798	.073	.880
Behavior 15	68.91	113.022	.445	.872
Behavior 16	68.74	109.550	.528	.870
Behavior 17	68.40	111.247	.475	.871
Behavior 18	68.71	112.210	.445	.872
Behavior 19	68.74	109.667	.597	.868
Behavior 20	68.60	111.306	.446	.872
Behavior 21	69.37	108.829	.660	.867

ตารางที่ 33 (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Behavior 22	69.31	113.045	.344	.875
Behavior 23	70.03	123.087	-.247	.883
Behavior 24	69.34	113.997	.374	.874
Behavior 25	69.29	116.798	.276	.876
Behavior 26	68.77	114.652	.335	.875
Behavior 27	68.77	114.534	.288	.876
Behavior 28	68.71	112.034	.585	.870
Behavior 29	69.51	114.492	.299	.876
Behavior 30	69.26	113.197	.471	.872

Reliability Coefficients

N of Cases = 35.0

N of Items = 30

Alpha = .877

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายสมศักดิ์ ว่างเอี่ยมเสริมสุข
ที่อยู่	7/510 หมู่บ้านชัยพฤกษ์ ถนนเลียบบคลองทวีวัฒนา แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170
ที่ทำงาน	ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาสื่อสารไร้สาย บมจ.กสท โทรคมนาคม (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	สำเร็จการศึกษาปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม) สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
พ.ศ. 2553	ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชา การประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2527 – 2547	การสื่อสารแห่งประเทศไทย ตำแหน่ง ช่างโทรคมนาคมระดับ 2
พ.ศ. 2548 – 2550	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง ผู้จัดการส่วน 8
พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย 9