

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะปัจจุบันมนุษย์ต้องมีการต่อสู้ดิ้นรนเพื่อให้ตนเองสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้ จึงต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงตัวไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว การดำรงชีวิตประจำวันรวมถึงบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้ต่อไป ซึ่งในการปรับเปลี่ยนดังกล่าวที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เช่น งานที่ต้องปฏิบัติร่วมกับผู้อื่น ซึ่งอาจเกิดปัญหาในการทำงาน งานที่ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือ โครงสร้างในการทำงานที่สลับซับซ้อนก็เป็นที่ทำให้เกิดปัญหาและก่อให้เกิดความเครียด (Stress)

การบริหารองค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ผู้บริหารต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจและการดำเนินการ การที่ผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญ และปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมภายในให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงย่อมก่อให้เกิดโอกาสที่จะวางแผน สิ่งต่าง ๆ ในอนาคต หากผู้บริหารละเลยเพิกเฉย ไม่สนใจสภาพแวดล้อมภายใน อาจเกิดความเสียหายและทำให้กิจการล้มเหลวได้ (Bovee and Others, 1993) สภาพแวดล้อมภายในยังเป็นแรงผลักดันทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการบริหาร ซึ่งกระทบต่อประสิทธิภาพและเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น เพื่อให้การทำงานได้ผลและดำเนินไปสู่เป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารจึงต้องเข้าใจ และเอาใจใส่สภาพแวดล้อมภายในอย่างใกล้ชิดและจริงจัง ผู้บริหารจึงสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมภายในให้เป็นไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้

ความเครียดนั้นเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ความเครียดของแต่ละบุคคลจะเป็นแรงผลักดันที่จะทำให้บุคคลเหล่านั้นประสบความสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้าม ความเครียดก็เป็นเหมือนสิ่งที่ทำลายความสำเร็จในชีวิต ความเครียดยังมีลักษณะเฉพาะ ซึ่งส่งผลกระทบต่อแสดงออกของบุคคล เหตุการณ์หนึ่งอาจสร้างความเครียดให้กับอีกบุคคลหนึ่งอย่างรุนแรง และเหตุการณ์ที่เหมือนกันอาจจะไม่สร้างความเครียดให้กับอีกบุคคลหนึ่งเลย Luckmann และ Sorenson (1980, อ้างถึงในพรชัย งามสาดิโส, 2540 : 2) กล่าวว่าไว้ว่า เมื่อเกิดความเครียด ความเครียดจะผลักดันให้บุคคลมีปฏิกิริยาได้ตอบเพื่อลดความเครียดและความคับข้องใจ ซึ่งแสดงออกได้หลายแบบ เช่น การหยุดอยู่กับที่ (Fixation) มักแสดงออกในลักษณะหยุดนิ่งไม่ทำอะไร ความก้าวร้าว (Aggression) มีท่าทีไม่เป็นมิตร การถดถอย (Regression) แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมหรือมีพฤติกรรมเสียอื่น ๆ เช่น สูบบุหรี่ ดื่มสุรา ดิฉยาเสพติด หรือเกิดโรคภัยไข้เจ็บ เป็นต้น ความเครียดยังเป็นตัวทำลาย เป็นต้นเหตุของโรคต่าง ๆ เช่น นอนไม่หลับ แผลในกระเพาะอาหาร หลอดเลือดอุดตันและ มะเร็ง ความเครียดในการทำงานยังทำให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวง ขาดงาน

บ่อย และผลของการทำงานลดน้อยลง นอกจากนี้ ยังอาจส่งผลกระทบต่อจิตใจ เกิดอารมณ์ หงุดหงิดกับข้อใจ ไม่พึงพอใจในการทำงาน ชอบใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล ถ้ามีความเครียดสะสมไว้นาน ๆ อาจจะทำให้เกิดผลเสียในการทำงาน อาจ มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง การทำงานล่าช้ากว่าปกติ และส่งผลเสียต่อองค์กรโดยรวมได้

ภาวะความเครียดเป็นปัญหาที่พบได้ทั่วไปในสภาพสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะความเครียดในอาชีพ หรือการทำงานเป็นสิ่งที่กำลังได้รับความสนใจในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพต่าง ๆ ทั้งในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างตลอดจนผู้ใช้แรงงานต่าง ๆ ทุกอาชีพไม่ว่าจะมีความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ การศึกษาหรือประสบการณ์การทำงาน ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่ต้องเผชิญหน้ากับความเครียดในการดำรงชีวิตอย่างแน่นอน หากแต่จะมากบ้างน้อยบ้างแตกต่างกันไป ปัจจุบัน เนื่องจากผลของความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลและต่อองค์กรที่พวกเขาทำงานอยู่และเป็นที่เชื่อกันว่าการบริหารความเครียดในการทำงานนี้เป็นปัจจัยตัวหนึ่ง ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น Warr (1996 อ้างถึงใน นุชรินทร์ สิริประภาวรรณ, 2542 :2)

อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์กำลังได้รับความนิยมและมีการผลิตในประเทศไทย มีการลงทุนจากต่างประเทศและการโยกย้ายฐานการผลิตของต่างชาติทั้งผู้ประกอบการรายใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งมีการผลิตทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ซึ่งทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอันดับต้นๆ ดังข้อมูลการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ (2552) อุตสาหกรรมในประเทศไทย ส่งออกเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประกอบ จำนวน 368,875.9 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา และแผงวงจรไฟฟ้า จำนวน 196,444 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยการขับเคลื่อนที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงอย่างอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

สภาวะแวดล้อมด้านการแข่งขันในโลกปัจจุบันทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้ประเทศไทยต้องเผชิญกับแรงกดดันจากประเทศคู่แข่งที่มีความได้เปรียบทางโครงสร้างต้นทุนการผลิตที่ต่ำ โดยเฉพาะประเทศจีน ดังนั้นการเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับภาคอุตสาหกรรมให้มีความแข็งแกร่งขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานที่ต้องทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น อาจส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้

จังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพทางสังคม จากเดิมที่เป็นสังคมชนบทกลายเป็นสังคมเมืองและมีการเปลี่ยนแปลง

การผลิตจากภาคเกษตรกรรมเป็นการผลิตในภาคอุตสาหกรรม สภาพการณ์ดังกล่าว ทำให้จังหวัดปทุมธานีเป็นแหล่งรองรับการเข้ามาหางานทำจากคนในทุกรัฐภาคของประเทศ รวมทั้งแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาหางานทำ นอกจากนี้จังหวัดปทุมธานียังอยู่ในเขตปริมณฑล ซึ่งอยู่ใกล้กรุงเทพฯ และมีความพร้อมในทุกๆ ด้านของโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะโครงสร้างพื้นฐานทางด้านกายภาพ คือ การคมนาคมขนส่ง ทั้งทางบก ทางอากาศ และทางน้ำ และเป็นประตูสู่ทุกภาคของประเทศไทย

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี (2552) รายงานว่า จังหวัดปทุมธานีมีโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับใบอนุญาตทั้งสิ้นจำนวน 2,815 โรงงาน เงินลงทุน 315,989,030,390 บาท มีการจ้างงาน 281,859 คน (เป็นชาย 123,926 คน หญิง 157,933คน) การกระจายตัวของโรงงานอยู่ตามเขตต่างๆ อำเภอที่มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่มากที่สุด คือ อำเภอลองหลวง 938 โรง (33.32%) รองลงมาได้แก่ อำเภอลำลูกกา 580 โรง (20.60%), อำเภอเมือง 430 โรง (15.28%), อำเภอลาดหลุมแก้ว 301 โรง (10.69%), อำเภอธัญบุรี 285 โรง (10.13%) อำเภอสามโคก 216 โรง (7.67%) และอำเภอหนองเสือ 65 โรง (2.31%) อุตสาหกรรมที่มีเงินลงทุนสูงที่สุด คือ อุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ 95,421 ล้านบาท รองลงมา คือ อุตสาหกรรมเครื่องจักรกล 41,486 ล้านบาท และอุตสาหกรรมที่มีจำนวนคนงานสูงสุด คือ อุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ 72,000 คน รองลงมา คือ อุตสาหกรรมเครื่องจักรกล 26,000 คน

ดังนั้น การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานีนั้น เป็นการศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงานว่ามีอิทธิพลและส่งผลต่อความเครียดของพนักงานอย่างไร เนื่องจากความเครียดจากที่เกิดจากการทำงานก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานไม่เต็มประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลเสียกับงาน นอกจากนี้ยังสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการลดหรือขจัดสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาความเครียดหรือสามารถบริหารจัดการกับความเครียดได้อย่างถูกวิธี อันจะทำให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี แล้วส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น อันเป็นประโยชน์ทั้งตัวพนักงานเองและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานที่แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำถามการวิจัย

1. บุคลิกภาพของพนักงาน และปัจจัยในการทำงานของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียดในการทำงานหรือไม่
2. บุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษา บุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 65,000 คน (กองวิชาการและแผนงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการ พศ. 2552)

นิยามศัพท์

1. ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล เนื่องจากสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้เกิดความทุกข์ ส่งผลทำให้ร่างกายเกิดความเครียดขึ้นมาและเป็นสัญญาณเตือนให้ร่างกายต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดภาวะที่สมดุล

2. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงาน ส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกายมีผลทั้งในทางบวกและทางลบ ในทางบวกทำให้เกิดผลผลิตประสิทธิภาพขององค์กร ในทางลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุลรบกวนต่อบุคคล

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ หมายถึง การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์อันเป็นปฏิกริยาร่วมของระบบต่าง ๆ ในร่างกายมนุษย์ที่สะสมมาตั้งแต่เกิด ซึ่งแสดงออกมาไม่ว่าด้านดีหรือด้านไม่ดี ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี ดังนี้

- บุคลิกภาพแบบเอ (Type A) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความตื่นตัวตลอดเวลา เร่งร้อนทำงานรวดเร็ว ไม่เคยผัดผ่อน ชอบแข่งขันกับคนอื่น ทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน เก็บความรู้สึกลึก

- บุคลิกภาพแบบบี (Type B) เป็นบุคลิกภาพที่มีลักษณะตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบเอ คือ ไม่รีบร้อน ทำงานช้า ไม่ค่อยตรงต่อเวลา ไม่ชอบแข่งขันกับใคร และแสดงออกทันทีที่มีความรู้สึก

4. ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลบวกหรือผลลบต่อพนักงาน

- ลักษณะงาน หมายถึง เนื้อหาสาระของงาน ความยากง่ายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปริมาณงานและระยะเวลาที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ การจัดให้พนักงานทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถหรือไม่ ซึ่งอาจเป็นเหตุให้เกิดความเครียดแก่พนักงานได้

- ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง การรับรู้ว่าความเชื่อความคิดเห็นหรือค่านิยมของตนเองมีความขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ที่กระทำหรือที่ได้รับมอบหมาย

- ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง การรับรู้ว่ามีหรือไม่เข้าใจหรือไม่ชัดเจนกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย วิธีการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเกณฑ์ที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงาน

- โอกาสพัฒนาทางอาชีพ หมายถึง การรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนางานที่เหมาะสมตลอดจนมีโอกาสศึกษาต่อ

- สัมพันธภาพภายในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

- สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์กรหรือโรงงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฯ ผู้วิจัยได้กำหนดประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับต่อการดั่งต่อไปนี้

1. นำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา เผยแพร่ให้องค์กรต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสำหรับการวางแผนการพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความเครียดในการทำงาน
2. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นกรณีศึกษาเพื่อประกอบการเรียนการสอนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะวิชา จิตวิทยาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสรุปเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. ปัจจัยในการทำงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (2551) ได้แสดงความหมายของความเครียดว่า ความเครียดสามารถเกิดได้ทุกแห่งทุกเวลาอาจเกิดจากสาเหตุภายนอก เช่น การย้ายบ้าน การเปลี่ยนงาน ความเจ็บป่วย การหย่าร้าง ภาวะว่างงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ครอบครัว หรือ อาจเกิดจากภายในผู้ป่วยเอง เช่น ความต้องการเรียนดี ความต้องการเป็นหนึ่งหรือความเจ็บป่วย ความเครียดเป็นระบบเตือนภัยของร่างกายให้เตรียมพร้อมที่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การมีความเครียด น้อยเกินไปและมากเกินไปไม่เป็นผลดีต่อสุขภาพ ส่วนใหญ่เข้าใจว่าความเครียดเป็นสิ่งที่ไม่ดีมันก่อให้เกิดอาการปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นเร็ว แน่นท้อง มือเท้าเย็น แต่ความเครียดก็มี ส่วนดี เช่น ความตื่นตัวความท้าทาย และความสนุก

(http://www.Siamhealth.net/public_html/Disease/news/psy/stress.htm)

สรุปแล้วความเครียดคือสิ่งที่มาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสีย ซึ่งมีผู้ให้ความหมายกับความเครียดไว้ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2533:2) ได้แสดงความหมายของความเครียดว่า ความเครียดคือการที่จิตใจของบุคคลตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นซึ่ง

บุคคลคาดว่าเป็นเรื่องยาก เรื่องที่ไม่มั่นใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากต่อบุคคลโดยที่ต้องมีการทุ่มเทกำลังกายกำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่แก้ไขปัญหานั้น ๆ

ภาวะขาดความสมดุลทางร่างกายและจิตใจ เนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดจากภายในร่างกายและภายนอกร่างกาย อาการของความเครียดที่เกิดขึ้นคือ มีการแสดงออกทั้งทางกายและทางใจ เช่น รู้สึกหงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ (สิระ เลียวกิตติกุล, 2545: 11)

สมชาย (2551) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายและจิตใจ ที่มีต่อสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งคำว่าปฏิกริยาที่ไม่ได้จำเพาะเจาะจงว่าส่วนใดส่วนหนึ่ง อาจจะเป็นการตอบสนองของร่างกายบางส่วน เช่น ปวดหัว หัวใจเต้นแรง เหงื่อออก หรือเป็นความรู้สึกกระวนกระวาย และสิ่งที่มากระตุ้น หรือสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดความเครียดก็แตกต่างกันไปในแต่ละคน (<http://www.thaimental.com/modules.php?name=news>)

สมชาย (2541:36) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาพที่จิตใจ ร่างกาย อารมณ์ ความคิด ความรู้สึกทำงานมากเกินไป

อุบล (อ้างใน สุมารินทร์ , 2550: 10) กล่าวว่า ความเครียดเป็นประสบการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนเรา หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็ตามที่คนเราจะต้องปรับตัวต่อสิ่งนั้น ที่สำคัญเป็นเรื่องของจิตใจที่มีผลต่อร่างกาย

ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกที่ตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่เกิดโดยไม่เจาะจงต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นตัวมากระตุ้น หรือการเกิดความเครียดเป็นภาวะหนึ่งที่ร่างกายและจิตใจปรับสภาพ นับเป็นส่วนหนึ่งของระบบป้องกันร่างกาย ความเครียดจะทำให้กล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายเกิดการหดตัวซึ่งจะต้องมีอยู่ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน เมื่อคนเหล่านั้นมีปัญหากระทบอารมณ์หรือจิตใจ เช่น เมื่อมนุษย์ต้องอยู่ในภาวะอันตราย ร่างกายจะทำงานหนักเพื่อที่จะเอาตัวรอด หัวใจจะเต้นเร็วมีการสูบฉีดโลหิตที่รุนแรงเพื่อให้ร่างกายตื่นตัวมีพลังเหนือศัตรูแต่การหดตัวก่อโทษแก่ร่างกาย เนื่องจากการหดตัวนั้นมากเกินไปจนความจำเป็นหรือนานจนเป็นนิสัยจะทำให้ร่างกายอ่อนแอ ขาดภูมิคุ้มกันโรค เพราะร่างกายทำงานหนักโดยไม่จำเป็น (อรุณ อ้างใน วนันธร , 2549 : 10)

ความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกายโดยทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นสัญญาณเตือนให้รู้ถึงความจำเป็นที่ต้องการปรับเปลี่ยนให้เกิดความเหมาะสม เพื่อให้กลับสู่ภาวะปกติ ส่วนความเครียดในระดับที่สูงนั้นจะก่อให้เกิดปัญหาทางด้านร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ เป็นต้น (สุมารินทร์, 2550:11)

Selye ผู้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด (1956 อ้างใน วราภรณ์, 2544: 7) ได้ให้ความหมายของความเครียด ไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบชีวิต ซึ่งแสดงให้เห็นโดยมีกลุ่มเฉพาะขึ้น อันเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคาม เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย

Farmer and other (1998 อ้างใน สุมารินทร์, 2550:10) กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากภาวะการณ์ต่าง ๆ ซึ่งในภาวะการณ์เดียวกันนี้ จะทำให้บุคคลมีความเครียดต่างกัน ความเครียดแบ่งเป็น 2 ชนิด คือความเครียดทางบวก ซึ่งมีผลดีช่วยผลักดันบุคคลให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และความเครียดทางลบซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความท้อแท้ ล้มเหลว ดังนั้นความเครียดทั้ง 2 ชนิดจึงแตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

Avery and Baker (1990:330-331) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดไว้ดังนี้

แนวคิดที่ 1 แนวคิดด้านชีววิทยา (biological approaches) นักวิจัยทางด้านจิตวิทยาได้ศึกษาการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียด โดยพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของความดันโลหิตระดับคลอเลสเตอรอล อัตราการเต้นของหัวใจและระดับการเปลี่ยนแปลงของสารเคมีในร่างกายโดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาคือ เพื่อหาผลกระทบที่น้อยที่สุดที่เกิดจากความเครียดและหาวิธีการแก้ไขโดยการใช้ออกกำลังกายหรือการบำบัดด้วยวิธีอื่น

แนวคิดที่ 2 แนวคิดด้านสภาพแวดล้อม (environmental approaches) แนวคิดนี้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อม ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์หลายท่านได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมมีผลต่อการส่งเสริมความเครียด เช่น ความต้องการที่คงที่ของแต่ละบุคคลการทำงานหนักเกินไป ไม่ได้ได้รับความสนใจจากหัวหน้า ปัจจัยด้านกายภาพของที่ทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลในครอบครัวและความคาดหวังในการทำงาน เป็นต้น

แนวคิดที่ 3 แนวคิดด้านกระบวนการและการพัฒนาทางจิตใจ (psychodynamic approaches) แนวคิดนี้เน้นศึกษาความเครียดและความวิตกกังวลที่อาจเกิดจากความขัดแย้งจากใต้สำนึกของบุคคล ซึ่ง Freud ได้แบ่งความวิตกกังวลเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 ความวิตกกังวลในวัตถุประสงค์ (objective anxiety) คือการที่บุคคลสนองตอบสนองตอบต่อสิ่งคุกคามที่เกิดจากสภาพแวดล้อม

ประเภทที่ 2 ความวิตกกังวลทางประสาทอย่างรุนแรง (neurotic anxiety) หรือความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นเอง (free-floating anxiety) คือการที่บุคคลมีทุกข์เพราะไม่ทราบสาเหตุของความวิตกกังวล ความวิตกกังวลทั้ง 2 ชนิด จะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

แนวคิดที่ 4 แนวคิดด้านความคิดความเข้าใจ (cognitive approaches) นักจิตวิทยาได้ชี้ให้เห็นว่าผลกระทบของความเครียดจะเปลี่ยนแปลงไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และกลวิธีในการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคล

ระดับของความเครียด

บุคคลแต่ละคนจะมีระดับความเครียด ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านจิตใจและสิ่งแวดล้อม จตพร (อ้างถึงใน สุมารินทร์, 2550:23) ได้แบ่งระดับของความเครียดไว้ 4 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าความเครียดอยู่ในระดับต่ำๆ จะเป็นพลังผลักดันให้คนทำงานได้มากขึ้น ไม่เกียจคร้าน ไม่นิ่งดูดายเพื่อหวังผลในการขจัดความเครียดต่ำๆ นี้ให้หมดไป
2. ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตประจำวันได้ เช่น ทำให้นอนไม่หลับ เกิดอาการเกินมากกว่าปกติ ตัดขาดเสียติดต่อ
3. ถ้าความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง บุคคลอาจมีพฤติกรรมก้าวร้าว ซึมเศร้าหรือคลุ้มคลั่ง เพราะหมดอำนาจในการควบคุมตัวเอง
4. ถ้าความเครียดมีระยะยาวนาน จะทำให้เกิดโรคทางกาย เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะ และเป็นผลให้บุคคลที่เครียดนี้แก่เร็วกว่าที่ควรและอายุสั้น

กรมสุขภาพจิต (2540:3-4) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะมีผลผลักดันการทำงานให้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือนิ่งเฉย
2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการกระทำ เช่น รับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ คิดเหวี่ยง คิดขาดเสียติดต่อ เป็นต้น

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทบที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือ วิตกกังวล ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ และโรคอื่นๆ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น

นอกจากนี้ อัมพล (อ้างถึงใน สุมารินทร์, 2550:24) ได้แบ่งความเครียดเป็น 3 ระดับ ตามความรุนแรง ดังนี้

1. ความเครียดระดับน้อย เป็นภาวะที่ถือว่าเป็นปกติ พบได้ในชีวิตประจำวัน ไม่ค่อยรู้ตัว หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต
 2. ความเครียดระดับกลาง เป็นภาวะที่มีการแสดงออกของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดในระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยขั้นต้นว่า เครียดผิดปกติแล้ว ต้องรีบหาทางสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลง ถ้าปล่อยไว้จะทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป ประสิทธิภาพการทำงานลดลง การตัดสินใจอาจเสียไป ประสิทธิภาพการทำงานลดลง การตัดสินใจอาจเสียไป ผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้ควรจะไปพบกับจิตแพทย์
 3. ความเครียดระดับรุนแรง ภาวะนี้ร่างกายและจิตใจอยู่ในช่วงที่พ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจอย่างเด่นชัด มีการเจ็บป่วย การดำเนินชีวิตผันแปรเสียหาย การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในภาวะนี้ต้องได้รับการรักษาจากจิตแพทย์ทันที
- ผู้วิจัยสรุประดับของความเครียดได้ว่า ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ต้องเกิดขึ้นเสมอ มีทั้งที่เป็นประโยชน์และเป็นโทษ แต่เมื่อกล่าวถึงความเครียดมีประโยชน์โดยความเครียด เรามักนึกถึงแต่เรื่องที่ไม่ดี ในความเป็นจริงมีหลายเรื่องที่ไม่ดี ในความกระตุ้นให้คนพยายามทำการต่อสู้เพื่อจัดการความเครียด ผลก็คือส่งเสริมให้บุคคลนั้นเข้มแข็ง มีความอดทน มานะพยายาม สามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ ทำให้มีความก้าวหน้าในชีวิต มีสภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่ในกรณีที่เกิดความเครียดสูงมากและความเครียดอยู่เป็นเวลานานอาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตหรือการเจ็บป่วยทางจิตตามมาได้ ดังนั้นความเครียดจึงส่งผลทั้งที่เป็นประโยชน์และโทษ

ชนิดของความเครียด

ความเครียดจากการทำงาน (Performance stress) มี 2 ประเภทใหญ่ ๆ (รังสรรค์, 2544:319) ดังนี้

ประเภทที่ 1 ความเครียดเชิงสร้างสรรค์ (Constructive stress) เป็นผลกระทบเชิงบวกจากความเครียดที่มีผลต่อทัศนคติและการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ถ้าพนักงานเผชิญกับความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลาง จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น เพราะความเครียดจะทำให้พนักงานเกิดการตื่นตัว มีการปรับตัวทำให้สามารถทำงานได้โดยมีการใช้ความพยายามในการทำงานสูงขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน การกระตุ้นเพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานสำเร็จถือว่าเป็นความเครียดเชิงสร้างสรรค์ ตัวอย่างเช่น การที่ผู้บังคับบัญชาสร้างความเครียดให้เกิดขึ้นในทีมงาน อาจจะทำให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดก็ได้ หรือก่อนสอบนักศึกษาจะเอาใจใส่ในการเรียน ขยันอ่านหนังสือ และทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสมบูรณ์ เป็นต้น

ประเภทที่ 2 ความเครียดเชิงทำลาย (Destructive stress) เป็นผลกระทบเชิงลบความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านบุคคลและองค์กร ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับภาวะความเครียดที่สูงมากจนเกินไป ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีผลกระทบต่อการขาดงาน การออกจากงาน การทำงานผิดพลาด อุบัติเหตุในการทำงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง ตลอดจนการมีพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรม และมีการเจ็บไข้ได้ป่วย เป็นต้น

Arnold and Feldman(1989 อ้างใน จตุรงค์, 2542:31) ได้แบ่งความเครียดตามสิ่งที่เกิดขึ้น แบ่งเป็น 2 ชนิด ดังนี้

ชนิดที่ 1 ความเครียดทางด้านร่างกาย (Physiological stress) เป็นความเครียดที่เกิดมาจากสิ่งที่เข้ามาคุกคามต่อร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นสมองส่วนไฮโปทาลามัส แล้วเกิดปฏิกิริยาต่าง ๆ ทางด้านร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาเทติก เช่น ความร้อน ความเย็น เป็นต้น

ชนิดที่ 2 ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological stress) เป็นกระบวนการตอบโต้ต่อสิ่งที่มาคุกคาม โดยเป็นการตอบโต้ของกระบวนการทางด้านจิตใจ สาเหตุที่มาคุกคามอาจจะเกิดมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือเกิดมาจากภายในตัวบุคคลเอง ส่วนใหญ่มักจะมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง (Conflict) ความคับข้องใจ (Frustration) ความวิตกกังวล (Anxiety) หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง (Psychic trauma) จนทำให้กล้ามเนื้อเกิดความตึงเครียด และหัวใจเต้นเร็ว ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตโดยผ่านทางกลไกทางจิต

สาเหตุของความเครียด

อรุณ (2532 อ้างใน พรทิพย์, 2547: 12-14) แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 6 ประการ

1. สภาพแวดล้อม โดยแยกออกเป็น

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราอันจัดเป็นสิ่งซึ่งจะมีผลโดยตรงหรือโดยอ้อมที่จะทำให้ความเครียดเกิดขึ้น เช่น อุบัติเหตุ อุณหภูมิร้อนหนาว ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่จัดเป็นพวกสิ่งที่มีชีวิตและสามารถทำอันตรายกับเราได้ เช่น เชื้อโรค พืชที่เป็นพิษ เป็นต้น

สภาพแวดล้อมทางสังคม คือ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการพบปะสังสรรค์ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อาจจะเป็นระดับกลุ่ม หรือระดับสังคมและองค์การ

2. ทางด้านจิตใจ ถือเป็นสาเหตุที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด การทำงานของจิตเริ่มขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์มาเป็นตัวกระตุ้น ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 พวก คือ เหตุการณ์ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 และ เหตุการณ์ที่ไม่อาจสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 จากนั้นอวัยวะสัมผัสก็จะแปลงเป็นสัญญาณของคลื่นสมองถือเป็นการเริ่มเข้าสู่กระบวนการทำงานของจิตอันซับซ้อนในตนเอง ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อไปนี้คือ

1) ความรู้สึกและอารมณ์ คือ ความสลับซับซ้อนทางสรีระที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสภาพสมดุลและความรู้สึกเป็นสิ่งที่ได้จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาท อวัยวะและระบบย่อยต่าง ๆ ของร่างกาย เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้จบสิ้น

2) สถานการณ์ คือ สถานะหนึ่งที่คนประสบอยู่อันเป็นเงื่อนไขกระทบต่อระบบจิตใจ

- (1) เกิดจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ
- (2) เป็นภาวะที่เกิดขึ้นซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายหรือผลเสียกับคน
- (3) ความล้มเหลวเป็นภาวะของการถูกรบกวนต่อความพยายาม
- (4) ความขัดแย้งเกิดจากการได้รับการควบคุมที่เข้าซ้อนทาง ระบบจิตใจ

3) ประสบการณ์ชีวิตเป็นส่วนที่รวมเอาเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางจิตที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่ง แบ่งได้ดังนี้

(1) การเปลี่ยนแปลงชีวิต คือ เหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัวที่เกิดขึ้นกับบุคคลมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ การเปลี่ยนงาน เป็นต้น

(2) ช่วงของชีวิต คือ จุดเปลี่ยนทางชีวิตที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงของชีวิต เช่น จากเด็กเข้าสู่วัยรุ่น

(3) หน้ามือกับหลังมือ คือ การเปลี่ยนแปลงชนิดที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วนเรียกว่า จุดวิกฤติ ก็ได้ เช่น การทำอะไรด้วยอารมณ์ชั่ววูบ

(4) การตัดสินใจของชีวิต จะเป็นผลลัพธ์ระยะยาวในทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกี่ยวกับชีวิตของสุขภาพจิต

3. งาน เช่น งานหนัก งานเบา งานเสี่ยง งานจำเจ งานซ้ำซากน่าเบื่อ งานที่ต้องใช้สติปัญญา และกำลังสมองมาก

4. แรงกดดันทางสังคม เช่น การลดค่าเงินบาท หนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรมประเพณี เพื่อน สถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน

5. สัมพันธภาพและพฤติกรรม ลักษณะของสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่น และพฤติกรรม การแสดงออก มีผลกระทบต่อคนเราจนทำให้เกิดความเครียดได้

6. สาเหตุการเกิดความเครียดทางสรีระวิทยาหรือ ด้านกายภาพ สาเหตุใหญ่ ๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับสาเหตุทางจิตวิทยา คือ

1) ปัจจัยที่เป็นมาแต่กำเนิด เช่น ความพิการทางด้านร่างกาย

2) ประสบการณ์ชีวิตซึ่งเกิดขึ้นในช่วงต่าง ๆ ของชีวิต และบางครั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็จะสร้างวิกฤติการณ์ขึ้นได้อันเป็นผลทำให้เกิดความเครียด

3) จังหวะทางชีวภาพ ในร่างกายมนุษย์เรา ซึ่งประกอบด้วยอวัยวะต่าง ๆ ที่ทำงานสัมพันธ์อย่างซับซ้อน ซึ่งการทำงานดังกล่าวนี้จะมีจังหวะในตัวของมันเองเพื่อให้ร่างกายเกิดภาวะสมดุลถ้าหากการทำงานเกิดความผิดพลาดก็จะทำให้เสียความสมดุลไปก็ทำให้เกิดความเครียดได้

4) การนอนหลับเป็นระบบหนึ่งของร่างกายที่เกิดขึ้นเพื่อรักษาภาวะสมดุล หากการนอนหลับถูกรบกวนก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งหากบุคคลมีความเครียดจากการนอนไม่หลับบุคคลนั้นก็จะมีความวิตกกังวลที่ไม่สมบูรณ์

5) ทางด้านโภชนาการ ผู้ที่ได้รับโภชนาการที่ไม่ดี เช่น คนอ้วนหรือผอมเกินไปก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้

- 6) ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อและผิวหนังการทรงตัว เช่น การเดิน ยืน นั่ง นอน วิ่ง ถือว่าเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้
 - 7) ความเมื่อยล้า เป็นภาวะการณ์ที่ร่างกายสูญเสียอำนาจในการตอบสนองซึ่งอาจเนื่องมาจากต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นระยะเวลานาน ๆ
 - 8) ความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ มีความสัมพันธ์กับอาการตึงเครียดที่เกิดจากจิตใจอย่างมาก
 - 9) เชื้อโรคหรือโรคตับเป็นตัวการที่คอยรบกวนการทำงานหรือระบบโครงสร้างร่างกาย ทำให้การรักษาความสมดุลทางชีวภาพสูญเสีย
 - 10) โรคภัยที่เกิดจากการปรับตัว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปรับภายในร่างกายมนุษย์ เช่น โรคเบาหวานที่เกิดจากความผิดปกติของการทำงาน การหลั่งฮอร์โมนอินซูลิน เป็นต้น
- กรมสุขภาพจิต (2542: 12) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดแบ่งได้เป็น 3 ประการดังนี้
1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น หนักใจในงาน รู้สึกว่าตนเองต้องทำงานที่ยากเกินความสามารถและกลัวว่าจะทำงานไม่สำเร็จ
 2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การแต่งงาน การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ เป็นต้น
 3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การไม่สบายที่รุนแรงตลอดจนการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

องค์ประกอบของความเครียด

ความเครียดซึ่งอาจจะเกิดจากการทำงานหรือเกิดจากตัวบุคคลก็ได้ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ (รังสรรค์, 2544: 318-319)

1. ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (Work-relates stressors) ปัจจัยสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียด มีดังนี้
 - 1.1 ความต้องการจากงาน (Task demand) เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด เป็นต้น
 - 1.2 ความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguities) ความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

1.3 ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflicts) การมีบทบาทมากเกินไป อาจทำให้พนักงานเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง

1.4 ประเด็นด้านจริยธรรม (Ethical dilemmas) การมีกฎระเบียบหรือ ข้อบังคับที่มากเกินไป

1.5 ปัญหาระหว่างบุคคล (Interpersonal problems) การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีการที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ได้ การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานหรือการที่ไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

1.6 การพัฒนาอาชีพ (Career development) การเปลี่ยนแปลงอย่างซ้ำ ๆ จะทำให้รู้สึกดีขึ้น

1.7 การกำหนดสภาพแวดล้อม (Physical setting) อุณหภูมิในห้องทำงาน ไม่เหมาะสม หนาวเกินไปหรือร้อนเกินไป การมีเนื้อที่การทำงานที่แออัด ตลอดจนเสียงรบกวนต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่มีสมาธิในการทำงาน เกิดความฉุนเฉียว หรือหงุดหงิดได้ง่าย อย่างไรก็ตามการเกิดความเครียดนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ หรือการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ

2. ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล (Personal stressors) มีดังนี้

2.1 ปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว (Family problems) เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการหย่าร้าง ปัญหาเกี่ยวกับบุตร ธิดา ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียด

2.2 ปัญหาทางด้านการเศรษฐกิจ (Economic problem) จะเกี่ยวข้องกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน เช่น ปัญหาหนี้สิน ต้องผ่อนบ้าน ผ่อนรถ ซึ่งปัญหาทางด้านการเศรษฐกิจมักจะเกิดกับพนักงานระดับกลางมากกว่าระดับสูง

2.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (Personality problem) บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเป็นคนที่มีความริบร้อนในการทำสิ่งต่าง ๆ เป็นคนตรงต่อเวลา เป็นก้าวร้าว และอื่น ๆ นักวิจัยพบว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเช่นนี้ จะมีความเครียดทั้งจากการทำงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งโอกาสที่บุคคลประเภทนี้จะเป็นโรคหัวใจนั้นมีสูงมาก เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด ซึ่งจะมีผลกระทบต่องานเพราะบุคคลมักจะเอาเรื่องส่วนตัวมาปนกับเรื่องงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

การศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ (personality) จะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในความซับซ้อนของบุคคล โดยเฉพาะในแง่ความแตกต่างของพฤติกรรมในการทำงาน (สร้อยตระกูล 2541:51) ด้วยเหตุนี้จึงมีนักวิชาการหลายท่านสนใจศึกษาและได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ ดังนี้

สถิต (2540:4) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยส่วนรวมของบุคคลทั้งลักษณะภายนอก ภายใน ซึ่งมีอิทธิพลต่อความรู้สึของผู้พบเห็น

ลักษณะ (2544:131) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา ท่าทาง หรือ ลักษณะภายใน เช่น ความคิด หรือ อุปนิสัย

สิริอร (2544:40) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะของบุคคลทั้งในด้านสรีระและพฤติกรรมการแสดงออกอย่างสม่ำเสมอจนเป็นเอกลักษณ์ประจำตน

เสถียร (2546:66) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งคนทั่วไปให้การยอมรับว่ามีความแตกต่างจากผู้อื่น

รัชดาภรณ์ (2549:8) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง การรวมคุณลักษณะทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกจนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพพบว่านักวิชาการได้จำแนกทฤษฎีบุคลิกภาพออกเป็นกลุ่มแตกต่างกันดังนี้

สุปานิ และคณะ (2545: 267-277) จำแนกทฤษฎีบุคลิกภาพได้ดังนี้

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (psychoanalytic theories) ซึ่งมีรากฐานมาจากการสังเกตคนไข้ที่มีอารมณ์แปรปรวนและผลจากการสังเกตทำให้ได้ข้อสรุปว่าพฤติกรรมเป็นผลที่เกิดจากแรงกระตุ้นหลายอย่างภายในตัวบุคคล และหน่วยบุคลิกภาพในแนวจิตวิเคราะห์ก็คือชีวประวัติของบุคคล นักจิตวิทยาอธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้คือ Sigmund Freud

2. ทฤษฎีของกลุ่มฟรอยด์ใหม่ (neo-Freudian) ซึ่งมีรากฐานมาจากการที่นักจิตวิทยาบางท่านมีความเห็นที่แตกต่างไปจากฟรอยด์แต่เนื้อหาของทฤษฎีส่วนใหญ่ก็ยังลงยึดตามหลักทฤษฎี

บุคลิกภาพของ Sigmund Freud นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้คือ Alfred Adler, Carl G Jung, Karen Homey and Erik Erikson

3. ทฤษฎีบุคลิกภาพตามลักษณะปรากฏการณ์ (personality from a phenomenological point of view) นักจิตแพทย์กล่าวว่าบุคคลพยายามรักษารูปแบบพฤติกรรมให้ตรงกับที่ตนเองคิดไว้ ถ้าประสบการณ์ที่เกิดขึ้นตรงกับความรู้สึกและการกระทำของตนเองก็จะยอมรับประสบการณ์นั้น นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้คือ Carl Rogers

4. ทฤษฎีพฤติกรรม (behavioral theories) นักจิตวิทยาพฤติกรรมได้กล่าวว่าบุคลิกภาพพัฒนาได้ตามกระบวนการเรียนรู้ ดังนั้นถ้าบุคคลถูกกระตุ้นจากความต้องการทางสรีระและความต้องการทางสังคมและถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนองบุคคลก็จะเรียนรู้การตอบสนองความต้องการอื่น ๆ ในลักษณะที่คล้ายกัน นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้คือ John Dollard and Neal Miller

แบบของบุคลิกภาพ

พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไปหลายแบบ ดังนั้นการที่จะให้บุคคลทำสิ่งใดนั้นควรต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับแบบบุคลิกภาพของบุคคลนั้น จึงจะส่งผลในด้านบวกต่อบุคคล งาน และองค์กร (Robbins, 2001:101-102) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาแบบบุคลิกภาพของบุคคลดังนี้

อานวย (2544:42) ได้กล่าวถึงคำพูดของ Jung ว่าสามารถแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 แบบ โดยแต่ละบุคคลจะมีบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบนี้อยู่ในตัวเองทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และโอกาส

1. บุคลิกภาพแบบปิด (introverts) เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบอยู่ตามลำพัง ไม่ชอบเข้าสังคม จิตใจไม่มีความมั่นคง หงุดหงิดง่ายและไม่ชอบการก้าวร้าวรุนแรง
2. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (extroverts) เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม จิตใจมั่นคงร่าเริงแจ่มใส ปรับตนเองได้ค่อนข้างดี สามารถแสดงความก้าวร้าวรุนแรงได้โดยขาดการควบคุมอารมณ์

รัตนา (2543) ได้อธิบาย บุคลิกภาพแบบ A และบุคลิกภาพแบบ B ไว้ว่า

บุคลิกภาพแบบ A (Type A personality)

1. เป็นคนที่ไม่อดทน หัวเสียง่าย ชอบเรียกร้อง แสดงอาการโกรธเกลียด เครียดง่าย ทำอะไรดูเร่งรีบไปทุกอย่าง แสดงอาการหงุดหงิดเมื่อต้องเข้าแถวรอคอยนาน หรือต้องอยู่ท่ามกลางจราจรที่คับคั่ง แสดงอาการกระสับกระส่ายต่อเหตุการณ์ที่ตนคาดว่าจะเกิดขึ้น

2. ชอบแสงสว่างหน้าที่และความรับผิดชอบมากเกินไป จนทำให้งานมากรัดตัวต้องเร่งรัดให้ทันกำหนดเส้นตายแบบทุกงาน รู้สึกพอใจที่ได้ฝังตัวอยู่กับงานมีความสุขที่ได้มีงานมากอยู่ตลอดเวลา ชอบการแข่งขันเพื่อชัยชนะ

3. เป็นคนบ้างาน (Workaholics) เพราะผูกพันกับงานจนไม่อาจหาเวลาพักผ่อนในชีวิตส่วนตัว

4. มีพฤติกรรมที่ไม่คงเส้นคงวา เช่น โกรธง่าย อาจโพล่งระเบิดอารมณ์ใส่คนอื่น ก้าวร้าว หงุดหงิด มักพูดเร็ว และระบายความโกรธ จึงทำให้เป็นปฏิกิริยาในงานกับคนอื่น

บุคลิกภาพแบบ B (Type B personality)

1. วางตนอย่างผ่อนคลายตามสบายและมีความอดทนต่อภาวะต่าง ๆ

2. รู้จักกาลเทศะว่าเมื่อไรควรพูดและรู้จักการปฏิเสธที่ดีมีการทำงานและการกระทำอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง

3. จัดระเบียบชีวิตที่มีความลงตัวทั้งการทำงาน การรื่นเริง สนุกสนานและการพักผ่อน โดยทำงานไปตามปกติไม่ยอมผูกติดตนเองกับงาน จะให้ความสำคัญกับการดำเนินชีวิตตนเองเหนือกว่างาน

4. สามารถควบคุมสติอารมณ์ เช่น ความโกรธ หงุดหงิด หรือการแสดงการเป็นปฏิกิริยาต่อผู้อื่นให้น้อยลงได้

Robbins (1998) อธิบายว่า Type A Personality บุคลิกภาพแบบ A จะเป็นบุคลิกที่มีความก้าวร้าว ต้องการความสำเร็จอย่างไม่หยุดหย่อน ในเวลาที่สั้นๆ และถ้าจำเป็นก็พร้อมจะตอบโต้กับอุปสรรคที่มากกระทบ โดยมากจะแสดงออกผ่าน

1. การเคลื่อนไหว การเดิน การรับประทานอาหารอย่างรวดเร็ว

2. เบื่อหน่ายกับการรอคอย

3. พยายามคิด หรือทำ หลายๆ อย่างพร้อมกัน

4. ไม่ชอบปล่อยให้เวลาว่างเปล่า

5. ชื่นชมกับตัวเลข โดยเฉพาะการวัดความสำเร็จเป็นตัวเลข เช่น สิ่งที่จะได้รับว่ามาน้อยเพียงใด

คนกลุ่มนี้จะทำงานภายใต้ความกดดันสูง จึงคำนึงถึงเวลาที่ใช้ และปริมาณงานที่ทำได้การตัดสินใจจึงรวดเร็วเกินไป และพัฒนาการการแก้ปัญหาไม่ค่อยดี เพราะไม่ใช้เวลาในการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผิดพลาดของตนเอง

Type B Personality เป็นกลุ่มตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบ A คือคนที่

1. ไม่ค่อยเดือดร้อนกับความเร่งด่วน
2. ไม่กระตือรือร้นที่จะแสดงออก หรือวิพากษ์ความสำเร็จของตนเอง นอกจากสถานการณ์จะเอื้ออำนวย

3. พร้อมที่จะพักผ่อน หรือสนุกสนานโดยไม่กังวลใดๆ

ดังนั้น ความก้าวหน้าในการทำงาน จะเป็นของคนกลุ่ม B ทั้งๆ ที่ในตอนสัมภาษณ์งานกลุ่ม A จะสร้างความประทับใจได้ดีกว่า เพราะกลุ่ม B จะมีความฉลาด รอบคอบ และสร้างสรรค์ได้ดีกว่า

ภัทรพร (2544: 13-14) กล่าวว่า บุคลิกภาพรูป A (type a personality) เป็นลักษณะบุคคลที่มีความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลา เพื่อให้บรรลุผลมากขึ้น โดยใช้เวลาลดลง หรือพฤติกรรมแสดงออกถึงความเร่งด่วน และเป็นต่อเหนือคู่แข่ง บุคลิกภาพแบบ A (type A personality) มีลักษณะดังนี้

- มีการเคลื่อนไหว การเดินและการรับประทานอาหารอย่างรวดเร็ว
- ไม่อดทนกับเหตุการณ์ส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น
- มีความคิดที่จำทำสองสิ่งขึ้นไปพร้อมๆ กัน
- ไม่สามารถปล่อยให้มีความว่าง
- การวัดความสำเร็จในรูปของจำนวนในทุกสิ่งที่ปรารถนา

บุคลิกภาพรูปแบบ B (type B personality) พฤติกรรมการแสดงออกถึงความสามารถค่อยเป็นค่อยไป ขาดทัศนคติในการแข่งขัน ซึ่งมีลักษณะตรงกันข้ามกับรูปแบบ A บุคลิกภาพรูปแบบ B มีดังนี้

- ไม่เดือดร้อนที่จะเกี่ยวกับความรู้สึกเร่งด่วนของเวลา
- รู้สึกถึงความไม่จำเป็นในการแสดง หรือการอภิปรายเกี่ยวกับความสำเร็จวันเสียแต่มีการเปิดรับในสถานการณ์

- แสดงอารมณ์ขัน และมีการผ่อนคลาย มากกว่าที่จะแสดงความเหนือกว่า

- สามารถผ่อนคลายโดยไม่เกิดความรู้สึกผิดบุคลิกภาพรูปแบบ A จะเป็นแรงงานที่มีความรวดเร็ว เพราะว่ามีที่ปริมาณมากกว่าคุณภาพ ในตำแหน่งการบริการรูปแบบ A นานๆ ครั้งจะมีความคิดสร้างสรรค์เพราะมีที่ปริมาณและความรวดเร็วซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ในอดีต เมื่อมีการเผชิญกับปัญหาโดยจะไม่จัดสรรเวลาเพื่อพัฒนาผลลัพธ์ที่เป็นเอกลักษณ์สำหรับปัญหาใหม่นานๆ ครั้งจึงจะเปลี่ยนการตอบสนองเพื่อความท้าทายเฉพาะอย่าง บุคลิกภาพรูปแบบ A และบุคลิกภาพรูปแบบ B จะมีความสำเร็จมากขึ้นในองค์กร เพราะจากการทำงานหนักของรูปแบบ A

รูปแบบ B จะปรากฏว่าอยู่ในระดับสูง พนักงานขายจำนวนมาก โดยทั่วไปมีบุคลิกภาพรูปแบบ A ผู้บริหารอาวุโสโดยทั่วไปอยู่ในรูปแบบ B คำตอบขึ้นอยู่กับแนวโน้มของรูปแบบ A ที่จะตัดคุณภาพโดยเลือกคุณภาพแทนปริมาณ การเลื่อนตำแหน่งในบริษัทและองค์การมืออาชีพ

รัชดาภรณ์ (2549:14) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การรวมคุณลักษณะทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการแสดงออกจนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยแบ่งเป็นบุคลิกภาพแบบเอและแบบบีดังนี้

บุคลิกภาพแบบเอ หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกถึงความทะเยอทะยาน ตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง มีความกระตือรือร้นสูง มีพฤติกรรมก้าวร้าว ไม่อดทน มีความริบเร่ง มีความเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วและชอบการแข่งขัน

บุคลิกภาพแบบบี หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกถึงความไม่ริบเร่ง ไม่เดือดร้อนในเรื่องของเวลา มีความเรียบง่ายและผ่อนคลาย

บุคลิกภาพกับความเครียด

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาบุคลิกภาพกับความเครียดดังนี้

สุรพล (2541:267-268) กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะเื้อต่อการตกอยู่ในสถานการณ์ของความเครียด อาทิเช่น เป็นผู้ที่มีความอดทนต่อสิ่งต่าง ๆ ได้น้อย มีข้อเรียกร้องสูงอยู่ตลอดเวลาและมีการดิ้นรนเปลี่ยนแปลงไม่มีที่สิ้นสุด

สร้อยตระกูล (2541:158-160) กล่าวว่า บุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความเครียดคือ บุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบี ความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบ จึงช่วยให้เกิดความเข้าใจในเรื่องของบุคคลและความเครียดได้นั้นคือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะมีความเครียด โดยเฉลี่ยมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี

Kobasa (1982 อ้างใน Schultz and Schultz, 1998:379-380) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพที่อดทน (hardiness) ทำให้แต่ละบุคคลมีความเครียดแตกต่างกันในสถานการณ์เดียวกัน โดยคนที่มีความอดทนสูงจะมีความต้านทานต่อความเครียดสูงเนื่องจากพวกเขาเชื่อว่าตัวเองสามารถควบคุมและมีอิทธิพลเหนือสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตของตัวเองได้ บุคลิกภาพที่อดทนประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย (commitment)
2. มีการควบคุม (control)
3. ความท้าทาย (challenge)

Kassin (1995:705) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่มี
ความอดทน มีแรงขับในการทำงานสูง ชอบการแข่งขัน ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ส่วน
บุคลิกภาพแบบบีคือลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่เรียบง่าย สบายๆ และมีการผ่อนคลาย

Robbins (2001:99-100) กล่าวว่าบุคลิกภาพแบบเอเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มี
การเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วไม่อดทนกับเหตุการณ์ สามารถต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาโดยใช้
เวลาที่ลดลง ส่วนบุคลิกภาพแบบบีเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบเอ
กล่าวคือ ไม่เคียดแค้นเกี่ยวกับความเร่งด่วนของเวลา มีการผ่อนคลาย เป็นต้น ซึ่งนักวิจัยพบว่า
บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะมีความเครียดทั้งจากการทำงานและไม่ใช้จากการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ความหมายของปัจจัยในการทำงาน

งานเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องได้สัมผัสในชีวิตประจำวัน การทำงานให้มีความสุขเป็นสิ่งที่
ที่ทุกคนพึงปรารถนา แต่การทำงานให้มีความสุขนั้นย่อมเกิดจากหลายปัจจัยและหนึ่งในนั้นก็คือ
ปัจจัยในการทำงาน นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของปัจจัยในการทำงานดังนี้

มนตรี และคณะ (2540:5) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกิด
ความเครียดได้ง่ายและอาจนำไปสู่ความเบื่อหน่ายในวิชาชีพได้ เช่น ลักษณะงาน ปัญหาต่าง ๆ ใน
การทำงาน เป็นต้น

ปัจจัยในการทำงาน

Cooper and Cartwright (1997:13-21) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานดังนี้

ด้านลักษณะงาน เป็นงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ
มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานนั้น ตลอดจนปริมาณงาน และระยะเวลาที่ได้รับ
มอบหมายให้

1.งานหนัก (Work Overload) การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดงานหนัก
แบ่งเป็น 2 ด้าน

1) ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีปริมาณมากเกินไปกว่า
ความสามารถของพนักงานคนนั้นๆ จะทำได้ หรืองานที่ถูกกีดกันด้วยเวลา โดยมีกำหนดเวลาส่ง
ผลงาน งานบางงานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้าและขาดการพักผ่อนร่วมด้วย จะยิ่ง
ส่งผลเสียมากขึ้นไปอีก หรือในระหว่างการทำงาน มีการขัดจังหวะ ทำให้การทำงานขาดตอน งาน
ไม่ทันเวลา

2) คุณภาพงานที่สูงเกินไป หมายถึง งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถ ทักษะ หรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจในระดับสูงและงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ซับซ้อนและ หากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้ ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

2.งานน้อย (Work Under load) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ตนเองได้รับ มอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น หากพนักงานพบว่า ตนเองมีงานทำน้อยกว่าคนอื่น เขาจะรู้สึกว่าคุณภาพงานของตนเองไม่มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และเกิดความรู้สึกเบื่อเพราะงานซ้ำซากจำเจ

3.งานเป็นกะ (Shift Work) การทำงานหมุนเวียนตามตารางการทำงานที่องค์กรกำหนด มีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือดสูง สุขภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลงซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอนการพักผ่อนไม่เป็นตารางเวลาที่แน่นอนตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคมอีกด้วย

4.ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (Long Hours) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพโดยตรง เกิดโรคได้ง่าย เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

5.งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) ส่วนใหญ่เป็นงานอาชีพ ที่ความเสี่ยง เช่น ทหาร ตำรวจ นักกู้ระเบิด เป็นต้น อาชีพเหล่านี้จะมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ

6.เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี บังคับให้พนักงานต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะให้เกิดขึ้นกับตนเอง สภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้มีผลทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียดเพราะนอกจากพนักงานจะต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ได้แล้ว ยังต้องเข้าใจระบบเทคโนโลยีนั้น และรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานให้กับผู้อื่นได้ด้วย

7.ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (Responsibility and Decision Making) บุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อการวางแผนต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึง การรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

8.การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Change at work) เช่น การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การนำระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในที่ทำงานเป็นต้นการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจร่างกาย และพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด

9.การเดินทาง (Travel) หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการเดินทาง เช่น การจราจรติดขัดปัญหา และอุปสรรคที่ทำให้การเดินทางล่าช้า เช่น ฝนตก รถโดยสารขาดช่วง เป็นต้น

ด้านความขัดแย้งในบทบาท ความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้น ความเครียดของบุคคลจะน้อยลงหากพบว่าบทบาทของบุคคลถูกกำหนดไว้ชัดเจนในเรื่องของบทบาทที่พบวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่

1.บทบาทไม่ชัดเจน (Role Ambiguity) คือ การที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของตนเอง ไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงานและความรับผิดชอบจากฝ่ายบริหาร ไม่ทราบความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงานไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้สับสนบทบาทที่ไม่ชัดเจน มีผลให้การปฏิบัติงานต่ำ ความพึงพอใจในงานลดลง เกิดความกังวลและความเครียดขึ้นได้

2.บทบาทขัดแย้ง (Role Conflict) เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของความต้องการความคิดเห็น ค่านิยมของสังคมและครอบครัว เช่น การทำงานที่ไม่ต้องการทำ นำไปสู่ การเกิด ความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน

ด้านความคลุมเครือในบทบาท เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความไม่ชัดเจนเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทที่ถูกคาดหวังว่าต้องทำอะไรซึ่งมักจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่กำลังเริ่มทำงาน โดยองค์ประกอบของความคลุมเครือในบทบาทมี 3 ประการดังนี้

1.ความคลุมเครือในเกณฑ์ที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับมาตรฐานที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.ความคลุมเครือในวิธีการทำงาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับวิธีการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3.ความคลุมเครือในตารางการทำงาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเวลาหรือลำดับขั้นการทำงานซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยสนับสนุนให้มีเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน

ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ คือ ความคาดหวังไว้กับงานที่ทำว่าต้องมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรือ อย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระในการทำงานต้องการโอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง หากรวดเร็วเกินไป ซ้ำเกินไปงานไม่มีความมั่นคง ล้วนแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

ด้านสัมพันธภาพในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร คือ สิ่งทุกอย่างที่องค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่นความสัมพันธ์ที่พบในองค์กร ได้แก่

1.ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship With Boss) การที่หัวหน้าเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพ ไว้วางใจในทางตรงกันข้ามหากหัวหน้าไม่เอาใจใส่ลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องรู้สึกกลัวหัวหน้าใช้อำนาจในการปกครองและเอาเปรียบ

2. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship With Subordinates) หัวหน้าที่ให้ความสนใจมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์ เป็นการเสียเวลาจะมีความเครียดสูง เพราะต้องกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองโดยจะไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือหัวหน้าที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงควรให้ความสนใจกับลูกน้องมาก เพราะงานต่างๆ นั้น ตนเองไม่ได้เป็นผู้ลงมือกระทำ แต่เป็นผู้ควบคุมให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship With Colleagues) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขันทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการแข่งขันภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูง และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กรได้

ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากเกินไป หรือน้อยเกินไป แสงสว่างที่ไม่เพียงพอในงาน ที่ซึ่งความละเอียดทำให้เกิดการปวดสายตา เนื่องจากต้องเพ่งมากเกินไป เสียงที่ดังเกินไป ทำให้การได้ยินการสื่อสารขาดประสิทธิภาพ ทำให้ขาดสมาธิรวมไปถึงหูตึงได้ อากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง สมาธิสั้น อารมณ์แปรปรวน เป็นต้น และ Avery และ Baker (1990:337) กล่าวว่า ปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (แสง เสียง ลักษณะของเก้าอี้) ลักษณะงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความยาก-ง่ายของงาน การทำงานเป็นกะ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และสัมพันธภาพทางสังคม

จากการศึกษาของนักวิชาการข้างต้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับงานที่มีปริมาณมาก-น้อยเกินไปในช่วงเวลาที่มีอยู่หรืองานที่มีความยาก-ง่ายไม่เหมาะสมกับความสามารถ

2. ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งบทบาท หมายถึง การรับรู้ถึงความเชื่อความคิดเห็นหรือค่านิยมของตนเองมีความขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ที่กระทำหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. ปัจจัยในการทำงานด้านความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง การรับรู้ว่ามีความไม่เข้าใจไม่ชัดเจนกับงานที่ได้รับมอบหมาย วิธีการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเกณฑ์ที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ หมายถึง การรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนางานที่เหมาะสมตลอดจนมีโอกาสศึกษาต่อ

5. ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

6. ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงสภาพการณ์ต่างๆ ในการทำงานที่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง สี เสียง มลพิษในที่ทำงาน

องค์ประกอบของปัจจัยในการทำงาน

มนตรี และคณะ (2540:5) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานประกอบด้วยอาชีพที่ต้องรับผิดชอบสูง จำเจ น่าเบื่อ ข้อกำหนดของงาน ปัญหาในการทำงานและแรงกดดัน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้นอกจากจะก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายแล้วยังมีความสัมพันธ์กับระดับของความเครียดด้วย

มัลลิกา (2544:92) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ภาระงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการบริหาร การเปลี่ยนแปลง ความสับสนของบทบาทและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ปรียาพร (2544:125-129) กล่าวว่าปัจจัยสำคัญ 14 ประการที่ต้องคำนึงถึงในการทำงานซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความสุขส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดน้อยลงและผลตอบแทนที่ได้รับคือเกิดความพึงพอใจในการทำงานทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร คือ

1. ด้านบุคคลควรพิจารณาความสนใจในการทำงาน ความถนัด ประสบการณ์ในการทำงาน ความยากง่ายของงาน ปริมาณงานมากเกินไป ถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตนเองถนัดและมีความชำนาญก็จะเกิดความพอใจในการทำงานนั้น
2. ระดับรายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานมีส่วนในการสร้างความสุข ความพอใจในการทำงาน รายได้ที่มีมากพอแก่การดำรงชีพตามสภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลา
3. ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ การรับรู้หน้าที่การรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพัน
4. ขนาดของหน่วยงาน การทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกัน ใฝ่ใจกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5. โครงสร้างของงานเป็นความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานรายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

6. การเผยแพร่และการได้แสดงผลงานจะทำให้บุคคลมีความภาคภูมิใจ มั่นใจในความสามารถของตนอีกทั้งจะได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป มีชื่อเสียงจากการเผยแพร่ผลงานที่ดีเด่นซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการตั้งใจทำงานให้ดีขึ้น

7. ภารกิจเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ได้แก่

- มีความชัดเจนในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งชัดเจนในผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลตอบแทนในเรื่องของกำไรหรือขาดทุน
- มีความต่อเนื่อง หมายถึง งานที่มีความต่อเนื่องไม่ขาดช่วงตอน มีงานทำอย่างสม่ำเสมอจะทำให้การงานมีชีวิตชีวา
- มีความมั่นคงในงานซึ่งถือเป็นหลักประกันให้บุคคลในหน่วยงานมีความรู้สึกว่างานของเขาจะช่วยให้เขามีความสุขได้ตลอดชีวิตโดยเฉพาะในวันที่พ้นจากการทำงานแล้ว

8. โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่มีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพแต่มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยกว่าอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

9. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัดทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด

10. สถานที่ทำงาน การจัดตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศให้คนในหน่วยงานมีความสุขสบายใจ อยากทำงาน

11. สัมพันธภาพของคนในหน่วยงานจะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีหรือความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีควรจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการ การทัศนศึกษาและการประชุมสัมมนา

12. การมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน เทคโนโลยีสมัยใหม่ การสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีปลอดภัยแก่พนักงาน

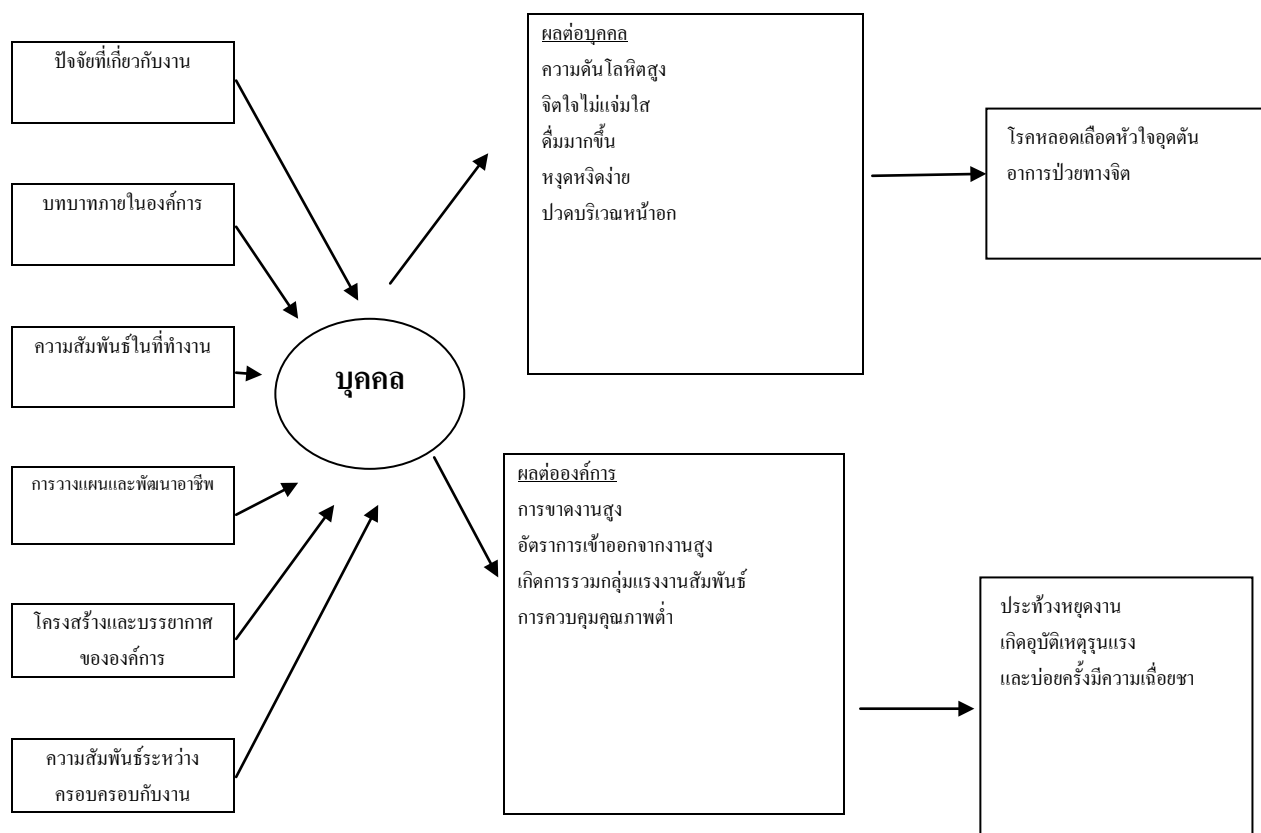
13. มีการสื่อสารและความเข้าใจที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

Kahn and Byosiore(1992 cited in Muchinsky,2000:309-311) กล่าวว่าองค์ประกอบทางงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งเป็น 2 แบบคือ

1.เนื้อหาของงาน (task content) ประกอบด้วย 2 มิติ คือ ความง่าย-ยากของงานและความซ้ำซาก-ความหลากหลายของงาน ถ้าทั้ง 2 มิติมีความไม่เหมาะสมอาจส่งผลให้บุคคลเกิดความเจ็บป่วยได้

2.คุณสมบัติของบทบาท (role properties) หมายถึง มุมมองทางสังคมที่เกี่ยวกับงานรวมถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความขัดแย้งในบทบาทซึ่งเกิดจากการที่บุคคลรับรู้ว่ามี ความหวังแตกต่างจากบุคคลอื่นๆในกลุ่มทำงาน ซึ่งจะสร้างผลกระทบทางลบและอาจก่อให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย นอกจากนี้ในปี 1988 cooper และ Eger ได้อธิบายความเครียดในการทำงาน (อ้างใน Cooper and Cartwright,1997:13-21) ได้อธิบายถึงปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่มีผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์กร โดยปัจจัยเหล่านี้จะผันแปรไปตามระดับความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ดังแสดงในภาพประกอบที่ 1

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด



ภาพประกอบที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลที่ได้รับ

ที่มา : Cooper and Cartwright, 1997:13-21

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมโภชน์ (2538:บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า โรงสารวัตรสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลมีความเครียดในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านอายุ ประสบการณ์ ด้านการสอบสวน ภาระครอบครัว ความสับสนในบทบาทและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่ก่อให้เกิดความเครียด ส่วนตัวแปรด้านประวัติการถูกลงโทษทางวินัย ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากประชาชน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ล้วนก่อให้เกิดความแตกต่าง กันของความเครียดทั้งสิ้น

วสันต์ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาลพบว่า สารวัตรสืบสวนและรองสารวัตรสืบสวน มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และความแตกต่างในเรื่องอายุ ความยากง่ายของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์ ความเข้าใจและการสนับสนุนจากครอบครัว และความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนความแตกต่างในเรื่องการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ในการสืบสวน ปริมาณงานความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความพร้อมในด้านงบประมาณ และสภาพแวดล้อมทั้งกายภาพในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ชัชวาลย์ (2539 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยคิดค่าเฉลี่ย 27.38 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานในโรงงานขนาดเล็ก คือ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความก้าวหน้าในอาชีพ การบริหารงาน และระบบความปลอดภัยของเครื่องจักร สำหรับพนักงานที่ทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ได้แก่ กฎระเบียบในการทำงานและความปลอดภัยของเครื่องจักร ซึ่งมาจากกฎระเบียบของรัฐและของโรงงาน

ธัญวีร์ (2543:บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 ผลการวิจัยพบว่าโดยทั่วไปเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ความแตกต่างในเรื่องชั้นยศ ปริมาณงาน การได้รับความเข้าใจและการสนับสนุนจากครอบครัวและการได้รับความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานอื่นก่อให้เกิดความแตกต่างของความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนความแตกต่างของอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ผ่านงานสืบสวน รายได้ ความยากง่ายของงาน ความเสี่ยงของงาน ระยะเวลาในการทำงาน ระดับความขัดแย้งของงาน ตลอดจนการได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชนไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน

วราภรณ์ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานบริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด (แผนกสุราต่างประเทศ) พบว่า ความเครียดของ

พนักงานบริษัททุนรอตเทรคตั้ง จำกัด มีความเครียดในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.72 และผลการศึกษาความเครียดในแต่ละประเด็น สามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านลักษณะงาน	มีความเครียดในระดับปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	มีความเครียดในระดับปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	มีความเครียดในระดับปานกลาง
ด้านการยอมรับ	มีความเครียดในระดับน้อย
ด้านนโยบายและการบริหาร	มีความเครียดในระดับปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	มีความเครียดในระดับปานกลาง

ดวงหทัย (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดและผลกระทบที่มีต่อผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์หลักฐานในกองพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานวิทยาการตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์หลักฐานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ มีระดับของปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
2. ผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์หลักฐานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ จำนวนงานตรวจพิสูจน์ที่ต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ สถานะทางเศรษฐกิจ และแผนงาน ไม่มีผลต่อความเครียด
3. ผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์หลักฐานที่มีปัจจัยการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การที่ต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .002, .004 และ .000 ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ไม่มีผลต่อความเครียด
4. ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา ($r=.049, p=.592$) แต่พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์หลักฐาน ($r=-.231, p=.011$)

วนันธร (2549:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานพนักงานให้บริการลูกค้า บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผลการศึกษาพบว่า เพศแตกต่างกันจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเพศหญิงจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชายเพราะพนักงานมีเวลาพักกลางวันคนละ 1 ชั่วโมง โดยสลับกันพัก และ โดยตำแหน่งงานแล้ว ต้องอาศัยความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า ดังนั้น พนักงานเพศหญิงจึงมีข้อจำกัดมากกว่า

เพศชาย รวมทั้งอายุที่แตกต่างกันของพนักงานมีผลต่อความเครียดที่แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความเครียดมากกว่า เนื่องจากว่าเป็นช่วงเวลาเริ่มต้นในการเรียนรู้ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานและศึกษาเทคโนโลยีใหม่ของเครื่องโทรศัพท์มือถือ นอกจากนั้นสถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดด้วย โดยสถานภาพโสดจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อาจเนื่องจากคู่สมรส เป็นผู้ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ได้ ในขณะที่พนักงานที่เป็นโสดเมื่อมีปัญหาไม่ทราบว่าจะปรึกษาใคร แต่รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา และอายุงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้น พนักงานที่มีอายุงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีรายได้เพิ่มขึ้นตามลำดับและพนักงานที่มีอายุงานเท่าๆ กัน ก็จะมีรายได้แตกต่างกันไม่มาก จึงทำให้รายได้ที่แตกต่างกันของพนักงานไม่มีผลทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

รัชดาภรณ์ (2549:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรมีความเครียดระดับต่ำ อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพแบบเอ ปัจจัยในการทำงาน ด้านความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพแบบเอและความขัดแย้งในบทบาทสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 14.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

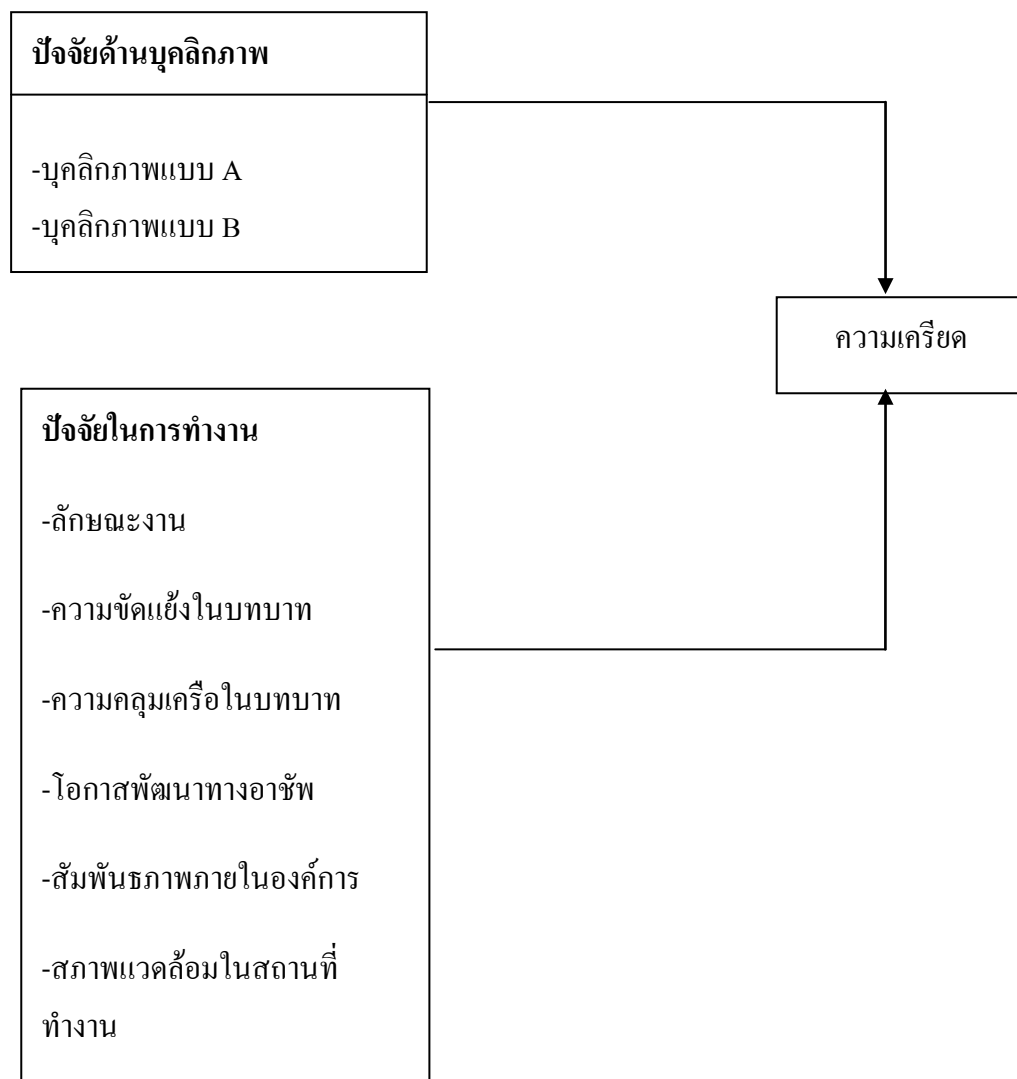
สุมารินทร์ (2550) ได้ทำการศึกษาสาเหตุ และผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลผลิตบัณฑิตแพทย์ สังกัด มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า ทั้งสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลผลิตบัณฑิตแพทย์ สังกัด มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุแห่งความเครียดที่มีมากที่สุด คือ ปริมาณงานที่มากเกินไป รองลงมาคือ กฎระเบียบที่เคร่งครัด มีผลให้เกิดความเมื่อยล้าและต้องนอนพักผ่อน เมื่อเปรียบเทียบสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลผลิตบัณฑิตแพทย์ สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล ที่เพศต่างกันมีสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสายงานต่างะกันมีสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

Jeroen, Peter and Bob (2001:A) ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียดระหว่างโครงสร้างย่อยในโรงเรียนมัธยมและการปฏิรูปทางการศึกษา การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสองอย่างภายในโรงเรียนมัธยมในเนเธอร์แลนด์ พบว่า ฝ่ายวิชาการและฝ่ายแนะแนวการศึกษา ได้เปลี่ยนให้ไปรวมฝ่ายเดียวกันและสร้างทีมงานขึ้นมาเพื่อเป็นการกระจายอำนาจ โดยมีเป้าหมายให้ครูได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะอย่างไรก็ตามคำถามที่ได้รับคือในสองระบบย่อยที่งานมีความเสมอภาคกันหรือไม่ คำถามต่อมา คือ บรรดาครูที่ได้รับการสนับสนุนจะกลายเป็นจุดศูนย์กลางหรือไม่ คำถามเหล่านี้ต้องได้รับการตอบเป็นขั้นตอน ก่อนอื่นคือความตึงเครียดระหว่างสองระบบย่อยต้องได้รับการช่วยเหลือจากฝ่ายผู้เชี่ยวชาญและการพัฒนาโรงเรียนให้ดีขึ้น ประการต่อมาคือการพัฒนาครูให้ดีขึ้นโดยเร็ว ตลอดจนการพัฒนาชุมชนและการเรียนรู้ภายในองค์กรในสามารถปกครองตนเองได้

Brake and John (2002:A) ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะทางกายภาพของคนงานในอุตสาหกรรม พบว่า ภายใต้อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีขอบเขต การวัดอุณหภูมิในส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย อัตราการเต้นของหัวใจ ปริมาณของเหลวในร่างกาย การเปลี่ยนแปลงสภาวะทางกายภาพ เพื่อให้ทราบถึงจุดที่ร่างกายรับความตึงเครียดได้สูงสุด

Isikhan, Comez and Danis (2004:A) ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานและกลยุทธ์ที่ใช้ในการปรับตัวของบุคลากรทางการแพทย์ที่ดูแลผู้ป่วยโรคมะเร็ง พบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ ความไม่ยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง ความไม่สมดุลระหว่างหน้าที่และความรับผิดชอบ ความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงานสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งกลยุทธ์ที่แพทย์และพยาบาลมักใช้ในการปรับตัวมากที่สุด คือ ความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ส่วนกลยุทธ์ที่ใช้น้อยที่สุด คือ การคล้อยตามโปรแกรมที่ช่วยลดความเครียดในการทำงาน เพิ่มระดับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน คือ การจัดตั้งโครงการที่ช่วยดูแลบุคลากรเกี่ยวกับการปรับตัวต่อความเครียดและฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินงานวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลตามต้องการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินงานวิจัยแบ่งตามหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี รวมพนักงานประมาณ 65,000 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 400 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ Taro Yamane (อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ 2544: 14) ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

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

n = จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{65,000}{1 + 65,000(0.05)^2} = 400 \text{ คน}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนด้วยกัน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

3.3 วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

3.3.1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดโครงร่างแบบสอบถาม ตามประเด็นที่สำคัญของวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตของการศึกษา แล้วนำผลการศึกษามาปรับปรุงเครื่องมือ ภายใต้อำนาจของผู้ทรงคุณวุฒิ

3.3.2 นำผลการศึกษาจากข้อ 3.3.1 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม

3.3.3 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity)

3.3.4 จากนั้นนำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบ (Try out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 50 ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นในด้านปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยในการทำงาน	0.7848
1.ลักษณะงาน	0.7852
2.ความขัดแย้งในบทบาท	0.7829
3.ความคลุมเครือในบทบาท	0.7867
4.โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	0.7845
5.สัมพันธภาพภายในองค์กร	0.7856
6.สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	0.7849
ความเครียดในการทำงาน	0.7854

จากตารางที่ 1 เป็นการแสดงค่าความเชื่อมั่นในด้านปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.7884

3.3.5 ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำการแก้ไขจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

3.3.6 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง

3.4 การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังฝ่ายบุคคลในแต่ละบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี โดยทำการติดต่อล่วงหน้าทางโทรศัพท์ไว้ก่อน และหลังจากพนักงานตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ให้ฝ่ายบุคคลแต่ละบริษัทส่งกลับหรือเดินทางไปรับด้วยตนเองที่บริษัท

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) นำมาใช้บรรยายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

- ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

2. สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics) ได้แก่

- การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยสถิติ t-Test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม
 - การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม
 - สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน
- สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดที่ระดับ 0.05 และ 0.01

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาไว้ตามลำดับดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานและมีได้เกิดจากปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- 4.6 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวย่อและสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อความสะดวกในการนำเสนอข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size)
$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
SD	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation)
df	แทน ชั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน ค่าประมาณความแปรปรวนของคะแนน (Mean of Square)
t	แทน ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F	แทน ค่าสถิติทดสอบ (F-test)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p	แทน ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. อายุงาน
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปรากฏผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	232	58.00
2. หญิง	168	42.00
รวม	400	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.30
2. 20-30ปี	291	72.70
3. 31-40 ปี	104	26.00
รวม	400	100.00

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุงาน		
1. ต่ำกว่า 3 ปี	131	32.70
2. 3 - 5ปี	153	38.30
3. สูงกว่า 5 ปี	116	29.0
รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000	204	51.0
2. 10,001 – 12,000	82	20.50
3. 12,001 – 15,000	63	15.70
4. สูงกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	51	12.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ปรากฏว่า

1. เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00
 เพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

2. อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70
 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน
 คิดเป็นร้อยละ 1.30

3. อายุงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 3-5 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30
 รองลงมา มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 และสูง กว่า 5 ปี จำนวน
 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาได้ 10,001-12,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 รายได้ 12,001-15,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 และรายได้สูงกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่ม
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่ม
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

พฤติกรรม	ระดับพฤติกรรม								พฤติกรรม
	1	2	3	4	5	6	7	8	
ไม่ค่อยตรง เวลา	-	-	-	-	19 (5%)	200 (50%)	138 (35%)	43 (11%)	ตรงเวลา
ไม่ชอบ แข่งขันกับ ใคร	93 (23%)	190 (48%)	67 (17%)	25 (6%)	25 (6%)	-	-	-	ชอบแข่งขัน กับคนอื่น
ไม่เร่ร่อน	17 (4%)	152 (38%)	134 (34%)	-	-	42 (11%)	55 (14%)	-	เร่ร่อนเสมอ
ทำงานทีละ อย่าง	46 (12%)	112 (28%)	114 (29%)	128 (32%)	-	-	-	-	ทำงานหลายๆ อย่างในเวลา เดียวกัน
ทำงานช้าๆ	-	-	-	-	117 (29%)	108 (27%)	175 (44%)	-	ทำงานอย่าง รวดเร็ว
แสดงออก ทันทีเมื่อมี ความรู้สึก	-	-	-	-	25 (6%)	66 (17%)	142 (36%)	167 (42%)	เก็บความรู้สึก ไว้
มีความสนใจ หลากหลาย นอกเหนือจาก งานที่ทำ	-	-	-	83 (21%)	62 (16%)	119 (30%)	79 (20%)	57 (14%)	มีความสนใจ บางอย่าง นอกเหนือจาก งานที่ทำ

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่
ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน
ปรากฏว่าพนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพตรงเวลา ไม่ชอบแข่งขันกับใคร ไม่เร่ร่อน ทำงานทีละ
อย่าง ทำงานอย่างรวดเร็ว เก็บความรู้สึกไว้ และมีความสนใจบางอย่าง นอกเหนือจากงานที่ทำ

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ระดับพฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
บุคลิกภาพแบบ A	216	54.00
บุคลิกภาพแบบ B	184	46.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ปรากฏว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบ A จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และมีบุคลิกภาพแบบ B จำนวน 184 คิดเป็นร้อยละ 46.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่

4.3.1. ข้อมูลแสดงระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ด้านลักษณะงาน

ด้านความขัดแย้งในบทบาท

ด้านความคลุมเครือในบทบาท

ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ

ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร

ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ปรากฏผลการวิเคราะห์แสดงในตารางได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ด้านลักษณะงาน			
ด้านลักษณะงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1.งานที่ท่านทำเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้แสดง			
ความรู้ความสามารถ	3.93	0.68	มาก
2.มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานที่ท่านทำ			
ไว้อย่างชัดเจน	3.59	0.88	มาก
3.งานที่ท่านมีความหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ			
ของท่าน	3.71	0.71	มาก
4.ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน			
ได้อย่างเต็มที่	3.35	0.81	ปานกลาง
5.ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม	3.55	0.73	มาก
6.การจัดเวลาเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม	3.65	0.75	มาก
รวม	3.62	0.44	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, $SD = 0.44$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานีด้านลักษณะงาน ลำดับแรกคืองานงานที่ท่านทำ เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.93$, $SD = 0.68$) รองลงมาคืองานที่ท่านมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ($\bar{x} = 3.71$, $SD = 0.71$) การจัดเวลาเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม ($\bar{x} = 3.65$, $SD = 0.75$) มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานที่ท่านทำไว้อย่างชัดเจนเป็นลำดับสุด ($\bar{x} = 3.59$, $SD = 0.88$) งานที่ท่านมีปริมาณงานมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.55$, $SD = 0.73$) และสุดท้ายงานที่ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{x} = 3.35$, $SD = 0.80$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ด้านความขัดแย้งในบทบาท

ด้านความขัดแย้งในบทบาท	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. ท่านรู้สึกพอใจกับบทบาทในการทำงานของท่าน	3.42	0.77	ปานกลาง
2. งานที่ทำอยู่สอดคล้องกับบทบาทของท่าน	3.17	0.76	ปานกลาง
3. งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านไม่ต้องการทำ	3.29	0.71	ปานกลาง
4. ท่านได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่ขัดแย้งกับงานประจำที่ท่านทำอยู่	3.34	0.83	ปานกลาง
รวม	3.30	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ด้านความขัดแย้งในบทบาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.30$, $SD=0.45$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการด้านความขัดแย้งในบทบาทลำดับแรกคือ ท่านรู้สึกพอใจกับบทบาทในการทำงานของท่าน ($\bar{x}=3.42$, $SD=0.77$) รองลงมาคือ ท่านได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่ขัดแย้งกับงานประจำที่ท่านทำอยู่ ($\bar{x}=3.34$, $SD=0.83$) งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านไม่ต้องการทำ ($\bar{x}=3.29$, $SD=0.71$) และลำดับท้ายสุด งานที่ทำอยู่สอดคล้องกับบทบาทของท่าน ($\bar{x}=3.17$, $SD=0.76$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ด้านความคลุมเครือในบทบาท

ด้านความคลุมเครือในบทบาท	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1.ขอบเขตของงานที่ท่านทำมีความซับซ้อน	3.23	0.87	ปานกลาง
2.ท่านเข้าใจบทบาทของท่านที่มีต่องานอย่างชัดเจน	3.93	0.85	มาก
3.หน่วยงานของท่านกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	3.66	0.75	มาก
4.บางครั้งท่านเกิดความสับสนไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรดีกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.71	0.72	มาก
รวม	3.63	0.52	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ด้านความคลุมเครือในบทบาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.63$, $SD=0.52$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านความคลุมเครือในบทบาท ลำดับแรกคือ ท่านเข้าใจบทบาทของท่านที่มีต่องานอย่างชัดเจน ($\bar{x}=3.93$, $SD=0.85$) รองลงมาคือ บางครั้งท่านเกิดความสับสนไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรดีกับงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x}=3.71$, $SD=0.72$) หน่วยงานของท่านกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ($\bar{x}=3.66$, $SD=0.75$) และขอบเขตของงานที่ท่านทำมีความซับซ้อนเป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{x}=3.23$, $SD=0.87$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ด้าน โอกาสพัฒนาทางอาชีพ

ด้าน โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1.หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.68	0.67	มาก
2.ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม/ฝึกอาชีพอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.73	มาก
3.หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อ	3.39	0.75	ปานกลาง
4.ท่านได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.46	0.67	ปานกลาง
5.ท่านทำงานมานานและมีโอกาสก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่งในระดับสูง	3.56	0.77	มาก
รวม	3.57	0.44	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.54$, $SD=0.44$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพลำดับแรกคือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม/ฝึกอาชีพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.78$, $SD=0.73$) รองลงมาคือหน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{x}=3.68$, $SD=0.67$) ท่านทำงานมานานและมีโอกาสก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่งในระดับสูง ($\bar{x}=3.56$, $SD=0.77$) ท่านได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน ($\bar{x}=3.46$, $SD=0.67$) และ หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อเป็นลำดับท้ายสุด ($\bar{x}=3.39$, $SD=0.75$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร

ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี	3.69	0.85	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน	3.64	0.78	มาก
3. ท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องงานได้	3.80	0.73	มาก
4. ผู้บังคับบัญชามีรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน	4.05	0.80	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาสนใจเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของท่าน	3.96	0.70	มาก
6. เพื่อนร่วมงานให้ความสนใจและช่วยเหลือท่าน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.84	0.77	มาก
7. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุณธรรมแก่ท่านและเพื่อนร่วมงาน	3.34	0.77	ปานกลาง
8. เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่ท่าน	3.97	0.80	มาก
9. ท่านพอใจที่ได้สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	3.91	0.74	มาก
รวม	3.79	0.48	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร โยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.79, SD=0.48$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับปัจจัยในการทำงานมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน ($\bar{x}=4.05, SD=0.80$) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่ท่าน ($\bar{x}=3.97, SD=0.80$) ผู้บังคับบัญชาสนใจเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของท่าน ($\bar{x}=3.96, SD=0.70$) ท่านพอใจที่ได้สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}=3.91, SD=0.74$) ให้ความสนใจและช่วยเหลือท่าน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{x}=3.84, SD=0.77$) ท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องงานได้ ($\bar{x}=3.80, SD=0.73$) สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี ($\bar{x}=3.69, SD=0.85$) ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน ($\bar{x}=3.64, SD=0.78$) และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุณธรรมแก่ท่านและเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{x}=3.34, SD=0.77$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน			
ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1.หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมาก	3.91	0.78	มาก
2.บริเวณที่ท่านมีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.14	0.74	มาก
3.บริเวณที่ท่านไม่เสียงดังมากเกินไป	3.51	0.83	มาก
4.บริเวณที่ท่านมีอากาศถ่ายเทเหมาะสม	3.69	0.68	มาก
5.มีระบบสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.73	0.75	มาก
6.อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีความปลอดภัยในการใช้งาน	3.91	0.79	มาก
7.อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของท่านมีเพียงพอกับการใช้งาน	3.83	0.70	มาก
รวม	3.81	0.47	มาก

จากตารางที่10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.81$, $SD=0.47$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานลำดับแรกคือ บริเวณที่ท่านมีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.14$, $SD=0.74$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมาก ($\bar{x}=3.91$, $SD=0.78$) อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีความปลอดภัยในการใช้งาน($\bar{x}=3.91$, $SD=0.79$) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของท่านมีเพียงพอกับการใช้งาน($\bar{x}=3.83$, $SD=0.70$) มีระบบสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย($\bar{x}=3.73$, $SD=0.75$) บริเวณที่ท่านมีอากาศถ่ายเทเหมาะสม ($\bar{x}=3.69$, $SD=0.68$)และลำดับที่ท้ายสุดคือบริเวณที่ท่านไม่เสียงดังมากเกินไป ($\bar{x}=3.51$, $SD=0.83$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยในการทำงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.62	0.44	มาก
ด้านความขัดแย้งในบทบาท	3.30	0.45	ปานกลาง
ด้านความคลุมเครือในบทบาท	3.63	0.52	มาก
ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ	3.57	0.44	มาก
ด้านสัมพันธภาพในองค์กร	3.79	0.48	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	3.81	0.47	มาก
รวม	3.62	0.30	มาก

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62$, $SD=0.30$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ลำดับแรกคือ ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ($\bar{x}=3.81$, $SD=0.47$) ด้านลักษณะงาน ($\bar{x}=3.62$, $SD=0.44$) รองลงมาคือ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ($\bar{x}=3.79$, $SD=0.48$) ด้านความคลุมเครือในบทบาท ($X=3.63$, $SD=0.52$) ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ($\bar{x}=3.57$, $SD=0.44$) และด้านความขัดแย้งในบทบาทเป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{x}=3.30$, $SD=0.45$)

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานและมีได้เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อถูกผู้ร่วมงานตำหนิเพราะปฏิบัติงานบกพร่อง	2.59	1.08	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกท้อใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้	2.45	1.00	น้อย
3. เมื่อมีงานเร่งด่วน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก	2.87	0.93	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกไม่สบายใจที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานอื่นที่ไม่คุ้นเคย	3.22	0.97	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกอึดอัดที่มีงานที่ต้องรับผิดชอบในการทำงานมาก	3.16	0.95	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น	3.20	1.01	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องแก้ปัญหาให้เพื่อนร่วมงาน	2.78	1.05	ปานกลาง
8. ท่านไม่แน่ใจว่าควรจะทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไปอีกหรือไม่	2.75	1.05	น้อย
9. ท่านรู้สึกรำคาญที่สภาพแวดล้อมของทำงานมีเสียงดังรบกวนการทำงาน	2.37	0.98	ปานกลาง
10. ท่านรู้สึกอึดอัดใจที่กฎระเบียบขององค์กรไม่ชัดเจน คลุมเครือ	2.78	1.19	ปานกลาง
11. ท่านรู้สึกอึดอัดที่มีอากาศในที่ทำงานถ่ายเทไม่สะดวก	2.42	1.20	น้อย
12. ท่านไม่มีสมาธิในการทำงานเพราะมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	2.19	1.05	ปานกลาง
13. ท่านรู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน	2.45	1.09	ปานกลาง
14. ท่านรู้สึกรำคาญเพราะผู้ร่วมงานชอบแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน	2.45	1.12	ปานกลาง
15. ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อมีงานเอกสารที่ต้องทำเป็นจำนวนมากแล้วท่านทำไม่ทันตามเวลาที่กำหนด	2.69	1.14	ปานกลาง
16. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงานเพราะอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการทำงานนั้นไม่มีคุณภาพ	2.54	0.91	ปานกลาง
17. ท่านรู้สึกกังวลใจที่จะต้องเรียนรู้ถึงการทำงานของอุปกรณ์สื่อสารรุ่นใหม่อยู่เสมอ	2.63	1.08	ปานกลาง
18. ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่ออุปกรณ์ในการทำงานชำรุด	3.14	0.76	ปานกลาง
19. ท่านเบื่อหน่ายที่มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับการทำงาน	3.14	0.85	ปานกลาง

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
20. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเพราะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.70	0.99	มาก
21. ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญเป็นธรรม	3.81	0.91	มาก
รวม	2.98	0.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.98$, $SD=0.33$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานีแบ่งเป็นระดับได้ดังนี้

ความเครียดระดับมาก ได้แก่

- ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญเป็นธรรม ($\bar{x}=3.81$, $SD=0.91$)
- ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเพราะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{x}=3.70$, $SD=0.99$)

ความเครียดระดับปานกลางค่อนข้างมาก ได้แก่

- ท่านรู้สึกไม่สบายใจที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานอื่นที่ไม่คุ้นเคย ($\bar{x}=3.22$, $SD=0.97$)
- ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ($\bar{x}=3.20$, $SD=1.01$)
- ท่านรู้สึกอ่อนล้าที่มึนงานที่ต้องรับผิดชอบในการทำงานมาก ($\bar{x}=3.16$, $SD=0.95$)
- ท่านเบื่อหน่ายที่มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับการทำงาน ($\bar{x}=3.14$, $SD=0.85$)
- ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่ออุปกรณ์ในการทำงานชำรุด ($\bar{x}=3.14$, $SD=0.76$)
- เมื่อมีงานเร่งด่วน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก ($\bar{x}=3.10$, $SD=0.83$)
- ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อถูกผู้ใช้บริการตำหนิเพราะปฏิบัติงานบกพร่อง ($\bar{x}=3.02$, $SD=0.96$)

ความเครียดระดับปานกลางได้แก่

- เมื่อมีงานเร่งด่วน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก ($\bar{x}=2.87$, $SD=0.93$)
- ท่านรู้สึกท้อใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ ($\bar{x}=2.95$, $SD=0.87$)
- ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องแก้ปัญหาให้เพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}=2.78$, $SD=1.05$)
- ท่านรู้สึกอึดอัดใจที่กฎระเบียบขององค์กรไม่ชัดเจน คลุมเครือ ($\bar{x}=2.78$, $SD=1.19$)

- ท่านไม่แน่ใจว่าควรทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไปอีกหรือไม่ ($\bar{x}=2.75$, $SD=1.05$)
- ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อมีงานเอกสารที่ต้องทำเป็นจำนวนมาก ($\bar{x}=2.69$, $SD=1.14$)
- ท่านรู้สึกกังวลใจที่จะต้องเรียนรู้ถึงการทำงานของอุปกรณ์สื่อสารรุ่นใหม่อยู่เสมอ ($\bar{x}=2.63$, $SD=1.08$)
- ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อถูกผู้ร่วมงานตำหนิเพราะปฏิบัติงานบกพร่อง ($\bar{x}=2.59$, $SD=1.08$)
- ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงานเพราะอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการทำงานนั้นไม่มีคุณภาพ ($\bar{x}=2.54$, $SD=0.91$)

ความเครียดระดับน้อยได้แก่

- ท่านรู้สึกรำคาญเพราะผู้ร่วมงานชอบแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน ($\bar{x}=2.45$, $SD=1.12$)
- ท่านรู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน ($\bar{x}=2.45$, $SD=1.09$)
- ท่านรู้สึกท้อใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ ($\bar{x}=2.45$, $SD=1.00$)
- ท่านรู้สึกอึดอัดที่มีอากาศในที่ทำงานถ่ายเทไม่สะดวก ($\bar{x}=2.42$, $SD=1.20$)
- ท่านรู้สึกรำคาญที่สภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีเสียงดังรบกวน ($\bar{x}=2.37$, $SD=0.98$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความเครียดต่างกัน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างที่มีบุคลิกภาพต่างกันต่อระดับ ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ความเครียด	บุคลิกภาพ	$\bar{x}$	SD	t	p
ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	A	2.90	0.27	10.66	.00*
	B	2.59	0.25		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคลิกภาพต่อระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานีปรากฏว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดต่างกัน
 ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบพนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมี
 ความเครียดต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วน
 อิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยในการทำงาน		SS	df	MS	F	P
ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.652	13	.127	1.432	.141
	ภายในกลุ่ม	34.239	386	.089		
	รวม	35.891	399			
ความขัดแย้งในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	1.180	11	.107	1.199	.258
	ภายในกลุ่ม	34.711	388	.089		
	รวม	35.891	399			
ความคลุมเครือในบทบาท	ระหว่างกลุ่ม	1.142	10	.114	1.279	.240
	ภายในกลุ่ม	34.749	389	.089		
	รวม	35.891	399			
โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.103	12	.092	1.022	.427
	ภายในกลุ่ม	34.788	387	.070		
	รวม	35.891	399			
สัมพันธภาพภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.975	17	.175	2.031	.009*
	ภายในกลุ่ม	32.916	382	.086		
	รวม	35.891	399			
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.225	16	.139	1.582	.071
	ภายในกลุ่ม	33.665	383	.088		
	รวม	35.891	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	26.802	277	.097	1.299	.050*
	ภายในกลุ่ม	9.089	122	.075		
	รวม	35.891	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบพนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่ม

อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.1 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงานต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	r	sig	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	.471	.000**	มีความสัมพันธ์

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001

3.2 ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	r	sig	ระดับความสัมพันธ์
ลักษณะงาน	-.052	.296	ไม่มีความสัมพันธ์
ความขัดแย้งในบทบาท	.079	.113	ไม่มีความสัมพันธ์
ความคลุมเครือในบทบาท	-.070	.162	ไม่มีความสัมพันธ์
โอกาสพัฒนาทางอาชีพ	-.043	.396	ไม่มีความสัมพันธ์
สัมพันธภาพภายในองค์กร	-.186	.000**	มีความสัมพันธ์
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	-.104	.038*	มีความสัมพันธ์
รวม	-.102	.042*	มีความสัมพันธ์

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานีด้านลักษณะงานด้านความคลุมเครือในบทบาท ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยนี้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานีที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน มีความเครียดแตกต่างกันปรากฏดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความเครียดแตกต่างกัน

พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีบุคลิกภาพต่างกัน โดยภาพรวมมีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ปัจจัยในการทำงานมีความเครียดแตกต่างกัน

พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีปัจจัยในการทำงานต่างกัน โดยภาพรวมมีความเครียดแตกต่างกัน ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และ ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี รวมพนักงานประมาณ 65,000 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 400 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนด้วยกัน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

วิธีการดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังฝ่ายบุคคลในแต่ละบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี โดยทำการติดต่อล่วงหน้าทางโทรศัพท์ไว้ก่อน และหลังจากพนักงานตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ให้ฝ่ายบุคคลแต่ละบริษัทส่งกลับหรือเดินทางไปรับด้วยตนเองที่บริษัท ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล

ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่า t-test ค่า F-test (one way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีอายุงาน 3-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2. บุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพ A จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และบุคลิกภาพ B จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

3. ระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามลำดับคือ

3.1 ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคืองานงานที่ท่านทำเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้ความสามารถ รองลงมาคืองานที่ท่านมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ การจัดเวลาเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานที่ท่านทำไว้อย่างชัดเจนเป็นลำดับสุดท้าย งานที่ท่านมีปริมาณงานมีความเหมาะสม และสุดท้ายงานที่ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่

3.2 ด้านความขัดแย้งในบทบาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรกคือท่านรู้สึกพอใจกับบทบาทในการทำงานของท่าน รองลงมาคือ ท่านได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่ขัดแย้งกับงานประจำที่ท่านทำอยู่ งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านไม่ต้องการทำ และลำดับสุดท้ายสุด งานที่ท่านอยู่สอดคล้องกับบทบาทของท่าน

3.3 ด้านความคลุมเครือในบทบาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือท่านเข้าใจบทบาทของท่านที่มีต่องานอย่างชัดเจน รองลงมาคือ บางครั้งท่านเกิดความสับสนไม่รู้ว่าควรทำอะไรดีกับงานที่ได้รับมอบหมาย หน่วยงานของท่านกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจนและขอบเขตของงานที่ท่านทำมีความซับซ้อนเป็นลำดับสุดท้าย

3.4 ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม/ฝึกอาชีพอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือหน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ท่านทำงานมานานและมีโอกาสก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่งในระดับสูง ท่านได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน และ หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อเป็นลำดับท้ายสุด

3.5 ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชานิยมนำฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่ท่าน ผู้บังคับบัญชาสนใจเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของท่าน ท่านพอใจที่ได้สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความสนใจและช่วยเหลือท่าน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องงานได้ สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน และผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมแก่ท่านและเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับสุดท้าย

3.6 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมาก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีความปลอดภัยในการใช้งาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีเพียงพอต่อการใช้งาน มีระบบสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย บริเวณที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทเหมาะสม และลำดับที่ท้ายสุดคือบริเวณที่ทำงานไม่เสียงดังมากเกินไป

4. ระดับความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานและมีได้เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยความเครียดที่อยู่ในระดับมาก คือ รู้สึกหงุดหงิดเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความเป็นธรรม รู้สึกเบื่อหน่ายเพราะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ ความเครียดระดับปานกลางคือ เมื่อมีงานเร่งด่วน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก ท่านรู้สึกท้อใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ และ ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องแก้ปัญหาให้เพื่อนร่วมงาน ส่วนความเครียดในระดับน้อย คือ ท่านรู้สึกรำคาญเพราะผู้ร่วมงานชอบแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน ท่านรู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาดำเนินเกี่ยวกับการทำงาน ท่านรู้สึกท้อใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีความเครียดต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกัน โดยภาพรวมมีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีบุคลิกภาพ A มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพ B

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ A เป็นคนที่มีความทะเยอทะยาน ตั้งมาตรฐานในการทำงานสูงมีความรีบเร่งในการที่จะทำงานให้เสร็จทันตามเวลา มีพฤติกรรมที่ก้าวร้าวไม่ยอมใคร และมีความอดทนในเรื่องต่างๆ น้อย อาจจะทำให้พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิฑูรย์ (2539: 137-138) สุรพล (2541: 267-268) และสอดคล้องกับ Kassin (1995: 705) ที่กล่าวว่าลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ A คือ ไม่มีความอดทน มีแรงขับในการทำงานสูง ชอบการแข่งขัน ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Robbins (2001: 99-100) ที่กล่าวว่าบุคลิกภาพแบบ A เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วไม่อดทนกับเหตุการณ์ สามารถต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาโดยใช้เวลาที่ลดลง จึงเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความเครียดได้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนนา (2544) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัททิมเบอร์ลิคส์ จำกัด ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Henry and Stephens (1977) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด และสอดคล้องกับการงานวิจัยของ Cooper and Sutherland (1987) ที่ศึกษาความเครียด สุขภาพจิต และอุบัติเหตุของพนักงานในโรงงานน้ำมันและก๊าซไกล์ซายฟ์ ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์สภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด จากการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของอมรากุล (2532) และ ชินโอสถ (2525) Brown and Moberg (1980) ที่กล่าวว่าสัมพันธ์สภาพในการทำงานส่งผลต่อความเครียด เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและผู้ร่วมงาน ถ้าสัมพันธ์ภาพไม่ดีอาจเกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดการไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลต่ำ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ (2527) เจษฎา (2545) และ ระวีวรรณ (2549) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญต่อระดับความเครียดของพนักงาน เช่น อุบัติเหตุจากการทำงาน ระบบความปลอดภัยจากเครื่องจักร อาจก่อให้เกิดความเครียด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานีครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและปรับปรุงและแก้ไขปัญา หรือหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดอันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี ต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้วิจัยมีข้อเสนอบางประการที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและให้ความสำคัญเพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดเป็นปัญหา หรือความเสียหายขึ้นในอนาคต

1. ด้านลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ควรเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานอย่างเต็มที่ เพราะอาจจะช่วยให้พนักงานเกิดแรงงูใจในการทำงาน รวมถึงอาจมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้นมาได้
2. ด้านความขัดแย้งในบทบาทพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่พบว่างานที่ได้รับไม่สอดคล้องกับบทบาทที่เป็นอยู่ ควรมีการกำหนดบทบาทให้ตรงกับงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

3. ด้านความคลุมเครือในบทบาทพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่พบว่าขอบเขตของงานที่มีความซับซ้อนและบางครั้งเกิดความสับสนไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรดีกับงานที่ได้รับมอบหมาย จึงควรกำหนดบทบาท ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจนต้องรับรู้และเข้าใจในระเบียบ กฎเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ทั้งที่ใช้อยู่ และที่เปลี่ยนแปลงไปก่อนที่จะนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง

4. ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสศึกษาต่อ เป็นลำดับสุดท้าย องค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพนักงานจะได้นำความรู้ที่ได้มานั้นมาพัฒนาองค์การ รวมถึงสามารถพัฒนาอาชีพพนักงานให้สูงขึ้นไปในอนาคตได้เพื่อสร้างความผูกพันสำหรับพนักงานที่มีผลงานดีให้ทำงานกับองค์การตลอดไป

5. ด้านสัมพันธภาพภายในองค์การ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บังคับบัญชายินดีรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน แต่ควรให้ความยุติธรรมแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันพร้อมทั้งสร้างสัมพันธภาพและการเข้าใจกันระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน โดยอาจจัดการแข่งขันกีฬาระหว่างหน่วยงาน หรือจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายเพื่อเป็นการส่งเสริมความสัมพันธอันดีระหว่างหน่วยงาน หรือจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายเพื่อเป็นการส่งเสริมความสัมพันธอันดีระหว่างพนักงานและเพื่อลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

6. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีบางปัจจัยที่ควรปรับปรุง คือ เรื่องของเสียงที่ดัง จึงควรมีอุปกรณ์ช่วยป้องกันเสียงที่ดังเกินไป จะช่วยให้การทำงานมีสมาธิมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีเท่านั้น จึงควรทำการวิจัยอุตสาหกรรมอื่น หรือองค์กรอื่นๆ นอกจากนั้นควรเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงตัวแปรที่เกี่ยวข้องในด้านอื่นๆ เพื่อที่จะได้ขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางและครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ หรืออาจทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์. 2544. “ความเครียดในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท คิมเบอร์ลีย์-คล้าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จตุรงค์ สะดวกการ. 2542. “ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหารกลุ่มยูคอม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- เจษฎา สีหะเนิน. 2545. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการบริษัท บริดสโตน จำกัด.” สารนิพนธ์ปริญญาโท วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชิน โอสธ หัสบำเรอ. 2525. “อารมณ์เครียดหรือความเครียด.” วารสารกรมประชาสัมพันธ์.31 (มกราคม 2525) : 75-77.
- ชัชวาลย์ มีสกุล. 2539. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ดวงหทัย เลาหะวรานนท์. 2548. “ความเครียดและผลกระทบที่มีต่อผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานวิทยาการตำรวจ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธัญวีร์ วงศ์รัตน์. 2543. “ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณีของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองกำกับการสืบสวน สอบสวนตำรวจนครบาล1-9.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ. 2542. **การบริหารคนตามกลยุทธ์**.กรุงเทพฯ: ผลิตกระดาษไทย.

พรชัย งามสคติ. 2540. “ผลจากผลความเครียดของข้าราชการทหารในกรมทหารม้าที่ 4 รักษาพระองค์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรทิพย์ เกตุรานนท์. 2527. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท พยาบาลสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรทิพย์ วรรณถนอม. 2547. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท การจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**.กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี

ภัทรพร ตูลารักษ์. 2544. “ประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์ ศึกษากรณีของงานประชาสัมพันธ์ กองบริการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

มนตรี นามมงคล และคณะ. 2540. “การเปรียบเทียบความเครียด ความคิดอยากฆ่าตัวตาย และความคิดอยากฆ่าผู้อื่น ของข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่.” กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

มัลลิการ์ ดันสอน. 2544. **พฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ด้านสุขภาพการพิมพ์.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2544. **ภาวะผู้นำ**. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแห่งโลกธุรกิจ.

ระวีวรรณ ไชยวรรณ. 2549. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

รัตนา เชาวน์ปรีชา.(2543,เมษายน).นุคลิกภาพแบบA-B. สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2552.

<http://opac.vru.ca.th/BibDetail.aspx>.

รัชดาภรณ์ นาถอจลา. 2549. “นุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลักขณา สรวิวัฒน์. 2539. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน.กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

วนันธร แวสว่างศ์. 2549. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส.” สารนิพนธ์ปริญญาโท วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วราภรณ์ เนื่องภิรมย์. 2544. “การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานบริษัทบุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด (แผนกสุราต่างประเทศ).” สารนิพนธ์ปริญญาโท การบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก.

วสันต์ พันธุ์มณี. 2539. “ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี ของสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2539. จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการเพิ่มผลผลิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ที.พี.พรินต์.

สถิต วงศ์สุวรรณค์. 2540. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น (1997)

สมชาย จักรพันธ์. 2541. สุขภาพจิตและความเครียด. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุขโรงพยาบาลศรีธัญญา.

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2541. พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์.พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิริอร วิชชาวุธ. 2544. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาพจิต กระทรงสาธาณสุข. 2533. **คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง**. กรมสุขภาพจิต
กระทรวงสาธารณสุข.

สุภาพจิต,กระทรวงสาธารณสุข. 2540. “วิธีคลายเครียด”.**มติชนสุดสัปดาห์**,18,(382). หน้า 3-4

สุภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2542. **วิธีคลายเครียด**.กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

สมชาย จักรพันธุ์.(2551, 3 มกราคม).ความเครียด.สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2551.

<http://www.thaimental.com/modules.php?name=news>.

สมโภชน์ ทศนา. 2538. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี รอง
สารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท พัฒนาสังคม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุปานิ สนธิรัตน์ และคณะ. 2545. **จิตวิทยาทั่วไป**.พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.

สุนารินทร์ เจริญสวัสดิ์. 2550. “ศึกษาสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของ บุคลากร
โรงพยาบาลผลิตบัณฑิตแพทย์ สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
การจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สุรพล พยอมเี่ยม. 2541. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.

เสถียร ยุระชัย. 2546. **สุขภาพจิต**.อุบลราชธานี : ม.ป.ท.

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ.(2551 , 11 มกราคม). การบริหารสุขภาพ. สืบค้นเมื่อ
26 มกราคม 2551.

http://www.Siamhealth.net/public_html/Disease/news/psy/stress.htm.

อำนาจ แสงสว่าง. 2544. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**.พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พิพยวิสุทธิ.

อมรากุล อินโอชานนท์. 2532. “ความเครียดในการทำงาน.” **วารสารสุขภาพจิต**. 12 : 32-34.

Avery, G. and Baker,E. 1990. **Psychology at Work**. 2 nd ed. Singapore: Prentice-Hall of Southeast Asia Pty Ltd.

Bovee, Courtland L, and Others. 1993. **Management**. New York : McGraw-Hall.

Bishop, G.D. 1994. **Health Psychology : Integrating Mind and Body**. Boston: Allyn and Bacon.

Brake, Derrick John. 2002. “The Deep Body Core Temperatures, Physical Fatigue and Fluid Status of Thermally Stressed Workers and the Development of Thermal Work Limit as an Index of Heat Stress.” PhD thesis. School of Public Health ,Curtin University of Technology.

Cooper, C. L. and V. J. Sutherland. 1987. Job Stress, Mental Health, and Accidents among Offshore Workers in the Oil and Gas Extraction Industries. **Output Generated from Compact Cambridge** 29(February 1987): 25-119.

Cooper,C.L. amd Cartwright. 1997. Job Stress, Mental Health, and Accidents among Offshore Workers in the Oil and Extraction Industries. **Output Genetated from Compact Cambridge**. 29 (February 1987): 25-119.

Henry, J. P. and P. M. Stephens. 1977. **Stress, Health and the Social Environment: A Socibiological Approach to Medicine**. New York: Springer-Verlag.

Isiknan V., Comez, T. and Danis M.Z. 2004. Job Stress and Copying Strategies in Health Care Professionals Woking with Cancer Patients. **European Journal of Oncology Nursing**,40(2).

Jerson Imants; Peter Slegers and Bob Witziers. 2001. "The Tension Between Organizational Sub-Structures in Secondary Schools and Education Reform." PDF thesis English: School Leadership, Management & Administration. University of London.

Kassin.S. 1995. **Psychology**. Boston : Houghton Mifflin Company.

Muchinsky, P.M. 2000. **Psychology Applied to Work**. 6th ed. Australia : Wadsworth Thomson Learning

Robbins, S.P. 1998. **Organizational Behavior**. 8th ed. New Jersey : Prentice Hall p. 657-658.

Robbins, S.P. 2000. **Managing Today**. New Jersey : Prentice-Hall.

Robbins, S.P. 2001. **Organization Behavior**. 9th ed. New Jersey : Prentice-Hall.

Schultz,D.P. and Schultz, S.E. (1998). **Psychology &Work Today : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 7th ed. New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 4 ส่วน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

1.แบบสอบถามมี 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์	จำนวน 5	ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	จำนวน 7	ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน	จำนวน 35	ข้อ
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	จำนวน 21	ข้อ

2.ผู้ที่กรอกแบบสอบถาม คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง() หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่งหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1.เพศ

- () ชาย () หญิง

2.อายุ

- () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 34 ปี
() 35- 50 () สูงกว่า 50 ปี

3.อายุงาน

- () ต่ำกว่า 5 ปี () 5 – 10 ปี
() สูงกว่า 10 ปี

4.รายได้เฉลี่ย

- () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 – 12,000 บาท
() 12,001 – 15,000 บาท () สูงกว่า 15,000

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ต้องการทราบลักษณะพฤติกรรมของท่าน ขอให้พิจารณาความหมายของคำต่อไปนี้ทั้งเจ็ดคู่ แล้วขีด X ทับตัวเลขที่ตรงกับพฤติกรรมของท่าน กรุณาทำทุกข้อ

1. ไม่ค่อยตรงเวลา

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

ไม่เคยผิดนัด

2. ไม่ชอบแข่งขันกับใคร

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

ชอบแข่งขันกับคนอื่น

3. ไม่เร่ร่อน

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

เร่ร่อนเสมอ

4. ทำงานทีละอย่าง

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

ทำงานหลายๆอย่าง

ในเวลาเดียวกัน

5. ทำงานช้าๆ

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

ทำงานอย่างรวดเร็ว

6. แสดงออกทันทีเมื่อ
มีความรู้สึก

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

เก็บความรู้สึกไว้

7. มีความสนใจหลากหลาย
นอกเหนือจากงานที่ทำ

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

มีความสนใจบางอย่าง
นอกเหนือจากงานที่ทำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับการทำงานของท่าน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ อันได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความถาม	ระดับที่เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	<u>ลักษณะงาน</u> งานที่ท่านทำ เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้ความสามารถ					
2.	มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานที่ท่านทำไว้อย่างชัดเจน					
3.	งานที่ท่านมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
4.	ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
5.	ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม					
6.	การจัดเวลาเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม					
7.	<u>ความขัดแย้งในบทบาท</u> ท่านรู้สึกพอใจกับบทบาทในการทำงานของท่าน					
8.	งานที่ท่านอยู่สอดคล้องกับบทบาทของท่าน					
9.	งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านไม่ต้องการทำ					
10.	ท่านได้รับการมอบหมายงานพิเศษที่ขัดแย้งกับงานประจำที่ท่านทำอยู่					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับที่เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11.	<u>ความคลุมเครือในบทบาท</u> ขอบเขตของงานที่ท่านมีความซับซ้อน					
12.	ท่านเข้าใจบทบาทของท่านที่มีต่องานอย่างชัดเจน					
13.	หน่วยงานของท่านกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน					
14.	บางครั้งท่านเกิดความสับสนไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรดีกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
15.	<u>โอกาสพัฒนาทางอาชีพ</u> หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
16.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม/ฝึกอาชีพอย่างต่อเนื่อง					
17.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อ					
18.	ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
19.	ท่านทำงานมานานแต่ไม่มีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่งในระดับสูงเลย					
20.	<u>สัมพันธภาพภายในองค์กร</u> สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี					
21.	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นกันเองกับท่าน					
22.	ท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องงานได้					
23.	ผู้บังคับบัญชามียินดีรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน					
24.	ผู้บังคับบัญชาสนใจเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของท่าน					

ลำดับ	ข้อความถาม	ระดับที่เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25.	เพื่อนร่วมงานให้ความสนใจและช่วยเหลือท่าน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
26.	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจคุณธรรมแก่ท่านและเพื่อนร่วมงาน					
27.	เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่ท่าน					
28.	ท่านพอใจที่ไสยทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน					
	สภาพแวดล้อมภายในองค์กร					
29.	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมาก					
30.	บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
31.	บริเวณที่ทำงานไม่เสียงดังมากเกินไป					
32.	บริเวณที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทเหมาะสม					
33.	มีระบบสื่อสารแบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
34.	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
35.	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีเพียงพอกับการใช้งาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับสภาพการทำงานของท่าน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ อันได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อปฏิบัติงานบกพร่อง					
2.	ท่านรู้สึกท้อใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้					
3.	เมื่อมีงานเร่งด่วน ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก					
4.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานอื่นที่ไม่คุ้นเคย					
5.	ท่านรู้สึกอ่อนล้าที่งานที่ต้องรับผิดชอบในการทำงานมาก					
6.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการรับผิดชอบแทนผู้ร่วมงาน					
7.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องแก้ปัญหาให้ผู้ร่วมงาน					
8.	ท่านไม่แน่ใจว่าควรจะทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไปอีกหรือไม่					
9.	ท่านรู้สึกรำคาญที่สภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนการทำงาน					
10.	ท่านรู้สึกอึดอัดใจที่กฎระเบียบขององค์การมาขัดเจน คลุมเครือ					
11.	ท่านรู้สึกอึดอัดที่มีอากาศในที่ทำงานถ่ายเทไม่สะดวก					

ลำดับ	ข้อความถาม	ระดับความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.	ท่านไม่มีสมาธิในการทำงานเพราะมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
13.	ท่านรู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน					
14.	ท่านรู้สึกไร้ค่าเพราะผู้ร่วมงานชอบแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน					
15.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อมีงานที่ต้องทำเป็นจำนวนมากแล้วท่านทำไม่ทันตามเวลาที่กำหนด					
16.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน เพราะอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการทำงานนั้นไม่มีคุณภาพ					
17.	ท่านรู้สึกกังวลใจที่จะต้องเรียนรู้กับอุปกรณ์เครื่องจักรรุ่นใหม่อยู่เสมอ					
18.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่ออุปกรณ์ในการทำงานชำรุด					
19.	ท่านเบื่อหน่ายที่มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับการทำงาน					
20.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
21.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญเป็นธรรมชาติ					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายชนาสีทธิ์ เพิ่มเพียร
วัน เดือน ปีเกิด	4 กรกฎาคม 2510
สถานที่เกิด	สระบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	49/126 หมู่ 6 ถ.พระองค์เจ้าสาย ต.ลาดสวาย อ.ลำลูกกา จ. ปทุมธานี
หน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	รป.บ.(บริหารรัฐกิจ) จาก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
พ.ศ. 2542	วท.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรม) จาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์