



การศึกษาการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากร
ในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

THE STUDY OF STRESS MANAGEMENT IN WORKING
OF PERSONNEL OF EXPORT COMPANY IN BANGKOK

ธรรณชนก ชัยภูมิ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2564

การศึกษาการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากร
ในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางสังคม
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE STUDY OF STRESS MANAGEMENT IN WORKING
OF PERSONNEL OF EXPORT COMPANY IN BANGKOK



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(M.A. (Social Management))

Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

2021

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์
เรื่อง
การศึกษาการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากร
ในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร
ของ
ธรรณชนก ชัยภูมิ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางสังคม
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ บุญโยปษภูมิภัก) (รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

ชื่อเรื่อง	การศึกษาการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากร ในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	ธรรณชนก ชัยภูมิ
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. หทัยรัตน์ บุญโยปษะภูมิ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยภูมิหลังประชากรกับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณอยู่ในรูปแบบสอบถามแบบปลายปิด กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 165 คน จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ภูมิหลังประชากรไม่มีความแตกต่างกับระดับความเครียดในการทำงาน และวิธีการจัดการความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการจัดการความเครียด คือ การมองโลกในแง่ดี

คำสำคัญ : การจัดการความเครียด, การทำงาน, คุณภาพชีวิต

Title	THE STUDY OF STRESS MANAGEMENT IN WORKING OF PERSONNEL OF EXPORT COMPANY IN BANGKOK
Author	THANCHANOK CHAIYAPHUM
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Associate Professor Hathairat Punyopashtambha

The aims of this research is to study stress management among the staff at an export company in the Bangkok metropolitan area. The objectives are as follows (1) to study the stress levels of staff at an export company in the Bangkok metropolitan area; (2) to compare the demographic factors of the stress levels of staff at an export company in the Bangkok metropolitan area; and (3) to determine the relationship between stress management methods and the stress levels of staff at an export company in the Bangkok metropolitan area. The quantitative method was employed and used a closed-ended questionnaire format. The sample group consisted of 165 people and employed simple random sampling. The results of this study revealed that stress levels at work was at a moderate level. There were no significant differences in work stress levels among the demographic factors and stress management methods had no relationship with work stress levels. Most of the respondents chose being optimistic as their stress management method.

Keyword : Stress management, Work, Quality of Life

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสะดวกตากรุณาช่วยเหลือ และความเอาใจใส่อย่างดี ยิ่งตลอดจนการให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการปรับแก้ไขข้อบกพร่องจากคณะกรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ

รองศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ บุญโยปัทมภูมิ ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและรองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม ประธานกรรมการสอบที่ได้ให้ความกรุณาเป็นที่ปรึกษาและให้ความช่วยเหลือชี้แนะแนวทางในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการทำสารนิพนธ์นี้ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา

รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนิศานต์ สุญสินภัย ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะต่างๆเพิ่มเติมแก่ผู้วิจัย ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณอาจารย์และกรรมการบริหารหลักสูตรสาขาการจัดการทางสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ต่างๆให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ สาขาวิชาการจัดการทางสังคม รวมถึงบุคคลอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงคุณของบิดามารดาและครูอาจารย์ ที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ธรรณชนก ชัยภูมิ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ขอบเขตด้านเนื้อหา	4
ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง	4
ขอบเขตตัวแปร	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	9
1. แนวความคิดเกี่ยวกับความเครียด.....	9
1.1 ความหมายของความเครียด	9
1.2 อาการของความเครียด	11

1.3 ระดับของความเครียด	12
1.4 สาเหตุของความเครียด.....	12
1.5 ทฤษฎีของความเครียด	14
1.6 การจัดการกับความเครียด	15
1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Job Stress).....	18
2.1 ทฤษฎีความเครียดในการทำงาน	18
ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Job Stress)	19
2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน	20
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
3. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	22
3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการคุณภาพชีวิตในการทำงาน	22
3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
2. พื้นที่การวิจัย	28
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
บทที่ 4 ผลการศึกษา	33
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการเปรียบเทียบความแตกต่าง.....	33
1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์	33

2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
3.การวิเคราะห์ผลข้อมูล	34
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล	34
ตอนที่ 2 ระดับความเครียดในการทำงาน	37
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยภูมิหลังประชากรกับระดับความเครียดในการทำงาน	39
ตอนที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน	42
ตอนที่ 5 วิธีการจัดการความเครียดในการทำงาน	47
ตอนที่ 6 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดกับระดับความเครียด ในการทำงาน	48
ตอนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความเครียดในการ ทำงาน	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	50
สรุปผลการวิจัย	50
1.1 ลักษณะข้อมูลปัจจัยภูมิหลังของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ...	50
1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร	51
1.3 ระดับความเครียดของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร	51
1.4 วิธีการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร	51
1.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร	51
อภิปรายผล	52
1. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรใน บริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร	52

2. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยภูมิหลังประชากรกับระดับความเครียด ในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร	53
3 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดกับ ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร	54
4 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับ ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร	55
ข้อเสนอแนะ	56
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้	56
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	56
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก.....	63
ประวัติผู้เขียน.....	71

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
ตาราง 2 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง	34
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม	37
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ด้านการทำงาน ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ	37
ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานจำแนกตามเพศ	40
ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานด้วยค่าสถิติ One – Way ANOVA	40
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท ส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน	42
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัท ส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความ สมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	43
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการเลือกวิธีการจัดการความเครียดในการ ทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร	47
ตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดในการทำงานกับ ระดับความเครียดในการทำงาน	48
ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับ ความเครียดในการทำงาน.....	49

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 สาเหตุความเครียดของวัยทำงาน	2
ภาพประกอบ 2 ตารางสำเร็จรูปของเครื่อและมอร์แกน.....	28



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

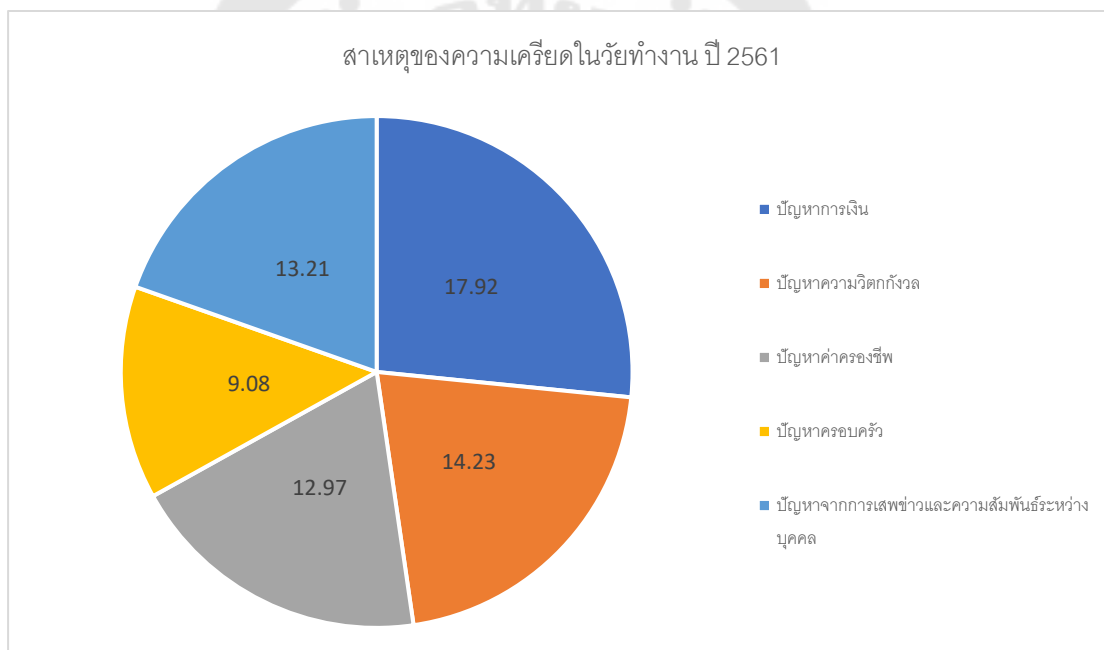
เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันนั้นมีความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วไม่ว่าจะในด้านการใช้ชีวิตในสังคมหรือการเปลี่ยนแปลงของด้านเทคโนโลยี ทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างรอบตัวมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นสิ่งเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ในด้านสังคมก็เช่นกัน แบ่งเป็นทางด้านการทำงาน ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือวัฒนธรรมต่างๆสามารถเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ยิ่งในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจที่กำลังเกิดขึ้นได้รับผลกระทบจากโรคระบาดส่งผลให้ความเครียดเกิดขึ้นได้เช่นกัน

เมื่อศึกษาจากสถิติมีการสำรวจสถานการณ์ประชากรวัยแรงงานทั่วโลก องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้พูดถึง คนวัยแรงงานนั้นเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาจากการทำงานมากกว่า 1,900 ล้านคนทั่วโลก โดยทุกๆ ปี จะมีแรงงานที่เจ็บป่วยจากการทำงานมากกว่า 160 ล้านคน โดยในจำนวนนี้ร้อยละ 8 ของแรงงานทั้งหมดประสบปัญหาความเครียดจากการทำงาน สอดคล้องกับข้อมูลสายด่วนสุขภาพจิต 1323 ที่พบว่า ในปี 2557 มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 47,780 คน เป็นประชากรวัยแรงงาน อายุ 15-60 ปี จำนวน 39,084 คน เพศชาย 17,262 คน เพศหญิง 21,814 คน ปัญหาลำดับแรกที่พบ คือ ปัญหาความเครียดหรือความวิตกกังวล จำนวนประมาณ 12,602 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.24 โดยวัยแรงงานช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี ขอรับคำปรึกษาด้านความเครียดหรือวิตกกังวลสูงสุด จำนวน 2,084 คน หรือ ร้อยละ 5.3 ซึ่งหากมองในด้านตัวเลขแล้วอาจจะดูว่ามีจำนวนไม่มากนัก แต่ความเครียดในช่วงวัยดังกล่าวอาจสะท้อนถึงการปรับตัวเข้าสู่วัยแรงงาน

นอกจากนั้นยังพบว่าคนวัยแรงงานมีการโทรมาขอรับบริการสายด่วนสุขภาพจิต 1323 เป็นจำนวนถึง 9,389 คน หรือ ร้อยละ 24.02 พบว่าประสบปัญหาเป็นโรคทางจิตเวช ซึ่งสิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าความเครียดในการทำงานนั้นเป็นตัวการสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจุบันผลกระทบจากเศรษฐกิจนั้นก็ส่งผลต่อความเครียด เนื่องจากหลากหลายบริษัทมีการปิดตัวหรือลดอัตราจ้างพนักงานจึงทำให้ประชากรหลายคนมีการตกงานจึงส่งผลต่อความเครียดได้

ต่อมาในปี 2561 กรมสุขภาพจิตได้ออกมาบอกว่าวัยทำงานในกรุงเทพมหานครจำนวนร้อยละ 45 มีความเครียดมากขึ้น โดยเฉพาะวัยทำงานตั้งแต่อายุ 15-59 ปี เป็นคนกลุ่มใหญ่ที่สุดจำนวนประมาณ 39 ล้านกว่าคนทั่วประเทศซึ่งเป็นวัยที่เริ่มสร้างเศรษฐกิจครอบครัวและประเทศชาติ โดยที่ประชาชนในกรุงเทพมหานครนั้นมีผลสำรวจตามเกณฑ์มาตรฐานของกรม

สุขภาพจิตที่ออกมาพบว่าความเครียดในปัจจุบัน มี 3 ด้านหลักๆ อย่าง ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจมีจำนวนร้อยละ 30.82 โดยที่ผลการสำรวจพบว่าทั้งชายและหญิงมีปริมาณใกล้เคียงกัน ด้านที่สองคือ สังคม อยู่ที่ร้อยละ 20.29 และด้านสุดท้ายมาจากครอบครัว เมื่อคำนวณออกมาได้ร้อยละ 14.52 เมื่อมาดูสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลวัยทำงานในปัจจุบัน มีอยู่ 5 เรื่อง ได้แก่ เรื่องแรก คือ ปัญหาด้านการเงินไม่ว่าจะรายได้ที่ไม่เพียงพอ จากการสำรวจออกมาได้เป็นจำนวนร้อยละ 17.92 , เรื่องที่ 2 สาเหตุมาจากความวิตกกังวลอยู่ที่ร้อยละ 14.23 , เรื่องที่ 3 ปัญหาจากค่าครองชีพอยู่ที่ร้อยละ 12.97 , เรื่องที่ 4 คือ ปัญหาจากครอบครัวได้จำนวนร้อยละ 9.08 และด้านที่ 5 ยังพบว่าความเครียดนั้นมาจากการที่เสียข่าวสารมากเกินไปและรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลรอบข้างอีกด้วยด้วยเป็นจำนวนถึงร้อยละ 13.21(กรมสุขภาพจิต, 2561)



ภาพประกอบ 1 สาเหตุความเครียดของวัยทำงาน

ที่มา : BLTBangkok (2018) ผลวิจัยเผย คนกรุงเครียดกว่าคนตจว. 2 เท่า

ความเครียดเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน ร่วมกับการทำงานที่จะต้องพบเจอกับปัญหาจากการทำงาน เพื่อนร่วมงาน หรือแม้กระทั่งปัญหาจากการจราจรระหว่างการเดินทางไปทำงานก็สามารถส่งผลต่อความเครียดได้เช่นกัน

ในการทำงานสามารถเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักสำหรับความเครียดของวัยทำงานเลยทีเดียวได้ เนื่องจากจะต้องมีการแข่งขันกันเองภายในฝ่ายหรือแม้แต่ภายในบริษัท เพื่อที่จะมีการให้ตนเองนั้น มีการพัฒนาให้มากยิ่งขึ้นในอนาคต แต่ความเครียดนั้นเมื่อมีไม่มากถือได้ว่าเป็นแรงกระตุ้นชนิดหนึ่งที่สามารถทำให้เราสามารถพัฒนาตนเองไปต่อได้ แต่เมื่อใดก็ตามที่ความเครียดมีมากจนเกินไปก็ก่อให้เกิดอันตรายต่อตัวบุคคลได้เช่นกัน ซึ่งความเครียดนั้นอาจมีสาเหตุมาจากทั้งร่างกายและจิตใจที่ได้รับผลกระทบจากสิ่งเหล่านี้ เช่น การทำงานที่ไม่ได้เป็นดังที่คาดหวังไว้ หรือ แม้แต่เพื่อนร่วมงานที่ไม่เป็นมิตรต่อเราก็สามารถทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวลได้เช่นเดียวกัน เมื่อเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แล้วนั้นงานวิจัยฉบับนี้จะเกี่ยวข้องกับหัวข้อด้านการเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาพที่ดีโดยการป้องกันและควบคุมปัจจัยเสี่ยงที่จะคุกคามสุขภาพและการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี ต่อมาอีกหนึ่งประการที่เชื่อมโยง คือ ด้านปรับค่านิยมและวัฒนธรรมเพื่อเป็นการขจัดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในทุกมิติโดยเป็นการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจและเปลี่ยนแปลงระบบภาษีหรือการคุ้มครองผู้บริโภค(กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยารักษ์, 2561)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความเครียดหรือความวิตกกังวลนั้นมีสาเหตุมาจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอกตัวบุคคลแต่แค่สุดท้ายแล้วแต่ละบุคคลจะมีวิธีแสดงออกและวิธีการรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้แค่ไหน ยิ่งในโลกการทำงานแล้วนั้นจะต้องพบเจอความเครียดอีกหลากหลายอย่าง ทั้งจากผู้เป็นนายจ้าง หน้าที่การงาน หรือ แม้แต่สิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคลและในสถานการณ์ปัจจุบันที่กำลังพบกับปัญหาโรคระบาดอย่างโรคโควิด 19 ที่จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานและเศรษฐกิจของโลก หลายๆบริษัทจึงมีการปลดพนักงานหรือปรับลดเงินเดือนทำให้เจอผลกระทบด้านนี้กันทุกฝ่าย

ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาความเครียดในการทำงานและบริษัทส่งออกแห่งนี้เป็นบริษัทส่งออกขนาดใหญ่ที่มีบริษัทแยกย่อยจำนวนถึง 66 แห่งใน 21 ประเทศ ใน 4 ทวีป ได้แก่ ยุโรป อเมริกาเหนือ แอฟริกา และ เอเชีย จึงเป็นแรงจูงใจที่จะศึกษาในเรื่องความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงระดับความเครียดในการทำงานและสาเหตุของความเครียดนั้นเกิดขึ้นจากสิ่งใดเพื่อรับรู้ถึงวิธีในการลดความเครียดด้วยเช่นกันว่าแต่ละบุคคลใช้วิธีใดบ้างเพื่อผู้ที่สนใจงานวิจัยจะนำมาปรับใช้ได้ชีวิตจริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยภูมิหลังประชากรกับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร โดยมีการเปรียบเทียบจากคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรและมีการหาการจัดการความเครียดในการทำงานว่าบุคลากรในบริษัทแห่งนี้มีวิธีการจัดการต่อความเครียดโดยวิธีใด

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นบุคลากรฝ่ายบริหาร จำนวน 46 คน บุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 10 คน บุคลากรฝ่ายบัญชี จำนวน 46 คน บุคลากรฝ่ายการตลาด จำนวน 23 คน บุคลากรฝ่ายธุรการ จำนวน 17 คน และบุคลากรฝ่ายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 23 คน รวมแล้วทั้งหมด 165 คน

ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. วิธีการจัดการความเครียด
3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

- 3.1 ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม
- 3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
- 3.4 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ
- 3.5 ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความเครียด



กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง
กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลทั่วไป

- เพศ
- อายุ
- วุฒิการศึกษา
- รายได้
- ฝ่าย
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

วิธีการจัดการความเครียด

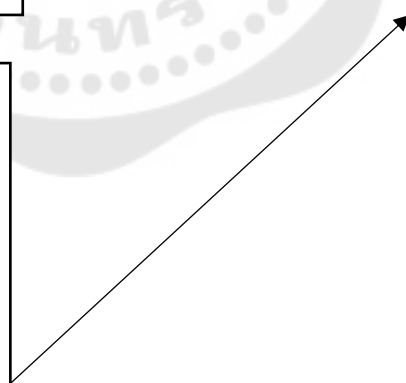
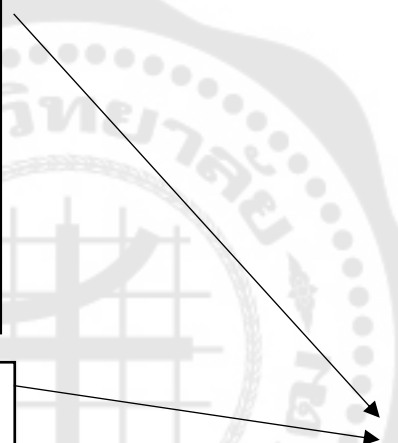
คุณภาพชีวิตในการทำงาน

- ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
- ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ
- ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตัวแปรตาม

ระดับความเครียดในการทำงาน

- ด้านการทำงาน
- ด้านร่างกาย
- ด้านจิตใจ



สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มีภูมิหลังประชากรต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ฝาย ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. วิธีการจัดการความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความเครียด** หมายถึง สภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อเผชิญกับปัญหาที่ทำให้รู้สึกไม่ดี อึดอัด หรือไม่พอใจ ก่อตั้งจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ สับสน โมโหหรือเสียใจ
2. **ระดับความเครียด** หมายถึง ความรุนแรงของระดับความเครียด การแบ่งระดับความเครียดได้ดังนี้
 - 2.1 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่ไม่ได้คุกคามต่อการใช้ชีวิต เริ่มมีความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ขาดแรงกระตุ้น และมีปฏิกริยาในการแสดงออกต่ำลง
 - 2.2 ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดในระดับปกติที่ไม่ก่อให้เกิดอันตราย และไม่แสดงออกถึงความเครียดที่ชัดเจน สามารถปรับตัวกลับสู่ภาวะปกติได้เองจากการทำกิจกรรมที่ช่วยให้ผ่อนคลายความเครียดลงได้
 - 2.3 ความเครียดระดับสูง (High Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์รุนแรงหากปรับตัวไม่ได้ ส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม จะเริ่มมีอาการเหนื่อยง่าย ปวดศีรษะ ปวดท้อง หลับยากหลับไม่สนิท พฤติกรรมการนอนและการรับประทานอาหารเปลี่ยนไป จนมีผลต่อการดำเนินชีวิต เมื่อเริ่มมีอาการในระดับนี้ควรมีการหาคนไว้รับฟังหรือเป็นที่ปรึกษา
 - 2.4 ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงและเรื้อรังต่อเนื่องจนทำให้บุคคลนั้นมีความล้มเหลวในการปรับตัว จะแสดงความผิดปกติและมักจะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดอาการของโรคอื่น ๆ ขึ้นได้ เช่น อารมณ์แปรปรวน มีอาการทางจิต มีความผิดปกติเกิดขึ้นจนมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ในแต่ละบุคคลจะมีระยะเวลาของอาการที่แตกต่างกัน บางรายเป็นสัปดาห์ บางรายเป็นเดือน หรือบางรายเป็นปี ดังนั้นหากมีอาการในกลุ่มนี้ควรได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรทั้งใน ด้านคุณลักษณะของงานที่บุคลากรได้ทำในสิ่งที่ชอบและสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงาน มีความพอใจเมื่องานปฏิบัติสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

3.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง บุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจ ในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับอย่างเหมาะสมกับงานที่ทำ ตามความรับผิดชอบและเพียงพอ ต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน และมีการได้โบนัสประจำหรือมีการปรับรายได้ขึ้นเงินเดือนในทุกๆปี

3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง บุคลากรมีความ พึงพอใจกับสถานที่ทำงานของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นความสะอาดเรียบร้อย มีอากาศที่ถ่ายเทได้ สะดวก ไม่มีเสียงรบกวนระหว่างการทำงาน อุปกรณ์ต่างๆในการทำงานนั้นเตรียมพร้อมเหมาะสม กับการทำงาน ส่วนทางด้านสุขภาพจะมาในรูปแบบของการตรวจสุขภาพประจำปีก็ได้เช่นกัน

3.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจต่อ งานที่ได้รับและใช้ความรู้ความสามารถหรือทักษะต่างๆที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมา และในอนาคตมี โอกาสที่จะได้รับก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป

3.4 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตอื่นๆ หมายถึง ความพึงพอใจของ บุคลากรที่มีต่องานที่ปฏิบัติ มีช่วงเวลาที่ได้ทำการพักผ่อนไม่ว่าจะกับครอบครัวหรือแม้แต่กลุ่ม เพื่อน โดยที่งานที่ทำจะไม่มาเป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิต

3.5 ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การที่บุคลากรมีความพึง พอใจสำหรับการทำงานร่วมกับบริษัทอื่นๆ และกิจกรรมที่ได้ทำนั้นสามารถเป็นประโยชน์ต่อ สาธารณะได้ เช่น การช่วยกันประหยัดพลังงานการปิดไฟเมื่อไม่ใช้ เป็นต้น

4. วิธีการจัดการความเครียด หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาเพื่อเปลี่ยน ความรู้สึกและการแสดงออก เพื่อจัดการกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดเป็น ปฏิกริยาที่ตอบสนองต่อร่างกายและจิตใจเพื่อให้ความเครียดนั้นลดลง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. จากผลการวิจัยในเรื่องนี้สามารถทำให้ทราบถึงระดับความเครียดในการทำงานของ บุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

2. บุคลากรหรือผู้ที่สนใจสามารถนำแนวทางการลดความเครียดไปใช้ได้ให้เกิดประโยชน์ ในอนาคต

3. ผู้ที่สนใจในงานวิจัยฉบับนี้สามารถนำเป็นความรู้ประกอบในการทำงานวิจัยเกี่ยวกับการ จัดการความเครียดได้

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยในเรื่องนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด (Psychology)

- 1.1 ความหมายของความเครียด
- 1.2 อาการของความเครียด
- 1.3 ระดับความเครียด
- 1.4 สาเหตุของความเครียด
- 1.5 ทฤษฎีของความเครียด
- 1.6 การจัดการกับความเครียด
- 1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Job Stress)

- 2.1 ทฤษฎีความเครียดในการทำงาน
- 2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

- 3.1 ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (stress) คือ ความเครียดเป็นสภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลจะต้องเผชิญกับปัญหา และทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดี อึดอัด วุ่นวายใจ วิตกกังวล รวมถึงถูกบีบบังคับให้รู้สึกแย่ เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่รบกวนจิตใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จะส่งผลร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

ความเครียดเป็นสภาวะที่ไม่สมดุลของร่างกายและจิตใจจนก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว และจะเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ไม่ต้องการ และการตอบสนอง

นั้นจะออกมาในรูปแบบทางด้านพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้หรือสังเกตไม่ได้ โดยมีทั้งด้านแง่บวกและแง่ลบ (ลัดดา เหล็กมัน, 2550, น.14)

ความเครียดเป็นภาวะทางร่างกายหรือจิตใจที่ได้รับการกระตุ้นหรือเกิดการขัดขวางของร่างกายหรือจิตใจจึงก่อให้เกิดความกดดัน โดยมีการแสดงออกมาในด้านความคิดที่อยู่ภายในจิตใจหรือพฤติกรรมที่สามารถแสดงออกให้เห็นได้ ซึ่งที่สภาพแวดล้อมรอบข้างนั้นสามารถส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของทั้งด้านร่างกายและจิตใจเมื่อถูกบีบคั้นหรือการกดดัน ก่อให้เกิดความเครียดและวิตกกังวลได้ (ภารดี คำมา, 2548, น.19)

ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่ตื่นตัวพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือสิ่งเร้าที่คุกคาม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความรู้สึกกดดันทางด้านจิตใจ เกิดความวิตกกังวล ความขัดแย้งหรือความคับข้องภายในจิตใจและส่งผลต่อปฏิกิริยาตอบสนองที่จะแสดงออกทางด้านร่างกาย ความเครียดนั้นส่งผลทั้งดีและผลเสียแต่ขึ้นอยู่กับสภาพของแต่ละบุคคลว่าจะปรับตัวได้มากน้อยเพียงใด (วิศิษฐ์ วัชรเทวินทร์กุล, 2551, น.7-8)

สภาวะความเครียดนั้นเป็นภาวะทางร่างกายและจิตใจที่รู้สึกถึงการขาดความสมดุล อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในโดยที่ร่างกายเป็นเหตุเพื่อให้ตัวบุคคลรู้จักการปรับตัว และเมื่อถ้าเกิดการปรับตัวไม่ได้นั้นจะทำให้กลายเป็นการบั่นทอนต่อร่างกายและจิตใจของตนเองได้ (ผาติคมน์ เกลิ้งรอส, 2552, น.10)

ความเครียดนั้นไม่ได้ส่งผลทางด้านลบเพียงอย่างเดียว แต่สามารถเป็นด้านบวกเพื่อให้ตัวบุคคลมีแรงผลักดันในการปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาได้ ถ้าความเครียดมีไม่มากก็จะเป็นผลดีก่อให้เกิดความทะเยอทะยาน ความท้าทายและความขยันได้จึงนำไปสู่ความประสบความสำเร็จได้ในที่สุด แต่ถ้าความเครียดมีอยู่มากจนเกินไปจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพและส่งผลโดยอ้อมกับคนรอบข้างทำให้เกิดผลเสียได้ในระยะยาว (บุญเสริม ตั้งปณิธานนท์, 2552, น.11)

จากแนวคิดต่างๆ พอสรุปได้ว่า ความเครียดนั้นเป็นสภาวะที่ไม่สมดุลของทางร่างกายและจิตใจที่จะส่งผลก่อให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวลหรือความกดดัน โดยสิ่งที่สิ่งเร้ารอบตัวจะเป็นตัวทำให้เกิดปฏิกิริยาการตอบสนองว่าความเครียดนั้นเป็นทางด้านดีหรือเสีย ถ้าเป็นทางด้านที่ดีนั้นจะเปรียบเสมือนแรงผลักดันให้ตัวบุคคลมีความรู้สึกอยากจะทำไปต่อหรือท้าทายตนเองในการทำงาน แต่ถ้าเป็นทางด้านเสียจะเป็นผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้สามารถส่งผลต่อสุขภาพได้อีกเช่นกัน

1.2 อาการของความเครียด

โดยที่อาการของความเครียดจะแสดงออกมา ในลักษณะดังนี้

1. อาการทางกาย (Physical Symptoms) จะมีอาการเริ่มแรกอาจเป็นอาการปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ตื่นเช้าผิดปกติ ปวดหลัง ท้องผูก ปวดกล้ามเนื้อ ความดันโลหิตสูง เหงื่อออกมาก พอนานๆเข้าสามารถทำให้ไม่อยากอาหาร

2. อาการทางอารมณ์ (Emotional Symptoms) อาการที่พบได้บ่อยจะเป็นความวิตกกังวล อารมณ์อ่อนไหว หงุดหงิด จุนเจียว รู้สึกไม่มั่นคงมีปมด้อย ก้าวร้าว ท้อแท้ โดยสามารถส่งผลให้เกิดอาการซึมเศร้าได้

3. อาการทางปัญญา (Intellectual Symptoms) เมื่อความเครียดมีการสะสมมากขึ้น อาการทางปัญญาจะแสดงออกมาในลักษณะความจำไม่ดี ขาดสมาธิ ลังเล ซ้ำลิ้ม ทำงานผิดพลาดบ่อยๆและส่งผลให้ผลงานด้อยคุณภาพ

4. อาการทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Symptoms) จะเริ่มรู้สึกไม่ไว้วางใจผู้อื่น ชอบเหน็บแนมคนอื่น

ลักษณะอาการความเครียดทางร่างกายและจิตใจที่แสดงออกมา มีดังนี้

1. ทางร่างกายจะมีอาการอ่อนเพลียเพราะทำงานอย่างหนัก เพื่อหลีกเลี่ยงความเครียด

2. ทางด้านสภาพจิตใจสามารถส่งผลให้เกิดโรคขึ้นได้ ซึ่งโรคหรืออาการที่พบเห็นได้บ่อย คือ ปวดศีรษะทั่วไป ปวดหลัง ปวดต้นคอ ปวดศีรษะข้างเดียวหรือไมเกรน ความดันโลหิตสูง หรือถ้าเกี่ยวข้องกับทางเดินอาหารก็จะมีอาการท้องอืด อาหารไม่ย่อย การถ่ายอุจจาระบ่อยๆ

3. ความเครียดสามารถทำให้เป็นสิวได้เนื่องจากผิวหนังได้มีการผลิตเคอราตินขึ้นมาเวลาที่เราคิดมากหรือเครียด จะทำให้เราสังเกตได้ว่าเมื่อเริ่มเครียดจะมีสิวลักษณะเกิดขึ้นมา

4. ทางด้านอารมณ์อาจกลายเป็นคนขี้หงุดหงิด หรืออารมณ์เสียได้ง่าย

5. หลายคนมีอาการติดสุราและสารเสพติด เพราะ พวกเขามองว่าสิ่งเหล่านี้ทำให้ตนคลายเครียดได้

6. เมื่อร่างกายอ่อนเพลียหรือมีอาการใจลอยจะส่งผลให้ขาดความระมัดระวังในการทำสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะทั้งเรื่องงานที่ไม่สามารถคิดได้อย่างถี่ถ้วนหรือทางด้านการใช้ ตัวอย่างเช่น ตอนขับรถถ้าใจลอยมากๆอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุตามมาได้

1.3 ระดับของความเครียด

ความเครียดมักเกิดจากการถูกกระตุ้นจากสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม สภาพทางอารมณ์ที่เกิดจากสิ่งที่มากระทบต่อสภาพจิตใจทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงสุขภาพ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

Mind stress หรือกลุ่มความเครียดระดับต่ำ จะเริ่มแสดงความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ปฏิกริยาจะแสดงช้าลงและเริ่มขาดแรงกระตุ้นในการดำเนินชีวิต

Moderate Stress หรือกลุ่มความเครียดระดับกลาง เป็นความเครียดในระดับทั่วไป สามารถหากิจกรรมที่ช่วยให้ผ่อนคลายความเครียดลงได้

High Stress หรือกลุ่มความเครียดระดับสูง เกิดจากความเครียดที่มีต่อสถานการณ์ที่รุนแรง ส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม จะเริ่มมีอาการเหนื่อยง่าย ปวดศีรษะ ปวดท้อง หลับยากหลับไม่สนิท มีพฤติกรรมรับประทานอาหารเปลี่ยนไปจนมีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน

Severe Stress หรือกลุ่มความเครียดระดับรุนแรง กลุ่มความเครียดระดับนี้จะแสดงความผิดปกติและมักจะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดอาการของโรคอื่นๆ ขึ้นได้ เริ่มตั้งแต่มีอาการที่แปรปรวน มีอาการทางจิต มีความผิดปกติเกิดขึ้นจนมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ในแต่ละบุคคลจะมีระยะเวลาของอาการที่แตกต่างกัน บางรายเป็นสัปดาห์ บางรายเป็นเดือน หรือบางรายเป็นปี ดังนั้นหากมีอาการในกลุ่มนี้ควรได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

1.4 สาเหตุของความเครียด

ภรภัทร จุฑากุล (2561) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด ดังนี้

1. ตนเอง

1.1 เริ่มจากสุขภาพที่เป็นการเจ็บป่วยที่รุนแรงหรือไม่รุนแรงก็ตาม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็สามารถเป็นสาเหตุที่ทำให้แต่ละบุคคลเกิดความเครียดได้

1.2 บุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ชื่นชอบแข่งขัน ต้องการเอาชนะ ไม่อดทน เร่งรีบในการทำสิ่งต่างๆ จะมีความเครียดมากกว่าบุคคลที่ทำอะไรด้วยความพอดี

2. หมู่คณะ – มีความขัดแย้งเกิดขึ้นในกลุ่มที่ตนอยู่หรือแม้แต่ในกรณีเพื่อนร่วมงาน

3. การงาน – เมื่อมาพิจารณาลักษณะงาน ภาระงานหรือความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานระดับต่าง ๆ ก็จะได้พบว่าผลที่ได้รับกับมาจะมีความเครียดอยู่ด้วย

4. สิ่งแวดล้อม – สิ่งรอบๆ ตัวไม่ว่าจะอากาศ แสง เสียง ฝุ่น ความร้อน ฯลฯ

บุญเสริม ตั้งปณิธานนท์ (2552, น.12-16) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด ดังนี้

สาเหตุของความเครียดสามารถเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก สำหรับภายใน มี 2 อย่าง ได้แก่ ภายในร่างกาย คือการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ การรับประทานอาหารไม่พอเหมาะ ส่วนทางด้านภายในจิตใจนั้นจะมาจากที่บางคนมีความรู้สึกโกรธหรือความหวาดกลัว มีความทุกข์ใจหรือความเศร้าซึ่งอารมณ์เหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ต่อมาทางด้านสาเหตุภายนอกนั้นจะขึ้นอยู่กับอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิต เช่น เมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมหรืออยู่ในพื้นที่แออัด สาเหตุเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้และการทำงานที่ไม่เป็นเวลาหรือบางอาชีพก็จะส่งผลถึงสาเหตุของความเครียดได้เช่นเดียวกัน

นภาพร ศรีเวช (2551, น.18 - 21) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ มีทั้งสาเหตุที่มาจากทางร่างกายและสาเหตุจากทางสิ่งแวดล้อม

1. สาเหตุทางร่างกาย การที่บุคคลใช้ร่างกายทำงานหนักหรือทำสิ่งต่างๆมากเกินไป ทำให้ร่างกายพักผ่อนไม่เพียงพอจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกเครียดได้

2. สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม

2.1 ด้านความสัมพันธ์ เช่น เมื่อบุคคลเกิดความผิดหวังในชีวิตไม่ว่าจะด้านความรักไม่สมหวัง หรือ เกิดการทะเลาะโต้เถียง

2.1.1 ความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นพ่อแม่ลูก ลูกพี่ลูกน้อง หรือความสัมพันธ์กับคนรัก ความสัมพันธ์เหล่านี้ก็สามารถเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้เพราะความสัมพันธ์เหล่านี้เป็นความสัมพันธ์ที่มีความใกล้ชิด

2.1.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยกับบุคคลที่ยังไม่มีคนรัก เพราะบุคคลยังมีเพื่อนเป็นบุคคลที่คอยให้คำปรึกษาต่างๆเวลาเครียด

2.1.3 ความพันธ์กับผู้ร่วมงาน เกิดขึ้นตอนที่บุคคลนั้นให้ความสำคัญกับงานที่ทำและทุ่มเทมากจนเกินไป เลยทำให้ไม่มีเวลาสังสรรค์กับเพื่อนกลุ่มอื่นๆ

2.1.4 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม บางคนที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดหรือสนิทกับบุคคลอื่นมากเป็นพิเศษแต่ก็ยังมีกรกลัวว่าตนจะถูกนิทาจากคนรอบข้าง

2.2 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่เกิดขึ้นในชีวิตหรือจะเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ทันได้ตั้งตัวมาก่อนและเกิดขึ้นได้อย่างกะทันหัน เช่น การตกงาน มีปัญหาทางด้านธุรกิจ หรือแม้กระทั่งภัยจากธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ สาเหตุเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดความเครียดหรืออาการทางจิตได้ เช่น เกิดความวิตกกังวล ไม่มีสมาธิเวลาทำกิจกรรมต่างๆ

1.5 ทฤษฎีของความเครียด

พิมพ์ ศรีทองคำ (2557, น.10-17) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความเครียดได้สรุป ดังนี้

ทฤษฎีความเครียดของเซลยี (Selye Stress Theory) ได้กล่าวว่าความเครียดนั้นเกิดจากร่างกายได้รับผลกระทบจากสิ่งคุกคาม (Stressors) ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งสิ่งที่ดีหรือไม่ดี ซึ่งทำให้สมดุลของร่างกายเกิดเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อร่างกายเจอสิ่งคุกคามจะมีการตอบสนองทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและชีวเคมีของร่างกาย เรียกได้ว่า การปรับตัว หรือที่ เซลยีเรียกว่า General Adaptation Syndrome (GAS) สามารถแบ่งออกได้ 3 ระยะ (Nursing, 2019)

1. ระยะเตือน เป็นระยะแรกของการพบตัวการคุกคาม ร่างกายพยายามรักษาสมดุลและสร้างฮอร์โมนหลายชนิด เช่น ฮอร์โมนแคเทโคลามีน หรือ นอร์เอพิเนฟริน สารเคมีชนิดนี้จะส่งผลทำให้ร่างกายมีอาการอัตราการเต้นของหัวใจสูงขึ้น ความดันโลหิตสูง ท้องอืด อาหารไม่ย่อย นอนหลับยากหลับไม่สนิท เป็นต้น

2. ระยะต่อต้าน เป็นระยะที่บุคคลริเริ่มสรรหาวิธีต่างๆ เพื่อปรับตัวต่อสิ่งคุกคามตนเอง

3. ระยะหมดกำลัง เป็นระยะที่ร่างกายได้มีการตอบสนองต่อสิ่งคุกคามจนสุดความสามารถ ไม่สามารถตอบสนองได้อีกต่อไป เกิดความดันโลหิตต่ำ อ่อนเพลียและเสียชีวิตในที่สุด

สรุปได้ว่าทฤษฎีนี้เมื่อเกิดสิ่งคุกคามความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดและแสดงออกมาให้รับรู้ โดยขึ้นอยู่กับร่างกายว่าจะผลิตสารเคมีทำให้เกิดอาการใดต่อร่างกาย เช่น ความดันโลหิตสูง เบื่ออาหาร หรือ นอนไม่หลับ ซึ่งอาการเหล่านี้จะมีผลต่อการทำงานของผู้นั้น

ทฤษฎีของไรห์ (Riehl) กล่าวถึงกระบวนการของความเครียด เมื่อสิ่งเร้าภายนอกมากระตุ้นทำให้เกิดภาวะความเครียด เมื่อร่างกายได้รับความเครียดจึงมักจะทำให้เกิดการตอบสนองหรือการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย โดยที่จะมีการปรับตัวทางร่างกายต่อภาวะความเครียด โดยมนุษย์อาจมีวิธีที่หลากหลายเพื่อป้องกันหรือปรับตัวให้สามารถเผชิญกับภาวะความเครียดหรือรวมถึงการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ ดังนั้นมนุษย์จะมีการปรับตัวและเสริมสร้างความแข็งแกร่งเพื่อรับมือกับความเครียด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรงการประสานงานของอวัยวะต่างๆของร่างกายและวิธีการปรับตัวของมนุษย์

กาญจน์ บอลสิทธิ์ (2553, น.11) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความเครียดได้สรุป ดังนี้

วงจรสุขภาพ (Health Cycle) เกี่ยวกับความเครียด ของฟาเมอร์และคณะ โดยใช้แบบจำลองพฤติกรรมความเครียด (The Stress Behavior Model) ว่ามีขั้นตอนการ ดังนี้

1. ต้นเหตุของความเครียด (Source Stress) มีเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย เริ่มตั้งแต่ตัวบุคคลหรือคนใดคนหนึ่งใกล้ชิดอย่างรอบคอบ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งบ่อยครั้งที่ความเครียดหลายๆปัจจัยเกิดขึ้นพร้อมกัน

2. ผลของความเครียด (Effect of Stress) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความรู้สึกโกรธ ความหงุดหงิด ความซึมเศร้า และทางร่างกายที่แสดงจะมีอาการปวดศีรษะ ท้องอืด โดยจะเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีผลต่อความเครียด

3. พฤติกรรม (Behavior) สืบเนื่องมาจากความเครียดเป็นการแสดงออกที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย (เป็นผลของความเครียด) เลยนอนมาก (เป็นพฤติกรรมแสดงออก)

4. สุขภาพ (Health) เป็นทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต ถ้าความเครียดมีไม่มาก อาจส่งผลในทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญหน้ากับความเครียด หรือ พฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง เพราะพบเจอกับความเครียดมากและไม่สามารถจัดการได้

สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยประกอบนี้จะเกิดขึ้นแล้วส่งผลต่อสุขภาพและจะส่งผลต่อมาที่พฤติกรรมโดยแสดงออกมาในทางด้านบวกหรือด้านลบ ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลเอง

1.6 การจัดการกับความเครียด

วิธีการจัดการกับความเครียดนั้นเป็นวิธีการที่ใช้สำหรับจัดการกับปัญหาที่เป็นสิ่งเร้าก่อให้เกิดความเครียดต่อตนเอง โดยจะมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในตอนนั้น ซึ่งวิธีหรือรูปแบบการจัดการความเครียดมีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่

รูปแบบการจัดการจัดการความเครียด (Coping Strategies)

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความเครียดตั้งแต่ยุคปัจจุบันจนย้อนกลับไปในยุคอดีต พบว่าการจัดการกับความเครียดนั้นมีหลากหลายวิธีการ ได้แก่

Lazarus & Folkman (1984) จำแนกรูปแบบการจัดการความเครียดออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

กลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem-focused Coping Strategy) คือ การที่บุคคลจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นโดยเน้นที่จะจัดการกับปัญหา มีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาดีขึ้น

กลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-focused Coping Strategy) คือ การลดความเครียดที่เกิดขึ้นโดยจัดการกับอารมณ์ ได้แก่ การคิดถึงสิ่งที่ต้องการ การถอยห่างจากสิ่งที่เกิดขึ้น การคิดในทางบวก การตำหนิตนเอง การลดความตึงเครียด และการแยกตัวออกจากการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

กลวิธีการจัดการความเครียดแบบผสม (Mixed Problem and Emotional Focused Coping Strategy) คือ บุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดโดยใช้วิธีมุ่งแก้ปัญหาหรือมุ่งจัดการกับอารมณ์ แต่บุคคลต้องการที่จะได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการแก้ไขปัญหาหรือการจัดการกับอารมณ์

ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดวิธีการเผชิญความเครียดของ จาโลวิค มาใช้ในการประเมินการเลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียดแบบต่างๆ โดยประเมินตามแบบประเมินของจาโลวิค (Jalowice Coping Scale) มี 8 วิธี ได้แก่

1. การเผชิญกับปัญหา (Confrontive Coping)

การเผชิญกับปัญหาและเป็นการรับมือกับความเครียด จะต้องศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่กำลังเกิดขึ้น มีทั้งการหาข้อมูลและมีความพยายามในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การหลีกเลี่ยงหรือหลบหนีปัญหา (Evasive Coping)

การหลีกเลี่ยงปัญหาหรือหลบหนีปัญหาเป็นวิธีที่ใช้ในการหลีกเลี่ยงออกจากสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลรู้สึกเครียดหรืออึดอัดนั่นเอง จะเป็นการหลีกเลี่ยงเพียงชั่วคราวเท่านั้นหรืออาจจะเป็นการสร้างความหวังที่ว่ายังงั้นปัญหาที่เกิดขึ้นมันจะผ่านไปก็ได้

3. การจัดการกับความเครียดโดยการมองโลกแต่แง่ดี (Optimistic Coping)

การมองโลกในแง่ดีเป็นการคิดในเชิงทางบวก หรือเป็นการมองเปรียบเทียบในทางด้านดี ซึ่งความคิดแบบนี้จะเป็นการจัดการความเครียดที่ดีได้ในระดับหนึ่ง

4. การมองโลกในแง่ร้ายหรือมองเป็นเรื่องของเคราะห์กรรม (Fatalistic Coping)

การมองโลกออกมาในแง่ร้ายนั้นเพื่อเป็นการดูว่าสิ่งที่เกิดขึ้นมันเป็นผลมาจากเคราะห์ร้ายที่ทำให้ตัวบุคคลรู้สึกถึงความสิ้นหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นเลยส่งผลให้เกิดความเครียด

5. การจัดการกับอารมณ์ (Emotive Coping)

การจัดการกับอารมณ์เป็นการแสดงอารมณ์ออกมานั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกโกรธ ไม่พอใจ คับแค้นใจ ความไม่เข้าใจหรือแม้แต่ความขัดแย้งกันภายในใจก็เป็นการแสดงออกมาของอารมณ์ เพื่อเป็นการทำให้หายรู้สึกจากความรู้สึกเช่นนี้จึงมีการระบายอารมณ์ออกมาแต่จะเป็นการสร้างความคิดตันภายในจิตใจแก่บุคคลอื่นที่มารับรู้

6. การบรรเทาความรู้สึก (Palliative Coping)

การบรรเทาความรู้สึก เป็นการที่บุคคลพยายามลดความทุกข์ภายในจิตใจ เพื่อให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น เช่น พยายามทำตัวไม่ให้ง่วงโดยการทำงานเพิ่มมากขึ้น หรืออาจจะเป็นการออกกำลังกายให้หนักกว่าเดิม รวมถึงการดื่มสุราและมีการสูบบุหรี่

7. การอาศัยความช่วยเหลือ (Supportive Coping)

การขอความช่วยเหลือนั่นเอง เช่น มีการขอคำแนะนำจากบุคคลรอบข้างเพื่อ บรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นกับตนเอง หรืออาจจะพูดคุยปรึกษาปัญหากับครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อนมากขึ้นเพื่อให้ตนไม่รู้สึกเครียด

8. การพึ่งตนเองหรือความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Reliant Coping)

การพึ่งตนเองหรือความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นการรับมือ การเผชิญกับปัญหา หรือวิธีการจัดการกับความเครียดโดยการพึ่งพาตนเองมากกว่าที่จะพึ่งพาผู้อื่น

การเสริมสร้างภูมิคุ้มกันป้องกันความเครียด โดยที่ถ้าอยากมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ เราจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีความสุข ดังนั้นสิ่งที่ควรปฏิบัติมีดังนี้

อาหาร ที่รับประทานเพราะอาหารนั้นมีทั้งคุณและโทษ ดังนั้นเราควรที่จะ รับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกายและเลี่ยงอาหารที่ให้โทษ เช่น อาหารที่มีแคลอรีสูง เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ชา กาแฟ ซึ่งอาหารเหล่านี้เมื่อรับประทานจนสะสมเป็นจำนวนมากจะ ก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกันและสามารถส่งผลต่อร่างกายสามารถเป็นโรคอ้วนได้อีก ดังนั้นควรทานอาหารให้ครบ 5 หมู่ ประกอบด้วยข้าว นม ผลไม้ ผัก เนื้อไก่ ปลา หรืออาหารที่มี โปรตีนสูงเพื่อที่ร่างกายจะได้สมบูรณ์แข็งแรงแต่ต้องทานอย่างรู้ปริมาณเพื่อที่จะไม่เกิดอาการจุก แน่นและส่งผลให้เกิดความเครียดได้

การออกกำลังกาย สำหรับผู้ที่ออกกำลังกายเป็นประจำจะมีสุขภาพร่างกายที่ แข็งแรง และยังทำให้ร่างกายนั้นผ่อนคลายจากความเครียด ช่วยกระตุ้นระบบไหลเวียนโลหิตและ ทำให้รู้สึกแจ่มใส ข้อดีของการออกกำลังกายอีกอย่างก็คือทำให้มีหุ่นที่สวยงามไม่มีไขมันสะสมมาก จนเกินไป ดังนั้นควรที่จะออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอและเลือกแบบที่ชื่นชอบแต่ไม่ควรที่จะหัก โหมจนเกินไป

การรู้จักควบคุมจิตใจ เมื่อพบเจอปัญหาขึ้นอยู่กับว่าแต่ละบุคคลสามารถรับมือกับ สิ่งที่เกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นเราควรเริ่มที่จะควบคุมจิตใจของตนเองโดยที่อย่างแรกนั้น เราควรเป็นตัวของตัวเองไม่ไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นและไม่คิดว่าตนเองไม่เก่ง เพราะทุกคนย่อมไม่ เหมือนกันดังนั้นเราควรทำปัจจุบันให้ดีที่สุดจะทำให้ตัวเราไม่เครียด ต่อมาหัดมองโลกในแง่ดีให้ มากขึ้น เพราะการมองโลกในแง่ดีทำให้เราสบายใจไม่มีความวิตกกังวลใดๆ แต่เมื่อใดก็ตามที่เรา

มองโลกในแง่ร้ายจะมีแต่ความวิตกกังวล และจะบั่นทอนจิตใจทำให้ทำอะไรก็ไม่มีความสุขในการดำรงชีวิต

แต่แต่ละบุคคลจะใช้วิธีการจัดการในความเครียดมากกว่าหนึ่งวิธีในเวลาเดียวกันหรือเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ตึงเครียดเรื่องเดียวกันในเวลาเดียวกันหรือสถานการณ์ที่แตกต่างกันก็อาจมีการใช้กลวิธีที่ต่างกัน ดังนั้นจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และตัวบุคคลจะมีการประเมินว่าตนเองสามารถจัดการกับความตึงเครียดได้มากน้อยเพียงใด

กลวิธีที่ดีที่สุดในการจัดการกับความเครียดนั้น คือ การมุ่งเน้นแบบแก้ไขปัญห เพราะการพยายามแก้ไขปัญหจะช่วยให้อาการนั้นลดลง ทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นลดลงด้วยเช่นเดียวกัน

1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิริติญา ไทยอยู่ (2560, น.4) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดและการเผชิญหน้า ความเครียดของผู้ดูแลผู้สูงอายุโรคจิตเวช ผลการศึกษาพบว่าผู้ดูแลผู้สูงอายุโรคจิตเวชมีความเครียดระดับสูง และใช้วิธีการเผชิญความเครียดทั้งสามด้านผสมผสานกัน โดยแบบที่ใช้มากที่สุด คือ แบบเผชิญหน้ากับปัญหา

นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม (2553, น.23-29) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาร้อยละ 47.5 มีความเครียดระดับปกติหรือไม่เครียด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะปฏิบัติตัวหรือปรับตัวด้วยวิธีต่างๆทุกครั้งเมื่อเกิดความเครียด

2.แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Job Stress)

2.1 ทฤษฎีความเครียดในการทำงาน

ลัดดา เหล็กมัน (2550, น. 15-17) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความเครียดได้สรุป ดังนี้

2.1.1 ทฤษฎีสั่งเร้า (Stimulus-oriented Theories) เป็นแนวคิดของโฮล์มและราฟ (Holmes & Rahe) ที่ถือว่าความเครียดเกิดจากสิ่งเร้าที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมรอบตัวบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียดจะเป็นสิ่งเร้าให้เกิดปฏิกิริยาความเครียดต่อร่างกายบุคคล โดยความเครียดนั้นจะมีลักษณะหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดและจะนำผลที่ไม่ดีตามมา เช่น การตกงาน ต่อมาเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรัง เช่น ปัญหาทางการเงิน ซึ่งนั่นก็คือปัญหาเรื่องเงินเดือนที่ได้รับนั่นเองก็สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้

ตามทฤษฎีนี้จะเน้นไปทางเหตุการณ์และการเกิดความเครียด ถ้าเหตุการณ์นั้นนำไปสู่ความยุ่งยากทางด้านจิตใจเกิดความวุ่นวายของพฤติกรรมหรือความเสียหายของการกระทำนั้นจะส่งผลก่อให้เกิดความเครียด

2.1.2 ทฤษฎีเชิงอันตรกิริยา (Interactional Theories) หรือ ทฤษฎีเชิงการกระทำระหว่างกันเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียด เป็นแนวคิดของลาซาลัส (Lazarus) และฟอล์คแมน (Folkman) กล่าวถึงความเครียดทางจิตใจเป็นสิ่งที่เกิดจากการกระทำระหว่างตัวบุคคลและสิ่งเร้า หรือแม้แต่สิ่งแวดล้อม บุคคลจะมองว่าสิ่งเร้าเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดความเครียดต่อตนเองมากน้อยเพียงใด โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งสามอย่าง ได้แก่ บุคคล สิ่งแวดล้อม หรือ สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดและการประเมินค่าด้วยความรู้ ลาซาลัส (Lazarus) กล่าวว่า การประเมินค่ามี 3 ประการ ได้แก่ การประเมินค่าปฐมภูมิ การประเมินค่าทุติยภูมิ และการประเมินค่าใหม่

ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Job Stress)

ภารดี คำมา (2548, น.21-27) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความเครียดในการทำงานได้สรุปดังนี้

2.1.3 ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person-Environment Fit Theory) แนวคิดของเฟรนช์คอบบ์และรอดเจอร์ โดยทฤษฎีนี้มีแนวคิดสำคัญอยู่สองประการ คือ ความบีบคั้นขององค์กรและความเครียดของบุคคล คือ ความเครียดจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการตอบสนองหรือความต้องการของสิ่งแวดล้อมที่ไม่สมดุลกับความต้องการหรือความสามารถของบุคคล ดังนั้นผลที่ตามมา ก็จะเป็นความเครียด ซึ่งผลเหล่านี้จะสะท้อนกลับไปสู่งานที่ปฏิบัติ จะทำให้บุคคลรู้สึกทำงานที่ตนทำนั้นไม่ดี

2.1.4 ทฤษฎี Arosal Motivation Theory ทฤษฎีของฮิวานเซวิช เป็นสิ่งเร้าที่เกิดการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมจะทำให้บุคคลตอบสนองโดยมีพฤติกรรมชนิดพิเศษทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นหรือดีกว่าในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าสิ่งเร้านั้นมากเกินไปผลของการปฏิบัติงานจะลดลงและอยู่ในระดับที่ต่ำ

ผาติคมน์ เกลี้ยงวร (2552, น.11-12) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความเครียดในการทำงานได้สรุป ดังนี้

2.1.5 ทฤษฎีของ Steers ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

2.1.5.1 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพ ความสามารถและความต้องการ

2.1.5.2 ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่นและการขาดการมีส่วนร่วม

2.1.5.3 การสนับสนุนทางสังคม

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลนั้นเป็นปัจจัยด้านพื้นฐานที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างในการเกิดระดับความเครียดที่แตกต่างกัน ซึ่งมีปัจจัยในด้านลักษณะทั่วไปและประการณ์ด้านต่างๆของแต่ละบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีวิธีการแสดงออกที่แตกต่างกัน ได้แก่

2.2.1 เพศ เป็นสิ่งแรกที่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างร่างกายและการทำหน้าที่ที่แตกต่างกันทางกายภาพระหว่างผู้หญิงและผู้ชาย ทำให้ความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดมีความต่างกัน (ปานรดา ปัญญาวาษกร 2550 : 23 – 25) หรือ คุณลักษณะบางอย่างของผู้ชายและผู้หญิงมีความแตกต่างกันในการสื่อสาร เช่น ความรู้สึก การรับรู้ในสิ่งต่างๆ (ปวีตรา ลากละมูล, 2557, น.11)

2.2.2 อายุ เป็นหนึ่งในขั้นของการพัฒนาของตัวบุคคล อายุมีอิทธิพลในการควบคุมความสามารถสำหรับการปรับตัวต่อบุคคล ซึ่งหากตัวบุคคลนั้นมีการพัฒนาอย่างสมบูรณ์ตามวัยก็จะเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปรับตัวของบุคคลนั้นให้เหมาะสมตามช่วงวัยได้มากยิ่งขึ้น ยิ่งเวลาเกิดปัญหาหากจะมีวิธีสำหรับการปรับตัวเพื่อแก้ไขต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่มีอายุมากจะทำงานได้รอบคอบกว่าบุคคลที่ยังอายุน้อย เนื่องจากการมีความสามารถในการตัดสินใจในการแก้ปัญหา

2.2.3 ระดับการศึกษา ทางด้านระดับการศึกษานั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานเพราะจะช่วยให้บุคคลคิดถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เพราะตัวเราจะใช้การเรียนรู้ในอดีตและพฤติกรรมที่เคยประสบความสำเร็จมาก่อนแล้วจะนำมาจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2.2.4 รายได้ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันในการใช้ชีวิต ดังนั้นถ้าตัวบุคคลมาความเป็นอยู่ที่ดีในเรื่องรายได้ก็สามารถจัดการกับความเครียดได้

2.2.5 ประสบการณ์การชีวิต เป็นแนวทางให้แก่บุคคลสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้ในปัจจุบัน เช่น การตัดสินใจของชีวิต การเปลี่ยนแปลงชีวิต เป็นต้น

2.2.6 งาน ที่สามารถทำให้เราเครียดได้ ได้แก่ งานหนัก งานที่ซ้ำเหมือนเดิมตลอด งานที่น่าเบื่อ งานที่ต้องใช้ความคิดมากๆ เช่น ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงมากขึ้นก็จะต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานมากยิ่งขึ้นผลที่ตามมาก็สามารถเกิดความเครียดได้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพโรจน์ เรืองทิพย์ (2545, น.1-5) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจนครบาล 8 โดยที่การศึกษานั้นใช้รูปแบบสอบถามสามอย่างคือ แบบสอบถามความท้อถอยในการทำงาน แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน และแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ผลจากการศึกษาพบว่าตำรวจจราจรมีความรู้สึกท้อถอยในการทำงานในความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์และด้านความรู้สึกไม่ผูกพันกับบุคคลอื่นในระดับต่ำ และมีความเครียดในการทำงานที่อยู่ในระดับสูง

ชานินี เรืองเดช (2549, น.6-7) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระดับความเครียดของพนักงานในสถาบันวิทยาศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและมีความเครียดในระดับต่ำ พนักงานมีอายุที่แตกต่างกันมีความเครียดที่แตกต่างกันในขณะที่พนักงานมีเพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา เงินเดือนและระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันแต่ความเครียดไม่แตกต่างกันมาก

ภวิวัฒน์ พุ่มเอี่ยม (2549, น.6-9) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความคลุมเครือในบทบาทของพนักงานและระดับความเครียดในงานของพนักงาน เพื่อเปรียบเทียบความเครียดระหว่างพนักงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบความเครียดในงานของพนักงานโดยจำแนกตามความคลุมเครือในบทบาท

สุนันทา กาญจนวัฒน์ (2551, น.3-4) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ทางด้านคุ้มครองแรงงานของพนักงาน ศึกษาระดับความเครียดในงานและเปรียบเทียบระดับความเครียดในงานของพนักงานโรงแรมโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทางด้านคุ้มครองแรงงานกับความเครียดในงานของพนักงานโรงแรม ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความรู้ทางด้านคุ้มครองแรงงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง พนักงานโรงแรมมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

ศิริลักษณ์ สุวรรณมานะศิลป์ (2551, น.2-4) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ระดับการรับรู้การจัดกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการของพนักงานในองค์กร ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และ พนักงานมีการจัดกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง

Satpathy (2015, P.47-49) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในสถานที่ทำงานนั้นสามารถส่งผลต่อความเครียดได้ ซึ่งความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้ในชีวิตและความเครียดนั้น

สามารถเป็นแรงผลักดันให้เราทำงานได้ดีแต่ถ้ามีมากเกินไปก็สามารถก่อให้เกิดอันตรายได้ โดย เหตุผลที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้มีทั้งด้านเหตุผลส่วนตัวอย่างทางด้านร่างกายและด้าน จิตใจ สาเหตุของความเครียดในการทำงานนั้นมี 4 อย่าง ได้แก่ สภาพอากาศไม่ว่าจะภัยจาก ธรรมชาติ การเดินทางในการทำงานก็ส่งผลต่อความเครียดได้ , สังคม เช่น ครอบครัว เพื่อน ร่วมงาน หรือแม้แต่ตัวงานที่ทำงานก็เช่นกัน , ปัญหาสุขภาพเมื่อร่างกายประสบกับปัญหาสุขภาพ ก็ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานได้ และการรับรู้เรื่องต่างๆเมื่อรับรู้ถึงสิ่งต่างๆในชีวิตที่ทำให้ เราเริ่มรู้สึกไม่ดีเมื่อสะสมไปเรื่อยๆจึงก่อให้เกิดความเครียดในชีวิตได้

3. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ เป็นทฤษฎีพื้นฐานในการใช้ชีวิตของมนุษย์ อยู่บน ความคิดที่ว่า การตอบสนองต่อแรงจูงใจนั้นจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเบื้องหลังของมนุษย์โดยบอก ถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่มีแนวโน้มความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นก็ต่อเมื่อความ ต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว(วานิชา งานคะวิธาน, 2021)

โดยที่มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ในการดำรงชีวิต ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ด้านที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นความต้องการ พื้นฐานของมนุษย์ เพื่อใช้ดำรงชีวิตได้อย่างปกติ ได้แก่ ปัจจัยสี่ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษา โรค ที่พักอาศัยและรวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตให้สะดวกสบายมากขึ้นในทางกายภาพและ ภายนอก

ด้านที่ 2 ความต้องการด้านปลอดภัย (Safety Need) ลำดับต่อมาจากปัจจัยสี่ ต่ มนุษย์จะต้องการเรื่องความปลอดภัยเพื่อให้ชีวิตมีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น หรือบางคนนั้นมีคน ที่ต้องดูแลไม่ว่าจะเป็นพ่อแม่ หรือ ครอบครัว การสร้างความปลอดภัยและความมั่นคงให้กับชีวิต รวมถึงความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจอีกเช่นกัน เช่น มีหน้าที่การงานที่มั่นคง เป็นต้น

ด้านที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) เมื่อความมั่นคงในชีวิต แล้วมนุษย์นั้นก็ต้องการความรักด้วยเช่นเดียวกัน และต้องการเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมรอบ ข้างเพื่อให้ตัวเองรู้สึกมีค่าในกลุ่มตนเอง เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ทางด้านการต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงานนั้นหลักสำคัญในการทำงานนั้นก็ ต้องการที่จะให้เพื่อนร่วมงานยอมรับความสำคัญของตนเองให้นั่นเอง ทางด้านองค์การนั้นตัว

ลูกจ้างมีความต้องการที่ตนสามารถแสดงความคิดเห็น หรือ ความคิดเห็นของตนนั้นได้รับการยอมรับ มีการชมเชย

ด้านที่ 4 ความต้องการการยกย่อง ชื่อเสียง เกียรติยศ (Esteem Need) เป็นความต้องการที่อยากจะมีตัวตนเด่นภายในสังคม มีความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพในตนเอง หรืออาจจะเป็นความต้องการที่จะมีตำแหน่งที่สูงขึ้นภายในองค์กร

ด้านที่ 5 ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-actualization Need) เน้นอนว่ามนุษย์เมื่อได้ความต้องการครบทุกสิ่งอย่างแล้วแต่ตัวพวกเขาเองนั้นก็ยังมีความรู้สึกที่ไม่พอใจเกิดขึ้นอยู่ หากว่าเขาไม่สามารถทำอะไรได้ตามที่ตนต้องการ พวกเขาก็จะพยายามที่ทำให้ชีวิตของตนเองดีขึ้นหรือพัฒนามากขึ้น เช่น การก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยใช้ความสามารถของตนให้เต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับตนเอง

จากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย สังคม และความปลอดภัย

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับ ชื่อเสียง เกียรติยศ และ ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) นั้นสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดแล้วยิ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็就会有ความต้องการเพิ่มต่อไปทางด้านเรื่องของการทำงานด้วยเช่นกัน มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและได้ใช้สิ่งๆที่ตนต้องการและเรียนมา หรือ ตรงกับศักยภาพของตนเอง

3.1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก (Two Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์หรือความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) (Nickerson, 2021)

องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors)

เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรงและเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จและลุล่วงไปได้ด้วยดี สามารถรับมือปัญหาต่างที่เกิดขึ้นได้

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความเคารพนับถือจากบุคคลในบริษัทหรือหน่วยงาน อาจเป็นบุคคลที่มาขอคำปรึกษา ดังนั้นการแสดงความนับถืออาจมาในรูปแบบการถูกชม การให้กำลังใจหรือการแสดงความยินดีการแสดงผลงานที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำหายลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความไว้วางใจให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจมากขึ้น ซึ่งอาจไม่มีการตรวจหรือดูแลจากหัวหน้าอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้เรียนรู้เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้เข้ารับการอบรม

องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors)

เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงาน หรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงานและเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต หรือเรียกว่า เงิน นั่นเอง ซึ่งรวมถึงการเลื่อนขั้นของเงินเดือนจนเป็นที่พอใจของบุคลากร

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ช่องทางของบุคลากรที่จะได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้า ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับหน้าถือตาเป็นที่รู้จักในสังคม

5. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อากาศ อุณหภูมิ เสียง หรือ ความสว่างของสถานที่ทำงาน

7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Lift) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน อาทิเช่น การหาที่พักอาศัยเพื่อสะดวกในการเดินทางมาทำงานแต่ไม่สามารถดูแลสมาชิกในครอบครัวได้

8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

9. การดูแลของหัวหน้า (Supervision) หรือผู้ดูแล หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของหัวหน้าหรือผู้ดูแลในการดำเนินงานและการบริหารงาน

จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์กสรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยที่ได้กล่าวมานั้นเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากในการทำงานทุกคนย่อมคาดหวังให้ตนได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและการที่ได้รับปัจจัยในองค์ประกอบต่างๆที่ค้ำจุนการทำงานก็ยิ่งถือว่าเป็นสิ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวบุคคลกรอีกเช่นเดียวกัน

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษฎา วัฒนานันท์ (2551, น.1) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จากการศึกษาพบว่าในระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา พนักงานที่มีเพศ การแต่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้และระดับชั้นของการไฟฟ้าที่แตกต่างกันจะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนของการพนักงานที่มีอายุและวุฒิการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

เลิศศักดิ์ ปรีชาเกรียงไกร (2553, น.2) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเครือข่ายบางพระก่อสร้าง จังหวัดบุรีรัมย์ จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่มาก ส่วนทางด้านข้อเสนอแนะต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถามก็มีการให้ทางบริษัทปรับปรุงในการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะของคนภายในบริษัท

อริญชัย อินทรนัญ (2554, น.2) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและเปรียบเทียบชีวิตการทำงานของพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดในเขตภาคตะวันออก ผลจากการศึกษาพบว่าพนักงานราชการมีระดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง พบว่าพนักงานราชการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน สาขาที่จบและรายได้ที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

Leitão, Gonçalves, & Pereira (2019, P.1) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ของพนักงานทางด้านองค์ประกอบของพฤติกรรมของ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานของตัวบุคคล โดยถ้ามีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและมีการทำงานเป็นมืออาชีพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความรู้สึกของตัว พนักงานสุดท้ายแล้วจึงทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานนั้นดีขึ้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งเน้นศึกษาการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. พื้นที่การวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่บุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร จำนวน 285 คน จำแนกเป็นบุคลากรฝ่ายบริหาร จำนวน 80 คน บุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 15 คน บุคลากรฝ่ายบัญชี จำนวน 80 คน บุคลากรฝ่ายการตลาด จำนวน 40 คน บุคลากรฝ่ายธุรการ จำนวน 30 คน และ บุคลากรฝ่ายไอที จำนวน 40 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่บุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานครโดยบุคลากรทั้งหมด 6 ฝ่ายนั้นจะกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ทำการสุ่มโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม โดยแบ่งตามฝ่ายต่างๆ ได้แก่ บุคลากรฝ่ายบริหาร จำนวน 46 คน

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

ภาพประกอบ 2 ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน

ที่มา : Krejcie (1970) Determining Sample Size For Research Activities

ทำการสุ่มโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม โดยแบ่งตามฝ่ายต่างๆ ได้แก่ บุคลากรฝ่ายบริหาร จำนวน 46 คน บุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 10 คน บุคลากรฝ่ายบัญชี จำนวน 46 คน บุคลากรฝ่ายการตลาด จำนวน 23 คน บุคลากรฝ่ายธุรการ จำนวน 17 คน และ บุคลากรฝ่ายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 23 คน รวมแล้วทั้งหมด 165 คนสำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างสามารถนำมาแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทบุคลากร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายบริหาร	80	46
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	15	10
ฝ่ายบัญชี	80	46
ฝ่ายการตลาด	40	23
ฝ่ายธุรการ	30	17
ฝ่ายอิเล็กทรอนิกส์	40	23
รวม	285	165

2. พื้นที่การวิจัย

บริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ฝ่าย และ อายุงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเครียดโดยนำมาจากกรมสุขภาพจิต (SPST - 20) เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) แบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือ

ระดับความเครียด	1	หมายถึง	ไม่รู้สึกเครียด
ระดับความเครียด	2	หมายถึง	รู้สึกเครียดเล็กน้อย
ระดับความเครียด	3	หมายถึง	รู้สึกเครียดปานกลาง
ระดับความเครียด	4	หมายถึง	รู้สึกเครียดมาก
ระดับความเครียด	5	หมายถึง	รู้สึกเครียดมากที่สุด

จำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งออกเป็นออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การทำงาน ร่างกาย และ จิตใจ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยมีการปรับและนำมาจากงานของรองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ ชาติไทยซึ่งแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่น/ความเที่ยง (Reliability) โดยวิธี Cronbach's alpha coefficient จากกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียงในบริษัทในบริษัทเอกชนจำนวน 20 คนอยู่ที่ 0.883 และเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) แบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ท คือ

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

จำนวน 15 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในการทำงาน โดยนำมาจากงานของคุณปารดา ปัญญาราชบุรี ซึ่งแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่น/ความเที่ยง (Reliability) โดยวิธี Cronbach's alpha coefficient จากกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียงในบริษัทในบริษัทเอกชน จำนวน 20 คนอยู่ที่ 0.881 คำถามเป็นแบบปลายปิด (Close Ended Question) แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต

- | | | |
|---|---------|---|
| 1 | หมายถึง | วิธีการจัดการความเครียดที่เลือกใช้น้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | วิธีการจัดการความเครียดที่เลือกใช้น้อย |
| 3 | หมายถึง | วิธีการจัดการความเครียดที่เลือกใช้ค่อนข้างน้อย |
| 4 | หมายถึง | วิธีการจัดการความเครียดที่เลือกใช้บ่อยมาก |
| 5 | หมายถึง | วิธีการจัดการความเครียดที่เลือกใช้บ่อยมากที่สุด |

จำนวนข้อคำถามมีทั้ง 25 ข้อ โดยใช้แบบวัดของจาโลวีก (Jalowiec Coping Scale : JCS) มี 8 วิธีได้แก่ 1.) การเผชิญปัญหา ข้อ 3 9 17 และ 20 2.) การเลี่ยงปัญหา ข้อ 5 6 11 และ 22 3.) การมองโลกในแง่ดี ข้อ 1 18 และ 23 4.) การมองเป็นเรื่องของเคราะห์กรรม ข้อ 8 13 และ 25 5.) การจัดการอารมณ์ ข้อ 2 12 15 และ 19 6.) การบรรเทาความรู้สึก ข้อ 4 16 และ 21 7.) การอาศัยแหล่งช่วยเหลืออื่น ข้อ 7 และ 10 8.) การเชื่อมั่นในตนเอง ข้อ 14 และ 24

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษากิจการวิจัยในครั้งนี้จะทำการทำแบบสอบถามแบบออนไลน์เพื่อให้สะดวกต่อการเก็บข้อมูล โดยเริ่มจากการแบ่งเนื้อหาแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถามทางออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็นฝ่ายบริหาร ทรัพยากรบุคคล ปัญชี การตลาด ธุรกิจ และ อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 165 คน

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในการทำงานจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ ปริญญานิพนธ์ สารนิพนธ์ วารสาร และ ข้อมูลที่เผยแพร่ทางสื่ออินเทอร์เน็ต

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติบรรยาย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ รวมถึงการแจกแจงข้อมูลของตัวแปรโดยใช้สถิติพื้นฐาน

5.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) อธิบายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

5.3 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยการทดสอบที (T - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

5.4 การใช้ Correlation ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดในการทำงานและระดับความเครียดในการทำงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงาน

5.5 การแปรผล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักของ Likert Scale ดังนี้

การแปลความหมายระดับคุณภาพชีวิตของการทำงานของบุคลากร

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของระดับความเครียด

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.24 – 3.50	มีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของการเลือกวิธีการจัดการความเครียด

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีการเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดแบบนี้มากที่สุด
3.51 – 4.50	มีการเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดแบบนี้มาก
2.24 – 3.50	มีการเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดแบบนี้ปานกลาง
1.51 – 2.50	มีการเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดแบบนี้น้อย
1.00 – 1.50	มีการเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดแบบนี้น้อยที่สุด

การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Best ,1977)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.21 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.51 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการเปรียบเทียบความแตกต่าง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Correlation Coefficient (r)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ระดับความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบของปัจจัยภูมิหลังประชากรกับระดับความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตอนที่ 5 วิธีการจัดการความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงาน

3.การวิเคราะห์ผลข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์นี้เป็นการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ฝ่ายที่ปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มประชากรโดยมีการนำเสนอผลของทั้งหมด 165 คน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการวิเคราะห์โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ปรากฏในตารางที่ 2 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยภูมิหลัง	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	57	34.5
หญิง	108	65.5
รวม	165	100.0
2.อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	68	41.2
อายุ 31 – 40 ปี	53	32.1
อายุ 41 – 50 ปี	35	21.1
อายุ 50 ปีขึ้นไป	9	5.5
รวม	165	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยภูมิหลัง	จำนวน	ร้อยละ
3. วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	131	79.4
ปริญญาโท	34	20.6
รวม	165	100.0
4. รายได้		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	2	1.2
15,001 – 30,000 บาท	97	58.8
30,001 – 45,000 บาท	35	21.2
มากกว่า 45,000 บาท	31	18.8
รวม	165	100.0
5. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน		
ฝ่ายบริหาร	46	27.9
ฝ่ายบัญชี	46	27.9
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	10	6.1
ฝ่ายธุรการ	17	10.3
ฝ่ายการตลาด	23	13.9
ฝ่ายอิเล็กทรอนิกส์	23	13.9
รวม	165	100.0
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	66	40.0
5 – 10 ปี	66	40.0
11 – 15 ปี	23	13.9
16 – 20 ปี	7	4.2
21 ปีขึ้นไป	3	1.8
รวม	165	100.0

1. เพศ

ผลของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 และเป็นเพศชายเป็นจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

2. อายุ

ผลของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 อายุ 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ประชากรที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

3. วุฒิการศึกษา

ผลของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามวุฒิการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 79.4 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ส่วนในระดับปริญญาเอกนั้นไม่มี

4. รายได้

ผลของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามรายได้ต่อเดือนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 รายได้มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ประชากรที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

5. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ผลของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามฝ่ายที่ปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอยู่ในฝ่ายบริหาร จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 เท่ากันกับฝ่ายบัญชี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมาคือ ฝ่ายการตลาด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 เท่ากันกับฝ่ายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ฝ่ายธุรการจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ประชากรที่น้อยที่สุด คือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระยะเวลาต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งเท่ากับกับประชากรมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในระยะ 5-10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา คือ ระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ระยะเวลา 16-20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ประชากรที่พบน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตอนที่ 2 ระดับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ การทำงาน ร่างกาย และ จิตใจ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งเสนอผลการวิเคราะห์ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

ระดับความเครียดในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเครียด
1.ด้านการทำงาน	3.03	0.48	ปานกลาง
2. ด้านร่างกาย	2.30	0.55	น้อย
3.ด้านจิตใจ	2.10	0.62	น้อย
รวม	2.48	0.43	ปานกลาง

*จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 165 คน

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดในการทำงานของภาพรวมในระดับความเครียดในงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของระดับความเครียด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเรียงลำดับดังนี้ ด้านที่มีระดับความเครียดมากที่สุด คือ ด้านการทำงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.03 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.48 อันดับที่ 2 คือ ด้านร่างกาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.30 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.55 และอันดับที่ 3 ด้านจิตใจ ค่าเฉลี่ย 2.10 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ด้านการทำงาน ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ

ระดับความเครียดในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเครียด
ด้านการทำงาน			
1.กลัวทำงานผิดพลาด	2.62	0.69	ปานกลาง
2. ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	2.56	0.83	น้อย

ตาราง 4 (ต่อ)

ระดับความเครียดในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเครียด
3. ครอบครัวยุติความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน	2.64	0.83	ปานกลาง
4. เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน	1.87	0.91	น้อย
5. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	2.59	0.88	น้อย
6. เงินไม่พอใช้จ่าย	2.93	0.81	น้อย
รวม	3.03	0.48	ปานกลาง
ด้านร่างกาย			
1. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด	2.64	0.87	ปานกลาง
2. ปวดหัวจากความตึงเครียด	2.46	0.73	น้อย
3. ปวดหลัง	2.60	0.89	น้อย
4. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	2.28	0.80	น้อย
5. ปวดศีรษะข้างเดียว	2.14	0.72	น้อย
6. รู้สึกเหนื่อยง่าย	2.25	0.94	น้อย
7. เป็นหวัดบ่อย	1.72	0.95	น้อยที่สุด
รวม	2.30	0.55	น้อย
ด้านจิตใจ			
1. รู้สึกวิตกกังวล	2.68	0.85	ปานกลาง
2. รู้สึกคับข้องใจ	2.53	0.85	น้อย
3. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด	2.04	0.90	น้อย
4. รู้สึกเศร้า	1.79	0.99	น้อยที่สุด
5. ความจำไม่ดี	1.99	0.98	น้อยที่สุด
6. รู้สึกสับสน	1.96	0.92	น้อยที่สุด
7. ตั้งสมาธิลำบาก	1.74	0.96	น้อยที่สุด
รวม	2.10	0.62	น้อย

1. ด้านการทำงาน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.48 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดในการทำงาน อยู่ใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เงินไม่พอใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.93 และ ค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.81 ต่อมาคือครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.64 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.83 อันดับสุดท้ายคือกลัวทำงานผิดพลาด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.62 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69

2. ด้านร่างกาย

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.30 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.55 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดในด้านร่างกาย อยู่ใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ กล้ามเนื้อตึงหรือปวดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.64 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.87 อันดับสอง คือ ปวดหลัง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.60 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.89 และอันดับสุดท้าย คือ ปวดหัวจากความตึงเครียด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.46 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.73

3. ด้านจิตใจ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.10 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดในด้านจิตใจ อยู่ใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ รู้สึกวิตกกังวล ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.68 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.85 อันดับที่สอง คือ รู้สึกคับข้องใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.53 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.85 อันดับสุดท้าย คือ รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.04 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.90

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยภูมิหลังประชากรกับระดับความเครียดในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยภูมิหลังประชากรกับระดับความเครียดในการทำงาน เพศ โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์การทดสอบ T – test ส่วนอายุ วุฒิการศึกษา ฝายที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง เมื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 1 บุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มีภูมิหลังประชากรต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 5 ดังนี้

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P
ชาย	57	45.78	8.49	-2.263	.79
หญิง	108	46.15	8.56		

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่มีความแตกต่างทางนัยยะกับเพศของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีระดับนัยยะสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.79 กล่าวคือ เพศต่างกันจะมีระดับความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานด้วยค่าสถิติ One – Way ANOVA

แหล่งของความแปรปรวน	ss	df	MS.	F	P
ตัวแปรภูมิหลัง					
1.อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	52.51	3	17.505	.24	.87
ภายในกลุ่ม	11840.33	161	73.542		
รวม	11892.848	164			
2.วุฒิการศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	146.89	1	146.89	2.04	.16
ภายในกลุ่ม	11745.95	163	72.06		
รวม	11892.84	164			
3.รายได้					
ระหว่างกลุ่ม	83.86	3	27.95	.38	.77
ภายในกลุ่ม	11808.98	161	73.34		
รวม	11892.84	164			

ตาราง 6 (ต่อ)

แหล่งของความแปรปรวน	ss	df	MS.	F	P
ตัวแปรภูมิหลัง					
4.ฝ่าย					
ระหว่างกลุ่ม	727.61	5	145.52		
ภายในกลุ่ม	11165.23	159	73.34	.38	.77
รวม	11892.84	164			
5.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	144.748	4	36.18		
ภายในกลุ่ม	11748.10	160	73.42	.49	.74
รวม	11892.84	164			

1. อายุ

พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่ขึ้นอยู่กับอายุของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง มีค่า F-test เท่ากับ .24 และไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติเท่ากับ .87 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี , อายุ 31 – 40 ปี , อายุ 41 – 50 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไปมีระดับความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

2. วุฒิการศึกษา

พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่ขึ้นอยู่กับวุฒิการศึกษาของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง มีค่า F-test เท่ากับ 2.04 และไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติเท่ากับเท่ากับ .16 กล่าวคือ บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอกมีระดับความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

3. รายได้

พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่ขึ้นอยู่กับรายได้ของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง มีค่า F-test เท่ากับ .38 และไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติเท่ากับเท่ากับ .77 กล่าวคือ บุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 , 15,001 - 30,000 , 30,001 – 45,000 และ มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไปมีระดับความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

4. ฝ่ายที่ปฏิบัติ

พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่ขึ้นอยู่กับฝ่ายที่ปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง มีค่า F-test เท่ากับ 2.07 และไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติเท่ากับ .72 กล่าวคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจึงมีระดับความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่ขึ้นอยู่กับฝ่ายที่ปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง มีค่า F-test เท่ากับ .49 และไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติเท่ากับ .74 กล่าวคือ ฝ่ายที่ปฏิบัติงานทั้ง 6 ฝ่ายจึงมีระดับความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ให้ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งเสนอผลการวิเคราะห์ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 7 ดังนี้

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย	อันดับ
1. ด้านด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.80	0.80	มาก	4
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4.24	0.70	มากที่สุด	1
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.82	0.74	มาก	3

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย	อันดับ
4. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	3.68	0.88	มาก	5
5. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.09	0.69	มาก	2
รวม	3.93	0.57	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในภาพรวมในระดับความเห็นด้วยที่มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเรียงลำดับดังนี้ ด้านที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70 อันดับที่ 2 คือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69 อันดับที่ 3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ค่าเฉลี่ย 3.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.74 อันดับที่ 4 ด้านด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.80 และลำดับที่ 5 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.88

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย	อันดับ
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม				
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ	3.99	0.80	มาก	1

ตาราง 8 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย	อันดับ
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.67	0.93	มาก	3
3. พอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี	3.75	1.09	มาก	2
รวม	3.80	0.80	มาก	
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ				
1. สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีสิ่งรบกวนในเวลาทำงาน	4.21	0.80	มากที่สุด	2
2. บริษัทมีอุปกรณ์และวัสดุให้ใช้งานอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีความทันสมัย	4.10	0.97	มาก	3
3. หน่วยงานมีการตรวจสอบสุขภาพของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	4.39	0.81	มาก	1
รวม	4.27	0.70	มากที่สุด	
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน				
1. ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.98	0.81	มาก	1

ตาราง 8 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย	อันดับ
2. ท่านได้ปฏิบัติงานที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น พร้อมใช้งาน และมีความทันสมัย	3.75	0.87	มาก	1
3. บริษัทมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค	3.74	0.91	มาก	3
รวม	3.82	0.74	มาก	
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ				
1. ท่านมีช่วงเวลาสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจหรือทำกิจกรรมที่ต้องการ	3.76	0.94	มาก	1
2. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต	3.73	0.92	มาก	2
3. ท่านมีเวลาพักผ่อนและทำกิจกรรมกับครอบครัว	3.54	1.10	มาก	3
รวม	3.68	0.88	มาก	
ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม				
1. บริษัทให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์	3.95	0.82	มาก	3
2. บริษัทมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน	4.06	0.83	มาก	2
3. ภาพลักษณ์ของบริษัทเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก	4.27	0.77	มากที่สุด	1
รวม	4.09	0.69	มาก	

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับที่มาก ค่าเฉลี่ย

อยู่ที่ 3.80 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.80 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยในคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.80 อันดับที่สอง คือ พอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.09 อันดับที่สุดท้าย ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.93

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยในคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงตามลำดับ ได้หน่วยงานมีการตรวจสุขภาพของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.81 อันดับที่สอง คือ สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีสิ่งรบกวนในเวลาทำงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.80 และอันดับสุดท้าย บริษัทมีอุปกรณ์และวัสดุให้ใช้งานอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.97

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับที่มาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.74 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยในคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.81 อันดับต่อมา คือ ได้ปฏิบัติงานที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นพร้อมใช้งาน และมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.87 และอันดับสุดท้าย บริษัทมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.91

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆอยู่ในระดับที่มาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.88 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับ

ความเห็นด้วยในคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ มีช่วงเวลาสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจหรือทำกิจกรรมที่ต้องการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.94 อันดับต่อมา คือ การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.92 และอันดับสุดท้าย คือ มีเวลาพักผ่อนและทำกิจกรรมกับครอบครัว ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.10

ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับที่มาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยในคุณภาพชีวิตการทำงานเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ ภาพลักษณ์ของบริษัทเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.77 อันดับต่อมา คือ บริษัทมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.83 และอันดับสุดท้าย คือ บริษัทให้ความสำคัญกับหน่วยงานอื่นๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.82

ตอนที่ 5 วิธีการจัดการความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งเสนอผลการวิเคราะห์ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 9 ดังนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการเลือกวิธีการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

วิธีการจัดการความเครียดในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	การเลือก	อันดับ
การเผชิญหน้า	3.88	0.63	มาก	3

ตาราง 9 (ต่อ)

วิธีการจัดการความเครียดในการ ทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	การเลือก	อันดับ
การอาศัยแหล่งช่วยเหลือ	3.15	2.02	ปานกลาง	6
การเชื่อมั่นในตนเอง	3.94	0.68	มาก	2
การมองโลกในแง่ดี	4.01	0.76	มาก	1
การจัดการกับอารมณ์	3.12	0.61	ปานกลาง	7
การเลี้ยงปัญหา	3.11	0.79	ปานกลาง	8
การมองเป็นเรื่องของเคราะห์กรรม	3.21	0.71	ปานกลาง	5
การบรรเทาความรู้สึก	3.30	0.65	ปานกลาง	4

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้วิธีการมองโลกในแง่ดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 วิธีการจัดการความเครียดรองลงมา คือ การเชื่อมั่นในตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 การเผชิญหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 การบรรเทาความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 การมองเป็นเรื่องของเคราะห์กรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 การอาศัยแหล่งช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 การจัดการกับอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 และการเลี้ยงปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.11

ตอนที่ 6 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดในการทำงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ Pearson's Correlation ตามสมมุติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าด้วยวิธีการจัดการความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏการวิเคราะห์ในตารางที่ 10 ดังนี้

ตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงาน

		วิธีการจัดการความเครียดในการทำงาน
ระดับความเครียดในการทำงาน	ค่าสหสัมพันธ์	.127
	P	.104
	ระดับความสัมพันธ์	ไม่มี

จากตารางที่ 10 พบว่า วิธีการจัดการความเครียดในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงานโดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ระดับความเครียดในการทำงานไม่ได้ส่งผลต่อวิธีการจัดการความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดในการทำงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ Pearson's Correlation ตามสมมุติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าด้วยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏการวิเคราะห์ในตารางที่ 11 ดังนี้

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงาน

		คุณภาพชีวิตในการทำงาน
ระดับความเครียดในการทำงาน	ค่าสหสัมพันธ์	-.202**
	P	0.09
	ระดับความสัมพันธ์	ไม่มี

จากตารางที่ 11 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงานในเชิงลบ โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ได้ส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

เรื่อง การศึกษาการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เปรียบเทียบกับปัจจัยภูมิหลังของประชากร หรือแม้แต่ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ต่อไป โดยแบ่งตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ฝ่ายที่ปฏิบัติงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร จำนวน 165 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ T-Test กับ One-way ANOVA และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “การศึกษาการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปได้ ดังนี้

1.1 ลักษณะข้อมูลปัจจัยภูมิหลังของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง

กรุงเทพมหานคร

บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร จากการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 ถึง 30,000 บาท และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเท่ากัน คือ ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 ถึง 10 ปี

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

1.2.1 การทำงาน จากการศึกษา พบว่า บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาต่อด้านจะพบว่าในหัวข้อเกี่ยวกับเงินไม่พอใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 2.93

1.2.2 ร่างกาย จากการศึกษาพบว่า บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มีอาการที่ความเครียดส่งผลต่อร่างกายมากที่สุด คือ การที่กล้ามเนื้อตึงหรือปวด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 2.64

1.2.3 จิตใจ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มีระดับความเครียดที่ส่งผลต่อจิตใจหัวข้อที่มากที่สุด คือ มีความรู้สึกวิตกกังวล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 2.68

1.3 ระดับความเครียดของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยการแสดงความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.48 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.43

1.4 วิธีการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่งกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เลือกวิธีการจัดการความเครียดโดยใช้การมองโลกในแง่ดีมากที่สุด วิธีการจัดการความเครียดรองลงมา คือ การเชื่อมั่นในตนเอง การเผชิญหน้า การบรรเทาความรู้สึกรวมมองเป็นเรื่องของเคราะห์กรรม การอาศัยแหล่งช่วยเหลือ การจัดการกับอารมณ์ และการเลี่ยงปัญหา

1.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

ทำงานอยู่ในภาพรวมอยู่ที่ระดับที่มาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 เมื่อแยกเป็นรายชื่อตามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ค่าเฉลี่ย รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาการจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร” มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยพบว่า การวิจัยจะมีการแบ่งด้านที่ศึกษาออกมา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ โดยผลการวิจัยพบว่าทางด้านการทำงานจะมีระดับความเครียดทั้งในเรื่องกลัวทำงานผิดพลาด คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.62 การไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.56 เรื่องครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 2.64 ความเป็นกังวลเกี่ยวกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.87 ความรู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับคนอื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.59 และเรื่องเงินไม่พอใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.93 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจิตร พรหมชัย (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาในระดับความเครียดของประชาชน ตำบลบางยาง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการวิจัยทางด้านร่างกายจะมีระดับความเครียดทั้งในอาการกล้ามเนื้อตึงหรือปวด คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.64 อาการปวดหัวจากความตึงเครียด คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.46 อาการปวดหลัง คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.60 อาการความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.28 อาการปวดศีรษะข้างเดียว คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.14 ความรู้สึกเหนื่อยง่าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.25 และ การเป็นหวัดบ่อยๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.72

ผลการวิจัยทางด้านจิตใจจะมีระดับความเครียดทั้งความรู้สึกกังวล คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.68 ความรู้สึกคับข้องใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.53 ความรู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.04 ความรู้สึกเศร้า คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.79 ความจำไม่ดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.99 ความรู้สึกสับสน คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.96 และการตั้งสมาธิลำบาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.74 ดังนั้นก็จะเป็นไปตามงานวิจัยของ พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) เกี่ยวกับทฤษฎีความเครียดของเซลลีย์ ที่กล่าวว่าสาเหตุของความเครียดมีผลมาจากปัจจัยภายนอกและภายในซึ่งจะมีผลต่อการใช้ชีวิต

2. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยภูมิหลังประชากรกับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่ต่างกัน พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่ขึ้นอยู่กับเพศ เนื่องจากในปัจจุบันมีการให้ความยอมรับความเท่าเทียมและความเสมอภาคในด้านเพศ ทำให้ทั้งชายและหญิงมีบทบาทต่างๆที่เท่าเทียมกันในด้านการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออก นอกจากนั้นแล้วความเครียดจะยังขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการเผชิญและจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานรดา ปัญญาราชภูรี (2550) และ วิศิษฐ์ วัชรเทรินทร์กุล (2551) ที่ได้กล่าวถึงเพศ ว่าลักษณะทางกายภาพของทั้งหญิงและชายสามารถทำให้เกิดการปรับตัวต่อความเครียดที่ต่างกัน แต่ในกรณีของงานวิจัยฉบับนี้ที่ได้ศึกษานั้นเพศไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่ต่างกัน พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่ขึ้นอยู่กับอายุของบุคลากร เนื่องจากอายุไม่ได้มีผลต่อความเครียดในการทำงานเพราะอายุของบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี ซึ่งอยู่ในวัยผู้ใหญ่ ทำให้มีแนวคิดและการรับรู้ที่ซับซ้อนจึงเป็นผลให้ปัจจัยด้านอายุไม่ได้ส่งผลต่อความเครียดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นครินทร์ แยกปอง (2553) งานวิจัยที่ได้กล่าวถึงอายุ มีอิทธิพลในการควบคุมความสามารถและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปรับตัวของบุคคลนั้นอย่างสมบูรณ์ตามวัย หากแต่ในกรณีของงานวิจัยฉบับนี้ที่ได้ศึกษานั้นอายุไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ทางด้านลักษณะงานก็มีการให้ความรู้ในการทำงาน ทำให้ความรู้เพิ่มขึ้นอยู่เสมอ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันก็จะมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานินี เรืองเดช (2549) ที่ได้กล่าวถึงระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นและการเรียนรู้ในอดีต หากแต่ในกรณีของงานวิจัยฉบับนี้ที่ได้ศึกษานั้นระดับการศึกษาไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ที่ต่างกัน พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่ขึ้นอยู่กับรายได้ของแต่ละเดือนของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง เนื่องจากบุคลากรที่มีรายได้จากการทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันเพราะใน

สภาพสังคมปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูงมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้บุคลากรที่มีรายได้น้อยอยู่แล้วประสบปัญหาทางการเงิน ทางบริษัทก็จะมีกาให้เงินช่วยเหลือเพียงให้แต่ละบุคคลมีรายได้ที่เพียงพอ ทำให้ปัญหารายได้ไม่ได้ส่งผลต่อบุคลากรจนทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระ เพ็ชรรวม และ โพชนา กลางเดือน (2559, มกราคม - เมษายน) และ ศิริลักษณ์ สุวรรณมานะศิลป์ (2551) ที่ได้กล่าวถึงรายได้ ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันในการใช้ชีวิตหารายได้ที่มีอยู่ก็สามารถจัดการกับความเครียดได้ หากแต่ในกรณีของงานวิจัยฉบับนี้ที่ได้ศึกษานั้นรายได้อ่อนไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานของของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง เนื่องจากพิจารณาจากปริมาณงานของแต่ละฝ่ายจะปริมาณงาน ความรู้ ความสามารถ การใช้อุปกรณ์ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีต่างๆ ประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน จะช่วยให้ลดความเครียดในการทำงานของแต่ละฝ่ายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมวงศ์ ศิริวรรณ (2546) และ สิทธิศักดิ์ อิ่มทอง (2547) ที่ได้กล่าวถึงงาน แต่ละงานสามารถทำให้เกิดความเครียดได้ยิ่งเมื่อมีตำแหน่งที่สูงมากขึ้นความเครียดก็จะเพิ่มขึ้น หากแต่ในงานวิจัยฉบับนี้ที่ได้ศึกษานั้นประสบการณ์ชีวิตไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน พบว่าระดับความเครียดในการทำงานไม่ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง เนื่องจากในบริษัทส่งออกแห่งนี้มีการเลือกบุคลากรให้มีวุฒิภาวะและบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อีกทั้งบุคลากรยังรับรู้ว่าจะต้องปฏิบัติงานอย่างไร ดังนั้นระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะไม่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศศักดิ์ ปรีชาเกรียงไกร (2553) ได้กล่าวถึงประสบการณ์ชีวิตในการทำงาน เป็นแนวทางที่ใช้ในการจัดการกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น หากแต่ในกรณีของงานวิจัยฉบับนี้ที่ได้ศึกษานั้นประสบการณ์ชีวิตไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน

3 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

พบว่าบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มีวิธีการจัดการที่เลือกใช้มากที่สุด คือ การมองโลกในแง่ดี เนื่องจากพวกเขามองว่าการที่เรามองโลกในแง่ดีไม่ต้องคิดมาก

เกี่ยวกับปัญหาเรื่องภาระงานที่เกิดขึ้นจะทำให้ตนเองนั้นมีความสบายใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ตัวของบุคลากรนั้นไม่เกิดความเครียดหรือวิตกกังวลอีก แต่วิธีที่เลือกใช้น้อยมากที่สุด คือ การเลี่ยงปัญหา ซึ่งการเลี่ยงปัญหาเป็นวิธีที่ใช้ได้น้อยในสถานการณ์บางครั้งก็เจอ เพราะมันเป็นการหลบเลี่ยงแค่ชั่วคราวเท่านั้นดังนั้นจึงเลือกใช้วิธีนี้น้อยที่สุด ดังนั้นจึงพบว่าจริงๆแล้วระดับความเครียดในการทำงานไม่ได้มีผลต่อวิธีการจัดการความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร ศรีเวช (2551) เรื่องเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเทสโก้ โลตัส กรุงเทพมหานคร และจะสอดคล้องกับแนวคิดของจาโลวิค (Jalowiec Coping Scale) ที่ได้เสนอแนวคิดที่จะใช้วิธีการอะไรในการจัดการกับความเครียด ที่มีทั้ง 8 วิธี

4 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรัตนภรณ์ บุญมี (2558) ที่พบว่าบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับตามคะแนนค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้วิจัยได้พิจารณาว่า ในสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสะอาด เรียบร้อย หรือมีสุขลักษณะในการทำงานที่ดีจึงส่งผลให้ตัวบุคลากรมีความสุขในการทำงานโดยไม่ต้องกังวลว่าจะได้รับการรบกวนจากสิ่งแวดล้อมรอบด้าน หรือเมื่อบริษัทมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆเพียงพอ ตัวบุคลากรเองก็ไม่จำเป็นที่จะต้องขวนขวายเพื่อหาสิ่งมาใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน การทำงานก็จะราบรื่นไม่ต้องพบเจอกับปัญหาด้วยเช่นเดียวกัน

- 2 ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ผู้วิจัยได้พิจารณาว่าการที่ภาพลักษณ์ของบริษัทเป็นที่ยอมรับของสังคม ได้อยู่ในบริษัทที่มีชื่อเสียงว่าเป็นบริษัทที่มีการช่วยเหลือสังคม และรับผิดชอบต่อสังคม หรือแม้แต่ทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคม จะทำให้อุคนั้นเกิดความภาคภูมิใจในตัวของบริษัท เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลในด้านที่รู้สึกว่าคุณค่าและเป็นรางวัลของจิตใจ

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังพบว่า บุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีความเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อยเมื่อแยกตามค่าเฉลี่ยรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ เป็นด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากงานที่ทุกคนได้รับมอบหมายมีจำนวนมากซึ่งจะทำให้เวลาในการพักผ่อนหรือแม้แต่ใช้เวลากับครอบครัวก็ได้ลดน้อยตามลงไป บางครั้งในวันพักผ่อนก็ยังคงทำงานจึงส่งผลให้บุคลากรหลายคนรู้สึกถึงความสมดุลด้านการใช้ชีวิตและงานที่น้อยทำให้เกิดความลำบากในการใช้ชีวิต

2. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เป็นด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยลำดับรองจากด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ เนื่องจากตัวบุคลากรที่ได้ทุ่มเทกับการทำงานก็ย่อมหวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน หากเมื่อได้รายได้ที่เหมาะสมและเพียงพอก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์กรหรือบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Huse & Cumming ผลตอบแทนที่ยุติธรรมค่าและเพียงพอ จะหมายถึงการที่ได้รับรายได้ที่หรือผลตอบแทนที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยการศึกษาการจัดการความเครียดของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเป็นรายด้าน ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ด้านวิธีการจัดการความเครียดในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าในแต่ละวิธีที่ใช้ในการจัดการความเครียดนั้นสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตจริงแต่บางวิธีอาจจะยังดูใช้ได้น้อยครั้งหากมีการปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอาจจะช่วยให้จัดการกับความเครียดได้ดีมากยิ่งขึ้น

2. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในส่วนของค่าตอบแทนที่ยุติธรรมควรมีการปรับและพิจารณาแก้ไขปัญหา โดยวางกำหนดแนวทางการปรับเงินเดือนหรือเพิ่มค่าสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในชีวิตประจำวันในปัจจุบัน

3. ความเครียดในการทำงาน หากมีความเครียดเกิดขึ้นมากจนเกินไปอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อตนเองทั้งทางด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต ดังนั้นควรที่จะหันมาทำกิจกรรมหรือผ่อนคลายไม่ใช่เพียงแค่จ่ออยู่กับงานเพียงอย่างเดียว ทางบริษัทควรมีนโยบายเพื่อให้บุคลากรได้มีการทำกิจกรรมในบริษัทมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง เช่น การศึกษาความเครียดของบุคลากรกับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของบุคลากรบริษัทส่งออก

2. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องส่งเสริมให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้นไม่ให้อดลงจากเดิม

3. ควรมีการทำวิจัยในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ หรือ สันทนากลุ่มกับบุคลากรบริษัทส่งออกแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกและให้เข้าถึงเหตุผลในเรื่องของการจัดการความเครียดในการทำงาน



บรรณานุกรม

- BLTBangkok. (2018). ผลวิจัยเผย คนกรุงเครียดกว่าคนตจว. 2 เท่า. สืบค้นจาก <https://www.bltbangkok.com/poll/4486/>
- Krejcie, R. V. (1970). Determining Sample Size For Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(1), 99-100.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping* (9th ed.). United States of America: Springer Publishing Company, Inc.
- Leitão, J. C. C., Gonçalves, Â., & Pereira, D. (2019). Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(3803), 12-18. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/336388372_Quality_of_Work_Life_and_Organizational_Performance_Workers'_Feelings_of_Contributing_or_Not_to_the_Organization's_Productivity
- Nickerson, C. (2021). Herzberg's Motivation Two-Factor Theory. Retrieved from <https://www.simplypsychology.org/herzbergs-two-factor-theory.html>
- Nursing, C. (2019). GENERAL ADAPTATION SYNDROME (GAS) - THEORY OF STRESS. Retrieved from https://www.currentnursing.com/nursing_theory/Selye's_stress_theory.html
- Satpathy, I. (2015). Stress at Workplaces. *International Research Journal of Commerce and Law*, 02(08), 47 - 49. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/326474948_A_Study_of_Causes_of_Stress_and_Stress_Management_among_Youth
- กรมสุขภาพจิต. (2561). กรมสุขภาพจิต เผยคนวัยทำงานในกทม.45% ถูก ความเครียดขโมยความสุข สืบค้นจาก https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=28253&fbclid=IwAR3Q44p5gqWpjCdkU5FxxPSW_EnIVeVcG2s3cUJr1U9szzOAla80Cy32rk
- กฤษฎา วัฒนนันท์. (2551). ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคาจังหวัดลำปาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580.

สืบค้นจาก <http://plan.bru.ac.th/ยุทธศาสตร์ชาติ-20-ปี-พ-ศ-2561-2580/>

กาญจน์ บอลสิทธิ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของหัวหน้าสถานศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย และจังหวัดหนองบัวลำภู. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, อุดรธานี. สืบค้นจาก

https://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int_code=9&RecId=481&obj_id=862&showmenu=no&userid=0

กิริติญา ไทยอู่. (2560). ความเครียดและการเผชิญความเครียดของผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารศูนย์อนามัยที่ 9, 16(1), 1. สืบค้นจาก

<https://he02.tci-thaijo.org/index.php/RHPC9Journal/article/view/253495/173429>

ชานินี เรืองเดช. (2549). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

นครินทร์ แยกปอง. (2553). ความเครียดและเมโนทัศน์ของตนเองในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี. สืบค้นจาก

<https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/210663>

นภาพร ศรีเวช. (2551). การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเทสโก้ โลตัส กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม. (2553). ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก

<http://www.sure.su.ac.th/xmlui/handle/123456789/10712?attempt=2&>

บุญเสริม ตั้งปณิธานนท์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเดินรถในจังหวัดอุบลราชธานี กรณีศึกษา: บริษัทสหมิตรอุบลจำกัดและ

- บริษัทอุบลสายันต์เดนิรด์ จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- ปวิตรา ลามละมูล. (2557). ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ปานรดา ปัญญาธาร. (2550). การศึกษาความเครียด วิธีการจัดการความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ผาติคณ์ เกลี้ยงรส. (2552). การศึกษาสภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อุบลราชธานี เขต 5 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน สภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ไพโรจน์ พรหมชัย. (2551). การศึกษาระดับความเครียดของประชาชน ตำบลบางยาง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- ไพโรจน์ เรืองทิพย์. (2545). ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจนครบาล 8. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, สมุทรปราการ.
- ภรภัทร จุฑาทูล. (2561). สาเหตุของความเครียด. สืบค้นจาก <https://www.thaihealth.or.th/Content/42844-สาเหตุของความเครียด.htm>
- ภาวดี คำมา. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- ภวิวัฒน์ พุ่มเอี่ยม. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีพี เซ็กเกอร์ (ไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- รัตนภรณ์ บุญมี. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- ลัดดา เหล็กมัน. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสถานีอนามัย จังหวัดอุดรดิตถ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, อุดรดิตถ์.
- เลิศศักดิ์ ปรีชาเกรียงไกร. (2553). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเครือบริษัทบางพระก่อสร้าง จังหวัดบุรีรัมย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.
- วชิระ เพ็ชรรวม, และ โพนนา กลางเดือน. (2559, มกราคม - เมษายน). ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาติออกขายฝั่งอ่าวไทย. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 18(1), 1-19.
สืบค้นจาก https://www.ubu.ac.th/web/files_up/08f2016042611071636.pdf
- วานิช งานคะวิธาน. (2021). Maslow's Hierarchy of Needs ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์. สืบค้นจาก <https://digitorystyle.com/article/onlinestory/what-is-maslows-hierarchy-of-needs/>
- วิศิษฐ์ วัชรเทวินทร์กุล. (2551). ความเครียด ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและวิธีจัดการความเครียดของนักศึกษาสถาบันราชภัฏนครปฐม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- ศิริลักษณ์ สุวรรณมานะศิลป์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการของพนักงานกับความเครียดในงาน ของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท ดีโบลด์ (ประเทศไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- สมวงศ์ ศิริวรรณ. (2546). ความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารบก :b กรณีศึกษากรมยุทธโยธาทหารบก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- สิทธิศักดิ์ อิ่มทอง. (2547). ปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีผลต่อระดับความเครียดของข้าราชการกรมยุทธการทหารอากาศ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก https://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int_code=30&RecId=43&obj_id=303&showmenu=no&userid=0
- สุนันทา กาญจนวัฒน์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทางด้านคุ้มครองแรงงานกับ

ความเครียดในงานของพนักงานโรงแรม. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก

https://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int_code=52&RecId=21016&obj_id=183625&showmenu=no&userid=0

อริญชัย อินทรนัญ. (2554). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด ในเขตภาคตะวันออก. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก

<http://cms.dru.ac.th/jspui/handle/123456789/851>





คำชี้แจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน โดยที่ส่วนที่1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่2 และ 3 เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การวัดระดับความเครียด และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 31 ปี

☐ อายุ 31-40 ปี

☐ อายุ 41-50 ปี

☐ อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐ 15,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 – 45,000 บาท

☐ มากกว่า 45,000 บาท

5. ฝ่าย

☐ ฝ่ายบริหาร

☐ ฝ่ายบัญชี

☐ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

☐ ฝ่ายธุรการ

☐ ฝ่ายการตลาด

☐ ฝ่ายอิเล็กทรอนิกส์

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ ต่ำกว่า 5 ปี

☐ 5 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี

☐ 16 – 20 ปี

☐ 21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความเครียด กรมสุขภาพจิต (SPST - 20)

คำชี้แจง : ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ในข้อใด เกิดขึ้นกับตัวคุณบ้าง และคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเครียด ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ

ระดับความเครียด	1	หมายถึง	ไม่รู้สึกเครียด
ระดับความเครียด	2	หมายถึง	รู้สึกเครียดเล็กน้อย
ระดับความเครียด	3	หมายถึง	รู้สึกเครียดปานกลาง
ระดับความเครียด	4	หมายถึง	รู้สึกเครียดมาก
ระดับความเครียด	5	หมายถึง	รู้สึกเครียดมากที่สุด

ข้อที่	คำถามในระยะ 6 เดือน ที่ผ่านมา	ระดับของความเครียด				
		1	2	3	4	5
ด้านการทำงาน						
1	กลัวทำงานผิดพลาด					
2	ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
3	ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน					
4	เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน					
5	รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ					
6	เงินไม่พอใช้จ่าย					
ด้านร่างกาย						
7	กล้ามเนื้อตึงหรือปวด					
8	ปวดหัวจากความตึงเครียด					
9	ปวดหลัง					

10	ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง					
11	ปวดศีรษะข้างเดียว					
12	รู้สึกเหนื่อยง่าย					
13	เป็นหวัดบ่อย ๆ					
ด้านจิตใจ						
14	รู้สึกวิตกกังวล					
15	รู้สึกคับข้องใจ					
16	รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด					
17	รู้สึกเศร้า					
18	ความจำไม่ดี					
19	รู้สึกสับสน					
20	ตั้งสมาธิลำบาก					
คะแนนรวม						

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ที่สุด

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม						
1	ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ					
2	ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
3	พอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ						
4	สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีสิ่งรบกวนในเวลาทำงาน					
5	บริษัทมีอุปกรณ์และวัสดุให้ใช้งานอย่างเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีความทันสมัย					
6	หน่วยงานมีการตรวจสุขภาพของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน						
7	ท่านได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับความรู้					

	ความสามารถ					
8	ท่านได้ปฏิบัติงานที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
9	บริษัทมีหลักเกณฑ์การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและมีความเสมอภาค					
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ						
10	ท่านมีช่วงเวลาสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจหรือทำกิจกรรมที่ต้องการ					
11	การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต					
12	ท่านมีเวลาพักผ่อนและทำกิจกรรมกับครอบครัว					
ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม						
13	บริษัทให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์					
14	บริษัทมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน					
15	ภาพลักษณ์ของบริษัทเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลภายนอก					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวิธีการจัดการความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ที่สุด

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | เลือกใช้วิธีนี้บ่อยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เลือกใช้วิธีนี้บ่อยมาก |
| 3 | หมายถึง | เลือกใช้วิธีนี้ค่อนข้างน้อย |
| 2 | หมายถึง | เลือกใช้วิธีนี้น้อย |
| 1 | หมายถึง | เลือกใช้วิธีนี้น้อยที่สุด |

คำถาม : ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาท่านได้เลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียดในงานแต่ละข้อ บ่อยมากหรือน้อยเพียงใด

ข้อที่	วิธีการจัดการกับความเครียด	ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
1	หวังว่าสิ่งต่างๆจะดีขึ้น					
2	กินมากกว่าเดิม					
3	คิดหาวิธีอื่นๆเพื่อการแก้ปัญหาที่ทำให้เครียด					
4	ออกกำลังกายหรือทำกิจกรรมที่ใช้แรงให้เหนื่อย					
5	พยายามหนีปัญหาไปสักระยะหนึ่ง					
6	พยายามตัดปัญหานั้นออกไปจากจิตใจและหันไปสนใจเรื่องอื่นแทน					
7	พูดคุยปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนในครอบครัวหรือเพื่อน					
8	ยอมรับในสถานการณ์เพราะแก้ไขอะไรไม่ได้					
9	มองปัญหาอย่างพินิจวิเคราะห์และมองทุกๆด้าน					
10	สวดมนต์หรือมีความเชื่อมั่นต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์					
11	พยายามหนีออกจากสถานการณ์ที่ทำให้เครียด					

12	เก็บความรู้สึกไว้คนเดียว					
13	ยอมแพ้ต่อปัญหาเหล่านั้นเพราะดูไม่มีความหวัง					
14	พยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์					
15	ใช้วิธีผ่อนคลายความเครียด					
16	นอนมากกว่าเดิม					
17	พยายามจัดการกับสิ่งต่างๆทีละขั้นตอน					
18	บอกตัวเองว่าไม่ต้องกังวลใจ เพราะทุกอย่างจะออกมาได้ดี					
19	ดื่มสุรา เบียร์					
20	เตรียมแผนการที่จะทำเพื่อจัดการกับปัญหาโดยเฉพาะ					
21	ทำตัวไม่ให้ง่วง ทำงานให้มากขึ้น					
22	พยายามไม่รับรู้กับปัญหาหรือหลีกเลี่ยงปัญหา					
23	พยายามคิดในแง่ดี					
24	พยายามปรับปรุงตัวเอง					
25	ได้แต่หวังว่าปัญหาจะผ่านพ้นไป					
คะแนนรวม						

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ธรรณชนก ชัยภูมิ
วัน เดือน ปี เกิด	11 สิงหาคม 2540
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2562 เอกภาษาฝรั่งเศส คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ

