

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียด  
และระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย

RELATIONSHIP AMONG WORK ENVIRONMENT FACTOR, STRESS  
MANAGEMENT AND STRESS LEVEL OF UNIVERSITY  
EMPLOYEES



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียด  
และระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย

กนกอร เปรมเดชา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียด  
กับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย

Relationship among Work Environment Factor, Stress Management  
and Stress Level of University Employees

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวกนกอร เปรมเดชา

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.

ปีการศึกษา


2559

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ธงชัย ศรีวรรณะ, Ph.D.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ ภู น่าน, ปร.ด.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน กันยายน พ.ศ. 2559

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวกนกอร เปรมเดชา
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดและระดับความเครียด 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับระดับความเครียด และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานมหาวิทยาลัยรัฐบาลในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์รังสิตและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 370 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวกและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการจัดการความเครียดโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา การจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์อยู่ในระดับมาก และมีความเครียดโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย และมีความเครียดด้านจิตใจระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยสภาพการทำงานด้านลักษณะงานและด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามในระดับปานกลางกับระดับความเครียด ส่วนด้านความก้าวหน้าในอาชีพและด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามในระดับต่ำกับระดับความเครียด และพบว่า พฤติกรรมการจัดการความเครียดทุกด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามในระดับต่ำกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ความเครียด ปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียด พนักงานมหาวิทยาลัย

<b>Independent Study Title</b>	Relationship among Work Environment Factor, Stress Management and Stress Level of University Employees
<b>Name - Surname</b>	Miss Kanokorn Premdecha
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Supa Tongkong, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2016

## ABSTRACT

The objectives of this independent study were 1) to explore the work environment factors, stress management, and stress level, 2) to investigate the relationship between work environment factors and stress level, and 3) to examine the relationships among stress management and stress level of the university employees. The samples used in this study were 370 public university employees in Pathum Thani Province comprise of Thammasat University, Rangsit Campus and Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The data were collected by Convenience Sampling by questionnaires and were analyzed by percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient at the statistically significant level of 0.05.

The findings revealed that the respondents' opinion toward the overall and individual aspect of work environment factors including job characteristics, career advancement, working relationships, and organizational structure and climate were at the moderate level. The overall stress management and the management for each aspect comprising problem focused coping behavior and emotional focused coping behavior were at the high level. The overall stress level, physical stress, and behavioral stress were at the low level while psychological stress was at the moderate level.

The results also indicated that work environment factors including job characteristics and organizational structure, and organization climate had the moderate negative correlation to the stress level whereas career advancement and working relationships had the low negative relationship to the stress level. The stress management consisting of problem focused coping behavior and emotional focused coping behavior had the low negative relationship to the stress level at the statistically significant level of 0.05.

**Keywords:** stress, work environment factors, stress management, university employees

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียด และระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ชงชัย ศรีวรรณะ ซึ่งเป็นประธานควบคุมการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ฌ น่าน คณะกรรมการและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ และคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ท้ายสุดนี้ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัวและเพื่อน ๆ ที่สนับสนุนช่วยเหลือในทุกด้านด้วยดีตลอดมา

กนกอร เปรมเดชา

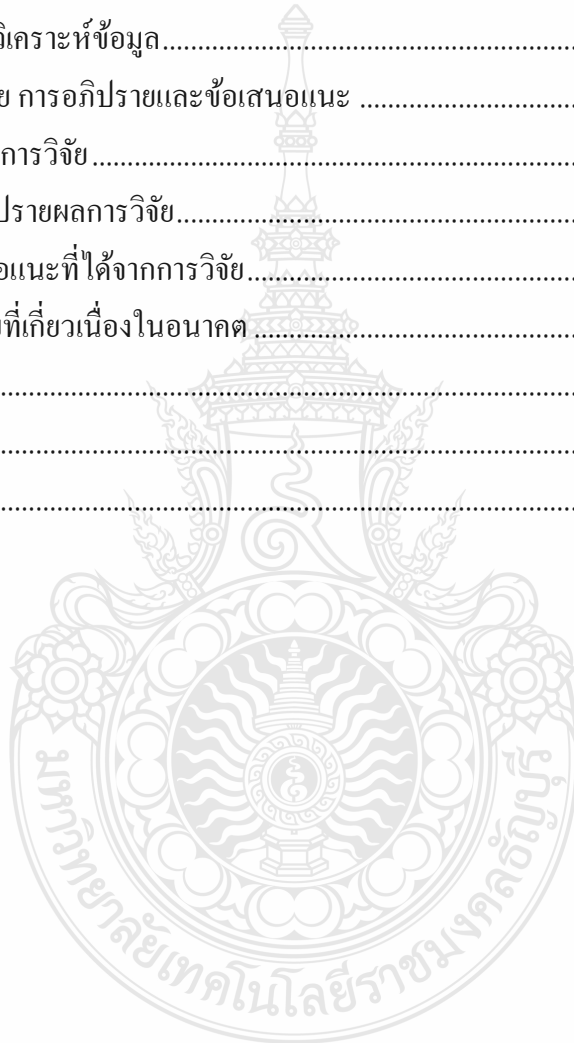


## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	13
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	13
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	14
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเรื่องความเครียด.....	17
2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	33
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงาน.....	36
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความเครียด.....	47
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	65
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ .....	72
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	72
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ .....	104
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	104
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	106
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	108
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต .....	108
บรรณานุกรม .....	109
ภาคผนวก.....	114
ประวัติผู้เขียน.....	122





## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย.....	73
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงาน.....	75
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ.....	76
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน .....	77
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงานด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ .....	78
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงาน .....	79
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา.....	80
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับ พฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์ .....	81
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียด .....	82
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความสำคัญความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านจิตใจ .....	83
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความสำคัญความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย .....	83

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความสำคัญ ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม .....	84
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความสำคัญความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย.....	85
ตารางที่ 4.14 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน .....	85
ตารางที่ 4.15 แสดงความแตกต่างระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน .....	86
ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านจิตใจ จำแนกตามอายุ LSD .....	87
ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านร่างกาย จำแนกตามอายุ LSD.....	88
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามอายุ LSD.....	89
ตารางที่ 4.19 แสดงความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน.....	90
ตารางที่ 4.20 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน.....	91
ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านจิตใจ จำแนกตามระดับการศึกษา LSD .....	92
ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านร่างกาย จำแนกตามระดับการศึกษา LSD.....	92
ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา LSD .....	93
ตารางที่ 4.24 แสดงความแตกต่างระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน .....	94

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของ พนักงานมหาวิทยาลัยด้านจิตใจ จำแนกตามรายได้ LSD.....	95
ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของ พนักงานมหาวิทยาลัยด้านร่างกาย จำแนกตามรายได้ LSD .....	96
ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของ พนักงานมหาวิทยาลัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามรายได้ LSD.....	97
ตารางที่ 4.28 แสดงความแตกต่างระหว่างประสพการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน .....	98
ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงาน มหาวิทยาลัยด้านจิตใจ จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน LSD.....	99
ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความเครียดของพนักงาน มหาวิทยาลัยด้านร่างกาย จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน LSD .....	100
ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงาน มหาวิทยาลัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน LSD.....	101
ตารางที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน กับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย .....	102
ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด กับการจัดการความเครียด .....	103

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 รูปแสดง โมเดลความเครียด (A Model of Stress).....	30
ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ไรท์และคูเปอร์ .....	41



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเป็นสภาวะทั่วไปที่เกิดขึ้นกับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกวันจนกระทั่งอาจกล่าวได้ว่าการสนองตอบต่อความเครียดของคนเราส่วนใหญ่ได้กลายเป็นลักษณะนิสัยที่แสดงออกอย่างอัตโนมัติ (Golizsk, 1993) ความเครียดของคนเราสามารถเกิดได้ตลอดเวลา เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมหรือเกิดปัญหาในชีวิตประจำวันนับว่าเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์เกิดความเครียด (Kohn and Macdonald, 1992) สาเหตุของความเครียดส่วนใหญ่เกิดจากจิตใจแต่ปฏิกิริยาของความเครียดเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติทั้งร่างกายและจิตใจ เรื่องที่เกิดจากจิตใจไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยพลังกำลังทางร่างกาย เมื่อเกิดความเครียดร่างกายเปรียบเสมือนรถยนต์ที่ติดเครื่องและเร่งเครื่องอยู่กับที่เป็นเวลานาน โดยไม่ได้ออกวิ่งสักทีทั้งความสิ้นเปลืองและความสึกหรอย่อมเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายทรุดโทรมและทำให้เสียสมรรถภาพทางจิตใจไปด้วย (สมิต, 2542, น.8) เมื่อเกิดความเครียดในระดับน้อย ๆ จะกระตุ้นให้คนพยายามทำการต่อสู้เพื่อขจัดความเครียด ผลก็คือส่งเสริมให้บุคคลนั้นเข้มแข็ง มีความอดทน สามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ หรือปัญหาที่ยากได้ ทำให้มีความก้าวหน้าในชีวิต (อัมพร โอตระกูล, 2540, น.34)

เมื่อเกิดความเครียดขึ้นแล้ว ธรรมชาติของคนเราก็จะต้องหาทางลดความเครียดลงให้อยู่ในระดับที่ทำให้ชีวิตอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีวิธีการที่แตกต่างกันตามแต่สาเหตุของความเครียด และความเครียดของแต่ละบุคคลจะมีลักษณะเฉพาะเจาะจงไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความชอบและความสามารถที่จะปฏิบัติได้ของแต่ละบุคคลตามความเหมาะสมและมีความยืดหยุ่น (Girdano et al., 1993) ดังนั้น คนเราพยายามหาวิธีการจัดการกับความเครียดของตนเอง (Lazarus and Folkman, 1984) ศึกษาพบว่า คนเรามีวิธีการจัดการกับความเครียดได้ 2 วิธีด้วยกัน วิธีแรกจะเน้นที่การจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง เมื่อพบปัญหาที่ตนเองเผชิญอยู่นั้นเป็นปัญหาที่ไม่สามารถจัดการหรือแก้ไขปัญหาได้ ส่วนวิธีที่สอง เป็นวิธีจัดการกับปัญหาโดยตรง วิธีนี้จะใช้เมื่อคนเราพบว่าปัญหาที่เผชิญอยู่นั้นมีหนทางแก้ไขได้

พนักงานมหาวิทยาลัยไม่ได้อยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมายแรงงาน นอกจากสวัสดิการที่ไม่มีแล้ว สถานะตัวคนในสังคมก็ไม่มี เช่น ในการยื่นกู้เพื่อเข้าหาแหล่งเงินในการสร้างบ้านหรือลงทุนธนาคารจะไม่ค่อยอนุมัติ เพราะขาดความมั่นคงในอาชีพและมีการใช้สัญญาจ้างที่สั้น 1-3, 1-5 ปี ไม่มีระยะยาวถึง 60 ปี เพราะพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นระบบสัญญาจ้าง พนักงานมหาวิทยาลัยจะต้อง

ถูกประเมินตามสัญญาว่าจ้าง หากไม่ผ่านการประเมินจะไม่ได้รับการต่อสัญญา ทั้งนี้หากมีแนวคิดที่แตกต่างหรือวิพากษ์วิจารณ์กับผู้บริหารก็อาจส่งผลให้ไม่ต่อสัญญาจ้างได้ ซึ่งเรื่องนี้ส่งผลกระทบต่อเสรีภาพทางวิชาการอย่างมาก และเพื่อชดเชยสิ่งที่พนักงานมหาวิทยาลัยไม่ได้รับ รัฐบาลจึงมีมติให้เพิ่มเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัยเป็น 1.5-1.7 เท่าของข้าราชการเพื่อหวังที่จะจูงใจคนดีและคนเก่งเข้าทำงาน พนักงานมหาวิทยาลัยแม้เงินเดือนดูเหมือนมากกว่าระบบข้าราชการเดิม แต่ไม่ได้รับสวัสดิการใด ๆ จากระบบราชการเก่าเลย ทั้งสิทธิการรักษาพยาบาลตนเอง หรือให้ครอบครัวและไม่ครอบคลุมถึงบิดามารดา ทำให้พนักงานบางส่วนมองหางานใหม่ โดยสมัครสอบบรรจุเป็นข้าราชการในกระทรวงอื่น ๆ ที่มีความมั่นคงในอาชีพมากกว่า

จากการศึกษาเอกสารข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยว่ามีความเครียดอยู่ในระดับไหน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นและยังมีประโยชน์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดและระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน
- 1.3.2 ปัจจัยสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด
- 1.3.3 พฤติกรรมการจัดการความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียด และระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยรัฐบาลในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,934 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องสุ่มเท่ากับ 332 คน ทำโดยการสุ่มตัวอย่างใช้หลักการคำนวณของ Yamane's ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546, น.141)

### 1.4.3 ตัวแปรที่ศึกษา

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ปัจจัยสภาพการทำงานและพฤติกรรมการจัดการความเครียดโดยเน้นแก้ปัญหาเน้นการจัดการอารมณ์

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความเครียด

1.4.4 ขอบเขตสถานที่ มหาวิทยาลัยรัฐบาลในจังหวัดปทุมธานี

1.4.5 ขอบเขตระยะเวลา ในการศึกษาใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2558

## 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกดดันจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกายส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และพฤติกรรม

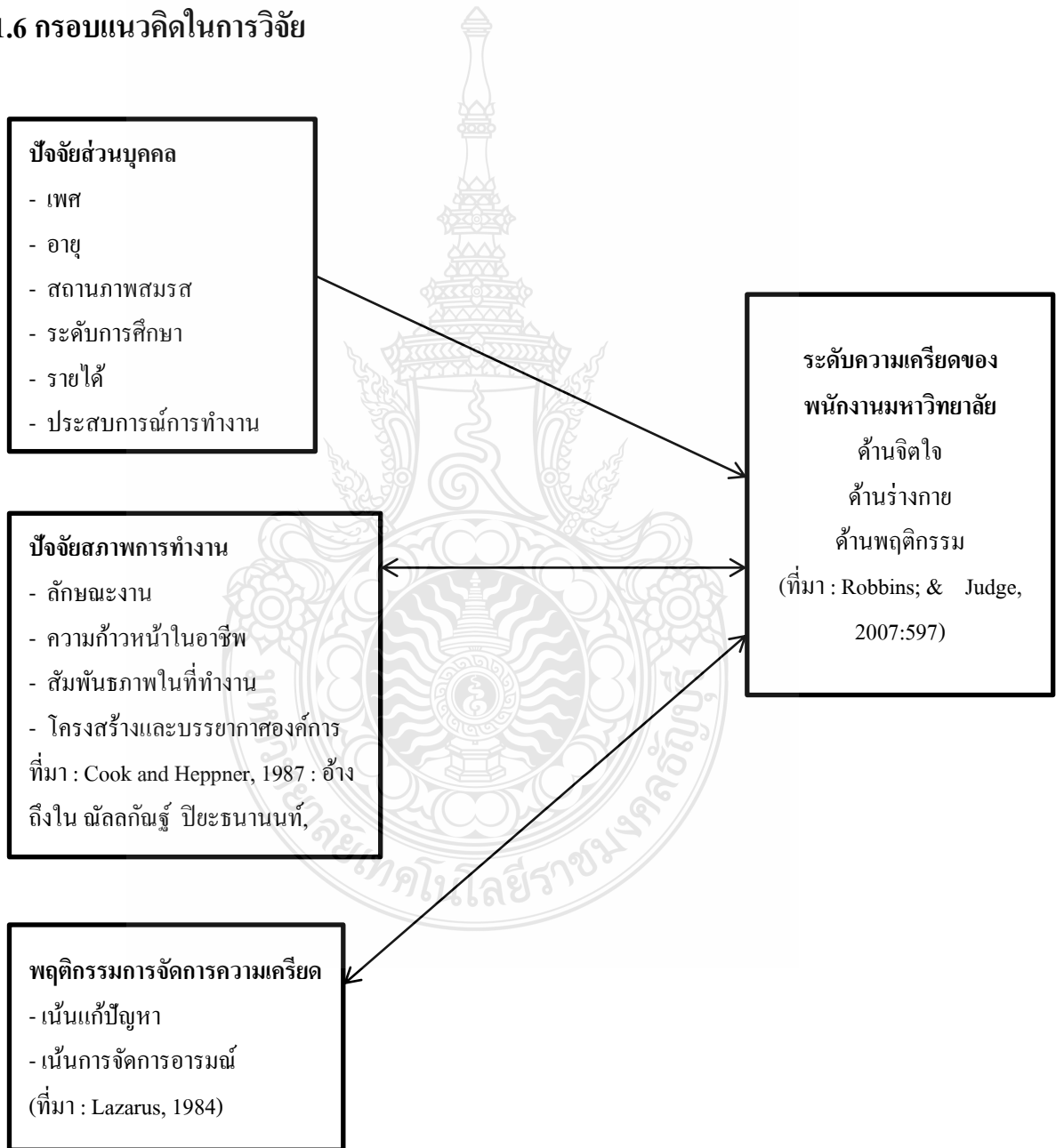
การจัดการความเครียด หมายถึง วิธีการหรือการกระทำที่ใช้เพื่อลดหรือขจัดความเครียด แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1.แบบมุ่งแก้ปัญหา หมายถึง พฤติกรรมที่ใช้ในการจัดการกับปัญหาและความเครียดที่เกิดขึ้นโดยตรง ซึ่งอาจจะเป็นการจัดการที่ตัวปัญหา โดยมุ่งแก้ไขที่ตัวเองหรือปรับสิ่งแวดล้อมให้สถานการณ์ดีขึ้น เช่น การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง หาสาเหตุและแนวทางแก้ปัญหาไว้หลาย ๆ วิธี เป็นต้น 2.แบบมุ่งเน้นการจัดการอารมณ์ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อลดหรือบรรเทาความเครียดโดยไม่ได้แก้ไขโดยตรงที่ตัวปัญหาหรือสาเหตุของปัญหา เช่น การปฏิเสธความจริง การระบายความโกรธหรือโยนความผิดให้ผู้อื่น รวมทั้งการโทษโชคชะตา เป็นต้น

ปัจจัยสภาพการทำงาน หมายถึง ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ สัมพันธภาพในที่ทำงาน และโครงสร้างบรรยากาศองค์การ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทักษะและความต้องการของพนักงาน

พนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการในสถาบันอุดมศึกษา โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของสถาบันอุดมศึกษา

### 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย





## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย เพื่อลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย

1.7.2 เป็นข้อมูลให้กับองค์กรนำไปใช้ในเป็นแนวทางในการพัฒนาให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีสุขภาพจิตดี มีความสุขในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.7.3 เป็นแนวทางให้กับนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่อง แก่ผู้ที่สนใจ



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งกำหนดประเด็นในการนำเสนอ ดังนี้

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเรื่องความเครียด
  - 2.1.1 ความหมายของความเครียด
  - 2.1.2 ชนิดของความเครียด
  - 2.1.3 สาเหตุของความเครียด
  - 2.1.4 ระดับของความเครียด
  - 2.1.5 ผลกระทบของความเครียด
  - 2.1.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด
- 2.2 ความเครียดและทฤษฎีเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงาน
  - 2.2.1 ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน
  - 2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความเครียด
  - 2.4.1 ความหมายของการจัดการความเครียด
  - 2.4.2 วิธีการจัดการความเครียด
  - 2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเครียด
- 2.5 พนักงานมหาวิทยาลัย
  - 2.5.1 ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย
  - 2.5.2 อัตราเงินเดือน และสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเรื่องความเครียด

- 2.1.1 ความหมายของความเครียด

คำว่า Stress มาจากภาษาละตินคำว่า Strictus หรือ Stric ให้ความหมายว่า ความตึงเครียด ความกดดันหรือความพยายามอย่างแรงกล้า ในครั้งแรกใช้ความเครียดในทางวิศวกรรมแต่ภายหลังใช้ความเครียดในความหมายของพลังที่มีต่อบุคคล ซึ่งหมายถึงแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้คนเกิดความเครียดที่เรียกว่า Stressor (Cooper & Davidson, 1991, p.3)

Selye (1956, p.54) บิดาแห่งทฤษฎีความเครียดให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มีกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกในร่างกาย ซึ่งมาจากการหรือขาดช่วงการทำงาน การเจริญเติบโตและความต้องการของมนุษย์เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดและการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม

Robert (1978, p.99) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้น เมื่อมีความวิตกกังวล คับข้องใจ โกรธ แต่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ

Lazarus and Folkman (1984, p.91) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นสถานการณ์ที่เกิดจากข้อเรียกร้องภายนอกตัวบุคคล (Environmental Demands) และข้อเรียกร้องภายในตัวบุคคล (Internal Demands) หรือข้อเรียกร้องทั้งสองประเภทร่วมกัน ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีการใช้กลไกการปรับตัวและการใช้แหล่งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนทั้งภายนอกและภายในบุคคล ในการเผชิญภาวะเครียด กิติกร มีทรัพย์ (2541, น.1) ให้ความหมายว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจอันถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวมากเกินไปจนเกิดภาวะปกติ เพื่อความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาพอันยุ่งยากซับซ้อนของชีวิต เช่น การสอบไล่ การถูกสอบสวน การจากไปของคนรัก การแข่งขัน การเผชิญกับภาวะการอันยุ่งยากหรือภาวะอันสิ้นใจต่าง ๆ สถานการณ์ดังกล่าวเหล่านั้นทั้งทางบวกและทางลบทำให้มนุษย์เราเครียด นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2542, น.123) ให้ความหมายว่า ความเครียด คือ การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อมของบุคคล แล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้น ๆ ปรับตัวปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ไม่ได้ก็จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือสิ้นหวัง

วราภรณ์ ตระกูลสฤณี (2543, น.117) ให้ความหมายว่า ความเครียด หมายถึง สถานการณ์ที่คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกิดเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดอาจจะเกิดกับร่างกาย เมื่อมีการใช้พลังงานมากหรือมีการเปลี่ยนแปลงต่อ

ขบวนการทางสรีรวิทยาของร่างกาย เช่น การอยู่ในสถานการณ์ที่อุณหภูมิสูงมาก ๆ หรือจากการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นนาน ๆ

ลักษณะ สรีรวัฒน์ (2544, น.155) ให้ความหมายว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะทางใจและทางกายของบุคคลที่ขาดความสมดุล จนทำให้เกิดการกดดันอารมณ์ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่พอใจหรือไม่สบาย และเป็นเหตุให้มีพฤติกรรมแปรปรวน

สุรพงษ์ อัมพวันวงษ์ (2539, น.7) ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่ถูกกระตุ้นด้วยเหตุต่าง ๆ ให้มีการตื่นตัวขึ้นมากกว่าภาวะปกติ เพื่อเตรียมพร้อมและเข้าเผชิญกับสถานการณ์ที่ย่างยากซับซ้อนและมีความสำคัญต่อชีวิต ความเป็นอยู่ความปลอดภัยหรือความสำเร็จของตนเอง ปฏิกิริยาการเตรียมพร้อมนี้ คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติเพื่อรับกับสถานการณ์นั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น.231) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไปหรือลักษณะอาการที่จิตใจมีอาการบางอย่างมากกดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2542, น.4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิดและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจเป็นตัวบุคคลความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคามหรือบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวและมีความพึงพอใจ จะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแกร่งทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียดซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตในสังคมได้

สรุปได้ว่า ความเครียด เป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกดดันจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และพฤติกรรม ซึ่งความเครียดมีทั้งผลดีและผลเสีย

#### 2.1.2 ชนิดของความเครียด

Miller and Keane (1972, pp.915-916) ได้แบ่งความเครียดที่เกิดขึ้นเป็น 2 ชนิด คือ 1.ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งเป็นประเภทตามปฏิกิริยาตอบสนอง คือ ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุหรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัวและความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuous Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครรภ์ เป็นต้น 2.ความเครียด

ด้านจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลัน เมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจเต้นแรงและเร็ว

Gallagher (1979) อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2540, น.22) จำแนกตามเหตุการณ์เกิดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1.ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งคุกคามต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งแล้วทำให้เกิดความไม่สบายหรือเกิดความคับข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงานก็เป็นทุกข์เกิดความเครียดและ 2.ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) บางครั้งคนเราก็มีความสุขขึ้นมาจะทันหันหรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ดีใจจนตื่นเต้นหรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไปก็ทำให้เกิดความรู้สึกเครียดได้ เช่น ดีใจจนนอนไม่หลับ

Dubrin (1990, pp.173-174) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ 1.ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดเช่นนี้เป็นสิ่งที่ดีงามและสร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงานหรือผลสำเร็จในหน้าที่การงานการเรียน เป็นต้น 2.ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้างเจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552, น.385) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1.Eustress หรือ Constructive Stress จะเกิดขึ้นเมื่อคนเรามีความเครียดที่อยู่ในระดับที่มากจนเกินไป มีความเครียดเล็กน้อยจะทำให้เกิดผลในเชิงบวก คือ มีพลัง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความขยันขันแข็ง นักกีฬา นักธุรกิจ รวมทั้งนักเรียนควรมี Eustress จะได้ตั้งใจอ่านหนังสือ ตั้งใจทบทวนความรู้ เป็นต้น เพื่อช่วยให้มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีที่สุด 2.Distress หรือ Destructive Stress เป็นความเครียดที่มีมากเกินไปซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้น ๆ เช่น ทำให้ความดันสูง ปวดศีรษะมาก มีนิมิตพลั้งและมีปัญหาในทางพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้น

### 2.1.3 สาเหตุของความเครียด

Miller and Keane (1983) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกในร่างกายหรือเกิดจากภาวะภายในร่างกายก็ได้ คือ 1.ความเครียดภายในร่างกาย (Internal Stress) ซึ่งเกิดจากความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายหรือชีวภาพ หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ซึ่งถ้าร่างกายได้รับไม่พอเพียงก็จะมีผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบาย เช่น หงุดหงิด ปวดศีรษะ ฉุนเฉียว เกิดเป็นความเครียดขึ้นและความเครียดทางพัฒนาการ (Developmental Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในช่วงของพัฒนาการแต่ละวัย โดยการเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากเหตุจูงใจ

ทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการมีชื่อเสียง การได้รับการยกย่องนับถือ ความต้องการมีเพื่อน เป็นต้น ซึ่งความต้องการดังกล่าวถ้าไม่ปฏิบัติตามความคาดหมายที่ตนต้องการจะก่อให้เกิดความเครียด 2.ความเครียดจากภายนอก (External Stress) หรืออาจเรียกว่า ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมเกิดได้จากสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านกายภาพหรือสถานการณ์หรือวิกฤตการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความเจ็บป่วยแก่ร่างกายจะทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความร้อน ฝุ่น ละออง เชื้อโรค ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ ภาวะสงคราม เป็นต้น และข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งถ้าบุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ ก็ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจเกิดความเครียด

Brown and Moberg (1980) กล่าวว่าไว้ว่า ความเครียดว่าเกิดจากเรื่องต่างๆหลายด้าน ได้แก่ 1.เรื่องการทำงานอาชีพ ถ้าคนเรามีงานมากมากเกินไปหรือเป็นงานที่อยู่ยากลำบากหรืองานนั้นมีปัญหาและอุปสรรคมากก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้ 2.เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบนั้นบางครั้งคนนั้นตั้งความหวังหรือคาดหวังว่าตนจะทำอย่างนั้นให้ได้ แต่เมื่อไม่เป็นไปตามที่หวังก็เกิดความเครียด ในบางกรณีกลับเป็นว่าผู้อื่นคาดหวังว่าตนจะต้องมีบทบาทตามที่หวัง แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่บุคคลอื่นหวังว่าตนจะเป็นก็เกิดความเครียดได้เหมือนกัน เรื่องสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น เมื่อคนเรามีความขัดแย้งกัน ทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ก็จะรู้สึกไม่สบายใจเกิดความเครียดขึ้น 3.เรื่องสิ่งแวดล้อม สถานที่ ถ้าอยู่อย่างแออัด คับแคบ ขาดอิสระ คนก็จะรู้สึกเครียดหรือสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน สิ่งเหล่านี้ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้ 4.เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคลเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวที่แต่ละบุคคลจะต้องปรับตัวไปตามครรลองของการดำเนินชีวิตแต่เนื่องจากมีอุปนิสัยที่ปรับตัวยากหรือมีนิสัยที่เสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้งก็จะเกิดความเครียดได้ง่าย เช่น มีนิสัยใจร้อน โกรธง่ายหรือเป็นคนช่างวิตกกังวลเป็นคนเอาแต่ใจตัวเอง เป็นต้น ดังนั้นในชีวิตที่มีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น ปัญหาการเงิน การแต่งงาน การมีบุตร เป็นต้น ก็อาจปรับตัวลำบากและเกิดความเครียดได้บ่อย

Engel (1962) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดว่ามี 3 ทาง คือ 1.ความเครียดที่เกิดจากการสูญเสียสิ่งที่มีค่า สิ่งที่เป็นของรักหรือมีความสำคัญต่อคนหรือเป็นเพียงความรู้สึกเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่าหรือทรัพย์สินสมบัติของคนก็ทำให้เกิดความรู้สึกเครียดขึ้นได้ ตัวอย่างการสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การสูญเสียญาติสนิทมิตรสหาย การสูญเสียอวัยวะร่างกาย สูญเสียหน้าที่การงานหรือบทบาทในสังคม เป็นต้น 2.ความเครียดที่เกิดจากการได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่ต้องอยู่ในภาวะสงคราม อยู่ในที่ซึ่งไม่คุ้นเคยหรือไม่ปลอดภัย การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจโดยไม่คาดคิด การต้องสอบแข่งขัน เป็นต้น 3.ความเครียดที่เกิดจากความคับ

ข้องใจอันเนื่องมาจากความต้องการของสัญชาตญาณไม่สมปรารถนา โดยที่มนุษย์เรามีความต้องการทางด้านร่างกาย ทางอารมณ์และจิตใจ และทางสังคมในการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการเหล่านั้นไม่เป็นไปตามความต้องการหรือความคาดหวังก็จะเกิดเป็นความคับข้องใจแสดงออกในรูปความเครียด เช่น หิว ความต้องการทางเพศ ความรัก ความอยากมีชื่อเสียง ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นต้น

จำลอง ดิษยวณิช (2531, น.3-4) สรุปไว้ดังนี้ คือ 1.ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เช่น ทำงานหนัก ทำงานมาก ทำงานหลายแห่งหลายบริษัท ทำงานต้องเอาใจเจ้านายหลายคน ต้องรับผิดชอบสูง ทำงานขาดระบบที่ดี เป็นต้น 2.ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เช่น คิดมาก ครุ่นคิดถึงปัญหาในอดีต กังวลเรื่องอนาคต ความวิตกกังวล ความกลัว ความระแวง ความคับข้องใจ ความขัดแย้ง และการตัดสินใจ เป็นต้น 3.ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศร้อนหรือเย็นจัด เสียงดังเกินไป การจราจรติดขัด สถานที่ทำงานคับแคบ ฝนแล้ง น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น

สุนทร เวบุละ (2539, น.34) กล่าวว่าไว้ว่าเป็นตัวกระตุ้นความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด อาจเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ลักษณะทางกายภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคมและสิ่งทีกระตุ้นที่เป็นสิ่งแวดล้อมภายใน เช่น ความคิด ความรู้สึก

กรมสุขภาพจิต (2540) กล่าวว่าไว้ว่า สาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้ คือ 1.ด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวไม่สำเร็จ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรู้สึกกว่าตนเองทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น เช่น ความเครียดเมื่อสอบ เป็นต้น 2.การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การเปลี่ยนวัย เช่น วัยรุ่นเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งร่างกายและจิตใจ จึงโทรศัพท์มาปรึกษามากมาย เพราะเขาจะเครียดง่าย การเปลี่ยนงาน การแต่งงาน การตั้งครภร์ การเริ่มทำงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก ตกงาน เป็นต้น 3.การเจ็บป่วยทางร่างกาย การเจ็บไข้ไม่สบายรุนแรงและไม่รุนแรง เช่น มะเร็ง เบาหวาน ความดันโลหิตสูง

#### 2.1.4 ระดับความเครียด

แต่ละบุคคลมีความเครียดที่ไม่เท่ากัน ถึงแม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกัน เพราะแต่ละบุคคลมีพื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้นและความเข้มของสิ่งที่มากระตุ้นทำให้เกิดความเครียดที่มีปฏิกริยารุนแรงที่แตกต่างกัน

Dawkins & Seltzer (1985 อ้างใน บุญยัง วิษณุหิมาชัย, 2544, น.110) ได้แบ่งระดับความเครียดในงานออกเป็น 3 ระดับ คือ 1.ระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการทำงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนาน ๆ ครั้งหรือเพียงเล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะเกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นและยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวและกระตือรือร้นในการทำงาน 2.ระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรกเกิดจากสาเหตุ

หรือสถานการณ์ในการทำงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้งหรือนานขึ้นเป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ายู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว มีผลทำให้มีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธก้าวร้าว เจ็บขม เนื่องจากไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ 3.ระดับสูง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงมากเกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการทำงานที่รุนแรงหรือมีหลายสาเหตุร่วมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่องความรู้สึกเครียดจะคงอยู่นานเป็นสัปดาห์ เดือนหรือเป็นปี เป็นผลมาจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง และหากไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและปรับตัวไม่ได้ตามมา

Janis (1952) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ 1.ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและสั้นสุดในระยะเวลานอนสั้นอาจนานเพียงวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้นเกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือสถานการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัด การพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น 2.ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้อาจอยู่นานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวันรุนแรงมากกว่าระดับแรก ผลกระทบต่อบุคคลมีมากกว่าระดับแรก เช่น ความเครียดจากภาระงานที่หนัก ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นไม่รุนแรง เป็นต้น 3.ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะมียุทธนานเป็นสัปดาห์เป็นปี เป็นระดับที่รุนแรงมาก อาจเกิดจากสาเหตุเดียวหรือหลายสาเหตุร่วมกัน เช่น การสูญเสียบุคคลที่รัก การหย่าร้าง การถูกตัดสินจำคุกหรือการป่วยในระดับรุนแรง เป็นต้น

Dubrin (1990) ได้แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณความเครียดสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ระดับ คือ 1.ความเครียดระดับต่ำจะทำให้ขาดการท้าทายในการปฏิบัติงานผู้บริหารจะเกิดการเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจและทำงานแบบไปเรื่อย ๆ ให้หมดไปวัน ๆ เหมือนเครื่องยนต์ที่สนิมเกาะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำ 2.ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นการปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดจะช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังงานในการทำงานเพิ่มขึ้นและเป็นสิ่งเร้าให้คนทำงานตามสิ่งที่ท้าทายนั้น ไปจนถึงระดับหนึ่งที่ผู้บริหารทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ความเครียดที่เหมาะสม 3.ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานขึ้น พลังในร่างกายที่ต่อต้านกับแรงกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลงและหมดเรี่ยวแรงการทำงานจะลดลงผู้บริหารไม่สามารถจัดการปัญหาต่าง ๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจเกิดความท้อแท้ในการทำงาน เบื่อหน่ายทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารลดลง บางรายเบื่องานไม่ต้องการทำงานเดิม



สุจิต สุวรรณชีพ (2532, น.96) กล่าวว่าไว้ว่า ระดับของความเครียดจะมากน้อยเพียงใดอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้ คือ 1.ความรุนแรงของความกดดันหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การสูญเสียที่ร้ายแรง 2.บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เช่น ผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง มั่นใจตนเองกล้าได้ กล้าเสีย รู้จักมองการณ์ไกล ยืดหยุ่นได้ มีอารมณ์ขันจะมีความเครียดไม่มากนัก 3.ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาและความสามารถในการแก้ปัญหา 4.การประเมินความสำคัญของปัญหา ถึงแม้จะเป็นเรื่องรุนแรง แต่คิดว่าความสำคัญต่องานไม่มากนักหรือมีเจตคติในลักษณะที่มองเห็นปัญหาเป็นสิ่งท้าทายความสามารถของตนเองระดับความเครียดก็จะไม่สูง 5.ความช่วยเหลือจากภายนอก หากรู้สึกว่าจะมีภัยก็จะได้รับความช่วยเหลือ

กรมสุขภาพจิต (2542, น.14) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ คือ 1.ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2.ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 3.ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันอาจเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้ 4.ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิตและสิ่งที่แสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่า บุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตและความขัดแย้งซึ่งบุคคลจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก トラบไคที่ความขัดแย้งต่าง ๆ ยังมีอยู่ลักษณะอาการต่าง ๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้ 5.ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะที่ตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีอยู่โดยไม่ได้นำมาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลที่ใกล้ชิดต่อไปได้

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าความเครียดได้แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ คือ 1.ความเครียดระดับต่ำ เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตน้อยกว่าคนอื่น ๆ 2.ระดับความเครียดปานกลางเป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ 3.ระดับความเครียดสูง เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันอาจเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือมีอุปสรรคหรือความขัดแย้งเกิดขึ้นในชีวิต อาจแสดงออกทางการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต

#### 2.1.4 ผลกระทบของความเครียด

Sillz (1986) และ Hopping (1980) กล่าวว่าไว้ว่า ปฏิกริยาการตอบสนองเมื่อเกิดความเครียดว่ามีการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย 4 ด้าน คือ 1.การแสดงออกทางอารมณ์ เกิดจากความรู้สึกรังเกียจจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งคุกคามที่มากระตุ้น ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ดีใจ เบิกบาน อิ่มเอิบ มีความสุขและในส่วนทางลบ ได้แก่ วิตกกังวล โกรธหรือซึมเศร้า โมโห เป็นต้น 2.การแสดงออกทางกล้ามเนื้อเพื่อเตรียมตัวต่อสู้ เช่น มือกำหมัด หน้าผากย่น คิ้วขมวด กล้ามเนื้อบีบเกร็ง ฯลฯ 3.การเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายที่สัมพันธ์กับอารมณ์ มีการหลั่งฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต ปรอทสารเอพิเนฟริน (Epinephrine) นอร์เอพิเนฟริน (Norepinephrine) และไฮโดรคอร์ติโซน (Hydrocortisone) ออกมามากขึ้น มีผลกระตุ้นให้เกิดการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ (Autonomic Nervous System) ทำให้เกิดการ ทำงานของอวัยวะในร่างกายเพื่อเตรียมการต่อสู้ ได้แก่ หัวใจเต้นแรงขึ้น ความดันโลหิตเพิ่ม ผิวหนังร้อน ม่านตาขยาย ฯลฯ 4.มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านการคิดและสมาธิ ทำให้ความสามารถในเรื่องความคิดอ่านลดลงและสมาธิเสียไป เป็นผลให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาด

Robbins (1996, p.618) กล่าวว่าไว้ว่า พนักงานที่เผชิญกับความเครียดสามารถแสดงออกมาได้ในหลายลักษณะแต่ละคนก็จะแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารในร่างกาย โกรธง่าย มีอารมณ์ฉุนเฉียว ประสิทธิภาพการตัดสินใจลดลง อาการเหล่านี้สามารถอธิบายได้ 3 ลักษณะ คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจและอาการทางพฤติกรรม คือ 1.อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) พนักงานที่มีความเครียดมักปรากฏอาการทางร่างกายก่อนทางด้านอื่น ๆ จากการวิจัยพบว่าความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนอาจจะทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหารได้ มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจ

และจะทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้ 2.อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) ความเครียดจากการทำงานอาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงและเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่น ๆ ที่เกิดจากความเครียด เช่น ความร้อนรนใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิดและการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร 3.อาการทางพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) พฤติกรรมของพนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากพนักงานเกิดความเครียด เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อย จนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

Murry (1975) แยกออกได้เป็น 3 ระดับ คือ 1.ระยะเตือน (Alarming Stage) เป็นระยะที่เริ่มรู้ว่ามีความเสี่ยงต่อตัวคน ร่างกายจะทำการปรับตัวโดยผลิตฮอร์โมนออกมาเพื่อรักษาสมดุลเอาไว้ ฮอร์โมนที่หลั่งออกมาจะส่งผลให้หัวใจเต้นเร็วและความดันโลหิตสูง 2.ระยะต่อต้าน (Resistance Stage) เป็นระยะที่ร่างกายปรับตัวเพื่อต่อสู้กับสิ่งที่คุกคามโดยใช้กลวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและไม่รู้สึกถึงความเครียดจนทนไม่ได้ 3.ระยะกำลัง (Exhaustion Stage) เป็นระยะที่ไม่สามารถปรับตัวได้จะเกิดความรู้สึกเครียดสูงหรือเกิดความเครียดนานเกินไป บางรายถึงขั้นเสียชีวิตได้

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552, น.393-394) แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ 1.ผลทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Psychological Symptoms หรือ Emotional Exhaustion) ผลของความเครียดทางด้านอารมณ์และจิตใจ เช่น เกิดความวิตกกังวลใจ ไม่มีสมาธิ หลงลืมหรืออาจทำให้พ้อใจในการทำงานลดลง เบื่องาน เป็นต้น 2.ผลทางร่างกาย (Physiological Symptoms) ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ซึ่งในทางการแพทย์เรียกว่าเป็น Functional Disease เพราะว่าเป็นโรคที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากเชื้อโรค เช่น เวลาเครียดแล้วเราจะเกิดอาการนอนไม่หลับ ปวดหัว ไมเกรน มีเหงื่อออก หัวใจเต้นเร็วไม่ออก ปวดท้อง ท้องเสีย เป็นโรคกระเพาะ ความดันสูง หัวใจเต้นและอาจเป็นโรคหัวใจตามมา 3.ผลทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) ผลทางด้านพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมีมากมาย ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากผลทางจิตใจและร่างกาย เช่น อาจทำให้คนมีการทำร้ายตนเอง เช่น กรีดแขน มีการติดยา (ยานอนหลับ ยาแก้เครียด ยาเสพติด) ติดเหล้า ติดบุหรี่ และอาจจะมีพฤติกรรมเชิงก้าวร้าว เช่น เลี้ยงดิง ไม่เก็บอารมณ์ จี้โมโห โวยวายและมีพฤติกรรมสร้างปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น มีประสิทธิภาพการทำงานลดลง งานผิดพลาด เสียหายล่าช้า ผลผลิตต่ำลง และมีการหยุดงาน ขาดงานสูงและในที่สุดก็จะลาออก

สมชาย บวรกิตติและคณะ (2542) กล่าวว่า ความเครียดในระดับต่ำและระยะสั้น มีผลทำให้ตื่นตัว ตั้งใจกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่การงานต่าง ๆ แต่หากความเครียดอยู่ในระดับรุนแรงและคงอยู่ระยะยาว พบว่าจะมีผลเสียต่อตนเอง ครอบครัว งานและสัมพันธภาพกับบุคคลรอบข้าง ซึ่ง

สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ 1.ผลกระทบต่อตนเองสามารถแบ่งได้ดังนี้ คือ ด้านร่างกาย ได้แก่ ใจเต้นแรง ปวดท้อง เหงื่อออก หายใจหอบ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ เป็นต้น ด้านความคิด ได้แก่ มองตัวเองในทางลบ มองโลกในแง่ร้าย ไม่มีสมาธิ หลงลืมง่าย ขี้คิด สับสน เป็นต้น ด้านอารมณ์ ได้แก่ วิตกกังวล กระทบกระชวย อ่อนไหวง่าย เศร้า หงุดหงิด เป็นต้น ด้านพฤติกรรม ได้แก่ เบื่ออาหารหรือบริโภคอาหารมากเกินไป ความสามารถในการทำงานลดลง สูบบุหรี่จัด ดื่มเหล้ามากเกินไป เป็นต้น 2.ผลกระทบต่อครอบครัว เกิดปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพภายในครอบครัว ก่อให้เกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจกัน จนเกิดการทะเลาะวิวาท เป็นต้น 3.ผลกระทบต่อที่ทำงาน ไม่มีสมาธิในการทำงาน จนกระทั่งก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน อาจเกิดปัญหาในการสื่อสารและมีปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานในระดับต่าง ๆ 4.ผลกระทบต่อสังคมทั่วไป มองสังคมในแง่ร้าย ทะเลาะเบาะแว้งกับคนรอบข้างและบ้างครั้งอาจรุนแรงจนทำอันตรายผู้อื่นได้

#### 2.1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

Selye Stress Theory (1956) เป็นทฤษฎีความเครียดที่อธิบายว่าความเครียดเกิดจากการที่ร่างกายถูกคุกคามหรือถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าบางอย่างจนทำให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ดีทำให้ร่างกายเราเปลี่ยนแปลงได้และเกิดการตอบสนองทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระวิทยาและชีวเคมีทางร่างกายและมีการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะเรียกการเปลี่ยนแปลงนี้ว่าการปรับตัว (General Adaptation Syndrome) และได้แบ่งปฏิกิริยาของร่างกายที่ต่อต้านความเครียดไว้ 3 ระยะ คือ 1.ระยะสัญญาณอันตราย (Alarm Reaction Syndrome) เป็นระยะเริ่มต้นของการมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นหรือที่มาคุกคาม ซึ่งจะทำให้เกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้นและแบ่งย่อยออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะช็อก (Phase of Shock) เป็นระยะแรกและเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทันทีทันใดต่อสิ่งที่เป็นภัย ปฏิกิริยาของร่างกายในระยะนี้มีอยู่สองแบบ คือ สู้ (Fight) หรือ หนี (Flight) ระยะนี้มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากการกระตุ้นของระบบประสาท Sympathetic เช่น หัวใจเต้นเร็ว กล้ามเนื้ออ่อนตัว อุณหภูมิลดลงและความดันโลหิตต่ำ และระยะต้านช็อก (Phase of Counter Shock) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Rebound Reaction) เช่น Adrenal Cortex จะโตขึ้น น้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับมีการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่แล้วปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลัน (Acute Stress Reaction) จะสัมพันธ์ทั้งสองระยะนี้ 2.ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นระยะที่บุคคลคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด ระยะนี้จะมีการแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งร่างกายและจิตใจ ทางร่างกายจะมีการกระทำโดยตรง ทางด้านจิตใจอาจจะมีการใช้กลไกทางจิต พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น หากการปรับตัวโดยใช้กลวิธีต่าง ๆ อย่างเต็มที่ต่อสิ่งที่มา

คุกคามได้ดี ผลที่ตามมาคืออาการจะดีขึ้นหรือหายไปแต่ถ้ายังได้รับสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ร่างกายจะสูญเสียการปรับตัวอีกและเข้าสู่ระบบต่อไป 3.ระยะหมดกำลังใจ (Stage of Exhaustion) เป็นระยะที่ไม่สามารถปรับตัวได้เนื่องจากมีความเครียดรุนแรงสูงและมากเกินไป ถ้าสิ่งทำให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างพอเพียง ร่างกายจะผ่านเข้าสู่ระยะที่สาม คือ ระยะหมดแรง เนื่องจากความเครียดยังคงมีอยู่ไม่รู้จักหมดสิ้น พอร่างกายในความเครียดเล่นงานซ้ำ ๆ ร่างกายจะเสื่อมโทรมจนกระทั่งเกิดเป็นโรคต่าง ๆ เช่น ภูมิแพ้ ลมพิษ แผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูงและอาจถึงแก่ความตายได้ในที่สุด

ทฤษฎีความเครียดของ Dougan et al. (1986, pp.191-198) กล่าวว่าไว้ว่า อาการต่าง ๆ ของความเครียดแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1.ด้านอารมณ์ (Mood) เช่น รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย กังวลใจ รู้สึกสับสน หลงลืมง่าย รู้สึกเศร้า เบื่อหน่าย เป็นต้น 2.ด้านอวัยวะ (Organs) เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ กระเพาะอาหารปั่นป่วน วิงเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง เป็นต้น 3.ด้านกล้ามเนื้อ (Muscles) เช่น มือไม้สั่น เส้นกระดูก กล้ามเนื้อยึด พูดตระกุกตระกัก ตามัว ปวดหลัง เป็นต้น 4.ด้านพฤติกรรม (Behavior) เช่น ลูกลี้ลุดกลน นอนไม่หลับ ความต้องการทางเพศลดลง เดินตัวเกร็ง เป็นต้น

Lazarus and Folkman ได้กล่าวถึงทฤษฎีความเครียดในอีกรูปแบบหนึ่งว่า ความเครียดในด้านความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน (Transaction) ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมขณะนี้ ภาวะความเครียดเป็นการประเมินเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อตนเองและต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง ดังนั้นบุคคลจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resource) ของบุคคลนั้น โดยผ่านกระบวนการความรู้สึกรู้จักคิด (Cognitive-Appraisal) แบ่งเป็น Primary Appraisal และ Secondary Appraisal แบ่งออกเป็น Primary Appraisal เป็นการประเมินความสำคัญและความรุนแรงของเหตุการณ์ที่มีผลต่อสวัสดิภาพของตนเองว่าอยู่ในลักษณะใด เช่น ประเมินว่าไม่มีความสำคัญกับตนเอง (Irrelevant) หรือมีผลในทางที่ดีกับตนเอง (Begin Positive) ดังนั้นคนไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการปรับตัวหรือประเมินว่าเป็นความเครียด (Stressful) ทำให้บุคคลต้องใช้ประโยชน์ในการปรับตัวมาใช้อย่างเต็มที่หรือเกินกำลังของแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่การประเมินความเครียดมี 3 ลักษณะ คือ 1.เป็นอันตรายหรือสูญเสีย (Harm And Loss) 2.รับรู้ว่าคุณภาพ (Threat) 3.เป็นอันตรายแต่ท้าทาย (Challenge) คือ มีทางที่จะควบคุมได้หรืออาจเป็นประโยชน์กับตนเองทำให้มีขวัญและกำลังใจดีขึ้น และ Secondary Appraisal เป็นการประเมินถึงแหล่งประโยชน์และทางเลือกที่จะจัดการกับเหตุการณ์นั้น รวมประเมินทั้ง Primary Appraisal และ Secondary Appraisal ไปพร้อม ๆ กัน การที่บุคคลจะตัดสินใจเหตุการณ์ว่าเป็นความเครียดหรือไม่และเป็นความชนิดใด รุนแรงมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ

ปัจจัยสถานการณ์เฉพาะหน้า (Situational Factors) และปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยเฉพาะหน้า เช่น ความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดอันตรายหรือสูญเสีย ถ้าเหตุการณ์นั้นสามารถทำนายได้ว่าในอนาคตได้ผลอย่างไร บุคคลก็จะประเมินว่าเป็นภาวะคุกคามหรือเหตุการณ์นั้นไม่มีความแน่นอน บุคคลนั้นก็จะประเมินเป็นภาวะความเครียด ส่วนปัจจัยด้านบุคคลขึ้นอยู่กับข้อผูกพัน (Commitment) ระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์นั้นมีมากน้อยเพียงใด ถ้ามีมากบุคคลอาจจะประเมินว่าเป็นภาวะความเครียดที่คุกคามสวัสดิภาพของตนเองเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความเชื่อของบุคคลต่อความสามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์นั้น ๆ ได้ ถ้าคิดว่าสามารถควบคุมได้ ความเครียดนั้นอาจแสดงออกมาในลักษณะความท้าทาย เมื่อใดที่มีข้อมูลใหม่ บุคคลอาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้และประเมินตัดสินใหม่ (Reappraisal) ต่อเหตุการณ์นั้น

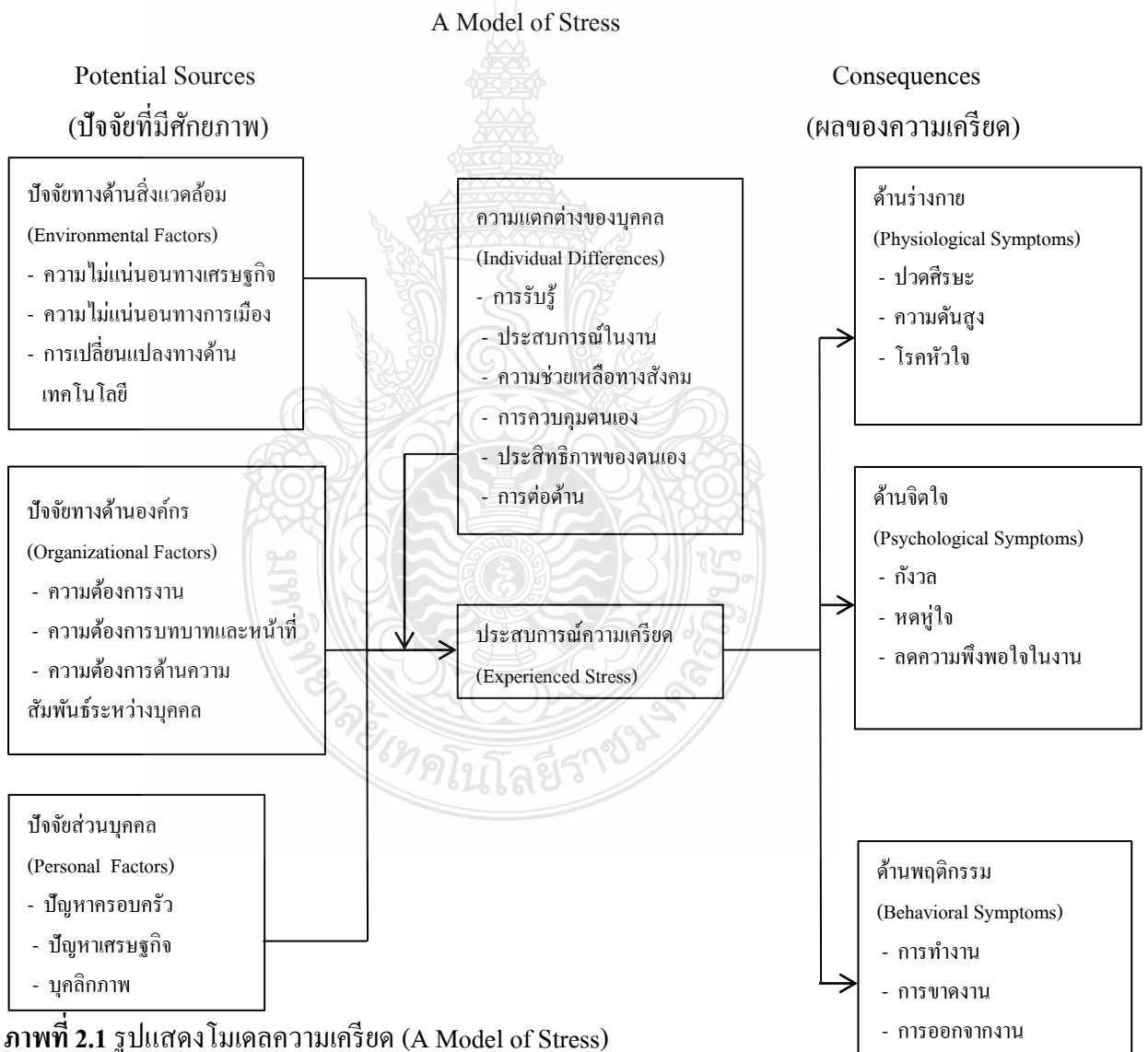
ทฤษฎีความเครียดของ Sexton & Hyland (1979) ได้สร้างโมเดลซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปรับตัว เรียกว่า Stress Adaptation Cycle หรือ S-A Cycle โดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Selye ซึ่ง Sexton และ Hyland เห็นว่ามนุษย์มีชีวิตอยู่ในโลก ซึ่งล้อมรอบด้วยความเครียดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็น อาหาร น้ำ อากาศ แสงและระดับอารมณ์ของคน ความคงทนของมนุษย์ต่อความเครียดขึ้นอยู่กับธรรมชาติของมนุษย์ เช่น ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเครียด การปรับตัว ระดับพัฒนาการการตอบสนองต่อการเรียนรู้ เป็นต้น

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นมนุษย์จะต้องมีการปรับตัว อาจเป็นไปในทางตรงหรือทางอ้อม ขึ้นกับความเครียดครั้งแรกที่มนุษย์ประสบ เมื่อมีการปรับตัวโดยตรงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ร่างกายและทำให้เกิดความเครียดใหม่ร่างกายก็ปรับตัวอีกครั้งและจะเป็นลักษณะเช่นนี้เรื่อยไปตามทฤษฎีได้แบ่งระดับการปรับตัวต่อความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ 1.การปรับตัวเฉพาะที่ (Local Level) เป็นการปรับตัวเฉพาะต่อสิ่งที่มารบกวน ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จก็จะนำไปสู่ภาวะการปรับตัวในระยะต่อไป 2.การปรับตัวในระดับอวัยวะ (Organ Level) เนื่องจากการปรับตัวในทางตรง (Direct Adaptation) ครั้งแรกไม่สามารถกำจัดสิ่งที่มารบกวนได้ กระตุ้นให้เกิดความเครียดใหม่ขึ้นมาร่างกายก็พยายามปรับตัวใหม่ เพื่อกำจัดความเครียดนี้ เรียกว่า เป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ต่อความเครียดอันแรก จากจุดนี้จึงเริ่มต้น S-A Cycle 3.การปรับตัวของร่างกายทั้งตัว (Systemic Level) จะเกิดขึ้นเมื่อการปรับตัวทางตรงในระดับอวัยวะไม่ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความเครียดใหม่ขึ้น จึงต้องมีการปรับตัวอีกและเป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ที่สัมพันธ์กับความเครียดครั้งแรก ดังนั้น S-A Cycle จะดำเนินต่อไป

ทฤษฎีโมเดลความเครียดความเครียดประกอบด้วย 2 ประเภท ได้แก่ 1.ความเครียดแบบท้าทาย (Challenge Stressors) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติหรือกระทำอยู่ เช่น ความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสามารถที่ตนมี ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อไม่ให้ตนเองโดนไล่ออกจากงาน 2.ความเครียดที่เกิดจากอุปสรรคในการปฏิบัติงาน (Hindrance

Stressors) เป็นความเครียดที่ทำให้บุคคลขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายในงาน เช่น โครงสร้างการทำงานขององค์กร ขอบเขตการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณความต้องการที่เกิดขึ้นและทรัพยากรที่ส่งผลให้เกิดความเครียด คือ 1.ความต้องการ (Demands) เป็นสถานการณ์ที่มีความต้องการแล้ว ไม่มีทรัพยากรที่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ 2.ทรัพยากร (Resources) เป็นสถานการณ์ที่มีทรัพยากร แต่ไม่สามารถควบคุมปริมาณความต้องการให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ได้ ดังนั้น แนวทางการแก้ไขปัญหของความสัมพันธ์ คือ การเพิ่มหรือผลักดันทรัพยากรให้มีความเพียงพอและมีความสอดคล้องต่อความต้องการได้ จากความเครียดและการศึกษาเบื้องต้นแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและผลที่ตามมา ดังนี้



ภาพที่ 2.1 รูปแสดงโมเดลความเครียด (A Model of Stress)

ที่มา : (อ้างอิงจาก Robbins & Judge, 2007, p.597)

รายละเอียดโมเดลความเครียด มีดังนี้

### 1. ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential Sources) ความเครียดมีสาเหตุจากปัจจัยดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในองค์กร การเปลี่ยนแปลงในธุรกิจจะทำให้เกิดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ เมื่อเศรษฐกิจอยู่ในขั้นตกต่ำ จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ วิตกกังวลกับความมั่นคงในงาน ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political Uncertainties) จะทำให้เกิดความตึงเครียดของคนที่อาศัยอยู่ภายในประเทศนั้น ๆ รวมถึงปัจจัยการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological Change) ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่ง เพราะว่านวัตกรรมสามารถทำให้ความสามารถและประสิทธิภาพของพนักงานเกิดความล้าหลังได้ในเวลาอันรวดเร็ว คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ตและนวัตกรรมจากเทคโนโลยีที่มีรูปแบบที่เหมือน ๆ กันจะทำให้ผู้ใช้งานจำนวนมากเกิดความเครียด

1.2 ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) ปริมาณงานที่มีมากเกินไป เพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ความร่วมมือ รวมถึงหัวหน้าที่มีความเข้มงวดพนักงานมีสถานะกดดัน เมื่อมีการรับรู้ที่ต้องพยายามทำให้ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดและเสร็จตามเวลาที่กำหนดและกดดันในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ความต้องการด้านงาน (Task Demand) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของพนักงานออกแบบงานของพนักงาน ความหลากหลายของงาน สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีเสียงดังรบกวน แสงสว่างไม่เพียงพอ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ความต้องการด้านบทบาท (Role Demand) บทบาทหน้าที่พนักงานต้องปฏิบัติในองค์กรการที่พนักงานคนเดียวต้องมีหลายบทบาท อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทนั้นได้ จะทำให้ยากต่อการตัดสินใจหรือปฏิบัติงาน การที่พนักงานมีหลายบทบาทจะทำให้ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดได้ ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความเครียดกับพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง และความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demand) การขาดการสนับสนุนจากสังคม (Social Support) จากเพื่อนร่วมงานรวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในองค์กรระหว่างเพื่อนร่วมงาน เหล่านี้เป็นสถานะกดดันทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) การที่พนักงานทำงานในเวลาปกติประมาณ 40-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่อาจมีบุคคลอื่นที่ทำมากกว่านั้น ทำให้มีชั่วโมงทำงานที่มากกว่าปกติจนทำให้ไม่มีเวลาส่วนตัว

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) บุคคลแต่ละบุคคลจะมีความเครียดต่างกันบางคนจะมีการจัดการได้ดีกับความเครียดแต่บางคนจะเกิดความเครียดได้ง่าย ความแตกต่าง



อันนี้จึงเรียกว่า ความสามารถในการอดทนต่อความเครียดจะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้มีความอดทนต่อความเครียดได้ดีดังนี้

2.1 การรับรู้ (Perception) ความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะศักยภาพความเครียดกับความเครียดกับปฏิภานของแต่ละบุคคลที่มีต่อความเครียด

2.2 ประสบการณ์ในงาน (Job Experience) บุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานที่สูงจะสามารถเข้าใจลักษณะการแก้ปัญหาของงานได้ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลนั้นไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.3 ความช่วยเหลือทางสังคม (Social Support) การช่วยเหลือจากเพื่อน หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน การที่บุคคลเหล่านี้มีสัมพันธภาพที่ดีกับเราจะทำให้เราสามารถลดความเครียดลงได้

2.4 การควบคุมตนเอง (Locus of Control) การรู้จักการยับยั้ง ควบคุมอารมณ์ของตนเอง เมื่อรู้ว่าตนเองเกิด “อารมณ์เชิงลบ ”หรือ“ อารมณ์เครียดทางอารมณ์” ถ้าหากเรารู้สาเหตุและที่มาของการเกิดอารมณ์ต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองแล้ว จะทำให้สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อต้องเผชิญภาวะความเครียดได้เป็นอย่างดี การควบคุมตนเองจึงถือเป็นสิ่งที่สำคัญ

2.5 ประสิทธิภาพของตนเอง (Self-Efficacy) บุคคล ๆ หนึ่งจะมีความเชื่อในขีดความสามารถของตนเองในการทำงานว่าตนเองสามารถทำงานได้มากน้อยเพียงใด แต่ถ้าตนเองไม่สามารถรับรู้ถึงขีดความสามารถของตนเอง จะทำให้ตนเองขาดความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เวลาทำงานจะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

2.6 การต่อต้าน (Hostility) บุคลิกของแต่ละบุคคลจะมีระดับการต่อต้านและรู้สึกขัดแย้งบุคคลแบบนี้มักจะไม่ได้ได้รับความไว้วางใจจากคนอื่น การต่อต้านและขัดแย้งจะทำให้เกิดความเครียดต่อบุคคลนั้น

3.ผลของความเครียด (Consequences of Stress) บุคคลที่มีความเครียดสูงอาจทำให้พบเจอปัญหา ดังนี้

3.1 อาการด้านร่างกาย (Physiological Symptoms) อาการที่เกี่ยวข้องกับความเครียด มักจะมีผลต่อร่างกาย ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง หายใจแรงและการเต้นของหัวใจถี่ขึ้นอาจทำให้เป็นโรคหัวใจ

3.2 อาการด้านจิตใจ (Psychological symptoms) เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้ไม่พอใจ ความเครียดอาจทำให้เกิดอาการด้านจิตใจอื่น ๆ ได้อีก เช่น ความเบื่อหน่าย วิตกกังวล ฉุนเฉียว จนไม่อยากทำอะไร

3.3 อาการด้านพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) ความเครียดจะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลดังนี้ มีการเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานมาสาย ขาดงานและการลาออกหรือจะ มีการแสดงออกทางพฤติกรรมส่วนตัว อาจจะเปลี่ยนแปลงนิสัยมีการสูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น การนอนไม่หลับ พุดจาเร็ว ซึ่งปัจจัยในการปฏิบัติงานที่กล่าวมา ทำให้เกิดความเครียด ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรตามจากโมเดลความเครียดใช้ทฤษฎีตามโมเดล ด้านผลของความเครียดสร้างเป็นตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านร่างกายและด้านพฤติกรรม เพื่อเป็นคำถามประเมินความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย

## 2.2 ความเครียดและทฤษฎีเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงาน

### 2.2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

Beehe & Newman (1974, p.605) กล่าวว่าไว้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดการสูญเสียการสมดุลของร่างกายมีผลทั้งทางบวกและทางลบ ทางบวกก่อให้เกิดผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กร

French, Rodger & Caplan (1974, pp.30-36) กล่าวว่าไว้ว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินไปเกินความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน เช่น ความไม่พอใจในงาน

Cooper & Marshall (1976, p.11) กล่าวว่าไว้ว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความล้าสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดีและสภาพการทำงานไม่ดี

รพพิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2536, น.4) กล่าวว่าไว้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน รวมถึงความกดดันหรือสิ่งทีถิดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการและความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สุดใจ แสงสุนทร (2546, น.11) กล่าวว่าไว้ว่า ความเครียดในงานเป็นการรับรู้ของบุคคลถึงดารปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานและประเมินว่างานนั้นคุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเองหรือความผาสุกและเกินขีดความสามารถ

Ivancevich and Matteson (1990 อ้างใน ลัดดา ตันกันทะ, 2540) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของ

บุคลากร เวลา ปริมาณและคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน บุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึก ประสบการณ์และการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันและระดับ ความเครียดที่แตกต่างกันจะมีผลต่อบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรแตกต่างกัน

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544 อ้างใน สิริพร เลียวกิตติกุล, 2545) ได้ให้ความหมายของ ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่นปริมาณ งานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองใน หน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากทำ ให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือ ลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

ศิริมาส อเต็นต้า (2542) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและ จิตใจในตัวบุคคลนั้น

จากความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานพอสรุปว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่คุกคามต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความ กดดันและส่งผลกระทบต่อความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการปฏิบัติงาน โดยจะ ขัดขวาง หรือลดทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล แม้จะมีสาเหตุเดียวกันก็ตาม แต่จะมีผลต่อบุคคลแต่ละบุคคลในลักษณะที่ต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละบุคคล สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น การมีความเครียดในการทำงานในระดับที่พอเหมาะจะ ช่วยผลักดันให้บุคคลไปสู่ความสำเร็จได้หรือถ้ามากเกินไปจะกลับกลายเป็นผลเสียต่อบุคคลและ องค์กรได้ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งระดับความเครียดในการปฏิบัติงานเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ลัดดา ตันกันทะ (2540 อ้างใน รจเรข วีรยวรรณ, 2544) ได้แบ่งความเครียดในการ ปฏิบัติงานออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ คือ 1.ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เกิดจากสาเหตุหรือ สถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนาน ๆ ครั้งหรือเพียงเล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะ เกิดขึ้นหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงนาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น ความเครียดในระดับนี้จะกลายเป็น แรงจูงใจและท้าทายความสามารถของบุคคล จึงช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวและกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงาน 2.ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้งหรือถูกคุกคามเป็นเวลานานขึ้น เป็น

วิกฤตการณ์ที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ายู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ความรู้สึกนี้จะคงอยู่หลายชั่วโมงหรือเป็นวัน มีผลทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกลำบากใจ เหนื่อยล้าและกลัวความไม่แน่นอนของงานบุคคลจึงมีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธ ก้าวร้าว เจ็บขริม เนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้และมีความยุ่งยากในการดำรงชีวิต 3.ความเครียดระดับสูง (Severs Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงมาก เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่รุนแรงหรือมีสาเหตุร่วมกันที่เข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่องความรู้สึกเครียดจะยังคงนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือนหรือเป็นปี ซึ่งเป็นเหตุผลมาจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์นั้น ๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย รู้สึกท้อแท้ หหมดไฟในการทำงานและปรับตัวไม่ได้ตามมา ความเครียดในระดับนี้จะขัดขวางและเป็นอันตรายต่อความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้คุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง

### 2.2.2 ทฤษฎีเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานหลายคน เช่น Lazarus (1976, p.44; McGrath, 1976, p.1363; Robert, 1978, p.99) ยืนยันว่าระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับสัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานอีกหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีของ Sander และมีตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ คือ 1.ตัวแบบของแซนเดอร์ ว่าด้วยความเครียดและผลการปฏิบัติงาน (Sander's Model of Stress and Human Performance) ตัวแบบนี้กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงานของคนขึ้นกับแหล่งพลังงานของสิ่งเร้าและความพร้อมของอินทรีย์ที่สามารถตอบสนองเป็นมิติของการรับรู้ การตัดสินใจ การเตรียมตัวของระบบประสาทและกล้ามเนื้อเป็นความสามารถในการประสานกลไกการทำงานของร่างกายและความรู้สึกที่พยายามจะแก้ไขทำให้เกิดภาวะสมดุลระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองเพื่อสร้างผลงานที่ดีที่สุด ความเครียดจะเกิดขึ้นถ้าไม่สามารถควบคุมสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นได้ 2.ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปฏิบัติงาน จากการรักษาความเครียดกับการปฏิบัติงาน จากการรักษาความเครียดพบว่า ระดับความเครียดจะเพิ่มประสิทธิภาพเป็นเส้นโค้งและความเครียดจะเกิดมากขึ้น เมื่อความต้องการที่มากจนมีความสามารถไม่พอที่จะทำได้ Motowidlo, Packard & Maning (1986, pp.618-629 อ้างถึงใน ชารรัตน์ ชื่นทอง, 2542, น.21) ได้ศึกษาพบว่า ความรู้สึกเป็นทุกข์ อารมณ์เครียด จะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความเครียดจะกระตุ้นให้สัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น แต่การกระตุ้นที่ยาวนานจะส่งผลให้สัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานลดลงและสุขภาพจะเสื่อมโทรมลง

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงาน

Baron & Greenberg (1990, pp.226-231) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้ คือ 1.ลักษณะของงาน 2.ความขัดแย้งในบทบาท 3.ความคลุมเครือในบทบาท 4.บทบาทมากหรือน้อยเกินไป 5.ความรับผิดชอบต่อกัน 6.ขาดการสนับสนุนทางสังคม 7.ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Schermerhorn, Hunt & Osborn (1991, pp.529-530) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเป็น 3 อย่าง คือ 1.ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความต้องการ ความสามารถและบุคลิกภาพ 2.ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความก้าวหน้าในอาชีพ 3.ปัจจัยภายนอกงาน ได้แก่ ครอบครัวและเศรษฐกิจ

Hellriegel, Slocum & Richard (1989, p.492) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็นกลุ่ม 5 กลุ่ม คือ 1.ลักษณะงาน เช่น มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม 2.บทบาทในการทำงาน เช่น ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อกันและขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3.ความสัมพันธ์ภายในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายรับผิดชอบ 4.ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร เช่น การสนับสนุนจากครอบครัว 5.การพัฒนาอาชีพ เช่น ได้รับการสนับสนุนมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติถูกขัดขวาง

Ivancevich & Matterson (1987, p.372) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ 1.ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ การศึกษาและสุขภาพ 2.ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหาและความเชื่ออำนาจภายนอกตน 3.ปัจจัยในองค์กร แบ่งเป็นระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณงาน ความรับผิดชอบต่อกันและสิ่งของ ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความขัดแย้งภายในกลุ่ม ระดับองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์กร บรรยากาศในองค์กรและการจัดองค์กร 4.ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัยและการเดินทาง

Steers (1984, pp.509-521) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 ส่วน คือ 1.ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ 2.ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างด้านอาชีพ ความคลุมเครือ

ในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่นและการขาดการมีส่วนร่วม 3.การสนับสนุนทางสังคม

Arnold & Feldman (1986, pp.461-467) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 อย่าง คือ 1.คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่มากหรือน้อยเกินไป 2.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกหน่วยงานและบรรยากาศในองค์การ 3.องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความมุ่งหวังในอาชีพ การย้ายที่อยู่

Davis & Newstrom (1985, p.488) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ 1.ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ เสียง แสง อุณหภูมิ 2.ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ บทบาท การบริหารเวลา การเปลี่ยนแปลงและการนิเทศงาน 3.ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4.ปัจจัยด้านการตอบสนองอารมณ์

Seuntjens (1982 อ้างใน ขจิตพรธม เหลืองวิรุจน์กุล, 2545) ได้แบ่งสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1.ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งขึ้นอยู่กับสาเหตุที่มากระตุ้นให้ร่างกายเกิดความเครียดขึ้นได้ คือ 1.1 ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่หนักเกินไป งานที่ยุ่ยากซับซ้อน งานที่ไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลง แผนงานล่วงหน้าหรืองานที่มีอุปกรณ์เครื่องใช้ไม่เพียงพอ 1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงานและบทบาทไม่ชัดเจน ทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลหลายกลุ่ม ตลอดจนขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร 1.3 โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ขาดการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันทำงาน แผนการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน 1.4 ความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความไม่เท่าเทียมกันในระหว่างผู้ร่วมงาน 1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา 1.6 สาเหตุจากภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของชีวิต

2.ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดแตกต่างกันไปซึ่งมีสาเหตุมาจาก กรรมพันธุ์ ประสบการณ์ในวัยเด็กหรือความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ตลอดจนลักษณะบุคลิกภาพ

Smith (1993) แบ่งสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานเป็น 3 ประเภท คือ 1.ปริมาณงาน ปริมาณที่มากหรือปริมาณงานที่ยากเกินไป รวมถึงงานที่น้อยเกินไป 2.ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บทบาทของงานที่คลุมเครือ การกำหนดขอบเขต การรับผิดชอบไม่ชัดเจน หรือความขัดแย้งในบทบาท 3.สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพไม่ดี เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป มีกลิ่นหรือมีมลพิษ เป็นต้น

คิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1.สาเหตุจากบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฐานะทาง เศรษฐกิจ การศึกษา 2.สาเหตุจากงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ชั่วโมงใน การปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน 3.สาเหตุจาก สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสง สี เสียง อุณหภูมิ ความสะอาดและความสะดวกสบาย 4.สาเหตุ จากสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม ได้แก่ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานที่มีข้อจำกัด เรื่องของเวลาและผลผลิต ความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงานและผู้บังคับบัญชา

เอมอร ไมตรีจิตต์ (2543 อ้างถึงใน พิมพ์ภรณ์ รุ่งอาญา, 2548) กล่าวว่า สาเหตุสำคัญของการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เกิดจากสาเหตุสำคัญ 4 ประการ คือ 1.งานเกิดจากงานที่หนักเกินไป งานที่เราไม่สนใจหรือไม่ชอบ แต่ต้องมาทำงานเร่งด่วนที่เราไม่สามารถทำได้ตามกำหนดเวลา งานที่เจ้านายมอบหมายให้รับผิดชอบมากหรือน้อยกว่าตำแหน่งที่ตนเป็นอยู่ งานเสี่ยงอันตราย สภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี งานใหม่ที่เราไม่คุ้นเคย ไม่มีความรู้ความชำนาญในด้านนี้มาก่อนแต่ ต้องมาทำ เป็นต้น 2.เวลาเกิดจากงานที่ไม่มีเวลาพักผ่อน งานที่ไม่สามารถปลีกตัวไปทำเรื่องส่วนตัว ได้ งานที่เร่งด่วนที่ต้องทำให้เสร็จเดี๋ยวนี้ 3.สัมพันธ์ภาพกับคนอื่น เช่น คนรอบข้าง เพื่อนร่วมงานไม่เป็นมิตร ไม่มีใครสนับสนุน ขาดอิสระในตนเอง ไม่มีอำนาจในการปฏิบัติงาน สัมพันธ์ภาพกับ ผู้บังคับบัญชาไม่ดี แผนการปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตาม วัตถุประสงค์ของงาน 4.ปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบกับการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาส่วนตัว การจราจรติดขัดไปทำงานสายเป็นประจำ มีวิถีชีวิตเปลี่ยนไป

อมรากุล อินโนชานนท์ (2532) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการ ปฏิบัติงาน จากปัจจัยด้านงาน ดังนี้ คือ 1.ลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป การรับผิดชอบงาน หลาย ๆ อย่างที่มีปัญหาหรืองานที่เร่งด่วน 2.หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น การรับผิดชอบ ต่อบุคคลหลายกลุ่ม การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องงาน 3.สภาพความขัดแย้งระหว่าง สิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานและหน่วยงาน เช่น การทำงานในช่วงเวลากลางคืน 4.โครงสร้างและ บรรยากาศในองค์กร เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิง

เด่น กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป 5.ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีการเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น 6.สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร เช่น การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน

Cook and Heppner (1987 อ้างใน ฉัตรลักษณ์ ปิยะธนานนท์, 2545) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและการรับรู้ว่าตนเองเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร เช่น การรับรู้ถึงภาระหน้าที่มากเกินไป การไม่ได้รับเลื่อนตำแหน่ง ความสัมพันธ์กับหัวหน้า เพื่อนร่วมงานและลูกน้องและการมีความคิดขัดแย้งกับนโยบายของที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

จากสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านงานที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงาน จากปัจจัยด้านงาน 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ดังนี้

ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน Rice (1992 อ้างใน เขมมิกา เขมส่อน, 2549) กล่าวว่า สิ่งที่เกิดความเครียดกับพนักงานในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไปกว่าที่พนักงานจะทำได้ งานที่ถูกลดด้วยเวลา งานที่ยากเกินไป รวมทั้งงานที่ซับซ้อนเกินกว่าที่พนักงานจะทำได้หรือภาระงานที่น้อย ลักษณะงานไม่กระตุ้นจิตใจ คนทำงานรู้สึกเบื่อ เพราะเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ อมรากุล อินโนชานนท์ (2532) กล่าวว่า งานที่หนักเกินไปคน ๆ เดียวที่ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่างล้วนแต่มีปัญหา ในงานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานรู้สึกว่าไม่มีค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง รวมถึงงานที่เร่งด่วน ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ทั้งสิ้น

ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพกับความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่แสดงถึงโอกาสของพนักงานที่จะได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ เขมมิกา เขมส่อน (2549) กล่าวว่า บุคคลที่มีความหวังกับงานไว้ส่วนหนึ่งว่าจะมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วอย่างน้อยก็สม่ำเสมอ พวกเขาต้องการมีอิสระในการทำงานและมีรายรับเพิ่มขึ้นหวังที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และทำงานใหม่ ๆ โดยมีปัจจัย 4 ประการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่แสดงถึงจุดสูงสุดหรือจุดต่ำสุดของโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งที่เร็วเกินไป งานไม่มั่นคง



และความทะเยอทะยานที่ไม่สำเร็จ สมหวัง มาเพชร (2543) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นการมีชื่อเสียง เกียรติยศ การได้รับการยกย่องทางสังคมหรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน โดยเฉพาะการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ถ้าพนักงานขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานแล้ว เช่น การได้รับการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ยุติธรรมแล้วย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่แสดงถึงการที่พนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อกัน ช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงาน สิริกร อักษรดี (2544) กล่าวว่า ถ้าพนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี จะเกิดความขัดแย้งในหน่วยงานน้อยที่สุดและส่งผลในทางที่ดีต่อองค์กร แต่เมื่อใดเกิดขาดสัมพันธ์ภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานด้วยกันแล้วย่อมทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน Brown and Moberg (1980) กล่าวว่า ถ้าพนักงานมีสัมพันธ์ภาพที่ไม่ดีต่อกันจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกันต่ำและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานยังมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งจะส่งผลให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่แสดงถึงการที่พนักงานมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในการรับรู้ความรู้สึกในเรื่องความยุติธรรม รวมทั้งกำลังใจและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน หากแนวคิดในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความสอดคล้องกันอาจนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงานภายหลังได้ ฉวีวรรณ เทพพิทักษ์ (2544) กล่าวว่า หัวหน้างานที่เอาใจใส่ลูกน้องจะทำให้ลูกน้องเกิดความไว้วางใจ รู้สึกอบอุ่นให้ความเคารพ ส่วนผู้ที่มีหัวหน้าที่ไม่เอาใจใส่จะรู้สึกมีความกดดันในงานมากกว่า จะรู้สึกว่าไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้าและถูกเอาเปรียบเมื่อมีโอกาส ธนดล หาญอมรเศรษฐ (2539 อ้างใน ประณิตา ประสงค์จรรยา, 2542) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเจ้านายเป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ทำงาน ผู้คนมักมองว่าเจ้านายเป็นคั้งพ่อและแม่ ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนได้ แต่โชคร้ายที่เจ้านายส่วนมากไม่ใคร่ยกย่องหรือกล่าวคำสรรเสริญแก่ใครง่าย ๆ ตรงกันข้ามมักกล่าวตำหนิอย่างรวดเร็วมากกว่า เมื่อการทำงานไม่ดี พนักงานแทบจะไม่ได้ยื่นคำยกย่องชมเชย แต่เมื่อมีการทำผิดก็มั่นใจได้เลยว่าเจ้านายต้องเรียกให้ไปพบแน่นอน การขาดการกระตุ้น การให้รางวัลเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เพราะทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเองและท้ายที่สุดอาจนำไปสู่การถอนตัวจากการทำงาน

โครงสร้างและบรรยากาศองค์การกับความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย การบริหาร บทบาทของพนักงานและข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อมรากุล อินโนชานนท์ (2532) กล่าวว่า การที่องค์การไม่มีการให้คำปรึกษาช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ขาดเครื่องสาธารณูปโภคและเครื่องอำนวยความสะดวกจะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน Taylor (1991 อ้างใน ชีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544) กล่าวว่า หน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมาก จะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีปัญหาด้านสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจลดลง ทำให้อัตราการลาออก โยกย้ายของบุคลากรลดลงด้วย

Cartwright and Cooper (1997 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p.28) แนวคิดดังกล่าวได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ โดยห้าปัจจัยแรกเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ส่วนปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับความสุขของชีวิตและชีวิตส่วนตัว ดังภาพที่ 2.2

ปัจจัยสำคัญทั้งหกที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ไรท์และคูเปอร์
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน
ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์การ
ปัจจัยที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ
ปัจจัยเกี่ยวกับความสุขระหว่างชีวิตทำงาน

ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ไรท์และคูเปอร์

ที่มา: Cooper et al. (2001, p.28)

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงานย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (2) ภาระงาน (3) ชั่วโมงการทำงาน (4) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและ (5) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics) เช่น เสียง ความสั่นสะเทือน อุณหภูมิ เป็นต้น ล้วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม เป็นเรื่องแปลกที่สิ่งเหล่านี้มักจะเป็นส่วนที่มักถูกมองข้ามไป คำว่า “สภาพการทำงานที่เลวร้าย” มักบ่งบอกถึง

ภาพพจน์ของงานในอุตสาหกรรม งานกลางแจ้ง งานที่มีความเสี่ยง งานที่มีอันตรายและเป็นงานที่ต้องใช้กำลังเป็นส่วนใหญ่ น้อยนักที่คนส่วนใหญ่จะรวมสภาพการทำงานที่เลวร้ายเข้ากับงานในออฟฟิศหรืองานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการทรัพยากรบุคคล บางครั้งสภาพการทำงานที่เลวร้ายอาจหมายถึงการทำงานภายใต้สภาวะที่มีเสียงดังเกินไปหรือมีความกดดันมากเกินไป สภาวะดังกล่าวมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดทางกายและทางจิตใจขึ้นได้ (Cooper, 1987; Selye, 1976 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p.30) ส่วนภาระงาน (Workload) พบว่า มีผลต่อความเครียดของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญไม่ว่าภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) นั้นจะมีปริมาณที่มีมากเกินไปหรือน้อยเกินไปล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งสิ้น (Cooper et al., 2001, p.31) ตามกฎการตอบสนองต่อความเครียดของเยิร์กและคอดสันที่ว่า บุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น (อันเนื่องมาจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย) แตกต่างกันไป หากปริมาณความเครียดสูงกว่าขอบเขต ย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีต่อตัวบุคคลนั้น ยิ่งไปกว่านั้นหากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัดหรือเส้นตายเข้ามากดดันด้วยแล้ว เมื่อใจดังกล่าวย่อมมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับการตีความของบุคคลอยู่ดีว่ารู้สึกอย่างไร บ่อเกิดความเครียดจากการทำงานมีอยู่ 2 สาเหตุ ได้แก่ งานที่มากเกินไปและการได้ระบบมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ (Cooper and Straw, 1993) อาการของการทำงานหนักมากเกินไปนั้นสังเกตเห็นได้ง่ายมาก เราอาจจำเป็นต้องทำงานนานหลายชั่วโมงหรืออาจรู้สึกแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวไม่ได้ ส่วนการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน กล่าวคือ เมื่องานที่ทำไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อาจทำให้รู้สึกว่างงานนั้นน่าเบื่อหน่ายไม่เร้าใจให้อยากทำ ไม่รู้สึกท้าทาย ตรงกันข้ามกับงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถ ซึ่งส่งผลให้ความภาคภูมิใจในตนเองและความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ขาดความเอาใจจริงเอาใจและแรงกระตุ้นในการทำงาน จิตใจไขว่เขวขาดสมาธิ เป็นต้น ขณะที่ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) ก็มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดด้วยเช่นกัน จากการศึกษาพบว่า จำนวนชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับสุขภาพทางกายและทางจิต รวมทั้งความสุขของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ Sparks et al. (1997 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p.34) ได้ระบุว่าจำนวนชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์แบบไม่เชิงเส้นกับอาการที่เกิดขึ้นจากความเครียด โดยบุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์มักจะมีปัญหาด้านสุขภาพ อีกทั้งการทำงานเป็นช่วงเวลาหรือเป็นกะ ทัศนคติในการทำงานและความสุขทางกายและจิต ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานของบุคคลทั้งสิ้น ขณะที่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็วของสังคมปัจจุบัน เพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพการแข่งขัน จนกระทั่งบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนไปที่เกิดขึ้น ที่เรียกว่า

ปรากฏการณ์ “Future Shock” ก็เป็นอีกตัวการสำคัญหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์, 2552) การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้ที่ทำงานทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของระบบการทำงานแนวใหม่ ความต้องการในการปรับตัวเพื่อตามให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ นั้น อาจช่วยเพิ่มความเครียดให้แก่พนักงานอีกทางหนึ่ง การรับเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร เป็นสิ่งที่คล้ายเหมือนเป็นการเริ่มต้นใหม่ ขณะที่ต้องยอมรับด้วยว่า การเปลี่ยนแปลงอะไรซักอย่าง โดยเฉพาะระดับมหภาคบ่อยครั้งจำเป็นต้องให้เวลาอย่างมากเพื่อที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจสิ่งนั้น ๆ ขณะที่ต้องลืมสิ่งที่เคยเรียนรู้ในอดีต สภาวะดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเชิงลบของบุคคลในองค์กร แต่สำหรับบางคนอาจมองว่านี่เป็นสิ่งท้าทายใหม่

## 2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร

บางครั้งเราอาจคิดว่าความเครียดนั้นคงเกิดขึ้นเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงานยุ่งหรือยุ่งวุ่นวายอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงผู้บริหารอาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งที่ต่ำกว่าเข้าไป (Cooper and Straw, 1993) นั่นอาจเป็นเพราะบุคคลพวกนั้นสามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระ มีสิทธิ์ในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง จึงเป็นเหตุผลทำให้มีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ตนเองต้องการทำได้ ไม่เพียงแค่นั้นการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ อีกทั้งในบางครั้งบทบาทหน้าที่ภายในองค์กรอาจมีลักษณะขัดแย้งกัน ทั้งสองกรณีล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น

## 3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กรอาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดและความสับสนภายในหน่วยงานก็ได้ เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ดำเนินไปได้ด้วยดี บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่น มีมิตรภาพและไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ หากสภาพดังกล่าวมีลักษณะในทางตรงกันข้าม ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นบ่อเกิดแห่งความพึงพอใจ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานที่เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานก็มักจะเป็นเรื่องที่ยากที่สุดของการจัดการ (Cooper and Straw, 1993) การพิจารณาความเครียดที่มาจากการทำงานมักมีแหล่งกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการขาดการสนับสนุนทางสังคม (ภายในองค์กร) จากการศึกษาจำนวนมาก ชี้ให้เห็นว่า ความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลภายใน

องค์กร รวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก

#### 4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน

ในช่วงต้นของอาชีพ บางคนมีโอกาสได้รับรางวัลจากการทำงาน ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น และได้เลื่อนตำแหน่ง เมื่อเวลาผ่านไปเรื่อย ๆ จะพบว่าโอกาสต่าง ๆ เหล่านี้จะลดน้อยถอยลงเข้าไปทุกที ความก้าวหน้าต่าง ๆ ดูเหมือนจะพัฒนาต่อไปอย่างเชื่องช้า สภาพการณ์ดังกล่าวอาจมีส่วนบั่นทอนความพยายามและอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงาน ในขณะที่ความสำเร็จเหมือนเป็นที่ยากขึ้น บางคนยอมรับสภาพดังกล่าวได้ก็จะมีความสุขกับครอบครัวและสิ่งอื่น ๆ ที่น่าสนใจขณะที่บางคนอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้น การไม่ได้รับการสนับสนุนหรือได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไปภายในองค์กร ส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร

#### 5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร

ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรมักเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและวิถีหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กร มีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคลากรภายในองค์กร องค์กรที่มีโครงสร้างภายในแบ่งหน่วยงานออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ มักยินยอมให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมเพียงน้อยนิดในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาต้องรับผิดชอบ การสื่อสารระหว่างกันอย่างไม่มีประสิทธิภาพก็เป็นอีกตัวแปรที่มีส่วนทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีความเครียด บรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นตัวบอกให้รู้ลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็นเช่นไร หากการสื่อสารระหว่างกันและกันเป็นไปในเชิงลบมักนำไปสู่การติฉินนินทาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งการบริหารและการจัดการภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า นโยบายขององค์กรมีผลกระทบอย่างมากต่อความเครียดของบุคลากร จากการศึกษาพบว่ามุมมองของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรในเชิงลบมีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับอาการทางจิตที่เกิดความเครียดในการทำงาน อีกทั้งยังพบว่านโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่า การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กรและนโยบายขององค์กรล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรภายในองค์กรทั้งสิ้น

#### 6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

บางครั้งเราเรียกความไม่สมดุลดังกล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจุบันพบว่าโครงสร้างของครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งต่างจากในอดีตที่ผ่านมาผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทาง

เทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบไปด้วย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานดังกล่าวบางครั้งก่อให้เกิดความเครียดเนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าวเชื่อมโยงกับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดโดยเฉพาะผู้หญิง พ่อแม่ที่อยู่ในวัยทำงาน คู่รักที่มีอาชีพเดียวกัน (Greenhaus and Beutell, 1985 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001: 50) ระบุว่า ความขัดแย้งระหว่างงานของแต่ละบุคคลกับครอบครัวมี 3 รูปแบบ ได้แก่ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัด ความขัดแย้งเนื่องมาจากพฤติกรรม ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียด

### แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลการกำหนดลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลหรือเรียกอีกอย่างว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์ จะประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ การศึกษา เป็นต้น ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญและเป็นสถิติที่สามารถวัดได้ของกลุ่มประชากร Schultz (2002 อ้างใน ชวัลญา ชิวะพฤษ, 2547) กล่าวไว้ว่า หากเราต้องการตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงของความเครียด ต้องพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้พนักงานถูกกระทบจากความเครียดได้ง่าย สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในงานทุกตัวนั้นไม่จำเป็นต้องมีผลกระทบต่อคนแต่ละคนในแบบเดียวกัน แหล่งของความเครียดในงานบางอย่างสามารถมีผลกระทบต่อคน ๆ หนึ่ง แต่อาจไม่มีผลกระทบต่ออีกคนก็เป็นไปได้ นอกจากนี้ ชวัลญา ชิวะพฤษ (2547) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นองค์ประกอบในการสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดี มีความสุขในการทำงาน เมื่อองค์ประกอบย่อยแต่ละส่วนดีแล้วย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ความเครียดและปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมาจากการปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดขึ้น

ดังนั้น ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ที่ประกอบด้วยบุคคลในระดับต่าง ๆ กันเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะมีคามเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไปในเรื่องของความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงขอสรุปจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่านว่าสาเหตุปัจจัยส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรสและรายได้

อายุกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อายุของบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ความคิดทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์รอบตัว บุคคลจะมีพัฒนาการทางด้านต่าง ๆ เปลี่ยนไปตามวัยเมื่ออายุมากขึ้นจะมีการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ในบุคคลที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงาน ย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิมเพราะ โอกาสเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาทำงานนานทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น Maslach (1986) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตกว้างไกลและลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้

สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริง ได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ ปาร์วีร์ ทองแพง (2547) ที่กล่าวว่า บุคคลที่อายุมากจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เนื่องจากอายุ เป็นสิ่งที่บอกรถึงมีวุฒิภาวะและประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งบุคคลที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์และ วุฒิภาวะทางอารมณ์สูงกว่ามีความสุขรอบคอบ รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยจึงทำให้เกิดความเครียดได้น้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

การศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการศึกษาเป็นปัจจัยในด้านความรู้ของ บุคคลที่ทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจและสามารถวินิจฉัยวิเคราะห์เรื่องราวต่าง ๆ ได้ ซึ่งมีผลกับการ ปฏิบัติงาน Lavant (1990 อ้างใน ชวลัญญา ชีวะพฤษย์, 2547) ที่พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาน้อยจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่า สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถะ มานะ (2542) กล่าวว่า บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะได้รับการงานที่ดีและมีความคาดหวังในความพึงพอใจ ในงานสูง ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่ปรารถนา จึงทำให้เกิดความเครียดในการ ทำงานแตกต่างจากคนที่มีการศึกษาน้อย

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เพิ่มขึ้นจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนมองเห็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ได้อย่างชัดเจนขึ้น Duane and Sydney (1998) กล่าวว่า ระดับความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานจะเป็นสิ่งที่ ทำให้พนักงานมีความต้านทานต่อความเครียดที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ เช่น พนักงานที่มีทักษะ การทำงานสูงจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีทักษะในการทำงานต่ำ สอดคล้องกับ ปาร์วีร์ ทองแพง (2547) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าจะมีความเครียดในการทำงานที่น้อยกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย เนื่องจากระยะเวลาใน การปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสบการณ์ในการทำงาน บุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก ย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานที่สูงสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานและปรับตัวต่อ ความเครียดในงานได้ดีกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่า

สถานภาพสมรสกับความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยที่แสดงถึงสถานภาพเดิมหรือการ เปลี่ยนแปลงสถานภาพ จะพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและจะมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็น โสด มีความรับผิดชอบในงานและ เห็นว่างานมีความสำคัญ จึงมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน Maslach (1986) กล่าวว่า บุคคลที่โสด จะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าบุคคลที่สมรสแล้ว เนื่องจากกลุ่มสมรสมีคนที่ช่วยแบ่งเบาปัญหาหรือ

ความเครียดต่าง ๆ ช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งในจิตใจได้และเสี่ยงต่อความล้มเหลวและความผิดหวังในงานได้น้อยกว่าบุคคลที่โสด

รายได้กับความเครียดในการปฏิบัติงาน รายได้เป็นปัจจัยที่แสดงถึงผลตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้จากการทำงาน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านระดับเงินเดือนว่าเงินเดือนมีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีวิต ทำให้ไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไปทำงานอื่น ๆ อีกเพื่อเพิ่มรายได้ในการดำรงชีวิต ถ้าบุคคลที่มีรายได้น้อยหรือไม่เพียงพอกับการดำรงชีวิตย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ Gilmer (1967) กล่าวว่า ค่าจ้างหรือเงินเดือน จะเป็นสิ่งที่ถือว่าเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีวิตของ ทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่า การทำงานจะทำให้มีรายได้ที่สามารถนำไปดำรงชีวิตเพื่อให้เกิดความสุขสบายขึ้นได้ สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) กล่าวว่า สถานะทางเศรษฐกิจจะส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งมีค่าครองชีพสูง อาชีพที่มีรายได้น้อยย่อมทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความเครียด

การจัดการความเครียด (Stress Management) จัดว่าเป็นพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพด้านหลักด้านหนึ่ง บางตำราเรียก การจัดการความเครียดว่า Coping Mechanism บางตำราเรียก Coping Behavior ซึ่งหมายถึง การเผชิญความเครียด บางตำราเรียก Coping Devices หมายถึง วิธีการเผชิญปัญหา

### 2.4.1 ความหมายของการจัดการความเครียด

Lazarus and Folkman (1984, p.141) กล่าวว่า การจัดการความเครียด คือ ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมของบุคคล เพื่อพยายามจัดการกับปัญหาหรือสิ่งกระตุ้นที่คุกคามจากภายในและภายนอก ซึ่งการจัดการความเครียดนั้นจะถูกประเมินว่าต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการจัดการกับสิ่งที่คุกคามหรือกระตุ้นนั้น

Sarafino (1998) กล่าวว่า การจัดการความเครียดเป็นกระบวนการที่บุคคลพยายามจัดการกับความแตกต่าง ระหว่างความต้องการที่เกิดขึ้นในสถานการณ์กับแหล่งประโยชน์ในการจัดการที่ตนเองประเมินต่อสถานการณ์ที่มีความเครียดเกิดขึ้น

Carve, et al., (1989) ได้ให้ความหมายของการจัดการความเครียด เป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้ในการลดความขัดแย้งในใจ ความตึงเครียด เพื่อให้เกิดความสมดุลภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคลรวมทั้งเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมที่มากกระทบทำให้บุคคลสามารถปรับตัวและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง



เหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจัดเป็นวิธีการจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพมีแนวโน้มให้ผลทางบวกในทางตรงกันข้าม หากวิธีการจัดการปัญหานั้นไม่สามารถสร้างสมดุลหรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมถือเป็นวิธีการจัดการความเครียดที่ด้อยประสิทธิภาพ มีแนวโน้มให้ผลทางลบ

Scott, et al., (1981, pp.10-11) กล่าวว่า การจัดการความเครียดเป็นกลวิธีที่มีจุดหมาย การประเมินด้วยสติปัญญา การควบคุมอารมณ์และปฏิกิริยาตอบสนองด้านร่างกายในการจัดการความเครียดเพื่อลดความรุนแรงของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องและมีระยะเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ถ้าผลลัพธ์ของการจัดการความเครียดเป็นไปในทางที่มีความสมดุลระหว่างบุคคลและสิ่งที่มากระตุ้นนั้นมีผลกระทบต่อร่างกายน้อยที่สุดจะถือว่าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวได้

#### 2.4.2 วิธีการจัดการความเครียด

กานดา พุฒ (2540, น.102-107) ได้แบ่งรูปแบบการจัดการความเครียดได้ 2 ลักษณะ คือ 1.การแก้ไขปัญหาโดยตรง คือ การแก้ปัญหาโดยความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมใด ๆ เพื่อการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์หรือสถานการณ์นั้น ๆ บุคคลอาจจะกระทำโดยการควบคุมอารมณ์ นอกจากนี้อาจใช้หลักการประนีประนอม ยอมรับสภาพความเป็นจริงเมื่อไม่สามารถได้สิ่งที่ต้องการในบางครั้งอาจใช้การหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ก็เป็นการปรับตัวที่ดีได้หากเป็นไปได้ป้องกันหรือหลีกเลี่ยงความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นได้ แต่ประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่าการหลีกเลี่ยงนั้นต้องไม่ใช่การหลีกเลี่ยงสภาพการณ์เพราะจะกลายเป็นการตัดความรำคาญ เลี่ยงปัญหามากกว่าการแก้ปัญหา ดังนั้นหากต้องการหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ให้เหมาะสมต้องเป็นไปในแบบการถอยมาตั้งหลักแล้วกลับไปเผชิญปัญหาใหม่ 2.การแก้ปัญหาแบบป้องกันตนเอง คือ ความพยายามที่จะทำให้มีความมั่นใจแก่ตนเอง ลักษณะที่บุคคลใช้วิธีการเหล่านี้ได้แก่ การปฏิเสธความจริงในสิ่งที่รับรู้ การพยายามหรือตั้งใจที่จะลืมความทุกข์ การกล่าวโทษคนอื่น การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น

Lazarus (1984) แบ่งรูปแบบกลวิธีการจัดการความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1.กลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem-Focused Coping Strategy) เป็นกลวิธีที่ใช้กระบวนการทางปัญญาในการประเมินสถานการณ์และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม มีการปรับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทำให้การประเมินสถานการณ์เป็นไปในทางที่ดีขึ้นหรือการจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยวิธีแก้ไขปัญหา เป็นการใช่วิธีการทางวิทยาศาสตร์ การกำหนดขอบเขตของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหาหลาย ๆ วิธีอาจเป็นเป็นการจัดการที่ตัวปัญหาหรือปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมตลอดจนการหาแหล่งทรัพยากรในการแก้ไขปัญหา 2.กลวิธีการจัดการ

ความเครียดแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-Focused Coping Strategy) เป็นการจัดการกับอารมณ์  
ตึงเครียดโดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์และความรู้สึกเครียดเป็นการหาแนวทางบรรเทาความเครียดที่  
เกิดขึ้น รวมทั้งการใช้กลไกทางจิตใจในการป้องกันตนเอง

Bell (1977, p.137) จำแนกวิธีการจัดการความเครียดออกเป็น 2 แบบ คือ 1.วิธีจัดการปัญหา  
ระยะสั้น (Short-Term Coping Method) เป็นวิธีจัดการความเครียดที่สามารถลดความเครียดได้ชั่วคราว  
ชั่วคราว ไม่ได้จัดการกับความเป็นจริงและอาจมีผลทำให้บุคคลมีสุขภาพจิตเสื่อมโทรมได้วิธีที่ใช้ เช่น  
ดื่มสุรา ใช้ยาระงับประสาท สูบบุหรี่หรือหากิจกรรมอื่น ๆ มาทำให้ลืมความไม่สบายใจ เป็นต้น 2.วิธี  
จัดการปัญหาระยะยาว (Long-Term Coping Method) เป็นการจัดการปัญหาโดยการยอมรับและต่อสู้  
กับความไม่จริง ซึ่งเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพช่วยลดความเครียดได้ยาวนาน วิธีที่ใช้ เช่น ปรึกษา  
ปัญหากับเพื่อน ญาติ ผู้เชี่ยวชาญ สร้างทางเลือกหลาย ๆ แบบในการแก้ปัญหา คลายความเครียดด้วย  
การออกกำลังกาย เป็นต้น

Taylor (อ้างถึงโดยสุภารัตน์ หนูหอม, 2544) แบ่งพฤติกรรมจัดการความเครียด  
ออกเป็น 2 แบบ คือ 1.พฤติกรรมจัดการความเครียดในระยะสั้น Short Term Method เป็น  
พฤติกรรมจัดการความเครียดที่มุ่งเน้นแปลงความไม่พอใจหรือความโกรธของตนเองมากกว่าการ  
เปลี่ยนแปลงสาเหตุของความเครียด โดยมีจุดประสงค์ คือ ทำให้ตนเองสบายใจขึ้น แม้ว่าการ  
เปลี่ยนแปลงนี้จะช่วยให้ลดความวิตกกังวลลงได้ แต่ไม่ได้ช่วยให้บุคคลปรับตัวได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพ แต่จะช่วยลดความตึงเครียดลงได้เพียงชั่วคราวเท่านั้น 2.พฤติกรรมจัดการ  
ความเครียดในระยะยาว Long Term Method เป็นพฤติกรรมจัดการความเครียดที่มุ่งจัดการกับ  
สาเหตุของความเครียด แม้ว่าความเครียดไม่ได้ถูกกำจัดไปโดยตรง แต่สาเหตุของความเครียดจะถูก  
กำจัดอย่างต่อเนื่องเป็นการเผชิญหน้ากับสาเหตุของความเครียดมากกว่าการถอยหนี

Jalowies, et al., (1982, pp.137-161) ได้ศึกษาพฤติกรรมเผชิญภาวะความเครียดออกเป็น 2  
วิธี คือ 1.พฤติกรรมจัดการภาวะความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem Focused Coping Behavior)  
คือ พฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดภาวะความเครียดโดยตรง เป็นการ  
ใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการตัดสินใจ เลือกรูปแบบที่จะจัดการกับสถานการณ์ โดยมุ่งไปที่ต้นเหตุของ  
ปัญหา เช่น การยอมรับสถานการณ์ การค้นหาความหมายของสถานการณ์ การแยกแยะสถานการณ์  
ออกเป็นส่วนๆ การตั้งเป้าหมายในการแก้ปัญหา การอภิปรายปัญหากับผู้อื่น การพยายามเปลี่ยนแปลง  
สถานการณ์อย่างกระตือรือร้น การควบคุมสถานการณ์บางส่วนที่สามารถทำได้ การค้นหาข้อมูล  
ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา การพิจารณาปัญหาอย่างเป็นทางการ การคิดวิธีแก้ปัญหาไว้หลายวิธี การหาคนอื่น  
มาช่วยเหลือในการแก้ปัญหา 2.พฤติกรรมจัดการภาวะความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotional

Focused Coping Behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อกดดัน (Emotion Distress) โดยการจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์มากกว่าการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งเป็นการทำให้มีความรู้สึกว่าอันตรายจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ในความจริงอันตรายนั้นไม่ได้ลดลง สถานการณ์นั้นไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ เช่น การมองโลกในแง่ดี การแข่งด่า การวิตกกังวล การร้องไห้ เศร้าใจ การนอน การสวมมนต์ไหว้พระ การฝึกสมาธิ เล่นโยคะ การออกกกำลังกาย การออกกกำลังกาย การยอมแพ้ต่อสถานการณ์ เพราะคิดว่าเป็นชะตากรรม การปล่อยให้สถานการณ์คลี่คลายไปเอง การหนีปัญหา การตำหนิผู้อื่น การรับประทานมากหรือน้อยไป การใช้จ่ายทำให้จิตใจสบาย การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ หรือสูบบุหรี่ การใช้อารมณ์ขัน การมองโลกในแง่ร้าย การแยกตัว การปลอบใจตนเองให้เลิกวิตกกังวล การระบายความเครียดออกกับคนอื่น หรือสิ่งของอื่น ๆ

กรมสุขภาพจิต (2540) ได้ระบุวิธีแก้ปัญหาและการจัดการความเครียด พอสรุปได้เป็น 8 รูปแบบ คือ 1.การแก้ปัญหาแบบว่าความเป็นการตอบสนองต่อปัญหาอย่างทันทีทันใดทั้งโดยคำพูดและการกระทำ โดยใช้อารมณ์เป็นหลัก ขาดการไตร่ตรองด้วยเหตุผลและอาจเป็นสาเหตุของการทะเลาะวิวาท ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่ไม่ตรงจุด 2.การหนีปัญหา โดยไม่ยอมมีรับกับปัญหาที่เกิดขึ้น แกล้งทำเหมือนว่าไม่มีอะไรเกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันอาจจะหาทางออกเพื่อให้ตนเองสามารถลืมปัญหานั้นได้ชั่วคราว ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ใช้จ่ายเสพติดหรือเล่นการพนัน 3.การตั้งสติให้มั่นคง โดยไม่รีบร้อนในการโต้ตอบหรือแก้ไขปัญหานั้น ๆ พยายามที่จะตั้งสติหรือสมาธิให้ได้ก่อน 4.การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น การจัดการปัญหาโดยวิธีนี้เป็นการขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากผู้อื่น ทำให้รู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้งให้เผชิญปัญหาตามลำพัง 5.การตำหนิตัวเอง มักคิดว่าปัญหาต่าง ๆ เกิดจากตนเองเป็นต้นเหตุ ขอบลงโทษหรือตำหนิตัวเอง ทำให้รู้สึกผิดอยู่เสมอ 6.การโยนความผิดให้กับผู้อื่น ไม่รับผิดชอบปัญหาที่เกิดขึ้นมักคิดหรือโทษผู้อื่นเสมอ บ่อยครั้งที่ปล่อยให้ผู้อื่นแก้ปัญหา 7.การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการและเหตุผลในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง 8.การมองปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มองปัญหาว่าเป็นสิ่งท้าทายทำให้ตนเองมีโอกาสในการแสดงความสามารถ

#### 2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความเครียด

Lazarus and Folkman (1984, pp.157-164) กล่าวว่าบุคคลจะประสบความสำเร็จในการจัดการความเครียดให้ได้ผลดีนั้นขึ้นอยู่กับประเมินค่าและปัจจัยหรือสิ่งเอื้ออำนวยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งจำแนกว่ามีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1.การประเมินค่าสถานการณ์ เป็นกระบวนการทางสติปัญญาโดยการพิจารณาแยกแยะสถานการณ์ โดยบุคคลจะมีการพิจารณาถึง

ความสำคัญของปัญหาที่มากกระทบตน และเลือกวิธีการต่าง ๆ ในการจัดการกับปัญหาเพื่อลดหรือควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งการประเมินค่าแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

1.1 การประเมินปฐมภูมิ (Primary Appraisal) เป็นการประเมินตัดสินถึงความสำคัญและความรุนแรงของเหตุการณ์นั้นต่อสวัสดิภาพของตนเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ ไม่มีความสำคัญกับตนเอง (Irrelevant) คือ การที่บุคคลพิจารณาว่าตนเองไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเหตุการณ์นั้นๆ มีผลในทางดีกับตนเอง (Benign Positive) คือ การที่บุคคลพิจารณาว่าเหตุการณ์มีผลในทางที่ดีกับตนเอง อารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะเป็นด้านบวก เช่น มีความสุข สดชื่น ร่าเริง เป็นต้น หากบุคคลประเมินค่าในลักษณะนี้แล้วจะไม่ก่อให้เกิดความเครียดจึงไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการจัดการกับเหตุการณ์นั้น การประเมินค่าความเครียด (Stressful) คือ การพิจารณาตัดสินว่าเหตุการณ์นั้นบุคคลต้องดิ้นรนประโชนในการปรับตัวมาใช้อย่างเต็มที่หรือเกินกำลังของแหล่งประโชนที่มีอยู่ บุคคลจะรับรู้ว่าคุณภาพการนั้นยากและทำให้เกิดไม่สมดุลทางด้านจิตใจ จะมี 3 ลักษณะ คือ 1.เป็นอันตรายหรือสูญเสีย (Harm and Loss) คือ การที่บุคคลประเมินว่าเกิดการเสียหายขึ้นกับตนเองหรือเกิดผลในทางลบ เช่น อุบัติเหตุ การเจ็บป่วย หดความสามารถ การสูญเสียบุคคลที่รัก สูญเสียความสำคัญในคุณค่าของตนเอง เป็นต้น 2.คุกคาม (Threat) เป็นการประเมินถึงอันตรายหรือการสูญเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือเหตุการณ์นั้นจะทำให้เกิดความยุ่งยากลำบากตามมา 3.ท้าทาย (Challenge) เป็นการพิจารณาตัดสินว่าเหตุการณ์นั้นอาจจะเป็นอันตรายแต่คาดการณ์ว่าจะสามารถที่จะควบคุมสถานการณ์นั้นได้หรืออาจจะให้ประโชนกับตนเองทำให้มีขวัญและกำลังใจดีขึ้น

1.2 การประเมินทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) การประเมินนี้เป็นกระบวนการพิจารณาที่ต้องใช้สติปัญญา ความรู้ ประสบการณ์และแหล่งประโชนเพื่อหาทางเลือกมาจัดการกับสถานการณ์หรือปัญหานั้น ๆ ให้เกิดผลดีที่สุด โดยพิจารณาสภาพการที่เกิดขึ้นในหลากหลายมิติ เช่น สภาพการนั้นบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ บุคคลสามารถยอมรับได้หรือต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม เป็นต้น นอกจากการประเมินทางเลือกแล้ว ก็มีการประเมินขุมพลังทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคมที่มีอยู่ร่วมด้วยว่ามีเพียงพอที่จะเอื้อให้มีการจัดการความเครียดที่ดีได้หรือไม่ อย่างไร ถ้าบุคคลมีสุขภาพดีสามารถพึ่งตนเองได้ มีแหล่งช่วยเหลือที่เป็นบุคคลหรือสิ่งของ บุคคลนั้นจะสามารถตัดสินใจเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดได้ในทางที่เหมาะสม

1.3 การประเมินซ้ำ (Reappraisal) หลังจากที่บุคคลได้แสดงความพยายามที่จะกำจัดอันตรายทั้งทางรูปแบบและทางความคิดออกมาแล้ว บุคคลจะประเมินสถานการณ์ซ้ำเพื่อพิจารณาอันตรายที่ตนรับรู้ว่ายังมีอยู่ในระดับใด มากขึ้นหรือลดลงหรือถูกกำจัดออกไปแล้ว ซึ่งเมื่อ

ถึงขั้นตอนนี้บุคคลอาจกลับไปเริ่มต้นปรับค่าปฐมภูมิอีกครั้ง เพราะการประเมินซ้ำนี้บุคคลจะทราบว่ายังมีสิ่งเร้าความเครียดอยู่หรือไม่ และเขาควรจะเลือกใช้การจัดการแบบใดจึงจะเหมาะสมและสามารถกำจัดภาวะความเครียดให้ลุล่วงไปได้ในที่สุด

2. ปัจจัยหรือสิ่งเอื้ออำนวยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ได้จำแนกว่ามีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

2.1 สุขภาพและพลังงาน (Health and Energy) บุคคลที่ร่างกายอ่อนแอ อ่อนเพลียหรือเจ็บป่วยจะทำให้มีพลังงานไม่เพียงพอ ที่จะจัดการกับความเครียด เพราะสุขภาพและพลังงานเป็นตัวที่เอื้อให้การจัดการความเครียดเป็นไปได้อย่างเต็มความสามารถที่บุคคลมีอยู่

2.2 ความเชื่อในทางบวก (Positive Beliefs) มีอิทธิพลต่อการรับรู้และการประเมินค่าสถานการณ์ที่เข้ามากระทบ ถ้าบุคคลมีความมั่นคงเข้มแข็งในจิตใจมีความเชื่อในทางบวกเกี่ยวกับความยุติธรรม อิศรภาพ ความดี ความชั่วหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์จะเป็นตัวช่วยให้การประเมินสถานการณ์เป็นไปอย่างเหมาะสม มีความคิดในทางบวกต่อความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง มองตนเองในทางที่มั่นใจในแหล่งสนับสนุนต่าง ๆ จะช่วยให้บุคคลมีกำลังใจหรือมีพลังที่จะจัดการความเครียดได้ดี

2.3 ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem-Solving Skill) เป็นความสามารถของบุคคลในการค้นหาข้อมูลที่เป็นต้นเหตุของปัญหา วิเคราะห์สถานการณ์เพื่อแยกแยะปัญหาและทางเลือกในการแก้ปัญหามีเหตุผล ซึ่งทักษะในการแก้ปัญหานี้เป็นผลจากการมีประสบการณ์การสะสมความรู้และความสามารถในการควบคุมตนเอง

2.4 ทักษะทางสังคม (Social Skill) เป็นความสามารถของบุคคลในการติดต่อสื่อสารสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น เพื่อขอความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นการเพิ่มศักยภาพในการจัดการความเครียด

2.5 แหล่งสนับสนุนทางสังคม (Social Support) การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ชิดครอบครัว เพื่อนและสังคมอย่างแท้จริง ทั้งด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและด้านจิตใจ เช่น การให้กำลังใจและการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จะทำให้บุคคลจัดการความเครียดได้ดี

2.6 ปัจจัยทางวัตถุ (Material Resources) เช่น การได้รับการสนับสนุนทางการเงินและสิ่งของต่าง ๆ

Garland and Bush (1982) ได้สรุปปัจจัยต่าง ๆ ที่จะช่วยให้บุคคลสามารถจัดการความเครียดได้ดี ดังนี้ คือ 1.ความรุนแรงของความเครียด ระดับความรุนแรงของความเครียดที่แตกต่างกันจะทำให้บุคคลใช้พฤติกรรมการจัดการความเครียดต่างกัน 2.ระยะเวลาของการเกิดความเครียด

พบว่า กระบวนการจัดการความเครียดนั้นจะต้องผ่านกระบวนการประเมินปัญหา ซึ่งต้องอาศัยเงื่อนไขของเวลาเป็นปัจจัยที่กำหนดลักษณะพฤติกรรมด้วย 3.ความเครียดที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อน เช่น การเจ็บป่วยจากอุบัติเหตุย่อมมีผลกระทบกระเทือนต่อจิตใจมากกว่าการเจ็บป่วยที่ค่อย ๆ เกิดขึ้น 4.อายุหรือช่วงระยะเวลาของการเจ็บป่วย มีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียด กล่าวคือ เด็กเมื่อเผชิญกับภาวะวิกฤติจะมีความผิดปกติทางจิตใจมากกว่าผู้ใหญ่ เนื่องจากเด็กมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาน้อยกว่าผู้ใหญ่ ส่วนช่วงระยะเวลาของการเจ็บป่วยนั้น พบว่าในช่วงวัยรุ่นจะต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเผชิญกับความเจ็บป่วยเพราะช่วงนี้ต้องการดำรงไว้ซึ่งความอิสระ ความมีเอกลักษณ์ส่วนตัว และภาพลักษณ์ของตน ส่วนในวัยผู้ใหญ่หรือวัยกลางคนถือว่าเป็นวัยที่มีวุฒิภาวะและมีประสบการณ์การจัดการความเครียดได้มากกว่าและในวัยสูงอายุนั้นพบว่าผู้สูงอายุมีความสามารถในการจัดการความเครียดต่ำลง 5.ประสบการณ์ในอดีตมีความสำคัญต่อพฤติกรรมจัดการความเครียดเนื่องจากการที่บุคคลเคยเผชิญกับสถานการณ์ทำนองเดียวกันนี้มาก่อนจะมีความเข้าใจและเรียนรู้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดีและสามารถเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดที่เหมาะสมได้ โดยประสบการณ์ความสำเร็จในการใช้พฤติกรรมจัดการความเครียดในสถานการณ์หนึ่งซ้ำแล้วซ้ำอีกจะถูกรวมกันเข้าเป็นความเชื่อในความสามารถของตนเองว่าในสถานการณ์เช่นไรตนเองจะสามารถจัดการได้และพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบใดที่ตนมีทักษะในการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี 6.เพศ พบว่าเพศชายจะได้รับการคุกคามจากการเจ็บป่วยมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายขาดความพยายามหรือความทะเยอทะยานในการดูแลสุขภาพ ตลอดจนขาดการค้นหาวิธีในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย ส่วนเพศหญิงจะมีความสนใจเอาใจใส่การค้นหาแหล่งที่ช่วยเอื้ออำนวยต่อการมีสุขภาพดีมากกว่า 7.ระดับการศึกษา การศึกษาช่วยให้บุคคลมีความรู้ที่จะนำมาใช้ในการพิจารณาสิ่งที่คุกคามตนเองได้อย่างถูกต้อง สามารถแยกแยะได้ว่าอะไรคือปัจจัยที่ช่วยบรรเทาอันตรายจากสิ่งที่มาคุกคามการไม่มีความรู้ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะประเมินสถานการณ์อย่างไม่เหมาะสมและไม่มีความรู้ที่จะแสวงหาแหล่งประโยชน์ที่สามารถนำมาช่วยในการบรรเทาภาวะความเครียดลงดังนั้นบุคคลที่มีการศึกษาดีย่อมจะสามารถจัดการกับภาวะเครียดได้ดีกว่าผู้มีการศึกษาน้อย 8.ฐานะทางเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ดังนั้น คนที่มีความเป็นอยู่ที่ดีย่อมสามารถจัดการต่อภาวะความเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดแคลนปัจจัย 9.ความเชื่อนับว่ามีอิทธิพลต่อความคิดมาก คือ จะทำให้สามารถที่จะควบคุมหรือเอาชนะต่อสิ่งที่มาคุกคามบางอย่างได้ เช่น ความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์ พระเจ้า เป็นต้น 10.วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี บางวัฒนธรรมจะช่วยประคับประคองและมีกิจกรรมที่ช่วยลดความรุนแรงของความเครียดแต่บางวัฒนธรรมกลับส่งเสริมให้เกิดความเครียดเพิ่มมากขึ้น 11.การสนับสนุนทางสังคม มีการศึกษาที่ยอมรับว่าการสนับสนุนทาง

สังคมเป็นกลไกหนึ่งที่ทำให้บุคคลสามารถจัดการความเครียดได้ดีขึ้น การสนับสนุนด้านข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ จะทำให้เกิดการแสวงหาวิธีการจัดการความเครียดแบบใหม่และช่วยบรรเทาความรุนแรงของความเครียดลงด้วย

## 2.5 พนักงานมหาวิทยาลัย

พนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการในสถาบันอุดมศึกษา โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของสถาบันอุดมศึกษา

พนักงานมหาวิทยาลัยได้ถือกำเนิดขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี (กรม.) เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2542 ภายหลังรัฐบาล “นายชวน หลีกภัย” มีนโยบายจำกัดอัตรากำลังคนภาครัฐเนื่องจากรัฐต้องแบกรับภาระงบประมาณในส่วนของเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนและสวัสดิการของข้าราชการจำนวนนับล้านทั่วประเทศ สูงถึงร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายของประเทศในแต่ละปี รัฐบาลในยุคนั้นจึงมีนโยบายจำกัดกำลังคนภาครัฐ ซึ่งครอบคลุมถึง “สถาบันอุดมศึกษา” บวกกับมหาวิทยาลัยของรัฐในขณะนั้น เริ่มทยอยเปลี่ยนสถานภาพเป็น “มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ” ทำให้เมื่อข้าราชการเกษียณอายุราชการ อัตราากำลังจะถูกลดในทันทีและการรับบุคคลใหม่ทดแทนจะมีฐานะเป็นเพียง “พนักงานมหาวิทยาลัย” ทำให้ไม่ได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินบำเหน็จบำนาญ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นต้น เหมือนที่ข้าราชการได้รับ ที่สำคัญคือ “ความไม่มั่นคง” เพราะพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นระบบ “สัญญาจ้าง” มีการใช้สัญญาจ้างที่สั้น 1-3, 1-5 ปี

ระบบพนักงานมหาวิทยาลัยเกิดขึ้นเพื่อทดแทนระบบราชการ โดยมีการจูงใจให้เข้าสู่ระบบใหม่ด้วยค่าตอบแทนที่สูงกว่าข้าราชการ โดยพนักงานสายวิชาการหรือสายผู้สอนจะมีอัตราเงินเดือนที่สูงขึ้นกว่าสายวิชาการที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ 1.7 เท่าหรือร้อยละ 70 สายสนับสนุนได้รับมากกว่า 1.5 เท่าหรือร้อยละ 50 แต่จะมีเกณฑ์ที่เข้มข้น เพื่อให้พนักงานสร้างผลงานให้คุ้มค่ากับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นกว่าข้าราชการและส่งผลต่อการทำสัญญาจ้าง

### 2.5.1 ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย

พนักงานมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

#### 1. ตำแหน่งวิชาการ ซึ่งทำหน้าที่สอนและวิจัย

- ศาสตราจารย์
- รองศาสตราจารย์
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์

- อาจารย์

## 2.ตำแหน่งประเภทผู้บริหาร

- อธิการบดี

- รองอธิการบดี

- คณบดี

- หัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

- ผู้ช่วยคณบดี

- รองคณบดีหรือรองหัวหน้าหน่วยที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

- ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต ผู้อำนวยการกองหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

## 3.ตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ

- ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ

- ระดับเชี่ยวชาญ

- ระดับชำนาญการพิเศษ

- ระดับชำนาญการ

- ระดับปฏิบัติการ

## 4.ตำแหน่งประเภททั่วไป ได้แก่

- ระดับชำนาญงานพิเศษ

- ระดับชำนาญงาน

- ระดับปฏิบัติงาน

### 2.5.2 อัตราเงินเดือน และสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย

อัตราเงินเดือนแรกบรรจุ (ขั้นต่ำ) ตามคุณวุฒิพนักงานมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม

2557 สำนักงาน ก.พ.

	ข้าราชการ (ก.พ.)กำหนด	พนักงานวิชาการ	พนักงานทั่วไป
ปริญญาเอก	21,000	31,500	27,300
ปริญญาโท	17,500	26,250	22,750
ปริญญาตรี	15,000	22,500	19,500



สวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย

1. การเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล สำหรับโรงพยาบาลในสังกัดสาธารณสุข เพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาและบุคคลในครอบครัว

1) สามารถขอเบิกได้เทียบเท่ากับระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการหากมีสิทธิเบิกเงินสวัสดิการการรักษาพยาบาลจากแหล่งอื่นให้ใช้สิทธินั้นก่อน

2) บุคคลในครอบครัว ได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส และบุตรไม่เกิน 3 คน

3) ตามประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2554

2. สวัสดิการเกี่ยวกับค่าเล่าเรียนบุตร ของบุคลากร ซึ่งประเภทและอัตราตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด

1) ให้ใช้สิทธิเฉพาะบุตรคนที่หนึ่ง ถึงคนที่สามเรียงลำดับก่อน - หลัง

2) ต้องเป็นบุตรชอบด้วยกฎหมาย อายุไม่เกิน 25 ปีบริบูรณ์ ในวันที่ 1 พฤษภาคมของทุกปี แต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรมและบุตรที่ได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของผู้อื่นไปแล้ว บุตรซึ่งมิได้อยู่ในอำนาจปกครองของตน และบุตรซึ่งสมรสหรือบุตรซึ่งมีงานทำแล้ว

3) ให้สวัสดิการเฉพาะบุตรที่กำลังศึกษาในสถานศึกษาของทางราชการและเอกชนและมหาวิทยาลัยกำหนด

4) ประเภทและอัตราเงินบำรุงการศึกษาในสถานศึกษาของทางราชการ

1. ประเภทและอัตราเงินบำรุงการศึกษาในสถานศึกษาของทางราชการ

- ระดับอนุบาล หรือเทียบเท่า ปีละไม่เกิน 4,650 บาท

- ระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ปีละไม่เกิน 3,200 บาท

- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ปีละไม่เกิน 3,900 บาท

- ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/หรือหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า ปีละไม่เกิน 3,900 บาท

- ระดับอนุปริญาหรือเทียบเท่า ปีละไม่เกิน 11,000 บาท

2. ประเภทและอัตราเงินบำรุงการศึกษาในสถานศึกษาของเอกชน

ประเภทสามัญศึกษา

1. สถานศึกษาที่ไม่รับเงินอุดหนุน

ค่าธรรมเนียมการศึกษา ปีละไม่เกิน

(1) ระดับอนุบาลหรือเทียบเท่า 10,856 บาท

- (2) ระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า 10,556 บาท
- (3) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า 12,647 บาท
- (4) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 12,947 บาท

## 2. สถานศึกษาที่รับเงินอุดหนุน

ค่าธรรมเนียมการศึกษา ปีละไม่เกิน

- (1) ระดับอนุบาล หรือเทียบเท่า 3,874 บาท
- (2) ระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า 4,460 บาท
- (3) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า 3,900 บาท
- (4) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 3,900 บาท

## ประเภทอาชีวศึกษา

### 1. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า

1.1 สถานศึกษาที่ไม่รับเงินอุดหนุน ปีละไม่เกิน 19,487 บาท

\* ค่าธรรมเนียมการศึกษาคิดตามประเภทวิชาหรือสายวิชา \*

1.2 สถานศึกษาที่รับเงินอุดหนุน ปีละไม่เกิน 5,791 บาท

\* ค่าธรรมเนียมการศึกษาคิดตามประเภทวิชาหรือสายวิชา \*

### 2. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า และหลักสูตร

ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.) หรือเทียบเท่าให้เบิกได้ครั้งหนึ่งของจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินค่าธรรมเนียมการศึกษาในประเภทวิชาหรือสายวิชา

2.1 ช่างอุตสาหกรรม หรืออุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทัศนศาสตร์ ปีละไม่เกิน 30,000 บาท

2.2 พาณิชยกรรม หรือบริหารธุรกิจ ศิลปหัตถกรรมหรือศิลปกรรม เกษตรกรรมหรือเกษตรศาสตร์ คหกรรมหรือคหกรรมศาสตร์ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ประเภทและอัตราเงินบำรุงการศึกษาและค่าเล่าเรียนในหลักสูตรระดับปริญญาตรี

#### 1. อัตราเงินบำรุงการศึกษาและค่าเล่าเรียน

1.1 สถานศึกษาของทางราชการ ให้เบิกจ่ายได้เต็มจำนวนที่ได้จ่ายไปจริง แต่ไม่เกินปีการศึกษาละ 20,000 บาท

1.2 สถานศึกษาของเอกชน ให้เบิกจ่ายได้ครั้งหนึ่งของจำนวนที่ได้จ่ายไปจริง แต่ไม่เกินปีการศึกษาละ 20,000 บาท

#### 2. การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร

- 2.1 ให้เบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้ทุกประเภทในลักษณะเหมาจ่ายทั้งปีการศึกษา
- 2.2 กรณีผู้มีสิทธิที่ได้ใช้สิทธิเบิกค่าการศึกษาของบุตรไปแล้วในภาคเรียนที่ 1 หรือภาคเรียนภาคต้นของปีการศึกษา 2551 ซึ่งยังไม่ครบสิทธิให้นำหลักฐานการชำระค่าการศึกษาของบุตรมาขอใช้สิทธิเบิกค่าการศึกษาของบุตรเพิ่มในส่วนที่ไม่ครบสิทธิได้ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551

### 3. การลาของพนักงานมหาวิทยาลัย

ตามระเบียบว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ.2535

- 1) ลาป่วย มีสิทธิได้รับเงินเดือนระหว่างลาป่วย 1 ปี งบประมาณละ 60 วันทำการ ลาป่วยเพื่อรักษาตัวเป็นเวลานานปีงบประมาณละไม่เกิน 120 วันทำการ (ครึ่งปีงบประมาณไม่เกิน 60 วันทำการ) กรณี – ลาป่วยติดต่อกันตั้งแต่ 30 วันขึ้นไปต้องมีใบรับรองแพทย์
- 2) ลากิจ มีสิทธิลากิจไม่เกิน 45 วันทำการ
- 3) ลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตรต่อเนื่องจากลาคลอดบุตร กรณีที่มีความประสงค์จะลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรเพิ่มอีกให้มีสิทธิลากิจส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตรต่อเนื่องจากการคลอดบุตรได้ไม่เกิน 150 วันทำการ โดยไม่มีสิทธิได้รับเงินเดือนระหว่างลาและไม่มีสิทธิเลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้างด้วย
- 4) ลาคลอดบุตร มีสิทธิลาคลอดบุตรครั้งหนึ่งไม่เกิน 90 วัน โดยไม่ต้องมีใบรับรองแพทย์สามารถลาก่อนหรือหลังวันที่คลอดก็ได้ แต่เมื่อรวมวันลาแล้วต้องไม่เกิน 90 วัน
- 5) ลาพักผ่อน มีสิทธิลาพักผ่อนปีละ 10 วันทำการ มีสิทธิสะสมวันลาได้
  - 1) ทำงานไม่ครบ 10 ปี ให้ได้รับสิทธิสะสมวันลารวมปีงบประมาณปัจจุบันจะต้องไม่เกิน 20 วันทำการ
  - 2) ทำงานครบ 10 ปี ให้ได้รับสิทธิสะสมวันลารวมปีงบประมาณปัจจุบันจะต้องไม่เกิน 30 วันทำการ
  - 3) ผู้ที่ปฏิบัติงานยังไม่ครบ 6 เดือน ไม่มีสิทธิลาพักผ่อน
- 6) ลาอุปสมบทหรือการลาไปประกอบพิธีฮัจย์ กรณีมีความประสงค์ ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาหรืออนุญาตก่อนวันอุปสมบทหรือก่อนวันเดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ไม่น้อยกว่า 60 วัน และมีสิทธิลาได้ไม่เกิน 120 วัน
- 7) การลาเข้ารับการตรวจเลือกหรือเข้ารับการเตรียมพล
  - 1) เมื่อได้รับหมายเรียกให้รายงานลาต่อผู้บังคับบัญชาภายใน 48 ชั่วโมง นับแต่เวลารับหมายเรียกโดยไม่ต้องรอรับคำสั่งอนุญาต

2) ให้มารายงานตัวกลับเข้าปฏิบัติราชการภายใน 7 วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอาจขยายเวลาให้  
ได้แต่รวมแล้วไม่เกิน 15 วัน

4. **เครื่องแบบพนักงานมหาวิทยาลัย** สำหรับสวมใส่ในการเข้าร่วมพระราชพิธี รัฐพิธีและ  
พิธีการสำคัญของมหาวิทยาลัย ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย เรื่องเครื่องแบบพนักงานมหาวิทยาลัย  
พ.ศ.2554 ยกเว้นกลุ่มพนักงานบริการ

5. **สวัสดิการเครื่องราชอิสริยาภรณ์** พนักงานหากปฏิบัติงานจนมีความดีความชอบและเป็น  
ประโยชน์ต่อประเทศชาติจะมีสิทธิขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ตามระเบียบสำนักงาน  
นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและ  
เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2536 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย การขอ  
พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่

สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538

6. **สวัสดิการที่พักอาศัยของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยพะเยา** สำหรับบุคลากรสายวิชาการ  
นั้น ปัจจุบันมีหอพักที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งหมด 10 อาคาร รวม 260 ห้อง

7. **สิทธิสวัสดิการทั่วไป**

1) เงินสมทบช่วยเหลือกรณีสมาชิกเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลเป็นเวลาไม่  
น้อยกว่า 15 วัน (ไม่เกิน 1,000 บาท)

2) เงินขวัญถุงกรณีบุคลากรทำการสมรสระหว่างพนักงานด้วยกันและจดทะเบียนสมรสตาม  
กฎหมาย (คู่ละ 5,000 บาท) \*ใช้สิทธิเบิกจ่ายได้เพียงครั้งเดียว

3) เงินขวัญถุงกรณีบุคลากรทำการสมรสและจดทะเบียนสมรสตามกฎหมายให้จ่ายเงินขวัญ  
ถุง (คนละ 1,000 บาท) \*ใช้สิทธิเบิกจ่ายได้เพียงครั้งเดียว

4) เงินแสดงความยินดีกรณีสมาชิกได้บุตร (ไม่เกิน 1,000 บาท) \* ถ้าบิดาและมารดาเป็น  
สมาชิก ให้มีสิทธิเบิกเพียงคนเดียวเท่านั้น

5) กรณีสมาชิกพ้นจากการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเนื่องจากเกษียณอายุราชการ (ไม่เกิน  
2,000 บาท)

6) เงินสมทบกรณีสมาชิกถึงแก่กรรม ให้จัดหาพวงหรีดในนามของมหาวิทยาลัย (ไม่เกิน  
รายละเอียด 1,000 บาท)

7) เงินสมทบกรณีคู่สมรส บุตร บิดา มารดา (ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม) ของสมาชิกถึงแก่  
กรรม รายละเอียดไม่เกิน 1,000 บาท \*ใช้สิทธิเบิกจ่ายได้เพียงครั้งเดียว

8) ค่าจัดหาพวงหรีดในนามของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บุตร ธิดา บิดา มารดา (ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม) ของสมาชิกถึงแก่กรรม (รายละเอียดไม่เกิน 1,000 บาท)

9) เงินช่วยเหลือกรณีสมาชิกประสบอัคคีภัย ว่างภัย อุทกภัย (รายละเอียดไม่เกิน 10,000 บาท)

10) มหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเสียหายก่อน

11) เงินสมทบกรณีสมาชิกลาอุปสมบทตามประเพณี (รายละเอียดไม่เกิน 1,000 บาท)

\* ใช้สิทธิเบิกจ่ายได้เพียงครั้งเดียว

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนทิรา ปรีชา (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนครราชสีมา โดยกลุ่มตัวอย่าง 269 คน ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนครราชสีมา มีความเครียดอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 13.0 ความเครียดปานกลาง ร้อยละ 54.3 และมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำคิดเป็น ร้อยละ 32.7 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและปัจจัยทำนายการเกิดความเครียด ได้แก่ บุคลิกภาพที่ไม่มี ความมั่นคงทางด้านอารมณ์ (ลักษณะบุคลิกภาพ Scale N) การสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี การมีปัญหาสุขภาพหรือโรคประจำตัวรวมทั้งรายได้ครอบครัวและรายได้ตนเองที่ไม่เพียงพอ ซึ่งมีระดับความสำคัญทางสถิติที่  $P < 0.05$  ในส่วนของพฤติกรรมการจัดการความเครียดพบว่าตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนครราชสีมา มีพฤติกรรมการจัดการความเครียดในระดับสูง ร้อยละ 30.9 ระดับปานกลาง ร้อยละ 36.4 และมีพฤติกรรมการจัดการกับความเครียดในระดับต่ำคิดเป็น ร้อยละ 32.7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นปัจจัยทำนายการเกิดพฤติกรรมความเครียด ได้แก่ บุคลิกภาพที่ชอบแสดงตัว (ลักษณะบุคลิกภาพ Scale N) ภูมิปัญญา การสนับสนุนทางสังคมระดับต่ำ รวมทั้งรายได้ครอบครัวและรายได้ตนเองที่ไม่เพียงพอ ซึ่งมีระดับความสำคัญทางสถิติที่  $P < 0.05$

วิทญา ตันอารีย์ (2551) ศึกษาเรื่องความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง 182 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการส่วนใหญ่ มีความเครียดในระดับปานกลาง ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เช่น สำนักอธิการบดี กองเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณบดีแต่ละคณะ ตลอดจนสาขาวิชาที่ทำการเรียนการสอนด้านสุขภาพของพนักงานในมหาวิทยาลัยควรนำข้อมูลไปใช้ในการจัดหน่วยงานที่คอยให้คำปรึกษา จัดแผนการส่งเสริมสุขภาพของพนักงานถึงวิธีการในการปรับตัว เมื่อเผชิญกับความเครียดและการจัดการ

ความเครียดของตนเอง ตลอดจนหาแนวทางในการปรับปรุงสภาพของการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด

ปทุมพร ประสงค์ทรัพย์ (2549) ศึกษาเรื่อง การตระหนักรู้ในตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง มีการตระหนักรู้ในตนเองระดับสูง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้ปกครองและเพื่อนในระดับสูง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากอาจารย์ในระดับปานกลาง การตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ปกครอง อาจารย์และเพื่อนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม (2553) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 222 คน ผลการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า นักศึกษา ร้อยละ 47.5 มีความเครียดระดับปกติหรือไม่เครียด ร้อยละ 18.9 มีความเครียดระดับปานกลางถึงมาก และเมื่อเกิดความเครียด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.0 จะปฏิบัติตัวหรือปรับตัวด้วยวิธีต่าง ๆ ทุกครั้งเมื่อเกิดความเครียด วิธีการส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.7 จะปฏิบัติบ่อยหรือทุกครั้ง ได้แก่ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง สาขาวิชาที่นักศึกษาอยู่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการความเครียดด้วยการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการแสวงหาความเพลิดเพลิน สถานภาพครอบครัวของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการความเครียดการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง

ศิวาพร จีปิ่น (2551) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและการจัดการความเครียดของเยาวชนในอำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดของเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำให้เกิดความเครียดระดับสูงและรุนแรง คือ ความเครียดจากครอบครัว ร้อยละ 55.52 ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 52.41 และความเครียดจากการขาดเงิน ร้อยละ 49.31 โดยพบว่าความเครียดระดับสูงและรุนแรงทางระบบฮอร์โมน ร้อยละ 73.10 ทางระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก ร้อยละ 63.45 และทางระบบภูมิคุ้มกัน ร้อยละ 63.10 ด้านการจัดการความเครียด พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้การจัดการกับความเครียดทั้งสองแบบโดยใช้การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาบ่อยมาก โดยการยื่นหัตถ์ต่อผู้เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ การนึกย้อนถึงประสบการณ์ในอดีตซึ่งเคยตกอยู่ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันและการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งเพื่อให้

สถานการณ์ดัชนีชี้ร้อยละ 24.14, 15.86 และ 13.45 ตามลำดับ และใช้การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ บ่อยมาก การพยายามมองในแง่ดี การเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำบางสิ่งที่สร้างสรรค์และการคิด การกระทำที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาด้วยการหวังให้สถานการณ์นั้นผ่านไปหรือจบสิ้นลงในที่สุด ร้อยละ 29.66, 26.55 และ 24.83 ตามลำดับ

ศุภาพร อมรธวานุกูล (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 324 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ธารรัตน์ ชื่นทอง (2542) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุ 35-39 ปี สถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง ทำงานสังกัดกรุงเทพมหานครและสาขาภูมิภาคบุคลากรประเภท A และความเชื่ออำนาจภายนอกตน มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพโสดและสมรสแล้ว ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีหรือสูงกว่า ทำงานสังกัดสำนักงานใหญ่ ภาระครอบครัวไม่เดือนร้อน เดือนร้อนปานกลางและเดือนร้อนมาก บุคลากรประเภท B และความเชื่ออำนาจภายในตน มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

กฤษณพล พัวไปบูลย์วงศ์ (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติงานเครื่องมือยกตู้สินค้าในท่าเรือแหลมฉบัง โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวกกลุ่มตัวอย่าง 290 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานปฏิบัติงานเครื่องมือยกตู้สินค้าในท่าเรือแหลมฉบังที่มีอายุ ระดับ

การศึกษาและมีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน จะมีความเครียดเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และพนักงานที่มีสถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความเครียดเฉลี่ยที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และค่าตอบแทน สวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานปฏิบัติงานเครื่องมือยกตู้สินค้าในท่าเรือแหลมฉบังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบริหารและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานปฏิบัติงานเครื่องมือยกตู้สินค้าในท่าเรือแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุมาลี วรเวก (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลป์ไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ประชากรของบริษัททั้งหมด 400 ราย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลป์ไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดระดับปานกลางและพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานและภาวะครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันส่วนพนักงานที่มีลักษณะบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยด้านการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ศักดาเดช สิงค์บุตร (2545) ทำการศึกษาความเครียดและการจัดการกับความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 345 คน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีความเครียดระดับปกติ โดยคณะวิทยาศาสตร์มีคะแนนความเครียดสูงกว่าคณะอื่น ๆ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 มีคะแนนความเครียดเท่ากันและสูงกว่านักศึกษาระดับชั้นปีอื่น ๆ ใช้วิธีการจัดการกับความเครียดโดยการพัฒนาคูณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด

กาญจนาภา อุดลยพิทยศักดิ์ (2552) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พบว่าความเครียดอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการฯ ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้เสียภาษี โดยมีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการฯ ได้แก่อายุระดับการศึกษาและความเพียงพอของ



รายได้ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในความเครียดของข้าราชการได้ร้อยละ 30.3

ศรินยา เสนโสภา (2551) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษทางพิเศษเฉลิมมหานคร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (60.00) มีอายุตั้งแต่ 30-35 ปี (52.60) มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 -10 ปี (42.60) สถานภาพสมรส (52.60) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (54.20 2) การวัดความเครียดในการทำงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 143 คน (75.263) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยภายในองค์กรได้แก่สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ ความมั่นคงความก้าวหน้าของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ปติภา จันทรสม (2552) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติเจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติ พบว่ามีความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีองค์ประกอบด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ บทบาทในการทำงานและด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อยู่ในระดับสูง โดยประเด็นที่สำคัญในแต่ละองค์ประกอบได้แก่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความเป็นธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ความคาดหวังขององค์กรต่อการปฏิบัติงาน การเห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาและความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ได้แก่ สุขภาพส่วนบุคคล อายุระดับรายได้และอายุราชการ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในระดับต่ำ ขณะที่เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ด้านลักษณะงานความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้นำเอาสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) มาใช้ในการบรรยายลักษณะของข้อมูลที่รวบรวมมาได้ และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ใช้ในการหาข้อสรุปจากข้อมูลที่สำรวจมาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยรัฐบาลในจังหวัดปทุมธานี พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำนวน 724 คน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 852 คน และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำนวน 358 คน

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ทำโดยการสุ่มตัวอย่างการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของ Yamane's ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546, น.141)

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

- เมื่อ  $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
- $e$  = ค่าของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้ (โดยการวิจัยครั้งนี้ กำหนดค่าให้เท่ากับร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95)
- $N$  = จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{724 + 852 + 358}{1 + ((724 + 852 + 358) \times 0.05^2)}$$
$$= 332$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องสุ่มเท่ากับ 332 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน เพื่อป้องกันความไม่ครบถ้วนและความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีกร้อยละ 20 ตามสูตรประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คาดว่าจะหายไป (ระพีพร สิทธานุกูล, 2551) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์ อาศัยความสะดวกของผู้ศึกษาเป็นหลัก ในการตอบแบบสอบถามตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในการศึกษาตัวแปรที่ใช้ประกอบด้วย

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้  
ประสบการณ์การทำงาน

#### 1.2 ปัจจัยสภาพการทำงานประกอบด้วย

1.2.1 ด้านลักษณะของงาน

1.2.2 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

1.2.3 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

1.2.4 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ

#### 1.3 พฤติกรรมการจัดการความเครียด

1.3.1 การจัดการความเครียดโดยเน้นแก้ปัญหา

1.3.2 การจัดการความเครียดโดยเน้นการจัดการอารมณ์

#### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

#### 2.1 ระดับความเครียด

2.1.1 ด้านจิตใจ

2.1.2 ด้านร่างกาย

2.1.3 ด้านพฤติกรรม

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมี 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question) มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพการทำงานแบ่งเป็นด้านลักษณะของงานมี 10 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพมี 10 ข้อ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมี 10 ข้อ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมี 10 ข้อ ลักษณะคำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Likert Scale) 5 ระดับ

น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านน้อยมาก หรือไม่เห็นด้วย

น้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านน้อย

ปานกลาง หมายถึง ท่านไม่แน่ใจในข้อความหรือความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่าน  
มาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมาก

มากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำตอบ	การให้คะแนนเชิงบวก	การให้คะแนนเชิงลบ
น้อยที่สุด	5	1
น้อย	4	2
ปานกลาง	3	3
มาก	2	4
มากที่สุด	1	5

การแปลความหมายคะแนนของข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหาร ใช้ค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแบ่งระดับของผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดช่วงคะแนน 5 ระดับและกำหนดคะแนนด้วยเกณฑ์ ดังนี้ (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2539)

คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง มีผลกระทบน้อยที่สุด

คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง มีผลกระทบน้อย

คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง มีผลกระทบปานกลาง

คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง มีผลกระทบมาก

คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง มีผลกระทบมากที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการจัดการความเครียดจำนวน 30 ข้อ เป็นการจัดการความเครียดโดยมุ่งแก้ปัญหา 14 ข้อ และการจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นการจัดการอารมณ์ 16 ข้อ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากตำราและตามแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Likert Scale) ตามระดับมาตรวัด 5 ระดับ คือ ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ ข้อ 1-15 (การจัดการความเครียดแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา) ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 16-30 (การจัดการความเครียดแบบมุ่งเน้นการจัดการอารมณ์) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 3 หมายถึง มีพฤติกรรมจัดการความเครียดเหล่านี้เป็นประจำ
- 2 หมายถึง มีพฤติกรรมจัดการความเครียดเหล่านี้บ่อย ๆ
- 1 หมายถึง มีพฤติกรรมจัดการความเครียดเหล่านี้เป็นครั้งคราว
- 0 หมายถึง ไม่เคยมีพฤติกรรมจัดการความเครียดเหล่านี้

เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลความหมายการจัดการความเครียด ผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

$$\text{สูตรการหาอันตรายภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับ}}$$

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{3-0}{3} = 1$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของพฤติกรรมจัดการความเครียด
0.00-1.00	เป็นพฤติกรรมจัดการความเครียดในระดับน้อย
1.01-2.00	เป็นพฤติกรรมจัดการความเครียดในระดับปานกลาง
2.01-3.00	เป็นพฤติกรรมจัดการความเครียดในระดับมาก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานจำนวน 18 ข้อ แบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยแบ่งเป็นคำถาม 3 ด้านรวม 18 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) ที่สร้างขึ้น โดยใช้การวัดความสำคัญ (Importance Scales)

- 1.ด้านจิตใจ จำนวน 6 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1-6
- 2.ด้านร่างกาย จำนวน 6 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 7-12
- 3.ด้านพฤติกรรม จำนวน 6 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 13-18

โดยผู้ตอบสามารถเลือกตามความจริงที่ปรากฏโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด

4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้ (��ซวาลัย เรื่องประพันธ, 2539)

คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความเครียดน้อยที่สุด

คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความเครียดน้อย

คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความเครียดปานกลาง

คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความเครียดมาก

คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความเครียดมากที่สุด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษารวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม

3.4.2 การลงรหัส (Coding) ผู้ศึกษานำข้อมูลในแบบสอบถามที่ตรวจสอบสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส เพื่อเตรียมบันทึกรหัสตามที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามแต่ละส่วน

3.4.3 การประมวลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติต่างๆดังนี้

1.การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) โดยใช้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ  $\bar{X}$ ) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล

2.การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1 Independent Sample t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มกรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2 การวิเคราะห์ความผันแปรหรือการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance:ANOVA) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย คือ การศึกษาวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีผลหรือไม่มีผลต่อตัวแปรตาม ผลที่ได้จากการวิเคราะห์การผันแปร คือ การได้ข้อสรุปว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวและทุกตัวรวมกันมีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่กรณีถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีกรณีใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีเกณฑ์เปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) ดังนี้ (ประคอง วรรณสูตร, 2542)

$r = 0.50$  ถึง  $1.00$  ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

$r = 0.30$  ถึง  $0.49$  ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

$r = 0.01$  ถึง  $0.29$  ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

$r = 0.00$  ถือว่าข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์กัน

ส่วนเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึง ลักษณะความสัมพันธ์ดังนี้ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น บวก หมายความว่า ตัวแปรมีลักษณะเพิ่มหรือลดตามกัน ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็น ลบหมายความว่า ตัวแปรมีลักษณะเพิ่มหรือลดตรงข้ามกัน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษา กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบทั้งหมดที่ระดับ 0.05





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษานี้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้กำหนดลักษณะต่าง ๆ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	การทดสอบรายคู่
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ชั้นความอิสระ
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้เสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความเครียด

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียด

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	178	44.0
หญิง	222	56.0
รวม	400	100.0
2.อายุ		
20-25 ปี	116	29.0
26-30 ปี	102	25.5
31-35 ปี	90	22.5
36-40 ปี	66	16.5
41 ปีขึ้นไป	26	6.5
รวม	400	100.0
3.สถานภาพ		
โสด	212	53.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	171	42.0
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	17	5.0
รวม	400	100.0
4.ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	289	72.5
ปริญญาโท	102	25.5
สูงกว่าปริญญาโท	9	2.0
รวม	400	100.0
5.รายได้		
10,000-15,000	90	22.5
15,001-20,000	145	36.3
20,001-25,000	92	23.0

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25,001-30,000	43	10.7
30,001 ขึ้นไป	30	7.5
รวม	400	100.0
6.ประสบการณ์การทำงาน		
1-3 ปี	156	39.0
4-6 ปี	100	25.0
7-9 ปี	68	17.0
10 ปีขึ้นไป	76	19.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ คือ ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเป็นเพศชาย จำนวน 178 คนคิดเป็นร้อยละ 44 ด้านอายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 และน้อยที่สุดคือมีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ด้านสถานภาพสมรสผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53 และน้อยที่สุดคือสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ด้านระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และน้อยที่สุดคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ด้านรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-20,000 จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และน้อยที่สุดคือ 30,001 ขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ด้านประสบการณ์การทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์การทำงาน 7-9 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงานจากการศึกษาปัจจัยสภาพการทำงาน แบ่งเป็นผลการวิเคราะห์แสดงตารางดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงานด้านลักษณะงาน

ปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงาน	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ปฏิบัติงานที่ ได้รับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.มีปริมาณงานที่ทำใน แต่ละวันมาก	93	134	100	58	15	2.420	1.107	มาก
2.งานที่ทำมีความเร่งด่วน	80	132	80	80	28	2.610	1.208	ปานกลาง
3.ขาดความสามารถในการ ปฏิบัติงานที่ยาก	26	110	129	93	42	3.037	1.090	ปานกลาง
4.ขาด ทักษะในการปฏิบัติงาน	26	108	119	111	36	3.057	1.080	ปานกลาง
5.งาน ที่ทำไม่ตรงกับความถนัด	19	122	114	108	37	3.055	1.065	ปานกลาง
6.ขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มาก เกินไป	46	103	126	101	24	2.885	1.095	ปานกลาง
7.งานที่ทำไม่ตรงกับความสามารถ ของ ท่าน	32	115	108	111	34	3.000	1.108	ปานกลาง
8.งาน ที่ทำต้องมีความรับผิดชอบ สูง	67	134	119	58	22	2.585	1.095	ปานกลาง
9.ปริมาณงานไม่สมดุลกับ จำนวนพนักงาน	52	129	92	97	30	2.810	1.162	ปานกลาง
10.งานที่ทำมีความไม่ชัดเจนของ ขอบเขตและบทบาทหน้าที่	41	95	134	104	26	2.947	1.080	ปานกลาง
ภาพรวม						2.840	0.653	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสภาพการทำงานด้านลักษณะงาน โดยภาพรวม พบว่า ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.840 (SD = 0.653) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับแรกมีปริมาณงาน ที่ทำ ในแต่ละวันมากมีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.420 (SD = 1.107)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัจจัยสภาพการทำงานด้าน ความก้าวหน้าในอาชีพ	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ปฏิบัติงานที่ ได้รับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
11. มีการวางแผนความก้าวหน้าใน สายอาชีพให้กับพนักงาน	31	128	152	71	18	2.792	0.973	ปานกลาง
12. ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา อย่างเป็นระบบเหมาะสมกับหน้าที่	43	122	138	85	12	2.752	1.004	ปานกลาง
13. ระบบพิจารณา การ แต่งตั้ง โยกย้าย มีความยุติธรรมและเหมาะสม	30	113	136	118	3	2.877	0.945	ปานกลาง
14. ที่ทำงานของท่านใช้หลักเกณฑ์ใน การสอบคัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่ง	37	99	131	122	11	2.927	1.014	ปานกลาง
15. มีการสนับสนุนในด้านการอบรม และศึกษาดูงานนอกสถานที่อย่าง เพียงพอ	51	138	123	70	18	2.665	1.049	ปานกลาง
16. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตาม ระดับความรู้ และความสามารถ	26	151	133	82	8	2.737	0.925	ปานกลาง
17. งานที่ท่านทำขาดโอกาสพัฒนาตนเอง ตามที่คาดหวัง	28	108	155	89	20	2.912	0.983	ปานกลาง
18. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานในระดับที่สูงขึ้น	27	112	165	86	10	2.850	0.919	ปานกลาง
19. มีการให้ความมั่นคงในหน้าที่การ งานกำหนดความก้าวหน้าในอาชีพ	30	132	126	91	21	2.852	1.023	ปานกลาง
20. ท่านมีความภูมิใจกับตำแหน่งที่ ท่านปฏิบัติงานอยู่	47	121	96	99	37	2.895	1.175	ปานกลาง
ภาพรวม						2.826	0.665	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสภาพการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.826 (SD = 0.665)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปฏิบัติ  
งานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ปฏิบัติงาน ที่ได้รับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
21.ต้องทำงานอย่างโดดเดี่ยว	26	67	139	117	51	3.250	1.081	ปานกลาง
22.ไม่ได้รับความร่วมมือในการ ทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น	25	100	116	101	58	3.167	1.143	ปานกลาง
23. มีปัญหาความขัดแย้งระหว่าง เพื่อนร่วมงาน	31	75	118	93	83	3.305	1.212	ปานกลาง
24. ขาดการร่วมมือระหว่าง ผู้ร่วมงาน	33	53	129	132	53	3.297	1.112	ปานกลาง
25. ปัญหาแก่งแย่งความดีความ ชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน	32	72	124	121	51	3.217	1.126	ปานกลาง
26. ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับนับถือ ความสามารถของท่าน	32	58	128	123	59	3.297	1.130	ปานกลาง
27. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับใน ความสามารถของท่าน	27	72	139	106	56	3.230	1.106	ปานกลาง
28. สัมพันธภาพของท่านกับ ผู้บังคับบัญชาไม่ดี	31	67	122	105	75	3.315	1.180	ปานกลาง
29. ขาดการช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงาน	29	64	128	129	50	3.267	1.097	ปานกลาง
30. ขาดการให้คำปรึกษาจากเพื่อน ร่วมงาน	26	74	124	126	50	3.250	1.095	ปานกลาง
ภาพรวม						3.259	0.879	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย  
สภาพการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยภาพรวม พบว่า ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ใน  
ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.259 (SD = 0.879)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงานด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ

ปัจจัยสภาพการทำงานด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ปฏิบัติงานที่ ได้รับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
31.ความคิดในการทำงานของท่าน ขัดแย้งกับแนวคิดขององค์การ	33	80	135	112	40	3.115	1.095	ปานกลาง
32.มีผู้บังคับบัญชาที่ไม่ยุติธรรม	34	103	109	103	51	3.085	1.166	ปานกลาง
33.อุปกรณ์เครื่องมือที่จะใช้ สนับสนุนงานมีไม่เพียงพอกับงาน	31	108	143	91	27	2.937	1.037	ปานกลาง
34.ลักษณะหน่วยงานที่ตนสังกัดมี ความไม่เหมาะสมกับท่าน	32	61	122	147	38	3.245	1.078	ปานกลาง
35.บรรยากาศในองค์การไม่มี มิตรภาพ	31	80	113	128	47	3.250	1.497	ปานกลาง
36.สภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่ เหมาะสม เช่น เสียงดังร้อน แออัด	26	109	93	110	62	3.182	1.182	ปานกลาง
37.มีผู้บังคับบัญชาที่มิชอบราชการ บริหารไม่ชัดเจน	24	105	115	120	36	3.097	1.075	ปานกลาง
38.ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความ คุ้มครองต่อการปฏิบัติงานของท่าน	20	103	102	117	58	3.225	1.132	ปานกลาง
39.พบปัญหาการเมืองในหน่วยงาน ของท่าน	29	99	139	78	55	3.077	1.131	ปานกลาง
40.ขาดการเสริมขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงาน	37	104	103	116	40	3.045	1.149	ปานกลาง
ภาพรวม						3.126	0.855	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ โดยภาพรวม พบว่า ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.126 (SD = 0.855)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD) และระดับปฏิบัติงานที่ได้รับของข้อมูลปัจจัยสภาพการทำงานภาพรวมในรูปแบบของตาราง ดังนี้

ปัจจัยสภาพการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ
ด้านลักษณะงาน	2.840	0.653	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	2.826	0.665	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	3.259	0.879	ปานกลาง
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	3.126	0.855	ปานกลาง
ภาพรวม	3.013	0.570	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับสภาพการทำงานที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องปัจจัยสภาพการทำงานภาพรวม พบว่า ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.013

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การจัดการความเครียดจากการศึกษาการจัดการความเครียดแบ่งเป็นผลการวิเคราะห์แสดงตารางดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา

พฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา	ระดับพฤติกรรม				$\bar{X}$	SD	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
1.พิจารณาปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น	23	167	163	47	2.585	0.770	มาก
2.ยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น	13	125	198	64	2.782	0.746	มาก
3.ยอมรับว่าเหตุการณ์นั้นได้เกิดขึ้น และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	25	163	156	56	2.607	0.803	มาก
4.แก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามประสบการณ์	16	136	187	61	2.732	0.763	มาก
5.เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา	8	108	202	82	2.895	0.738	มาก
6.ปรึกษากับผู้ที่เรารู้สึกไว้วางใจ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์	15	136	157	92	2.815	0.829	มาก



ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (ต่อ)

พฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์	ระดับพฤติกรรม				$\bar{X}$	SD	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
7.ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่า	23	138	168	71	2.717	0.821	มาก
8.เมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้น โดยตรง	20	131	172	77	2.765	0.816	มาก
9.พาตัวเองให้ห่างจากต้นเหตุแห่งความเครียด	14	142	176	68	2.745	0.775	มาก
10.พยายามลืมปัญหาที่ปวดหัวหรือปล่อยวาง	28	149	157	66	2.652	0.835	มาก
11.ค้นหาเหตุแห่งความเครียด	27	167	151	55	2.585	0.808	มาก
12.พยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแงุ่มุใหม่ในทางที่ดีขึ้น	23	133	205	39	2.650	0.734	มาก
13.ขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่น	135	128	111	26	2.070	0.933	มาก
14.ขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ	135	125	111	29	2.085	0.948	มาก
ภาพรวม					2.620	0.450	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ การจัดการความเครียดที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา โดยภาพรวม พบว่า ระดับการจัดการความเครียดที่ได้รับอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.620 (SD = 0.450)

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์

พฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์	ระดับพฤติกรรม				$\bar{X}$	SD	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
15.พูดระบายความไม่สบายใจ หรือปัญหาในการทำงานบุคคลสนิทและไว้วางใจฟัง	19	194	152	35	2.507	0.721	มาก

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับ  
พฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์ (ต่อ)

พฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดแบบ มุ่งการจัดการอารมณ์	ระดับพฤติกรรม				$\bar{X}$	SD	ระดับ ปฏิบัติงานที่ ได้รับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
16. พุดคุยในเรื่องขบขันหรือเรื่องอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหา แสดงอาการรื่นเริงเพื่อกลบเกลื่อนความไม่สบายใจ	31	177	156	36	2.492	0.765	มาก
17. ทำกิจกรรมต่างๆ ทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้	14	164	144	78	2.715	0.815	มาก
18. เข้าสังคมหรือทำกิจกรรมบันเทิงร่วมกับผู้อื่น เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับเพื่อนฝูง	25	137	162	76	2.722	0.840	มาก
19. สวดมนต์ ทำบุญ หรือปฏิบัติกิจทางศาสนาต่างๆ	36	168	135	61	2.552	0.856	มาก
20. นอนหลับมากขึ้น	8	157	175	60	2.717	0.737	มาก
21. จินตนาการว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว	75	160	129	36	2.315	0.879	
22. รับประทานอาหาร ขนมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น	47	158	139	56	2.510	0.875	มาก
23. ดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุรา เพิ่มมากขึ้น เพื่อลืมปัญหาชั่วคราว	106	139	112	43	2.230	0.961	มาก
24. ไปฟังธรรม เข้าวัด หรือเดินปล่อยอารมณ์ในสถานที่ร่มรื่น หรือนั่งสมาธิ	69	191	117	23	2.235	0.800	มาก
25. หากกำลังใจการปลอบโยนความเข้าใจจากบุคคลรอบข้าง	31	168	166	35	2.512	0.762	มาก
26. ทำจิตใจให้แจ่มใส เสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น	13	153	157	77	2.745	0.800	มาก
27. ช้อปปิ้งตามศูนย์การค้า หรือตลาด	35	137	142	86	2.697	0.904	มาก
28. พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา	23	154	187	36	2.590	0.733	มาก
29. ใช้เทคนิคต่างๆ ในการผ่อนคลาย เช่น เล่นโยคะ	79	164	139	18	2.240	0.817	มาก

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์ (ต่อ)

พฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์	ระดับพฤติกรรม				$\bar{X}$	SD	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
30. อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคม	38	177	152	33	2.450	0.777	มาก
ส่วนรวม							
ภาพรวม					2.514	0.447	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์โดยภาพรวม พบว่า ระดับการจัดการความเครียดที่ได้รับอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.514 (SD = 0.447)

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดภาพรวมในรูปแบบของตาราง ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	SD	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ
พฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา	2.620	0.450	มาก
พฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์	2.514	0.447	มาก
ภาพรวม	2.567	0.413	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยภาพรวม พบว่า ระดับการจัดการความเครียดที่ได้รับอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.567 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก มีพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาได้รับอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 2.620

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความเครียด

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความสำคัญความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านจิตใจ

ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	SD	ระดับ ปฏิบัติงานที่ ได้รับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. รู้สึกฟุ้งซ่าน ฉุนเฉียว โกรธง่าย	8	48	170	136	38	2.630	0.886	ปานกลาง
2. รู้สึกซึมเศร้า	4	42	163	129	62	2.492	0.912	น้อย
3. ขาดสมาธิในการทำงาน	5	80	149	106	60	2.660	1.000	ปานกลาง
4. ขาดความเชื่อมั่นต่อตนเอง	8	111	115	104	62	2.747	1.084	ปานกลาง
5. มีความเบื่อหน่าย	15	76	143	124	42	2.745	1.003	ปานกลาง
6. มีความวิตกกังวลใจ ท้อถอย	10	72	146	121	51	2.672	0.993	ปานกลาง
ภาพรวม						2.657	0.796	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านจิตใจโดยภาพรวม พบว่า ระดับความเครียดที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.657 (SD = 0.796) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รู้สึกซึมเศร้าอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.492 (SD = 0.912)

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความสำคัญความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย

ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	SD	ระดับ ปฏิบัติงานที่ ได้รับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. มีอาการปวดศีรษะข้างเดียว	14	67	105	131	83	2.495	1.101	น้อย
8. ทำให้เป็นโรคหัวใจ	3	55	66	119	157	2.070	1.083	น้อย
9. ความดันโลหิตสูง	8	40	62	135	155	2.027	1.060	น้อย
10. ปวดท้อง คล้ายเป็นโรคกระเพาะ	13	54	100	150	83	2.410	1.060	น้อย
11. มีอาการนอนไม่หลับเสมอ	13	83	90	153	61	2.585	1.077	น้อย
12. มีอาการเบื่ออาหาร	12	44	115	142	87	2.380	1.035	น้อย
ภาพรวม						2.327	0.862	น้อย

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านร่างกายโดยภาพรวม พบว่า ระดับความเครียดที่ได้รับอยู่ในระดับน้อยโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.327 (SD = 0.862)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความสำคัญความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม

ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	SD	ระดับ ปฏิบัติงาน ที่ได้รับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
13. มีพฤติกรรมรับประทาน อาหารมากกว่าปกติ	8	77	157	117	41	2.735	0.952	ปานกลาง
14. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่ คุ้นเคย	18	90	127	125	40	2.802	1.039	ปานกลาง
15. ไม่อยากพบปะผู้คน หรือเข้า สังคมร่วมกับผู้อื่น	13	74	108	157	48	2.617	1.021	ปานกลาง
16. มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	3	47	79	184	87	2.237	0.947	น้อย
17. มีการใช้เงินมากเกินไป	39	71	98	141	51	2.765	1.173	ปานกลาง
18. การขาดงานบ่อยๆ	12	37	77	152	122	2.162	1.055	น้อย
ภาพรวม						2.553	0.744	น้อย

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านพฤติกรรมโดยภาพรวม พบว่า ระดับความเครียดที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.553 (SD = 0.744) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมรับประทานอาหารมากกว่าปกติ ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ไม่อยากพบปะผู้คนหรือเข้าสังคมร่วมกับผู้อื่น มีการใช้เงินมากเกินไปอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับ

ความสำคัญความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ภาพรวมในรูปแบบของตาราง ดังนี้

ความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	SD	ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับ
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	2.657	0.796	ปานกลาง
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	2.327	0.862	น้อย
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	2.553	0.744	น้อย
ภาพรวม	2.513	0.694	น้อย

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดที่ได้รับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยโดยภาพรวม พบว่า ระดับความเครียดที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย โดยมี ค่าเฉลี่ยรวม 2.513 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก ความเครียดของพนักงานด้านจิตใจที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.657

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดที่แตกต่างกันสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติ Independent Samples t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงาน

แตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ชาย	2.525	0.776	-0.644	398	0.520
	หญิง	2.503	0.623			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ชาย	2.629	0.852	1.692	398	0.092
	หญิง	2.680	0.750			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ชาย	2.409	0.949	-0.404	398	0.686
	หญิง	2.262	0.781			
ภาพรวม	ชาย	2.525	0.776	0.307	398	0.759
	หญิง	2.503	0.623			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test พบว่าความเครียดของพนักงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.759 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงความแตกต่างระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	6.869	4	1.717	2.751	0.028
	ภายในกลุ่ม	246.573	395	0.624		
	รวม	253.442	399			
ความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	12.001	4	3.000	4.163	<b>0.003*</b>
	ภายในกลุ่ม	284.682	395	0.721		
	รวม	296.683	399			
ความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	11.068	4	2.767	5.199	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	210.239	395	0.532		
	รวม	221.307	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.573	4	1.893	4.042	<b>0.003*</b>
	ภายในกลุ่ม	185.007	395	0.468		
	รวม	192.580	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าใน

ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านจิตใจ จำแนกตามอายุ LSD

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
		20-25	26-30	31-35	36-40	40 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.709	2.655	2.814	2.457	2.403
20-25	2.709	-	0.054 (0.611)	-0.105 (0.344)	0.252 <b>(0.039*)</b>	0.305 (0.075)
26-30	2.655	-	-	-0.159 (0.163)	0.198 (0.113)	0.251 (0.148)
31-35	2.814	-	-	-	0.357 <b>(0.005*)</b>	0.410 <b>(0.020*)</b>
36-40	2.457	-	-	-	-	0.053 (0.771)
40 ปีขึ้นไป	2.403	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ จำแนกตามระดับการศึกษารายได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 20-25 ปี มีระดับความเครียดด้านจิตใจ มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.39 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 31-35 ปี มีระดับความเครียดด้านจิตใจ มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 31-35 ปี มีระดับความเครียดด้านจิตใจ มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02



ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านร่างกาย จำแนกตามอายุ LSD

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
		20-25	26-30	31-35	36-40	40 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.5115	2.153	2.438	2.090	2.410
20-25	2.511	-	0.357 <b>(0.002*)</b>	0.072 0.543	0.420 <b>(0.001*)</b>	0.101 0.583
26-30	2.153	-	-	-0.285	0.062	-0.256
31-35	2.438	-	-	-	(0.347) <b>(0.012*)</b>	0.028 (0.880)
36-40	2.090	-	-	-	-	-0.319 (0.105)
40 ปีขึ้นไป	2.410	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย จำแนกตามระดับการศึกษาอธิบายได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 20-25 ปี มีระดับความเครียดด้านร่างกาย มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 26-30 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 20-25 ปี มีระดับความเครียดด้านร่างกาย มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 26-30 ปี มีระดับความเครียดด้านร่างกาย น้อยกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 31-35 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 31-35 ปี มีระดับความเครียดด้านร่างกาย มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านพฤติกรรม จำแนกตามอายุ LSD

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
		20-25	26-30	31-35	36-40	40 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.719	2.606	2.570	2.252	2.307
20-25	2.719	-	0.113 (0.252)	0.149 (0.146)	0.467 <b>(0.000*)</b>	0.412 <b>(0.010*)</b>
26-30	2.606	-	-	0.035 (0.734)	0.353 <b>(0.002*)</b>	(0.298) (0.063)
31-35	2.570	-	-	-	0.317 <b>(0.007*)</b>	0.262 (0.107)
36-40	2.252	-	-	-	-	-0.055 (0.744)
40 ปีขึ้นไป	2.307	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม จำแนกตามระดับการศึกษารายได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 20-25 ปี มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรม มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 36-40ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 20-25 ปี มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรม มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 26-30 ปี มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรมมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 31-35 ปี มีระดับความเครียดด้านร่างกาย มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน มหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.251	2	0.125	0.197	0.822
	ภายในกลุ่ม	253.191	397	0.638		
	รวม	253.442	399			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	0.170	2	0.085	0.114	0.893
	ภายในกลุ่ม	296.513	397	0.747		
	รวม	296.683	399			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.740	2	0.370	0.666	0.514
	ภายในกลุ่ม	220.567	397	0.556		
	รวม	221.307	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.027	2	0.014	0.028	0.972
	ภายในกลุ่ม	192.553	397	0.485		
	รวม	192.580	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.972 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน มหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	17.944	2	8.972	15.125	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	235.498	397	0.593		
	รวม	253.442	399			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	13.856	2	6.928	9.724	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	282.827	397	0.712		
	รวม	296.683	399			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	10.536	2	5.268	9.922	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	210.771	397	0.531		
	รวม	221.307	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	12.671	2	6.336	13.981	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	179.909	397	0.453		
	รวม	192.580	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านจิตใจ จำแนกตามระดับการศึกษา LSD

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.777	2.297	2.907
ปริญญาตรี	2.777	-	0.480 <b>(0.000*)</b>	-0.130 0.618
ปริญญาโท	2.297	-	-	-0.610 <b>(0.023*)</b>
สูงกว่าปริญญาโท	2.907	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ จำแนกตามระดับการศึกษามีได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความเครียดด้านจิตใจ มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความเครียดด้านจิตใจ น้อยกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.023

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านร่างกาย จำแนกตามระดับการศึกษา LSD

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.374	2.111	3.296
ปริญญาตรี	2.374	-	0.263 <b>(0.007*)</b>	-0.922 <b>(0.001*)</b>
ปริญญาโท	2.111	-	-	-1.185 <b>(0.000*)</b>

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านร่างกาย จำแนกตามระดับการศึกษา LSD (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.374	2.111	3.296
สูงกว่าปริญญาโท	3.296	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย จำแนกตามระดับการศึกษาดังนี้ได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความเครียดด้านร่างกายมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความเครียดด้านร่างกาย น้อยกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความเครียดด้านร่างกาย น้อยกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านพฤติกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา LSD

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.629	2.295	3.037
ปริญญาตรี	2.629	-	0.333 (0.000*)	-0.407 0.099
ปริญญาโท	2.295	-	-	-0.741 (0.004*)
สูงกว่าปริญญาโท	3.037	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม จำแนกตามระดับการศึกษาอธิบายได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรมมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรม น้อยกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงความแตกต่างระหว่างรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน มหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	10.181	4	2.545	4.133	<b>0.003*</b>
	ภายในกลุ่ม	243.261	395	0.616		
	รวม	253.442	399			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	18.683	4	4.671	6.637	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	278.000	395	0.704		
	รวม	296.683	399			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	9.856	4	2.464	4.603	<b>0.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	211.451	395	0.535		
	รวม	221.307	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.472	4	1.868	3.986	<b>0.003*</b>
	ภายในกลุ่ม	185.108	395	0.469		
	รวม	192.580	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านจิตใจ จำแนกตามรายได้ LSD

รายได้	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
	10,000-15,000	15,001-20,000	20,001-25,000	25,001-30,000	30,001 บาทขึ้นไป	
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.688	2.820	2.596	2.356	2.400
10,000-15,000	2.688	-	-0.131 (0.211)	0.092 (0.425)	0.332 <b>(0.023*)</b>	0.288 (0.082)
15,001-20,000	2.820	-	-	0.224 <b>(0.032*)</b>	0.464 <b>(0.001*)</b>	0.420 <b>(0.008*)</b>
20,001-25,000	2.596	-	-	-	0.239 (0.099)	0.196 (0.236)
25,001-30,000	2.356	-	-	-	-	-0.043 (0.816)
30,001 บาทขึ้นไป	2.400	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ จำแนกตามรายได้ อธิบายได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มี รายได้ 10,000-15,000 มีระดับความเครียดด้านจิตใจ มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 25,001-30,000 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 15,001-20,000 มีระดับความเครียดด้านจิตใจ มากกว่ากว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 20,001-25,000 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.032



ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านร่างกาย จำแนกตามรายได้ LSD

รายได้		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้		10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	30,001 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.711	2.197	2.155	2.279	2.405
10,000-15,000	2.711	-	0.513 (0.000*)	0.555 (0.000*)	0.432 (0.006*)	0.305 0.085
15,001-20,000	2.197	-	-	0.041 0.708	-0.081 0.577	-0.207 0.217
20,001-25,000	2.155	-	-	-	-0.123 0.427	-0.249 0.158
25,001-30,000	2.279	-	-	-	-	-0.126 0.527
30,001 บาทขึ้นไป	2.405	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย จำแนกตามรายได้อธิบายได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มี รายได้ 10,000-15,000 มีระดับความเครียดด้านร่างกาย มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 15,001-20,000 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 10,000-15,000 มีระดับความเครียดด้านร่างกาย มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 20,001-25,000 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มี รายได้ 10,000-15,000 มีระดับความเครียดด้านร่างกาย มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 25,001-30,000 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านพฤติกรรม จำแนกตามรายได้ LSD

รายได้		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
		10,000- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	30,001 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.757	2.617	2.451	2.298	2.311
10,000-15,000	2.757	-	0.140	0.306	0.458	0.446
			0.154	(0.005*)	(0.001*)	(0.004*)
15,001-20,000	2.617	-	-	0.166	0.318	0.306
				0.089	(0.012*)	(0.038*)
20,001-25,000	2.451	-	-	-	0.152	0.139
					0.259	0.363
25,001-30,000	2.298	-	-	-	-	-0.012
						0.942
30,001 บาทขึ้นไป	2.311	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้านพฤติกรรม จำแนกตามรายได้อธิบายได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มี รายได้ 10,000-15,000 มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรมมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 20,001-25,000 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มี รายได้ 10,000-15,000 มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรม มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 25,001-30,000 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มี รายได้ 10,000-15,000 มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรม มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 30,001 ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มี รายได้ 15,001-20,000 มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรม มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 25,001-30,000 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มี รายได้ 15,001-20,000 มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรม มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้ 30,001 ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.038

สมมติฐานที่ 1.6 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงความแตกต่างระหว่างประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน

ความเครียดของพนักงาน มหาวิทยาลัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	7.605	3	2.535	4.083	<b>0.007*</b>
	ภายในกลุ่ม	245.837	396	0.621		
	รวม	253.442	399			
ความเครียดของพนักงาน ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	9.309	3	3.103	4.276	<b>0.005*</b>
	ภายในกลุ่ม	287.374	396	0.726		
	รวม	296.683	399			
ความเครียดของพนักงาน ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	17.459	3	5.820	11.305	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	203.848	396	0.515		
	รวม	221.307	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.974	3	2.325	4.960	<b>0.002*</b>
	ภายในกลุ่ม	185.606	396	0.469		
	รวม	192.580	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 หมายความว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านจิตใจ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน LSD

ประสบการณ์การทำงาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10 ปี ขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย 2.725	2.791	2.585	2.407
1-3 ปี	2.725	-	-0.066	0.139
		0.512	0.223	<b>(0.004*)</b>
4-6 ปี	2.791	-	0.205	0.383
			0.097	<b>(0.001*)</b>
7-9 ปี	2.585	-	-	0.177
				0.177
10 ปี ขึ้นไป	2.407	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้านจิตใจ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานอธิบายได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่ประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี มีระดับความเครียดด้านจิตใจมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 พนักงานมหาวิทยาลัยที่ประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี มีระดับความเครียดด้านจิตใจมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านร่างกาย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน LSD

ประสบการณ์การทำงาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10 ปี ขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย 2.369	2.181	2.607	2.184
1-3 ปี	2.369	-	0.187	-0.238
		0.086	0.055	0.120
4-6 ปี	2.181	-	-0.426	-0.002
			0.086	<b>(0.002*)</b>
7-9 ปี	2.607	-	-	0.423
				<b>(0.003*)</b>
10 ปี ขึ้นไป	2.184	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย จำแนกตามประสบการณ์การทำงานอธิบายได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่ประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี มีระดับความเครียดด้านร่างกาย น้อยกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 พนักงานมหาวิทยาลัยที่ประสบการณ์การทำงาน 7-9 ปี มีระดับความเครียดด้านร่างกาย มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ด้านพฤติกรรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน LSD

ประสบการณ์การทำงาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10 ปี ขึ้นไป	
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.707	2.646	2.522	2.142
1-3 ปี	2.707	-	0.060	0.185	0.564
			0.510	0.076	<b>(0.000*)</b>
4-6 ปี	2.646	-	-	0.124	0.504
			0.270	<b>(0.000*)</b>	
7-9 ปี	2.522	-	-	-	0.379
				<b>(0.002*)</b>	
10 ปี ขึ้นไป	2.142	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ของระดับความเครียดของพนักงานด้าน พฤติกรรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานอธิบายได้ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยที่ประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรม มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 พนักงานมหาวิทยาลัยที่ประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรม มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 พนักงานมหาวิทยาลัยที่ประสบการณ์การทำงาน 7-9 ปี มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรม มากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดและการจัดการความเครียด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตารางที่ 4.32** แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ระดับความเครียด ของ พนักงานมหาวิทยาลัย			
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะงาน	-0.463	<b>0.000**</b>	ระดับปานกลาง	ตรงข้าม
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.250	<b>0.000**</b>	ระดับต่ำ	ตรงข้าม
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	-0.297	<b>0.000**</b>	ระดับต่ำ	ตรงข้าม
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	-0.351	<b>0.000**</b>	ระดับปานกลาง	ตรงข้าม

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปัจจัยสภาพการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.463 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปัจจัยสภาพการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์ทิศทางตรงตรงข้ามกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.250 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยสภาพการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.297 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัย

สภาพการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ  $-0.351$  แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการจัดการความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการจัดการความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการจัดการความเครียดกับระดับความเครียด

พฤติกรรมการจัดการความเครียด	ระดับความเครียด			ทิศทาง
	$r$	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	
พฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบเน้นแก้ปัญหา	-0.150	0.003**	ระดับต่ำ	ตรงข้าม
พฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบเน้นการจัดการอารมณ์	-0.107	0.033**	ระดับต่ำ	ตรงข้าม

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการจัดการความเครียดกับระดับความเครียด พฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบเน้นแก้ปัญหา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า พฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบเน้นแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามกับระดับความเครียด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ  $-0.150$  แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ พฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบเน้นการจัดการอารมณ์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า พฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบเน้นแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามกับระดับความเครียด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ  $-0.107$  แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียด และระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการสำรวจและการเก็บข้อมูลจากพนักงานมหาวิทยาลัย ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ได้ผลดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย เป็นเพศหญิงอายุ 20-25 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีรายได้ 15,001-20,000 บาท ประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านลักษณะโดยภาพ พบว่า ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาพบว่า มีปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมากมีระดับปฏิบัติงาน ที่ได้รับอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยภาพรวมพบว่า ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาพบว่า ที่ทำงานของท่าน ใช้หลักเกณฑ์ ในการสอบคัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่งมีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ด้านสัมพันธภาพในการทำงานโดยภาพรวมพบว่า ระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาพบว่า มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานมีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก และด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร โดยภาพรวมพบว่า ระดับ

ปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาพบว่า บรรยากาศในองค์กรไม่มีมิตรภาพ มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การจัดการความเครียด การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พบว่า การจัดการความเครียดที่ได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นการจัดการความเครียดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ส่วนการจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์พบว่า การจัดการความเครียดที่ได้รับอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ทำจิตใจให้แจ่มใสเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น เป็นการจัดการความเครียดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความเครียดระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านจิตใจพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียด ด้านจิตใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาพบว่า รู้สึกซึมเศร้า อยู่ในระดับน้อย ส่วนระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านร่างกายพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดด้านร่างกาย โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาพบว่า มีอาการนอนไม่หลับเสมอ เป็นอันดับแรก ส่วนระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านพฤติกรรมพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดด้านพฤติกรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาพบว่า ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับแรก และภาพรวมระดับความเครียดของพนักงาน มหาวิทยาลัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดพนักงาน โดยภาพรวม ความเครียดพนักงานอยู่ในระดับเมื่อพิจารณาพบว่า ความเครียดด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านร่างกายและด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย

เพศและสถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด เพศหญิงและเพศชายไม่มีผลต่อระดับความเครียด อาจเพราะทั้งสองเพศมีระดับความเครียดที่เหมือนกัน

อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุน้อยมีระดับความเครียดที่สูงกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุมากกว่า รายได้ พนักงานที่มีรายได้น้อย มีระดับความเครียดที่สูงกว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่า อาจเป็นเพราะรายได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการดำรงชีวิตของพนักงานมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยในปัจจุบันภาวะทางเศรษฐกิจมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น ประสบการณ์การทำงาน พนักงาน

มหาวิทยาลัยที่มีประสพการณ์การทำงานน้อยมีระดับความเครียดที่สูงกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสพการณ์การทำงานสูงกว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสพการณ์การทำงานน้อยอาจยังไม่สามารถตัดสินใจหรืออาจตัดสินใจในการทำงานได้ไม่ดีเท่ากับพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสพการณ์การทำงานมากกว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย

ปัจจัยสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด แต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม อาจเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพการทำงานที่พนักงานมหาวิทยาลัยปฏิบัติอยู่นั้นเป็นงานที่ไม่เครียดหรือพนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจกับสภาพการทำงานที่ปฏิบัติอยู่

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย

พฤติกรรมจัดการความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในทิศทางตรงกันข้าม อาจมาจากพฤติกรรมจัดการความเครียดนั้นช่วยบรรเทาระดับความเครียด แต่ความเครียดนั้นไม่ได้หายไป หรืออาจมาจากการใช้พฤติกรรมจัดการความเครียดไม่เหมาะสมกับความเครียดที่เกิดขึ้น

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงาน มหาวิทยาลัย ที่มีเพศที่ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมพบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับผลการศึกษาของประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่ต่างกันทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยผู้ที่มีอายุน้อยจะมีระดับความเครียดที่มากกว่าผู้ที่มีอายุมาก ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการที่เพิ่งเริ่มทำงานมีประสพการณ์ทำงานที่ไม่มาก มีรายได้ที่น้อย ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้บ้างเพราะขาดทักษะและประสพการณ์ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของสเวนท์และเมลซ์ (1977) และโมโตวิกโล แพคการ์ดและเมนนิง (1986) ที่ได้กล่าวว่าประสพการณ์ในการทำงานเป็นสาเหตุที่ทำให้อาจารย์เกิดความเครียด อีกทั้งยังอยู่ในช่วงวัยที่มีการเปลี่ยนรูปแบบของชีวิต อุดมการณ์

ของตนเองในอดีต จนกลายเป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจในการทำงาน (สุชา จันทร์เอม, 2542) สอดคล้องกับไอแวนเซวิชและเมตทีสัน (1978) ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ทั้งนี้ความเครียดในแต่ละคนจะแตกต่างกัน อาจเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่แต่ละคนได้รับมีความรุนแรงแตกต่างกัน แต่ละคนมีการตอบสนองที่แตกต่างกัน พื้นฐานของแต่ละคนแตกต่างกัน ชีวิตความเป็นอยู่ ความเชื่อของแต่ละบุคคลแตกต่างกันนั่นเอง (สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล, 2540)

ปัจจัยสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ปัจจัยสภาพการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามกับระดับความเครียดซึ่งแสดงว่าทำให้ปัจจัยสภาพการทำงานที่สูง แต่ระดับความเครียดไม่ได้สูงตามไปด้วย อาจเป็นผลมาจากการมีพฤติกรรมจัดการความเครียดที่ดี หรือว่าปัจจัยสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ไม่ได้เป็นเหตุกับการมีความเครียดที่สูง ปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่มีระดับปฏิบัติงานที่ได้รับอยู่นะดับ มีปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดอมรากุล อิน โอชานนท์ (2536) ที่กล่าวว่าลักษณะงาน เช่น ปริมาณงานที่หนักเกินไปต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแต่ผลของความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมจัดการความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด

พฤติกรรมจัดการความเครียด มีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามกับระดับความเครียด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทำให้มีพฤติกรรมจัดการความเครียดที่ดี ก็ไม่ได้หมายความว่าระดับความเครียดจะลดลงไปด้วย สอดคล้องกับลาซารัส และ โฟล์ดแมน (1984) การจัดการความเครียดทั้งสองแบบเป็นประโยชน์ในการจัดการหรือแก้ไขปัญหาและจัดการกับอารมณ์ ซึ่งการจัดการกับความเครียดที่ได้ผล ต้องใช้การจัดการกับความเครียดทั้งสองแบบ บุคคลที่สามารถจัดการกับปัญหาได้แต่ต้องสูญเสียความรู้สึกลึกซึ้งอย่างมาก ไม่อาจกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นจัดการกับความเครียดได้อย่างแท้จริง เช่นเดียวกับการที่บุคคลสามารถจัดการกับอารมณ์ได้ แต่ไม่สามารถจัดการกับแหล่งของปัญหาได้ บุคคลนั้นก็ไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างแท้จริงเช่นเดียวกัน หากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบุคคลประเมินได้ว่าเป็นอันตรายและไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้ บุคคลนั้นเลือกใช้การจัดการกับความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ก่อน แล้วจึงเลือกใช้การจัดการกับความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แต่หากบุคคลนั้นประเมินสถานการณ์ว่าสามารถจัดการกับปัญหาได้ บุคคลอาจใช้การจัดการกับความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าการจัดการกับความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ดังนั้นบุคคลมีความเครียดควร

เลือกใช้การจัดการกับความเครียดที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อลดความเครียดให้บรรเทาลง และปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องเหมาะสม

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 ความเครียดของพนักงานด้านร่างกาย ทางองค์กรควรส่งเสริมการออกกำลังกายให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย หรือมีการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อลดความเสี่ยงการเกิดโรคต่างๆที่อาจมีผลเกิดมาจากความเครียด ซึ่งเป็นปัจจัยที่พนักงานมหาวิทยาลัยมีระดับความเครียด

5.3.2 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ องค์กรควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เช่น ในส่วนของการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพและการวางแผนบุคลากรทดแทน เพื่อให้พนักงานทราบถึงโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยรู้สึกถึงความก้าวหน้าในอาชีพหรือสายงานที่ตนปฏิบัติอยู่

5.3.3 ควรมีการอบรมถึงวิธีการจัดการความเครียดที่ถูกต้อง เพื่อเป็นการลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยได้ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อนำมาเปรียบเทียบและนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

5.4.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อที่จะทราบถึงปัจจัยเหล่านั้นแล้วนำมาเป็นแนวทางในการจัดการกับองค์กร

## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2540). คู่มือการดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข
- กิติกร มีทรัพย์. (2541). พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ขจิตพรรณ เหลืองวิรุจน์กุล. (2545). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ศิริมาส อเต็นดำ. (2542). การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. (2537). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- จำลอง ดิษขวณิช และ พร้มเพรา ดิษขวณิช. (2545). ความเครียด ความวิตกกังวลและสุขภาพ. เชียงใหม่ : แสงศิลป์.
- ชัชวาล เรื่องประพันธ์. (2539). สถิติพื้นฐาน. ขอนแก่น: คลังนาวิทยา.
- ฉัตรลักษณ์ ปิยะธนาพันธ์. (2545). ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท เชียงใหม่ฟู้ด แอนด์ เบฟเวอเรจ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ธารรัตน์ ชื่นทอง. (2542). ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างานธนาคาร ไทยธนาคาร. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ธีรพร ศรประสิทธิ์. (2544). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือทางการแพทย์: กรณีศึกษา บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. (2542). ความรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางจิต ความเครียดและสุขภาพจิต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประนิตา ประสงค์จรรยา. (2542). ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ปารวี ทองแพง. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์ จำกัด.
- พิมพ์กรณ์ รุ่งอาญา. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานมหาบัณฑิต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม).
- รชเรข วีระวรรณ. (2544). ความเครียดในการทำงานของครูประถมศึกษาโรงเรียนเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- รพาทิมพ์ เมฆศรีอรุณ. (2536). ศึกษาสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร).
- ลักขณา สรีวัฒน์. (2544). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- วราภรณ์ ตรีกุลสฤณี. (2543). จิตวิทยาการปรับตัว. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สุจริต สุวรรณชีพ. (2531). คู่มือการดูแลทางสังคมจิตใจ สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- สุดใจ แสงสุนทร. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เพื่อองฟ้าพรีนติ้ง จำกัด.
- สุนทรี ต้นวัฒนะ. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารออมสินกรณีศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุนทรีย์ เวปฺลสะ. (2539). การศึกษาต้นเหตุของความเครียด การตอบสนองต่อความเครียดและการเผชิญความเครียดตามประสบการณ์การฝึกปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาล กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาย บวรกิตติ และคณะ. (2542). ตำราอาชีพเวชศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิชาการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- สมิต อาชวณิชกุล. (2542). เครียดเป็นบ้า. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร (ดอกหญ้า) จำกัด (มหาชน).
- สุรพงษ์ อัมพันวงศ์. (2525). ปัญหาชีวิตและสุขภาพ. กรุงเทพฯ: หนึ่งเจ็ดการพิมพ์.
- สิริพร เลี้ยวกิตติกุล. (2545). ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สิวพร เล็งไพบูลย์. (2545). สภาพแวดล้อมในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- ศักดิ์เดช สิงค์บุตร. (2545). ความเครียดและการจัดการกับความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- อมรากุล อินโชนานนท์. (2532). “ความเครียดในการทำงาน.” สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ.
- อัมพร โอตระกุล. (2540). สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี จำกัด.
- Arnold, H. J. & Feldman, D. C. (1986). **Organizational Behavior**. New York: Academic Press.
- Baron, R. A. & Greenberg, J. (1990). **Behavior in Organization** (3rd ed.). Boston: Allyn&Bacon.
- Bechr, A. & Newman. J. E. (1974). **Job stress employee health and organization effectiveness : A Facet analysis model and literature review**. Personal Psychology, 31(3).
- Brown, W. B. & Moberg, D. J. (1980). **Organization Theory and Management : Approach**. New York: John Wiley and Sons.
- Cooper, C. L. & Davidson, M. J. (1991). **The Stress Survivors**. London: Grafton.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cooper, C. I. & Marshall, J. (1976). Occupational Source of Stress. **Journal of Occupation Psychology**, 495(19).
- Davis, K. & Newstrom, J. W. (1985). **Human Behavior at Work : Organizational Behavior**. (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Dougn, B. et al. (1986). **Life skills for self development**. johnnesburg National Council for Mental Health, 58(6), 191-198.
- Dubrin, H. (1990). **Coping with Stress**. London: Hamlyn Publishing Group.
- Engel, G. L. (1962). **Psychological Development in Health and Disease**. Philadelphia: W. B. Saurdevs Co.
- French, J. R. P. Jr. Rodgers. W. L. & Cobb, S. (1974). **Adjustment as person-environment fit**. In G. Coelho, D. Hamburg, & J. Adams (Eds.), **Coping and adaptation**. New York: Basic Books.
- Garland, L. M. & C. T. Bush. (1982). **Coping Behaviors and Nursing**. Virginia: Reston Publishing Co.Inc.
- Girdano, D. A., G. S. Everly and Dusek. (1993). **Controlling Stress and Tension**. New Jersey: Hall: Inc.
- Golizek, A. (1993). **60 Seconds Stress Management**. New York: Bantam.
- Hellriegel, D. (1983). **Organizational Behavior** (3rd ed.). Singapore: Harper and Row.  
(1989). **Organizational Behavior** (5th ed.). Singapore: Harper and Row.
- Hopping, B. (1980). **“Psychological Response to Stress : A Nurse Concern”**. Nursing Forum, 19, (March, 1980).
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1987). **Stress and work : A Managerial Perspective**. Glenview, Illinios: Scott, Foresman.
- Jenis, I. L. (1952). **Psychological stress**. New York: John Wiley and sons.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Konh, P. M. & Macdonald. J. E. (1992). **The Servey of Recent Life Experience: A Decontaminated Hassles Scale for Adults**. Journal of Behavioral Medicine. R.S. and S. Folkman. 1984. Stress, Appraisal, and Coping, New York: Springer Publishing Company Inc.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). **Psychological Stress and The Coping Process**. New York: Springer Publishing Company.
- Motowidlo, S. J. Packard. J. S. & Manning, M. R. (1986, August). Occupational Stress Its Causes and Consequences for Job Performance. **Journalof Applied Psychology**.
- Miller, L. H., & Keane, C. B. (1972). **Encyclopedia and Dictionary of medicine and Nursing**. Philadelphia: WB Saunders.
- Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2007). **Organizational Behaviour** (12th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Robert, L. S. (1978). **Behavioral Concept and Nursingthroughout Life Span**. New York: Prentice-Hall
- Sarafino, E. P. (1990). **Health Psychology Biopsychosocial Interactions**. New York: John Wiley and Sons.
- Schermerhorn, J. R.; & others. (1991). **Managing Organizational Behavior** (4th ed.). New York: John Willey&sons.
- Selye H. (1956). **The Stress of life**. New York: Prentice Hall.
- Steers, R. M. (1984). **Introduction to Organizational Behavior** (2nd ed.). Glenview, Illinios: Scott, Foresman.
- Yammane, T. (1967). **Elementary Sampling Theory**. New York: Prentice Hall.



ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1.เพศ

ชาย

หญิง

2.อายุ

20 -25 ปี

26 – 30 ปี

31 – 35 ปี

36 – 40 ปี

40 ปีขึ้นไป

3.สถานภาพสมรส

โสด

สมรส / อยู่ด้วยกัน

หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

4.ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

5.รายได้

10,000 – 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

20,001 – 25,000 บาท

25,001 – 30,000 บาท

ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

6. ประสบการณ์การทำงาน

1-3 ปี

4-6 ปี

7-9 ปี

10 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง แสดงระดับความเครียดที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงมากที่สุด

มากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

มาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมาก

ปานกลาง หมายถึง ท่านไม่แน่ใจในข้อความหรือความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่าน

น้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านน้อยมาก หรือไม่เห็นด้วย

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ปัจจัยด้านลักษณะงาน</b>					
1. มีปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมาก					
2. งานที่ทำมีความเร่งด่วน					
3. ขาดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ยาก					
4. ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน					
5. งานที่ทำไม่ตรงกับความถนัด					
6. ขึ้นตอนในการปฏิบัติงานที่มากเกินไป					
7. งานที่ทำไม่ตรงกับความสามารถของท่าน					
8. งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง					
9. ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน					
10. งานที่ทำมีความไม่ชัดเจนของขอบเขต และบทบาทหน้าที่					

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ</b>					
11. มีการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงาน					
12. ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างเป็นระบบเหมาะสมกับหน้าที่					
13. ระบบพิจารณาการแต่งตั้ง โยกย้าย มีความยุติธรรมและเหมาะสม					
14. ที่ทำงานของท่าน ใช้หลักเกณฑ์ในการสอบคัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่ง					
15. มีการสนับสนุนในด้านการอบรมและศึกษาดูงานนอกสถานที่อย่างเพียงพอ					
16. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามระดับความรู้ และความสามารถ					
17. งานที่ท่านทำขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง					
18. ท่านมีโอกาสดำเนินตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับที่สูงขึ้น					
19. มีการให้ความมั่นคงในหน้าที่การงานกำหนดความก้าวหน้าในอาชีพ					
20. ท่านมีความภูมิใจกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
<b>ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน</b>					
21. ต้องทำงานอย่างโดดเดี่ยว					
22. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น					
23. มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
24. ขาดการร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน					
25. ปัญหาแก่งแย่งความดีความชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน					
26. ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับนับถือความสามารถของท่าน					
27. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน					
28. สัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี					
29. ขาดการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
30. ขาดการให้คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน					

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ</b>					
31.ความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกับแนวคิดขององค์การ					
32.มีผู้บังคับบัญชาที่ไม่ยุติธรรม					
33.อุปกรณ์เครื่องมือที่จะใช้สนับสนุนงานมีไม่เพียงพอกับงาน					
34.ลักษณะหน่วยงานที่ตนสังกัดมีความไม่เหมาะสมกับท่าน					
35.บรรยากาศในองค์การไม่มีมิตรภาพ					
36.สภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดังร้อน แออัด					
37.มีผู้บังคับบัญชาที่มีนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน					
38.ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความคุ้มครองต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
39.พบปัญหาการเมืองในหน่วยงานของท่าน					
40.ขาดการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมจัดการความเครียด

จุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบการกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงออก เมื่อต้องการลดความเครียด ความรู้สึกไม่สบายใจ โกรธ หรือคับข้องใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับพฤติกรรมหรือการกระทำที่แสดงออก ตามความเป็นจริงมากที่สุด

- |               |   |
|---------------|---|
| ไม่เคยเลย     | หมายถึง "ไม่เคยมีพฤติกรรมจัดการความเครียดเหล่านี้เลย"     |
| เป็นครั้งคราว | หมายถึง "มีพฤติกรรมจัดการความเครียดเหล่านี้เป็นครั้งคราว" |
| เป็นบ่อยๆ     | หมายถึง "มีพฤติกรรมจัดการความเครียดเหล่านี้บ่อยๆ"         |
| เป็นประจำ     | หมายถึง "มีพฤติกรรมจัดการความเครียดเหล่านี้เป็นประจำ"     |

พฤติกรรมจัดการความเครียด	ระดับพฤติกรรม			
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ
<b>พฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหา</b>				
1.พิจารณาปัญหา และพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น				
2.ยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น				
3.ยอมรับว่าเหตุการณ์นั้นได้เกิดขึ้น และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้				
4.แก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามประสบการณ์				
5.เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา				
6.ปรึกษากับผู้ที่เรารู้สึกไว้วางใจ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์				
7.ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่า				
8.เมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง				
9.พาตัวเองให้ห่างจากต้นเหตุแห่งความเครียด				
10.พยายามลืมปัญหาทั้งปวง หรือปล่อยวาง				
11.ค้นหาเหตุแห่งความเครียด				
12.พยายามมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่มุมมองใหม่ในทางที่ดีขึ้น				
13.ขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่น				
14.ขอเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ				
<b>พฤติกรรมแบบมุ่งจัดการอารมณ์</b>				
15.พูดระบายความไม่สบายใจ หรือปัญหาในการทำงานบุคคลสนิทและไว้วางใจฟัง				
16.พูดคุยในเรื่องขบขันหรือเรื่องอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหา แสดงอาการรื่นเริงเพื่อกลบเกลื่อนความไม่สบายใจ				



พฤติกรรมจัดการความเครียด	ระดับพฤติกรรม			
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ
17.ทำกิจกรรมต่างๆทำมากขึ้น เช่น ฟังเพลง เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้				
18.เข้าสังคมหรือทำกิจกรรมบันเทิงร่วมกับผู้อื่น เช่น การไปพักผ่อนหย่อนใจกับเพื่อนฝูง				
19.สวดมนต์ ทำบุญ หรือปฏิบัติกิจทางศาสนาต่างๆ				
20.นอนหลับมากขึ้น				
21.จินตนาการว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว				
22.รับประทานอาหาร ขนมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น				
23.ดื่มเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์ เช่น เบียร์ สุรา เพิ่มมาก ขึ้น เพื่อลืมปัญหาชั่วคราว				
24.ไปฟังธรรม เข้าวัด หรือเดินปล้ำอรรถในสถานที่ ร่มรื่น หรือนั่งสมาธิ				
25.หากำลังใจการปลอบโยนความเข้าใจ จากบุคคลรอบ ข้าง				
26.ทำจิตใจให้แจ่มใส เสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น				
27.ซื้อปิ้งตามศูนย์การค้า หรือตลาด				
28.พยายามรวบรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญ ปัญหา				
29.ใช้เทคนิคต่างๆในการผ่อนคลาย เช่น เล่นโยคะ				
30.อุทิศตนเพื่อทำประ โยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวม				

#### ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความเครียด

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ท่านมีลักษณะหรืออาการที่แสดงออกทางด้านจิตใจ ด้านร่างกาย  
ด้านพฤติกรรม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด/ไม่มีผล

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านจิตใจ ลักษณะ :</b>					
1. รู้สึกฟุ้งซ่าน จุนเจิว โกรธง่าย					
2. รู้สึกซึมเศร้า					
3. ขาดสมาธิในการทำงาน					
4. ขาดความเชื่อมั่นต่อตนเอง					
5. มีความเบื่อหน่าย					
6. มีความวิตกกังวลใจ ท้อถอย					
<b>ด้านร่างกาย มีลักษณะ :</b>					
7. มีอาการปวดศีรษะข้างเดียว					
8. ทำให้เป็นโรคหัวใจ					
9. ความดันโลหิตสูง					
10. ปวดท้อง คล้ายเป็นโรคกระเพาะ					
11. มีอาการนอนไม่หลับเสมอ					
12. มีอาการเบื่ออาหาร					
<b>ด้านพฤติกรรม มีลักษณะ :</b>					
13. มีพฤติกรรมรับประทานอาหารมากกว่าปกติ					
14. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย					
15. ไม่อยากพบปะผู้อื่น หรือเข้าสังคมร่วมกับผู้อื่น					
16. มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
17. มีการใช้เงินมากเกินไป					
18. การขาดงานบ่อยๆ					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวกนกอร เปรมเดชา  
วัน เดือน ปีเกิด : วันจันทร์ที่ 16 ตุลาคม พ.ศ. 2532  
ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรี  
ธุรกิจบัณฑิต สาขา ระบบสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2555  
ที่อยู่ปัจจุบัน : 26/4 หมู่ 6 ตำบลหน้าหัวขบง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ  
จังหวัดสระบุรี 18000  
โทรศัพท์ : 080-4346116  
อีเมล : gift.me.lover@gmail.com

