

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียด
ของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

RELATIONSHIP BETWEEN STRESS AND IMPACT OF STRESS
AMONG HUMAN RESOURCE STAFF, THAI AIRWAYS
INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED

จิตชนก นาชัยเวช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียด
ของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



จิตชนก นัชยเวช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียด
ของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
Relationship between Stress and Impact of Stress among Human
Resources Staff, Thai Airways International Public Company Limited

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวชิตชนก นาชัยเวช

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา

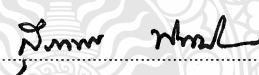
ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทประภาเลิศ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพ์ช่างทอง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียด ของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชิตชนก นาชัยเวช
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้ Independent Sample t-test, One-Way ANOVA

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน โดยส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10 - 19 ปี ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่อาวุโส มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 40,000 บาท การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อมในระดับเห็นด้วย เมื่อทำการพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญในปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้เกิดความเครียด และความขัดแย้งทางการเมืองทำให้คุณรู้สึกไม่ปลอดภัย เท่ากัน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านองค์กร

พนักงานสายทรัพยากรบุคคล ที่มี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน มีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านสิ่งแวดล้อม และทางด้านองค์กรมีผลต่อผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางร่างกายไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านองค์กร และด้านส่วนบุคคลมีผลต่อผลที่ตามมาของความเครียดทางด้านจิตใจและพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Independent Study Title	Relationship between Stress and Impact of Stress among Human Resources Staff, Thai Airways International Public Company Limited
Name - Surname	Miss Chidchanok Nachaiwech
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Supaporn Tinprapa
Academic Year	2011

ABSTRACT

The objective of the study was to investigate the relationship between the stress and the impact of stress among the Human Resources staff in Thai Airways International Public Company Limited. The study consisted of 140 Thai Airways staff and the questionnaire was used as a data gathering instrument. The data were analyzed through descriptive statistics comprising Frequency, Percentage, Standard Deviation, Independent Sample t-test, and One-Way ANOVA.

The study on personal characteristics demonstrated that the majority of the respondents were female, between 31-40 Years old, married/cohabiting, had 10-19 years of experience, hold the position of senior staff, earned salary of 20,001-40,000 Baht. The study on the stress factors demonstrated that the respondents placed importance on the level of the stress factors. Regarding each aspect of the stress factors, it was found that most respondents emphasized on the economic problems that led to their stress and on the political oppositions that resulted in their insecurity, next below was the factor on organization.

The Human Resources staff with different age, level of education, marital status, work experience, work position, and salary had different level of stress at 0.05 level of significance. The stress factors on environment and organization had no differences in the impact of physical stress. However, the stress factors on organization and personnel caused differences in the impact of mental and behavior stress at 0.05 level of significance.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์แนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทรประภาเลิศ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพ์ช่างทอง กรรมการ และ ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้กรุณามอบวิชาความรู้อันมีค่าให้แก่ผู้วิจัยรวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้อำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้โอกาสในการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ คุณเพชรพริ้ง สารสิน ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คุณพิมพ์พรรณ กฤตลักษณ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดต่อประสานงานรวมทั้งการแจกแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูลขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัว ตลอดจนเพื่อนร่วมงานเพื่อนที่มหาวิทยาลัยทุกคนที่มีส่วนในการให้กำลังใจ สนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ถ้ามีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้

ชิตชนก นาชัยเวช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความเครียด	16
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3. วิธีดำเนินการวิจัย	30
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง/ประชากร	35
4.2 ผลการวิเคราะห์	36
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ	65
5.1 สรุปผลการวิจัย	65
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	66
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	68
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	72
ภาคผนวก ก ประวัติบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	73
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	81
ภาคผนวก ค ผลการประมวลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์	86
ประวัติผู้เขียน	124

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การจัดอันดับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด 15 อันดับแรก	21
3.1 จำนวนหน่วยงานตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ	31
3.2 แสดงการคำนวณจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน	36
4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้าน เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม	39
4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้าน เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านองค์กร	40
4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้าน เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านส่วนบุคคล	42
4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	43
4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียดด้าน เกี่ยวกับอาการทางร่างกาย	44
4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความ สำคัญของผลที่ตามมาของความเครียดด้าน เกี่ยวกับอาการทางจิตใจ	45
4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความ สำคัญของผลที่ตามมาของความเครียดด้าน เกี่ยวกับอาการทางพฤติกรรม	46
4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อผลที่ตามมาของความเครียด แตกต่างกัน 48
4.11	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามอายุ 49
4.12	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียด อาการทางร่างกาย จำแนกตามอายุ LSD 50
4.13	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียด อาการทางจิตใจ จำแนกตามอายุ LSD 51
4.14	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามระดับการศึกษา 52
4.15	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามสถานภาพ 53
4.16	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียด อาการทางจิตใจ จำแนกตามสถานภาพ LSD 54
4.17	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามอายุการทำงาน 55
4.18	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียด อาการทางจิตใจ จำแนกตามอายุการทำงาน LSD 56
4.19	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามตำแหน่งงาน 57
4.20	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียด อาการทางร่างกาย จำแนกตามตำแหน่งงาน LSD 58
4.21	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียด อาการทางจิตใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน LSD 59
4.22	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามอัตราเงินเดือน 60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.23	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียด อาการทางร่างกาย จำแนกตามอัตราเงินเดือน LSD	61
4.24	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียด อาการทางจิตใจ จำแนกตามอัตราเงินเดือน LSD	62
4.25	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับผลที่ตามมา ของความเครียด	63
4.24	แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่อตามมาของความเครียด	64
4.25	แสดงผลสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของผลที่ตามมาของความเครียด	64



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรองแนวคิด	4
2.1 รูปแสดงโสมเดลความเครียด	9
2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลการปฏิบัติงาน	12
2.3 วงจรสุขภาพ	18



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีระบบข้อมูลสารสนเทศความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการใหม่ ๆ ที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ในช่วงที่ต้องประสบภาวะเศรษฐกิจวิกฤต ทำให้การดำรงชีวิตในปัจจุบันต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสังคมดังนั้น การที่ต้องเผชิญปัญหาในหลาย ๆ ด้านทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปมีผลกระทบต่อจิตใจทำให้เกิดความเครียด (กระทรวงสาธารณสุข, 2540:3)

ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจที่เกิดการตื่นตัว เตรียมรับกับเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจ เป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่เรามีอยู่ หรือเกินความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจ เป็นทุกข์ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย ความเครียดนั้นเป็นเรื่องที่มีกันทุกคน จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาการคิดและการประเมินสถานการณ์ของแต่ละคน ถ้าเราคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ร้ายแรง เราก็จะรู้สึกเครียดน้อยหรือแม้เราจะรู้สึกว่าปัญหานั้นร้ายแรง แต่เราพอจะรับมือไหว เราก็จะไม่เครียดมาก แต่ถ้าเรามองว่าปัญหานั้นใหญ่ แก้ไม่ไหว และไม่มีใครช่วยเราได้ เราก็จะเครียดมาก ความเครียดในระดับพอดี จะช่วยกระตุ้นให้เรามีพลัง มีความกระตือรือร้นในการต่อสู้ชีวิต ช่วยผลักดันให้เราเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ดีขึ้น แต่เมื่อใดที่ความเครียดมากเกินไปจนเราควบคุมไม่ได้เมื่อนั้นที่เราจะต้องมาผ่อนคลายความเครียดกัน (คลังปัญญาไทย. <http://www.panyathai.or.th>)

ในส่วนของพนักงานสายทรัพยากรบุคคลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นงานในตำแหน่งที่ต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลหลากหลาย ได้แก่ หน่วยงานอื่นที่ต้องมีการประสานงาน กลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ซึ่งการทำงานในปัจจุบัน ต้องจำเป็นต้องทำงานภายใต้เป้าหมายที่กำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน : KPI (Key Performance Indicator) ของแต่ละหน่วยงาน อีกทั้งปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อตลาดองค์กร และอาจจะมีมาตรการเก็ยณก่อนกำหนดซึ่งสภาวะเช่นนี้ ทำให้เกิดความกดดันในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อจิตใจและร่างกายที่จะมีปฏิริยาตอบสนองต่อเหตุการณ์ในสิ่งแวดล้อมนั้น ดังนั้น จึงควรศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน เนื่องจากการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ จะทำให้เกิด

ความเครียดขึ้น ตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดจนถึงผู้ทำงานในระดับใช้แรงงานทั่วไป ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลที่สำคัญต่อสภาวะทางร่างกาย จิตใจ และการแสดงพฤติกรรมของบุคคล และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานต่อองค์กร คือ ทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ผลงานลดลงทั้งปริมาณและคุณภาพเนื่องมาจากความเหนื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ ขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีความบกพร่องในการใช้ความคิด ขาดวิจรรณญาณในการวินิจฉัย สั่งการ ความคิดสร้างสรรค์ลดลง ขาดขวัญและกำลังใจ เกิดการขาดงาน ขี้ขลาดลาออกจากงาน และบ่อยครั้งที่องค์กรต้องเสียงบประมาณในการดูแลรักษาบุคลากร สูญเสียทรัพยากรบุคคล ในที่สุดทำให้องค์กรไม่มีประสิทธิภาพตามที่ควรจะเป็น พนักงานจำเป็นต้องเข้าใจสิ่งๆเกี่ยวกับความเครียด เช่น ลักษณะของความเครียด

จากเหตุผลดังกล่าว ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลที่ตามมาของความเครียด และหาวิธีการเผชิญ/การจัดการกับความเครียด ถ้าบุคคลใดสามารถที่จะจัดการกับปัญหาให้อยู่ในขอบเขตที่จำกัดสามารถที่จะปรับตัวแก้ไขปัญหาได้ก็จะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีคุณค่าและมีความหวัง นำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลต่อผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียด แตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับผลที่ตามมาของความเครียด

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตที่มุ่งศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวน 192 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 150 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากร ดังนั้นจึงใช้สูตรของ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2543 : 88) กำหนดสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5%

3. สถานที่

ขอบเขตพื้นที่ คือ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4. ระยะเวลา

ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2554 – มกราคม 2555

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ในการศึกษาค้างนี้ ได้นิยามศัพท์ที่เป็นตัวแปรในการศึกษา เพื่อกำหนดความหมายในการทำ ความเข้าใจร่วมกัน

1. **หน่วยงาน** หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบไปด้วยบุคคลกรของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่ในหน่วยงานนั้น จำนวน

2. **พนักงานสายทรัพยากรบุคคล** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง หรือบุคคลที่ได้ทำสัญญาจ้างงาน โดยดำรงตำแหน่งและปฏิบัติงานที่หน่วยงานสำนักงานธุรกิจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.1 **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่** ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน

2.2 **เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่** ได้แก่ เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ดูแลหน่วยงาน

2.3 หัวหน้าส่วน ได้แก่ หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ และหัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ดูแลหน่วยงาน

2.4 รองผู้อำนวยการฝ่าย ได้แก่ รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ และรองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ดูแลหน่วยงาน

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด หมายถึง ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential sources) ความเครียดมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมีอิทธิพลต่อการออกแบบโครงสร้างองค์กร และมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.2 ปัจจัยด้านภาระงาน (Task demands) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของบุคคลงานที่หลากหลาย สภาพการทำงาน และสภาพทางกายภาพของที่ทำงาน การทำงานที่จำเจ จะกดดันพนักงาน การเพิ่มขึ้นของลูกค้ำที่มารับบริการ มีความสำคัญมากขึ้นทำให้เกิดอารมณ์ ซึ่งนำไปสู่ความเครียด

3.3 ปัจจัยความต้องการด้านบทบาท (Role demands) บทบาทที่บุคคลต้องปฏิบัติในองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญ ถ้าบุคคลต้องมีหลายบทบาทในเวลาเดียวกันอาจจะไปสู่อารมณ์บทบาทขัดกัน ความกำกวมในบทบาททำให้เกิดความคาดหวังในบทบาทที่ไม่ถูกต้องทำให้ไม่สามารถเข้าใจบทบาทได้อย่างชัดเจนหรือถูกต้อง ล้วนก่อให้เกิดความเครียดให้กับบุคคลที่แสดงบทบาทเหล่านั้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.4 ปัจจัยความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal demands) เป็นแรงกดดันที่สร้างโดยพนักงานคนอื่นๆ การขาดความสนับสนุนทางสังคม (Social support) จากเพื่อนและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดี โดยเฉพาะในระหว่างพนักงานด้วยกันจะทำให้เกิดความเครียด

3.5 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) บางคนอาจทำงานมากกว่าเวลาปกติจนกระทั่งไม่มีเวลาส่วนตัว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความต้องการด้านครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ

4. ผลที่ตามมาของความเครียด (Consequences of stress) บุคคลซึ่งมีประสบการณ์ว่ามีระดับความเครียดสูงอาจทำให้มีปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

4.1 อาการทางร่างกาย (Physiological symptoms) อาการต่างๆ ที่เกี่ยวกับความเครียดต่างๆ มักจะปรากฏว่ามีผลต่อร่างกาย ซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากงานวิจัยของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ และนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่า ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่างๆ ของร่างกาย ได้แก่ การเต้นของหัวใจและการหายใจ ความดันโลหิตสูงขึ้น ปวดศีรษะ และอาจนำไปสู่โรคหัวใจ

4.2 อาการทางจิตใจ (Psychological symptoms) ความเครียดจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานที่ทำให้เกิดความเครียดจะเป็นสาเหตุทำให้ไม่พอใจ นอกจากนี้ความเครียดยังทำให้เกิดอาการต่างๆ ด้านจิตใจอีก ได้แก่ ความกังวล ความหดหู่ ความเบื่อหน่าย จุนเจียว เฉื่อยชาไม่อยากทำอะไร

4.3 อาการทางพฤติกรรม (Behavioral symptoms) ความเครียดจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ มีผลกระทบต่อการทำงานและอาจลาออกจากงาน เช่นเดียวกับพฤติกรรมส่วนตัว บุคคลอาจเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุรา พุดเร็ว หงุดหงิด และการนอนหลับไม่ปกติ ดังรูปแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับความเครียดซึ่งจะเห็นว่าความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลางจะเพิ่มประสิทธิภาพในผลการปฏิบัติงาน แต่ถ้าความเครียดอยู่ในระดับสูงประสิทธิภาพของงานจะลดลง

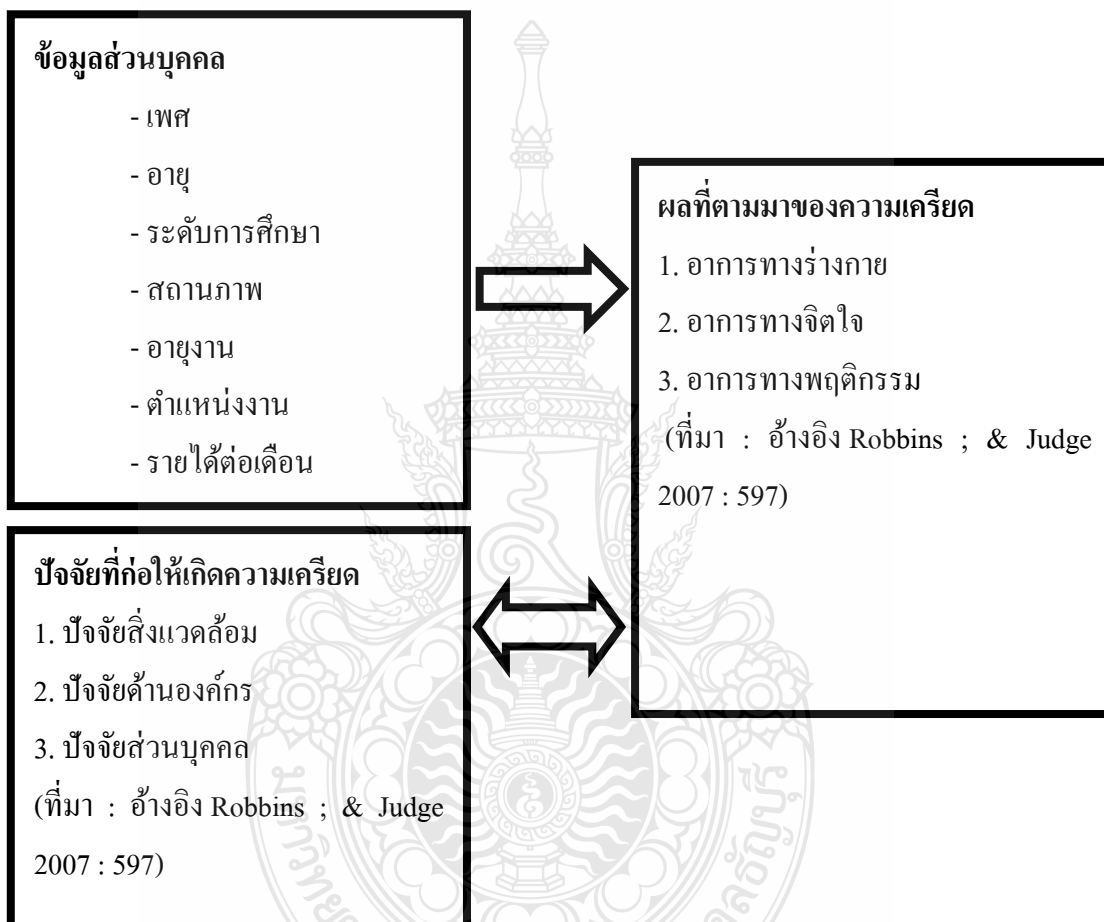


1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาการขาดงาน หรือ การลาออกจากงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงเครื่องมือในการทำงาน วิธีการเผชิญความเครียดในการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานที่มีผลต่อผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงทำให้ต้องหาสาเหตุของปัญหาความเครียด ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวบุคลากรภายในองค์กร และสามารถนำแนวคิดและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไปได้ ดังแนวคิดและทฤษฎีต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความเครียด
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ทฤษฎีโมเดลความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นสภาวะทางอารมณ์ซึ่งบุคคลต้องเผชิญกับโอกาส ความต้องการ และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร ซึ่งบุคคลต้องการเป็นสิ่งสำคัญและทำให้บุคคลรับรู้ที่เกิดความไม่แน่นอน ซึ่งความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งไม่ดี ถึงแม้ว่าเราจะพูดความเครียดในทางลบ แต่ความเครียดก็มีคุณค่าในทางบวกด้วย เพราะจะเป็นโอกาสที่ทำให้บุคคลเพิ่มพูนศักยภาพของตน ตัวอย่างบุคคลมักใช้ความเครียดในทางบวกเพื่อเพิ่มโอกาส โดยพยายามปฏิบัติงานให้ใกล้จุดสูงสุดของงาน ผู้ปฏิบัติงานมีอาชีพจำนวนมากจะเห็นแรงกดดันของงานที่หนัก และกำหนดเวลาของงานที่ต้องให้แล้วเสร็จ (Deadlines) เป็นสิ่งที่ท้าทายในทางบวก ซึ่งจะสามารถทำให้เพิ่มพูนคุณภาพและความพึงพอใจในงานของเขา

ประเภทของความเครียดจากการทำงาน (Performance stress) จากการศึกษา พบว่าความเครียดสามารถก่อให้เกิดผลดีและผลเสียในการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ความเครียดเชิงสร้างสรรค์ (Constructive stress) เป็นผลกระทบเชิงบวกจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ถ้าพนักงานเผชิญความเครียดในระดับต่ำถึงปาน

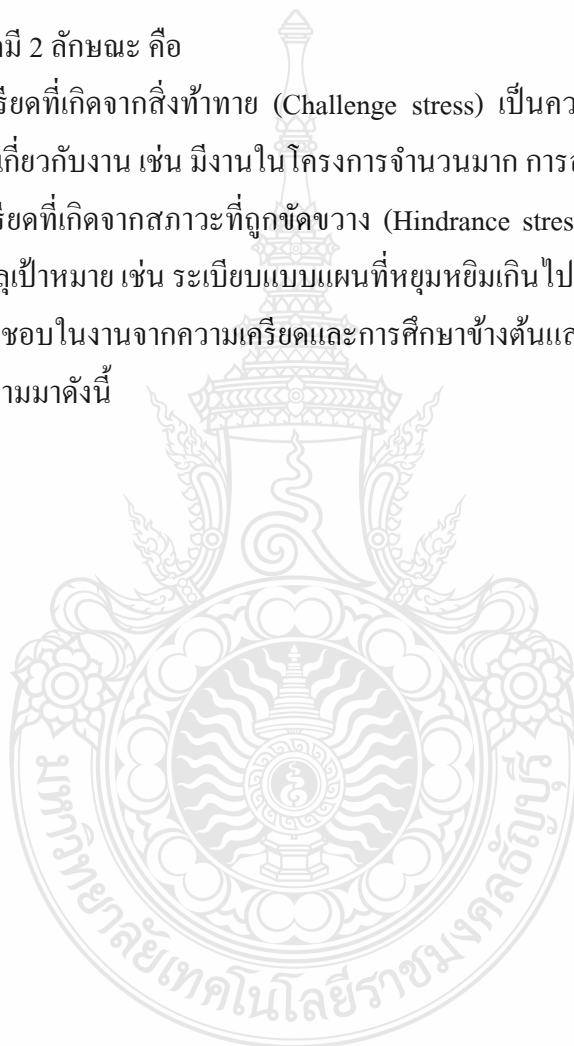
กลาง จะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น เพราะจะทำให้เกิดความตื่นตัว และปรับตัวให้สามารถทำงานได้ มีความพยายามมากขึ้น

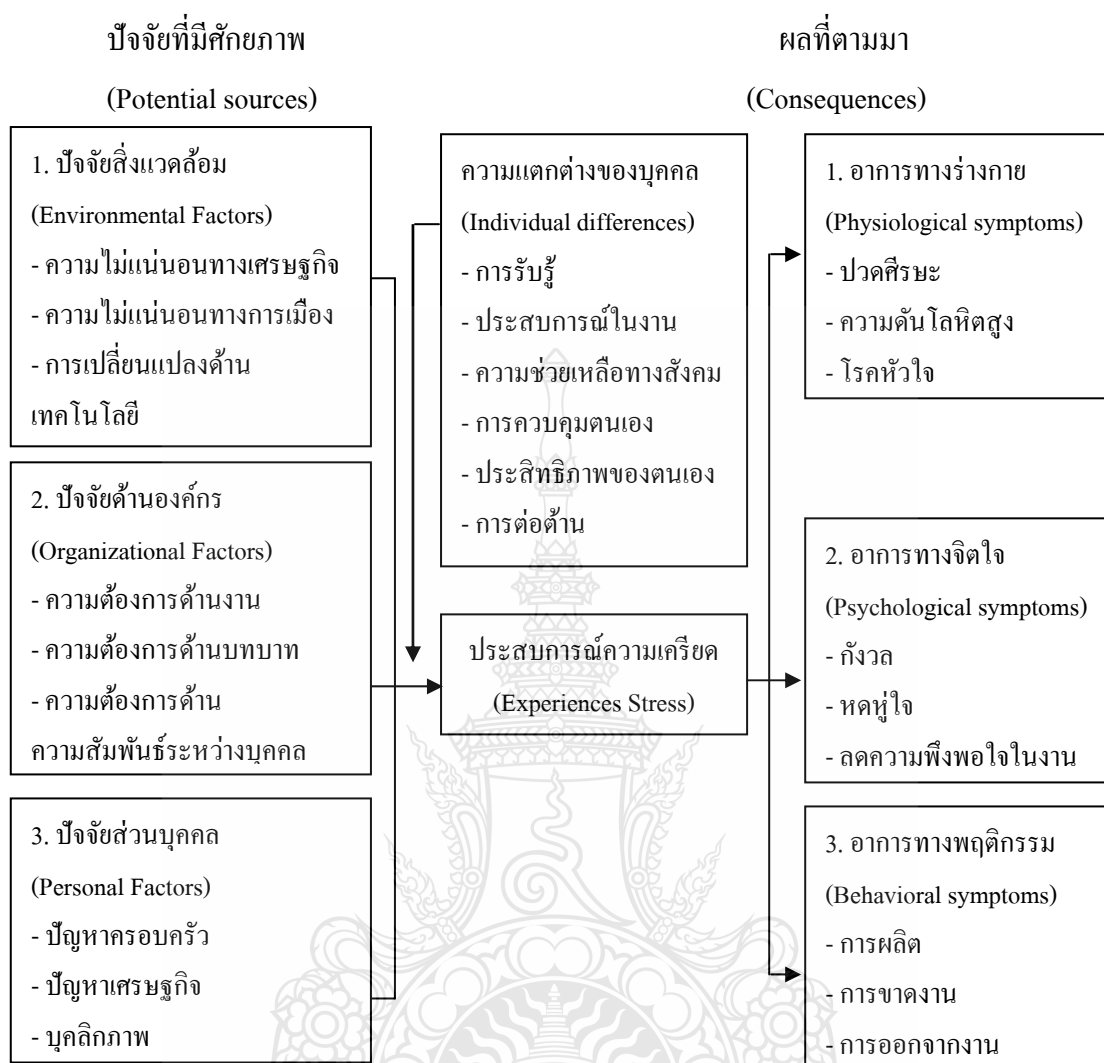
2. ความเครียดเชิงทำลาย (Destructive stress) เป็นผลกระทบเชิงลบจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน พบว่า ถ้าพนักงานเผชิญความเครียดในระดับสูงเกินไป ความเครียดนั้น อาจมีผลกระทบต่อการขาดงาน การออกจากงาน การทำงานผิดพลาด อุบัติเหตุในงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

ความเครียดมี 2 ลักษณะ คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งท้าทาย (Challenge stress) เป็นความเครียดที่เกี่ยวกับความท้าทายและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับงาน เช่น มีงานในโครงการจำนวนมาก การสั่งงาน และความรับผิดชอบ

2. ความเครียดที่เกิดจากสภาวะที่ถูกขัดขวาง (Hindrance stress) เป็นความเครียดซึ่งทำให้บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย เช่น ระเบียบแบบแผนที่ยุ่มหุ้มเกินไป นโยบายของที่ทำงานความสับสนจากความรับผิดชอบในงานจากความเครียดและการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและผลที่ตามมาดังนี้





ภาพที่ 2.1 รูปแสดงโมเดลความเครียด (A model of stress)

ที่มา : (อ้างอิงจาก Robbins; & Judge, 2007: 597)

รูปแสดงโมเดลของความเครียด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential sources) ความเครียดมีสาเหตุจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมีอิทธิพลต่อการออกแบบโครงสร้างองค์กร และยังมีอิทธิพลต่อระดับความเครียด ของพนักงานในองค์กรอีกด้วย การเปลี่ยนแปลงในวงจรธุรกิจจะสร้างให้เกิดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainties) เมื่อเกิดเศรษฐกิจตกต่ำ คนจะเพิ่มความสับสนกับความมั่นคงในงาน ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainties) จะสร้างความตึงเครียดให้กับผู้คนในสังคมของประเทศนั้น ๆ และถ้าเป็นการเมืองระหว่างประเทศก็ยิ่งทำให้ผู้คนของประเทศต่างๆ และประเทศที่เกี่ยวข้องก็พลอย

มีความตึงเครียดไปด้วย เพราะไม่แน่ใจว่าจะเกิดอะไรขึ้น ลัทธิก่อการร้าย (Terrorism) เป็นแหล่งที่เพิ่มความเครียด นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological change) เป็นปัจจัยความตึงเครียดอีกชนิดหนึ่ง เพราะว่านวัตกรรมสามารถทำให้ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานล้าสมัยได้ ในเวลาที่สั้นมาก คอมพิวเตอร์ หุ่นยนต์เครื่องอัตโนมัติต่าง ๆ และนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีรูปแบบคล้าย ๆ กัน จะทำให้ผู้ใช้จำนวนมากเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมในศตวรรษที่ 21 นี้

1.2 ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational factors) แรงกดดันที่มีต่อพนักงานในการรับรู้ว่าเขาต้องการพยายามทำงานไม่ให้ผิดพลาด หรือทำงานให้สมบูรณ์ในเวลาจำกัด งานที่มีมากเกินไปเกินไปจนเกินไป เจ้านายที่เข้มงวด ผู้ร่วมงานที่ไม่พึงพอใจ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ความต้องการด้านงาน (Task demands) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของบุคคล ซึ่งรวมถึงการออกแบบงานของแต่ละบุคคล งานที่หลากหลาย สภาพการทำงาน และสภาพทางการภาพของที่ทำงาน การทำงานที่จำเจจะกดดันพนักงาน การทำงานในห้องที่แออัด มีเสียงรบกวนมาก เหล่านี้

ทำให้เครียดการเพิ่มขึ้นของลูกค้ำที่มารับบริการมีความสำคัญมากขึ้นทำให้เกิดอารมณ์ ซึ่งนำไปสู่ความเครียดความต้องการด้านบทบาท (Role demands) บทบาทที่บุคคลต้องปฏิบัติในองค์การ ก็เป็นสิ่งสำคัญถ้าบุคคลต้องมีหลายบทบาทในเวลาเดียวกันอาจนำไปสู่การมีบทบาทขัดกัน (Role conflicts) ซึ่งจะนำไปสู่ความยากลำบากในการตัดสินใจ และปฏิบัติ หรือทำให้พอใจการมีบทบาทหลายบทบาทมากเกินไปก็จะทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติตามบทบาทของตนเองได้ทันเวลาที่กำหนด ความกำกวมในบทบาททำให้เกิดความคาดหวังในบทบาทที่ไม่ถูกต้องทำให้ไม่สามารถเข้าใจบทบาทได้อย่างชัดเจนหรือถูกต้อง เหล่านี้ล้วนสร้างความเครียดให้กับบุคคลที่แสดงบทบาทเหล่านั้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal demands) เป็นแรงกดดันที่สร้างโดยพนักงานคนอื่น ๆ การขาดการสนับสนุนทางสังคม (Social support) จากเพื่อน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีโดยเฉพาะในระหว่างพนักงานด้วยกัน จะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) งานที่พนักงานทำให้โดยปกติแล้วจะทำประมาณ 40 - 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่บางคนอาจทำมากกว่านั้น โดยทำงานนอกเวลาทำงานปกติ โดยมีชั่วโมงการทำงานมากจนกระทั่งไม่มีเวลาส่วนตัว ทั้งนี้ก็อาจเพราะความต้องการด้านครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ

พนักงานหญิงที่มีครอบครัวและมีบุตรจะมีความลำบากในการเลี้ยงดูบุตรและต้องรับผิดชอบ ในงานด้วย เขาจะรู้สึกเครียดในภาระต่าง ๆ ที่ได้รับจากชีวิตส่วนตัวของเขา ปัญหาเศรษฐกิจก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ทำให้สร้างความเครียด และทำให้ลดความตั้งใจทำงาน

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) คนบางคนจะทนได้ดีกับความเครียดแต่บางคนก็จะเครียดง่าย ความแตกต่างนี้เราเรียกว่า ความสามารถในการอดทนต่อความเครียดมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในการอดทนต่อความเครียด ดังนี้

2.1 การรับรู้ (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะด้านศักยภาพของความเครียดกับปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อความเครียด ตัวอย่าง คน ๆ หนึ่งอาจเกิดความกลัวว่าเขาจะต้องถูกไล่ออกจากงาน เพราะบริษัทของเขากำลังลดขนาดของพนักงานลง แต่คนอื่นอาจรับรู้ว่าเขาถูกไล่ออกจากงานจะทำให้เขาได้มีโอกาสไปประกอบธุรกิจส่วนตัว

2.2 ประสบการณ์ในงาน (Job experience) ประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดจากงาน เพราะบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานสูงจะเข้าใจลักษณะและปัญหาของงานตลอดทั้งวิธีปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อเป็นเช่นนั้นก็จะทำให้เขาไม่เครียดในการทำงาน

2.3 ความช่วยเหลือทางสังคม (Social support) นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ซึ่งถ้าเขามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคคลเหล่านี้จะสามารถช่วยเหลือเขาได้ซึ่งจะทำให้เขาสามารถผ่อนคลายความเครียดได้

2.4 การควบคุมตนเอง (Locus of control) การควบคุมจากภายในตนเองเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลจะรู้สึกว่าตนเองเครียด หรือไม่เกิดการรับรู้ว่ามีสิ่งใดเป็นปัญหา และกดดันให้เกิดอารมณ์และความเครียด บุคคลนั้นจะต้องรู้จักยับยั้งรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง

2.5 ประสิทธิภาพของตนเอง (Self - efficacy) บุคคลจะมีความเชื่อส่วนบุคคลที่ว่าตนเองมีจิตความสามารถในการทำงานต่าง ๆ ได้มากน้อยแค่ไหน ถ้าตนเองรับรู้หรือไม่เชื่อมั่นในจิตความสามารถของตน เวลาทำงานก็จะเกิดความเครียดได้มากกว่าคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

2.6 การต่อต้าน (Hostility) บุคลิกภาพของคนบางคน เป็นคนที่มีระดับของการต่อต้านสูงและโกรธง่าย บุคคลเหล่านี้มักจะไม่ได้ได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น การต่อต้านจะทำให้เพิ่มความเครียดในคน คนนั้น ซึ่งจะเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ ยิ่งไปกว่านั้นคนที่โกรธง่ายจะถูกมองว่าเป็นคนชอบต่อต้านคนอื่นจะไม่ไว้วางใจ ทำให้สถานการณ์ตึงเครียดได้

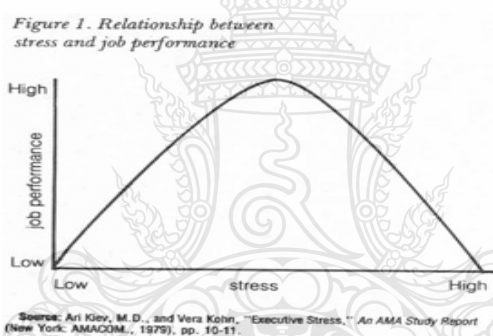
3. ผลที่ตามมาของความเครียด (Consequences of stress) บุคคลซึ่งมีประสบการณ์ว่ามีระดับความเครียดสูงอาจทำให้มีปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

3.1 อาการทางร่างกาย (Physiological symptoms) อาการต่างๆ ที่เกี่ยวกับความเครียดต่าง ๆ มักจะปรากฏว่ามีผลต่อร่างกาย ซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากงานวิจัยของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ และ

นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่า ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่างๆ ของร่างกาย ได้แก่ การเต้นของหัวใจและการหายใจ ความดันโลหิตสูงขึ้น ปวดศีรษะ และอาจนำไปสู่โรคหัวใจ

3.2 อาการทางจิตใจ (Psychological symptoms) ความเครียดจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ งานที่ทำให้เกิดความเครียดจะเป็นสาเหตุทำให้ไม่พอใจ นอกจากนี้ความเครียดยังทำให้เกิดอาการต่างๆ ด้านจิตใจอีก ได้แก่ ความกังวล ความหดหู่ ความเบื่อหน่าย ฉุนเฉียว เฉื่อยชาไม่ยอมทำอะไร

3.3 อาการทางพฤติกรรม (Behavioral symptoms) ความเครียดจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ มีผลกระทบต่อการทำงานและอาจลาออกจากงาน เช่นเดียวกับพฤติกรรมส่วนตัว บุคคลอาจเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุรา พุดเร็ว หงุดหงิด และการนอนหลับไม่ปกติ ดังรูปแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับความเครียดซึ่งจะเห็นว่าความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลางจะเพิ่มประสิทธิภาพในผลการปฏิบัติงาน แต่ถ้าความเครียดอยู่ในระดับสูงประสิทธิภาพของงานจะลดลง



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลการปฏิบัติงาน ที่มา : พงศ์ ทรดาล (2549:272) (Relationship Between Stress and Job Performance.)

ลึคแมน และ ซอเรนสัน (1980) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านพันธุกรรม (Genetic Factor) ได้แก่การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายผิดปกติ ตลอดจนโรคที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม

2. ปัจจัยด้านกายภาพและเคมี (Physical and Chemical Factor) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 อันตรายจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความร้อน ความเย็น รังสี เป็นต้น

2.2 อันตรายจากสภาพภายในร่างกาย เช่น ร่างกายได้รับอินซูลิน (Insulin) มากเกินไปทำให้ร่างกายหมดสติ หรือร่างกายสะสมคอเลสเตอรอล (Cholesterol) มากเกินไป ทำให้เกิดภาวะเส้นเลือดแข็ง (Arteriosclerosis)

2.3 อันตรายจากการขาดสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต เช่น ขาดสารอาหารต่าง ๆ ขาดออกซิเจน สูญเสียเกลือแร่

3. ปัจจัยด้านจุลินทรีย์และปรสิต (Microorganism and Parasite) เช่น แบคทีเรียไวรัส พยาธิต่างๆ

4. ปัจจัยด้านจิตใจ (Psychological Factor) ได้แก่ สภาพการเจริญเติบโตที่มีการเปลี่ยนแปลงตามวัย เช่น การเข้าสู่วัยเจริญพันธุ์ การตั้งครรภ์ รวมถึงกระบวนการเจริญเติบโตและพัฒนาการในช่วงวัยต่าง ๆ เช่น วัยผู้ใหญ่ตอนต้น เป็นวัยที่ต้องเข้าสู่สังคมต้องต่อสู้แข่งขัน วัยผู้ใหญ่ตอนกลางจะรู้สึกว่าชีวิตวุ่นวาย ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย วัยผู้ใหญ่ตอนปลายจะรู้สึกว่าชีวิตไม่มีคุณค่าร่างกายมีแต่การเสื่อมสลาย ทำให้รู้สึกสิ้นหวัง ว้าเหว่

5. ปัจจัยด้านขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม (Culture Factor) เนื่องจากสภาพทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มนุษย์จะต้องมีการปรับตัว เพื่อให้อยู่ในสังคมได้โดยจะต้องมีทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่คล้ายคลึงกัน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อบุคลิกภาพ

6. ปัจจัยด้านการเผชิญกับสิ่งที่ต้องตัดสินใจ (Ensure Shock) ได้แก่ การเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เคร่งครัด เช่น การจราจรที่ติดขัด เสียงรบกวนต่าง ๆ และต้องมีการใช้ความคิดเพื่อคัดเลือกหรือตัดสินใจต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ถ้าหากบุคคล ไม่สามารถตัดสินใจได้ก็จะเกิดความวิตกกังวล เกิดความซึมเศร้าอย่างรุนแรงหรือเฉาเหมือนไม่มีชีวิตจิตใจ

7. ปัจจัยด้านการอพยพ (Migration) การที่ต้องโยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้น ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

8. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic Factor) ได้แก่ ฐานะความเป็นอยู่ที่ขัดสน ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาทางสังคม

9. ปัจจัยด้านการประกอบอาชีพ (Occupational Factor) อาชีพที่มีความรับผิดชอบสูงหรือมีการแข่งขัน หรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อ จะทำให้บุคคลที่ประกอบอาชีพนั้น เกิดความเครียดได้ง่าย

10. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและสังคม (Technology and Society Factor) ได้แก่ เทคโนโลยีด้านอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดปัญหาด้านมลภาวะ เทคโนโลยีด้านการแพทย์ ก่อให้เกิดปัญหาการใช้ยานอกจากนั้น แล้ววิวัฒนาการทางเทคโนโลยีทำให้มนุษย์รู้จักใช้เครื่องทุ่นแรงต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาขาดการออกกำลังกาย ในที่สุดก็เกิดโรคต่าง ๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ

แนวความคิดปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียด

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดนั้น มีนักจิตวิทยา นักจิตวิเคราะห์ และรายงานผลการวิจัย ได้กล่าวถึงและรายงานไว้ ดังนี้

ประมวญ ดิฉินสัน (2524) ทำการวิจัยพบว่าบุตรคนเดียว มักจะถูกตามใจจนหลง มีความรับผิดชอบน้อย แต่จะมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

1. ลำดับที่เกิด นักจิตวิเคราะห์กล่าวถึง ลำดับที่เกิดว่ามีส่วนในการสร้างเสริมแบบแผนในชีวิต โดยบุคคลที่อยู่ในลำดับการเกิดแตกต่างกัน บุตรคนโต บุตรคนกลาง (คนรอง) และบุตรคนสุดท้องจะมีลักษณะทางบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป กล่าวคือ บุตรคนโตมักได้รับความรัก ความเอาใจใส่จากบิดามารดาและญาติมาก แต่เมื่อน้องจะรู้สึกว่าคุณแย่งความรัก เกิดการอิจฉาเมื่อโตขึ้นชอบครุ่นคิดเป็นบุคคลแค้นเคียด อิจฉาริษยาน้อง และถ้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดีมา ๆ ก็อาจกลายเป็นอาชญากร หรือโรคประสาทได้ แต่ถ้าบุคคลได้รับมอบหมายงานบางอย่างให้ดูแลน้องและช่วยงานบ้านที่เหมาะสม ช่วยทำให้บุคคลได้พัฒนาความรู้สึกรับผิดชอบ มีความเป็นผู้นำ มักเป็นจัดองค์การที่ดี มีความสามารถสูง มีความยุติธรรม เป็นนักเผด็จการ และเป็นนักอนุรักษ์นิยม สำหรับบุตรคนกลางหรือบุตรคนรอง ความวิตกกังวลและความแค้นเคียดของบิดามารดา ในการเลี้ยงดูจะลดลง เนื่องจากบิดามารดามีประสบการณ์ในการเลี้ยงดูบุตรคนโตมาแล้ว ทำให้เลี้ยงดูบุตรคนกลางได้ดีขึ้น บุตรคนกลาง จึงมีพัฒนาการที่เร็วกว่าบุตรคนโตหรือเท่า ๆ กัน บุตรคนกลางไม่เกิดความรู้สึกว่าคุณแย่งความรัก จึงมีนิสัยรักสนุก ไม่สนใจอยากเป็นผู้นำหรือรับผิดชอบ แต่ถ้าบิดามารดาหันไปสนใจแต่บุตรคนเล็ก อาจทำให้บุตรคนกลางขาดความคิดริเริ่มและกลายเป็นบุคคลเกรงใจ ส่วนบุตรคนสุดท้องมักได้รับความรัก ความเอาใจใส่เป็นพิเศษ ทำให้ถูกเอาใจจนเสียนิสัย ขาดความเชื่อมั่นในตน ต้องการความช่วยเหลือและพึ่งพาศบุคคลอื่นตลอดเวลา แต่ถ้าได้รับการเลี้ยงดูที่ดี ก็จะเติบโตเป็นบุคคลดีได้

2. สถานภาพสมรมของบิดามารดา ครอบครัวที่แตกแยก เกิดการหย่าร้าง ย่อมนำความไม่สงบสุขมาสู่บุคคลในครอบครัว บุตรปรับตัวลำบาก ก่อให้เกิดสุขภาพจิตเสีย

3. สัมพันธภาพในครอบครัว ชานฮัน (1987) ได้กล่าวว่า บ้าน คือ สิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพัฒนาการของบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบิดา - มารดา - บุตร การที่บิดามารดาไม่ลงรอยกัน ทำให้บุตรเกิดความหวั่นกลัว คับข้องใจ และเกิดเก็บกด

4. ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ครอบครัวที่ฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี รายได้ไม่พอจ่าย รายจ่าย บิดามารดาไม่มีเวลาดูแลและเอาใจใส่บุตรที่เพียงพอ บางครั้งภาวะเศรษฐกิจที่รัดตัวมากๆ อาจเกิดอารมณ์ฉุนเฉียวและระบายใส่บุตร ประกอบกับบุตรที่ได้รับค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอ ย่อมเกิดภาวะคับข้องใจ เครียด และสุขภาพจิตเสียได้ง่าย สำหรับครอบครัวที่มีฐานะดีก็อาจส่งผลให้ บุตรมีความเครียดได้

เช่นกัน ทั้งนี้เพราะว่าบิดามารดาที่มีธุรกิจยุ่งเหยิงกลับไม่มีเวลาที่จะให้ความอบอุ่นแก่บุตร ซึ่งจากศึกษาของ (นราธร ศรประสิทธิ์, 2529) พบว่า วัยรุ่นที่บิดามารดาไม่ได้อยู่ด้วยจะมีความเครียดสูงที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มวัยรุ่นที่บิดามารดาไม่ได้อยู่ด้วยมากที่สุด

ศุจริต สุวรรณชีพ (2531: 95-99) ได้กล่าวว่า ระดับความเครียดจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญคือ

1. ความรุนแรงของความกดดันหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การสูญเสียที่ร้ายแรง
2. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เช่น ผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตน มีความมั่นใจกล้าได้กล้าเสีย มองการณ์ไกล ยืดหยุ่นได้ มีอารมณ์ขัน ฯลฯ จะมีความเครียด

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531: 44-47) กล่าวถึงเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดว่ามี 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายใน ซึ่งหมายความรวมถึง ลักษณะทางพันธุกรรม เพศ อายุ การศึกษาอบรม รวมทั้งการประสบอันตรายต่ออวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย

2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ เป็นต้น

บราวน์ และ โมเบิร์ก (1980: 295-301) ได้กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. งานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานยากเกินไป งานคลุมเครือหรืองานมากเกินไป
2. บทบาทของบุคคลในหน่วยงานนั้น ได้แก่ ความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่อผลงานหรือพฤติกรรมของการทำงานของตน สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน
3. สิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ สถานที่แออัด ขาดอิสระ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอความขัดแย้งของบุคคล
4. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็นที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล
5. ชีวิตส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น มีความวิตกกังวลง่าย หรือลักษณะครอบครัวและปัญหาครอบครัว
6. การประเมินการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับ หรือหัวหน้างาน ทำให้บุคคลที่ถูกประเมินเกิดความเครียดถ้าได้รับการประเมินผลที่ไม่ดี

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความเครียด

1. นิยามความหมาย

กานต์ กรัมเบอร์ และบราม (1985) ความเครียดสามารถนิยามได้หลายลักษณะ และในที่นี้ เขาได้นิยามความหมายแห่งความเครียดจากบทบาทในงานเอาไว้ว่า

ความเครียด คือ ภาวะที่ปัจเจกบุคคลผู้ที่ประสบกับสภาพ ซึ่งอาจเป็นสภาพทางกายภาพ หรือสภาพทางด้านจิตวิทยา คำนี้ระบุถึงการรับรู้และการประเมินทางสถานการณ์ดังกล่าวของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้าที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งประเมินได้จากความเข้มของสถานการณ์ กับความสามารถหรือความสามารถที่จะจัดการได้ หากว่าไม่มีความสมดุลบุคคลจะตอบสนองด้วยความเครียดอาจเป็นทางด้านกายภาพหรือทางด้านพฤติกรรมก็ได้

คำนิยามความเครียดอื่น ๆ อีก

ความเครียดเป็นอัตราของความรู้สึกร่างกาย ผลของการดำรงอยู่ ซึ่งจะมีผลทางรอยแผลทางเคมีที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ คือทุกสิ่งทุกอย่างที่กระทบร่างกายของมนุษย์เราเองไม่ว่าจะมาจากภายนอกหรือเกิดขึ้นจากสภาพในภายในก็ตามจะมีผลต่อมนุษย์เราไม่มากนักน้อย หรือเครื่องหมายที่จะผลมาจากความเครียดก็คือความชราเพราะความเครียดได้ฝากรอยแผลเป็นเครื่องแสดงถึงความชรา

มิลเลอร์ และ คีน (1972: 915-916) ได้ให้ความหมาย ของความเครียดทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจโดยสรุปได้ คือ

1. ความเครียดทางด้านร่างกาย (Physical Stress) แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งที่ถูกคามนั้นเกิดขึ้นทันที (Emergency Stress) เช่น อุบัติเหตุ หรือเกิดเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง นำสะพรึงกลัวที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน

1.2 สิ่งที่ถูกคามอย่างต่อเนื่องกัน (Continuing Stress) เช่น การเปลี่ยนแปลงร่างกายในวัยต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ เช่น การจราจรติดขัด สิ่งรบกวนทางด้านร่างกายและจิตใจ

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองอย่างเฉียบพลันเมื่อเกิดการบอกเล่าของบุคคลอื่น ประสบการณ์ในอดีต การอ่านหนังสือ ฯลฯ จะเกิดการคิดคำนึงทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจ ทำให้หัวใจเต้นถี่เร็วและแรงผิดปกติ

กรมการแพทย์ (2533: 1-8) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าความเครียด คือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องยาก เรื่องที่ฝืนใจหรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไขหรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้น ๆ

นิมิต ศัลยา (2533:35) กล่าวว่า ความเครียดคือปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมความกดดันต่างๆ ไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณพอสมควร และแสดงออกเป็นอาการตึงเครียดให้เห็น

โรเบิร์ตส (1978:95) ให้ความหมายว่าความเครียด หมายถึงกลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความโกรธไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ

แกพแลน (1981: 413-419) ให้ความหมายความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สมดุลเกิดขึ้นระหว่างสิ่งเร้าที่มากกระทำต่อบุคคล (Demand) กับความสามารถของบุคคลในการที่จะตอบสนอง หรือตั้งรับสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นนั้น (Respond) ทำให้บุคคลไม่สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ในอนาคตได้ ซึ่งสิ่งเร้าที่มากกระทำต่อบุคคล (Demand) หมายถึง ความสูญเสียหรือสิ่งที่มาคุกคาม ที่อาจจะก่อให้เกิดความสูญเสียพลังงาน หรือสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตในระดับที่เหมาะสมไป

ลูทานส์ (1989: 269-271) ได้สรุปความหมายของความเครียดในเชิงการจัดการไว้ว่า ความเครียดเป็นอาการตอบสนองที่เกิดขึ้นเนื่องจากสภาวะแวดล้อมภายนอก ซึ่งมีผลกระทบต่อร่างกาย สภาพจิตใจ และสามารถทำให้เกิดการเบี่ยงเบนพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

กรมสุขภาพจิต (2539:98) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อจิตใจถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าที่ทำให้ตื่นเต้นหรือวิตกกังวลส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายหรืออาจเกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นได้ หากความเครียดนั้นมีมากและคงอยู่เป็นเวลานาน

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า ความเครียด คือ สภาวะที่ร่างกายหรือจิตใจที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายในบุคคล หรือภายนอกบุคคลและก่อให้เกิดปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้ร่างกายหรือจิตใจเสียสมดุล สภาวะทางร่างกายได้แก่ การเจ็บป่วย เกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย

สภาวะทางจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึก อารมณ์ต่างๆ เช่น ความวิตกกังวล ความกลัว ความโกรธ เป็นต้นดังนั้น ความเครียดจึงเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศทุกวัย

แมคเดอร์ (1983: 325-331) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมความกดดันต่างๆ ในร่างกายและจิตใจในปริมาณพอสมควร และแสดงออกเป็นอาการตึงเครียดให้เห็นจากทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความรักความใคร่ ความโกรธ ความตื่นเต้น ความเจ็บปวด ความโศกเศร้าต่าง ๆ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่ออารมณ์ของบุคคลก่อให้เกิดความตึงเครียดและแสดงออกมาเป็นปฏิกิริยาทางร่างกาย

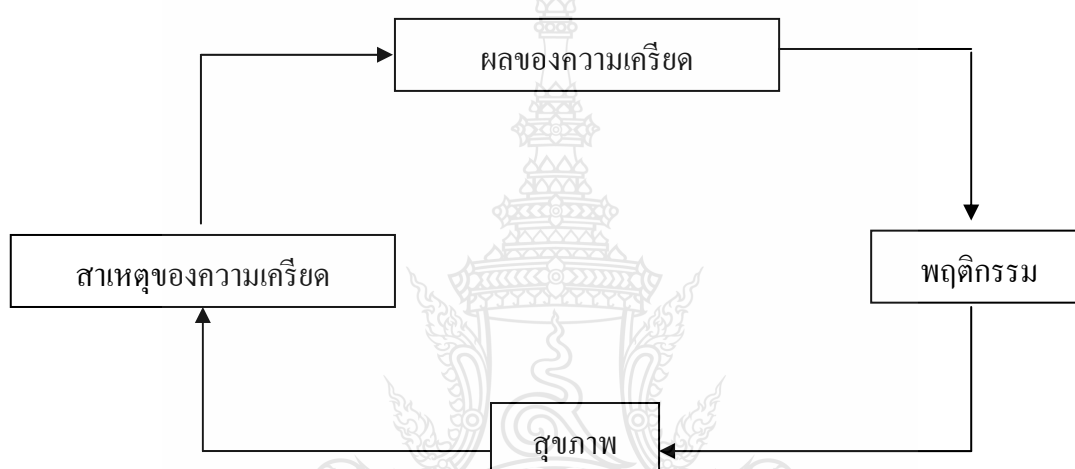
ลัคแมน และ ซอเรนสัน (1987:125) ได้สรุปความหมายของความเครียดไว้ ดังนี้

1. สิ่งที่มาคุกคามหรือพยายามที่จะทำลายบุคคล

2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
3. สิ่งที่ยั้ขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์
4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

2.2 แนวคิดและทฤษฎี เรื่องความเครียด

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ฟาร์เมอร์, โมนาอาน และ เฮคเลอร์ (1984: 145-151) ได้กล่าวถึง ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับวงจรสุขภาพ ซึ่งมีกระบวนการดังภาพประกอบ 4



ภาพที่ 2.3 วงจรสุขภาพประกอบด้วย

ที่มา: อรุณเดช จันทรงามศรี (2542:22)

1. สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) มีสาเหตุได้หลายทาง ตั้งแต่บุคคลครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงานบ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน
2. ผลของความเครียด (Effect of Stress) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกเช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิด นุนเฉียว จะมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องป่วน ซึ่งผลของความเครียดนั้นเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อ สาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ
3. พฤติกรรม (Behavior) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำ (Action) สาเหตุของความเครียด พฤติกรรมสุขภาพผลของความเครียดสัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ก็เลยนอนมาก (พฤติกรรม) ดังนั้นผลของความเครียดจึงสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้

4. สุขภาพ (Health) ในที่นี้ หมายถึง ทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ แต่เนื่องจากลักษณะธรรมชาติของความเครียดนั้น อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น มุ่ง มั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือเกิดพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวังก็ได้

จากภาพจะเห็นเส้นปะ คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น จะมีผลต่อสุขภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมนั้นจะเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบ

ชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าบุคคลใดเมื่อเกิดมาแล้วไม่ใช่เป็นเรื่องที่ง่าย ๆ (Davis. 1959) ไม่มีมนุษย์คนใดที่ปลอดจาก หรือปราศจากความเครียดไปได้ เมื่อถึงขั้นที่สุดแห่งความเครียดแล้ว หรือปราศจากความเครียดไปได้โดยสิ้นเชิง จะมีอยู่ที่แต่ในความตายของคนเราทั้งนั้นที่จะพอบรรเทาความเครียดนี้ได้ (Selye. 1974) แต่ผู้ที่ต้องสูญเสียความรักหรือคนรัก หรือญาติสนิทมิตรสหาย ต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ แห่งความเครียดในระดับที่สูงขึ้นไปกว่านั้น และยิ่งน่าเป็นห่วงอย่างมากในการทำงาน (Hdmes; & Rale. 1967)

เซลยี (1976) มีความเห็นว่า ความเครียดต้องไม่ใช่นามธรรม แต่ต้องสามารถวัดได้เป็นรูปธรรมและกล่าวไว้ชัดเจนว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะทางชีวภาพ ที่แสดงให้รู้ได้ โดยปรากฏการณ์ของกลุ่มอาการเฉพาะ ซึ่งเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาตอบสนองทั่วไปของร่างกายต่อสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลตอบสนอง หรือจัดการกับปัจจัย ความเครียดนั้น ๆ ถ้าต้องการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่พึงพอใจ ซึ่งจัดเป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความอึดอ้อมใจ และเพิ่มพูนแรงผลักดันสู่จุดมุ่งหมาย เรียกว่าความเครียดที่ให้คุณ (Easters) หากเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจและเป็นอันตราย ซึ่งอาจเกิดจากความรู้สึกหวาดหวั่น ลนลานทำอะไรไม่ถูก การสนองตอบนี้สามารถสร้างความเสียหายให้กับร่างกายได้ เรียกว่า ความเครียดที่ให้โทษ (Distress)

ความเครียดในที่นี้จึงขออธิบายตามความหมายของเซลยี เนื่องจากให้ความหมายในมุมมองของปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกายต่อภาวะเครียด และอธิบายด้วยหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ของความเครียดกับกลไกการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ และระบบต่อมไร้ท่อในร่างกายทำให้สามารถนำไปสู่การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ในการศึกษาหลักวิธีการและเทคนิคการจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเครียดที่นำไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกาย

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548:4) ความเครียดเป็นอุปสรรคที่คอยรบกวนสุขภาพจิตใจและร่างกาย ความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องกระทำหน้าที่ในระดับความสามารถปกติ ผลของความเครียดเป็นอันตรายต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ และทุกวัย ตั้งแต่เด็ก

เด็กหนุ่มสาว ผู้ใหญ่ กระทบวัยชรา คำว่าความเครียดได้ถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน และในวงการสุขภาพมากขึ้นด้วย ความหมายที่หลากหลายตั้งแต่คำศัพท์พื้นฐาน ที่หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่รบกวนการดำเนินชีวิตประจำวัน และระดับ ทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวินิจฉัย เพื่อสร้างเสริมป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสภาพทั้งในบุคคลทั่วไปและผู้มีปัญหาสุขภาพ

ความเครียดอาจเกิดจากสถานการณ์ที่พึงพอใจหรือเกิดจากสถานการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ หรือจากการไม่ได้รับการตอบสนองจากความต้องการของตนเอง บุคคลจะต้องประสบกับสถานการณ์แห่งความเครียดอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน หรือแม้แต่ในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ถ้าหากความเครียดนั้นอยู่ในระดับที่พอดีก็จะช่วยทำให้จิตใจและร่างกายของคนเราทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมนุษย์มีวิวัฒนาการมาจนถึงปัจจุบันเพราะว่ามนุษย์เราสามารถปรับตัวให้เข้ากับ ความเครียดได้ดี (ที่มา : learners.in.th/file/babygroup/Chapter2.doc 12 กรกฎาคม 2551)

3. ความเครียดและการเผชิญความเครียด

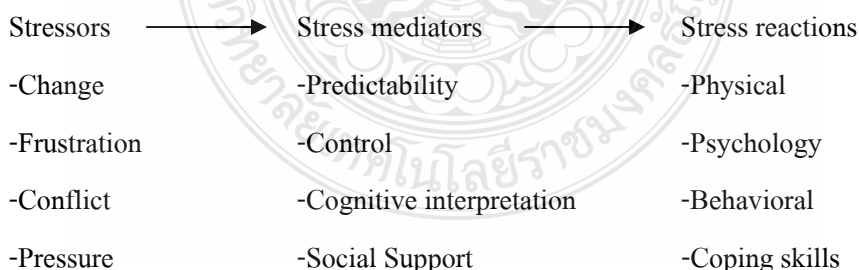
3.1 ความเครียดคืออะไร

ความเครียดคือ : กระบวนการในการปรับตัวสู่สภาวะสมดุลเมื่อสภาพแวดล้อมรอบตัวถูกรบกวนหรือคุกคาม

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด : เหตุการณ์หรือสภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัว

การตอบสนองความเครียด : การตอบสนองทางกายภาพ (physical) ทางจิตใจ (psychology) และทางพฤติกรรม (Behavior responses) ที่บุคคลแสดงออกมาเมื่อเผชิญเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ

กระบวนการของความเครียด (Bernstein. 1988: 475)



3.2 สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor)

เกิดจากความต้องการทางกายภาพ และทางจิตใจ แต่ทางจิตใจเป็นสาเหตุสำคัญกว่าลักษณะทางจิตใจบางอย่างที่ทำให้เกิดความเครียด (Some Major Physical Stressor)

3.2.1 ความกดดัน (Pressure Situations)

3.2.2 ความเบื่อหน่าย (Boredom Situations)

3.2.3 ความเจ็บปวดครวคร่าว (Trauma Situations)

3.2.4 ความขัดแย้ง (Confliction Situations)

3.2.5 การเปลี่ยนแปลง (Change)

ตารางที่ 2.1 การจัดอันดับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด 15 อันดับแรก

อันดับ (Rank)	เหตุการณ์ (Event)	(LCU value)
1	การเสียชีวิตของคู่รัก	100
2	การหย่าร้าง	73
3	ครอบครัวแยกกันอยู่	65
4	การถูกจำคุก	63
5	การเสียชีวิตของสมาชิกครอบครัวที่ใกล้ชิด	63
6	การได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย	53
7	การแต่งงาน	50
8	ถูกไล่ออก	47
9	ครอบครัวกลับมาคืนดีกัน	45
10	การออกจากงาน	45
11	สุขภาพของสมาชิกในครอบครัวเปลี่ยนไป	44
12	การตั้งครรภ์	40
13	อุปสรรคเรื่องเพศ	39
14	การมีสมาชิกใหม่ในครอบครัว	39
15	การปรับตัวใหม่ของธุรกิจ	39

3.3 การตอบสนองความเครียดทางกายภาพ (Physical stress Responses)

หายใจเร็วขึ้น	}	เกิดจากระบบซิมพาเทติก
หัวใจเต้นเร็ว		
เหงื่อออก		

มีอาการสั่นของกล้ามเนื้อบริเวณมือและเท้า

ระบบซิมพาเทติก คือ การทำงานของระบบประสาทที่ไปกระตุ้นร่างกายเตรียมความพร้อมที่จะต่อสู้หรือถอยจากสิ่งคุกคาม เมื่ออันตรายผ่านพ้นไป การตอบสนองจะลดลง Hans selye นักวิจัยระดับผู้นำให้คำนิยามว่า

Syndrome คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพยายามในการปรับตัวเมื่อถูกกระตุ้นจากสิ่งทำให้เกิดความเครียด

General Adaptation Syndrome หรือ (GAS) คือลำดับขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงของการตอบสนองต่อการเกิดความเครียด General Adaptation Syndrome หรือ (GAS)

ขั้นตอนของ GAS 3 ขั้นตอนมีดังนี้

3.3.1 Alarm reaction ขั้นเตือน ตอบสนองต่อความเครียดที่มีระดับเบา ทำหัวใจเต้นเร็วเหงื่อออกเป็นต้น

3.3.2 Resistance สัญญาณการตอบสนองจากขั้นที่ 1 จะลดลง กระบวนการภายในร่างกายเตรียมความพร้อมเพื่อเผชิญกับสิ่งคุกคามต่ออวัยวะภายใน ทำให้เพิ่มความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อน้ำตาลในเลือด เป็นต้น

ขั้นตอนนี้จะมีการขับสาร Catecholamine และ Corticosteroids เช่น Cortical เป็นฮอร์โมนที่ช่วยให้ร่างกายผลิตพลังงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน

พัฒนาเข้าสู่ขั้น Exhaustion เมื่อสารชีวเคมีที่เกิดขึ้นนานเกินไปจะทำให้เกิดการเจ็บป่วยได้

3.4 การตอบสนองต่อความเครียดทางใจ (Psychological Stress Responses) คือการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์

3.5 การตอบสนองต่อความเครียดทางอารมณ์ (Emotional stress responses)

Never us Wreck คืออาการที่ตกอยู่ในความเครียดหรือวิตกกังวลตลอดเวลา

Generalized anxiety disorder อารมณ์เครียดที่เกิดเป็นปกติในชีวิตประจำวัน คือผู้วิตกกังวลไม่สามารถอธิบายได้ว่าเกิดจากสิ่งใด เป็นความรู้สึกกลัวหรือวิตกกังวลโดยไม่มีเหตุผล

3.6 การตอบสนองต่อความเครียดทางการรู้คิด (Cognitive stress response) เกิดขึ้นแล้วทำให้ลดความสามารถทางสมอง ความชัดเจนทางความคิด และความเที่ยงตรงในการจดจำสิ่งต่าง ๆ (ตอบสนองต่อความเครียดระดับปานกลาง : แก่ปัญหาและทำงานที่มีความซับซ้อนดีที่สุดใน)

Catechizing คือความกังวลมากเกินไปต่อสิ่งต่าง ๆ กับสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เป็นสิ่งที่รบกวนการคิดที่เชื่อมโยงกับคำพูด และรบกวนอารมณ์และการแสดงออกทางกายภาพ

การตอบสนองความเครียดเป็นครั้งคราว เช่น การปฏิเสธ (Denial) การเก็บกด (repression) การสลับที่ (displacement) การฉายออก (projection)

การคิดอย่างอื่น (ฟรอยด์ เรียกว่า กลไกการป้องกันตนเอง) (Defense mechanisms) คือ การตอบสนองความเครียดเป็นครั้งคราวอย่างหนึ่ง ที่ไม่ช่วยกำจัดความเครียด เพียงแต่ลดอารมณ์ ความวิตกกังวล จึงไม่ควรใช้แต่ควรใช้ความคิดของตนเองกำจัดปัญหาให้มากขึ้น

การตอบสนองต่อความเครียดทางการรู้คิดสามารถปรับเปลี่ยนเข้ากับสัญญาณความเครียดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ คนจึงหยุดพัฒนากลยุทธ์เพื่อใช้เผชิญกับความเครียด เพราะสามารถกำจัดสาเหตุที่เกิดขึ้นได้

3.7 พฤติกรรมตอบสนองต่อความเครียด (Behavioral Stress Responses) ทำให้เห็นร่องรอยการตอบสนองต่อความเครียดทางกายภาพและทางอารมณ์ผ่านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การกระทำหรือคำพูด (ทางสีหน้า เหงื่อออก เป็นต้น)

เป็นผลสะท้อนของผลของความเครียดที่เกี่ยวกับการเร้าทางกายภาพและทางอารมณ์ (ระดับปานกลางช่วยให้บุคคลทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น) ถ้าความเครียดถูกกระตุ้นจนเลยจุดสูงสุดจะนำไปสู่การกระทำผิด จริยธรรมได้

การหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับความเครียด ทำให้บุคคลหมดโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ และวิธีการปรับตัวในการเผชิญกับความเครียดที่อยู่แวดล้อม

บางครั้งการหลีกเลี่ยงความเครียดจบลงด้วยการฆ่าตัวตาย หรือการติดเหล้ายาเสพติด (เป็นทางออกที่ผิดพลาดที่สุดในยุคของการเรียนรู้และพัฒนาสูงคนจะไม่หาทางออกด้วยวิธีนี้แล้ว)

3.8 ปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Interactions between People and Stress) เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นตัวแปรที่ทำให้การตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

3.9 ความสามารถในการทำนายได้ (Predictability) นักวิจัยพบว่าความสามารถทำนายสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดได้มีผลน้อยกว่าการที่สามารถทำนายสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดได้แต่

การรู้ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นไม่ดีเสมอไป เช่น ระยะเวลารู้ล่วงหน้าถึงเรื่องเศร้าเกิดนานเกิดไปทำให้เกิดความหดหู่

3.10 การควบคุม (Control) สิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้มีผลกระทบเพียงเล็กน้อยถ้าบุคคลสามารถควบคุมความเหือสิ่งนั้นได้ การเชือ่ง่าย ๆ ว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดสามารถควบคุมได้ สามารถลดผลกระทบทีจะเกิดขึ้นได้ บุคคลซึ่งคิดว่าเขาสามารถควบคุมสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ จะพัฒนาความรู้สึกทีว่าไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองไม่ได้และความรู้สึกสิ้นหวัง จึงจัดการความเครียดได้

3.11 การแปลความหมายสิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความเครียด (How stress are interpreted) ผลของการแปลความหมายของสิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความเครียด จะเป็นสิ่งที่ควบคุมการตอบสนองต่อความเครียดว่าจะเกิดขึ้นแค่ไหน อย่างไรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการรู้คิด (cognitive) กับผลกระทบของสิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความเครียด

ในการรับรู้ต่อสิ่งรอบตัวเรา เราไม่ได้รับรู้เฉพาะลักษณะทีเกิดเท่านั้น แต่เรายังแปลความหมายของมันด้วยอารมณ์ทีจะตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดขึ้นอยู่กับการคิดของบุคคลนั้น ๆ ถ้าบุคคลไม่แปลความหมายว่ากำลังมีสิ่งทำให้เกิดความเครียด ก็จะไม่มืพฤติกรรมตอบสนองต่อความเครียด

Lazarus เชือว่าลักษณะทางกายภาพทีถูกเร้าระหว่างการดูภาพยนตร์ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจทีถูกสร้างขึ้นจากการแปลความหมายสิ่งทีเห็นในภาพยนตร์

3.12 การสนับสนุนทางสังคม (Social support) การสนับสนุนทางสังคมช่วยบรรเทาความทุกข์ทีกำลังเผชิญให้ลดลงได้

Social support network คือกลุ่มคนทีเราสามารถพึ่งพาและขอการสนับสนุนในยามทีเผชิญกับความเครียดได้ เช่น การให้มิตรภาพ (Companionship) ผลเสียอาจเกิดได้จากการสนับสนุนมากเกินไป คือ หมดความพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเองสูญเสียความสามารถและมีแนวโน้มไม่กลับไปทำงานหลังผ่านวิกฤติไปแล้ว

3.13 ทักษะในการเผชิญกับความเครียด (Coping skill) ทักษะในการเผชิญความเครียดอาจจะเอารูปแบบของการคิดเกี่ยวกับเร้าทีกระตุ้นให้เกิดความเครียดในลักษณะการคิดว่าเป็นสิ่งท้าทายมากกว่าเป็นสิ่งคุกคาม

- การบริหารเวลา
- การรู้จักวางแผนยุทธศาสตร์ในการจัดการกับปัญหา

- การเรียนรู้ทำให้ผ่อนคลายได้อย่างไร ต้องพักผ่อนให้เพียงพอเท่าใด การออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่เหมาะสม

เป็นเรื่องสำคัญมากที่จะต้องรู้ว่าเมื่อไหร่และอย่างไร ในการเลือกใช้ทักษะในการเผชิญกับความเครียดกับคนที่มีความแตกต่างกัน แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม

- กลุ่มคนที่มองโลกในแง่ดี (Optimistic) คล้ายกับคนที่เชื่ออำนาจใจตน (Internal Logos of Control)

- กลุ่มคนที่มองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) คล้ายกับคนที่เชื่ออำนาจภายนอกตน (External Logos of Control)

3.14 ความเครียดและการเจ็บป่วย (Stress and Illness) ความเจ็บป่วยทางกายอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น เกิดจากปัจจัยทางจิตวิทยา เรียกว่า (Psychosomatic หรือ Psycho physiological disorder) เกิดภาวะความดันโลหิตสูง มีอาการปวดศีรษะ แผลในกระเพาะเป็นต้น

โรคอัลไซเมอร์ (Alzheimer's disease) มีความสัมพันธ์กับความเครียด เมื่อมีความเครียดต่อมอดินาลิน หลังสารคอร์ติซอล (Cortical) ช่วงนี้จะมีความคิดปกติทางสมองเกิดขึ้นในลักษณะอาการสมองเสื่อมมีการสูญเสียความทรงจำอย่างรวดเร็ว

โรคเส้นเลือดหัวใจตีบ มักเกิดกับคนที่มีลักษณะชอบการแข่งขัน ก้าวร้าว ใจร้อน พยายามทำงานให้ได้มากที่สุดในเวลาจำกัด เรียกว่าคน Type A มากกว่าที่จะเกิดกับคน Type B 2 เท่า

ความเครียดสูงทำให้ระบบภูมิคุ้มกันในร่างกายอ่อนแอ

3.15 การเผชิญกับความเครียด (Coping with Stress) สามารถเรียนรู้ได้ การรู้จักวางแผนเก็บสะสมเงินไว้ธนาคารช่วยให้ไม่มีหนี้สิน การจัดการกับการเงินของครอบครัว

การวางแผนเพื่อเผชิญกับความเครียด (A Plan for Coping) การประเมินปัญหาอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย ลักษณะความเครียด (ความขัดแย้ง การเปลี่ยนแปลง ความคับข้องใจ ความกดดัน เป็นต้น) สังเกตผลของความเครียด

เลือกวิธีเหมาะสมที่สุดในการที่จะบรรลุเป้าหมาย

ขั้นตอนการวางแผนในการเผชิญกับความเครียด 6 ขั้นตอน :

- ประเมินความเครียด (Assessment)
- กำหนดเป้าหมาย (Goal Setting)
- วางแผน (Planning)
- ดำเนินการ (Action)
- ประเมินผล (Evaluation)

- ปรับปรุงแก้ไข (Adjustment)

3.16 วิธีการเผชิญกับความเครียด (Method of Coping)

3.16.1 การใช้กลยุทธ์วิธีการทางการรู้คิดในการเผชิญกับความเครียด (Cognitive coping strategies) วิธีการที่คนส่วนใหญ่ใช้ในการเผชิญความเครียด Distraction: หันเหความสนใจ Situation redefinition: พยายามมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องเล็กน้อย Direct action: คิดเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหา Catharsis: แสดงอารมณ์ตอบสนองต่อปัญหา Acceptance: ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ Seeking social support: แสวงหาหรือค้นพบการสนับสนุนทางอารมณ์จากคนที่เรารัก Relaxation: ทำบางสิ่งบางอย่างที่ถือได้ว่าจะทำให้ผ่อนคลาย Religion: แสวงหาหรือค้นหาความสุขหรือการสนับสนุนทางจิตวิญญาณ อ่านหนังสือธรรมะ

3.16.2 กลยุทธ์ทางพฤติกรรมในการเผชิญกับความเครียด (Behavioral coping stogies) ใช้หลักการจัดการกับสิ่งต่างๆ ที่จะทำให้อิจกรรมต่าง ๆ ที่เราทำกลายเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เราเกิดความเครียดน้อยที่สุด การบริหารเวลา (Time management) เป็นรูปแบบหนึ่งของการใช้กลยุทธ์ทางพฤติกรรมในการเผชิญกับความเครียด การบริการเวลา ทักษะทางพฤติกรรม และทางการรู้คิดมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด คือ ความสุขุมเยือกเย็นช่วยให้การใช้ทักษะทางพฤติกรรมง่ายขึ้น

3.16.3 กลยุทธ์ทางกายในการเผชิญกับความเครียด (Psychological coping Strategies) กลยุทธ์นี้ใช้ได้ทั้งก่อนและหลังจากความเครียดที่เกิดขึ้นแล้ว การออกกำลังกายเป็นวิธีสำคัญที่สุดวิธีหนึ่งช่วยลดอาการเกิดโรคหัวใจตีบ ลดภาวะ รู้สึกวิตกกังวลซึมเศร้าเมื่อออกกำลังกายภายใน 30 นาที Biofeedback Training (การย้อนกลับทางชีวภาพ) เป็นการฝึกทางจิตให้สามารถย้อนกลับไปควบคุมกระบวนการทางกายได้ ผู้ที่ฝึกเป็นประจำสามารถใช้ในเหตุการณ์ประจำวันได้ Progressive relaxation training เป็นกลยุทธ์ทางกายภาพในการเผชิญกับความเครียด ค้นพบเทคนิคนี้ในปี ค.ศ. 1930 เป็นเทคนิคในการลดความตึงเครียดของกล้ามเนื้อภายใต้การควบคุมของจิตใจ ผู้ฝึกสามารถผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ลดอัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิต สร้างอารมณ์ และจิตใจที่สุขุมเยือกเย็น (<http://www.eu.lib.kmutt.ac.th/elearning> 12 กรกฎาคม 2552)

ระดับความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ถึงแม้จะมีสาเหตุเดียวกันก็ทำให้ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการยอมรับและความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล

แจนิส (1952: 135-164) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mid Stress) ความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดลงในระยะอันสั้น ซึ่งเกี่ยวกับสาเหตุเพียงเล็กน้อยเท่านั้น เช่น การพลาดเวลานัดหมาย การจรรยาจรตติขัด

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นาน เป็นสัปดาห์ หรือนานเป็นเดือน เป็นปี สาเหตุของความเครียดจะรุนแรงขึ้นอยู่กับหลายสาเหตุเช่น การพลัดพราก ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

กรมการแพทย์ (2553: 1-8) แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ จะมีผลผลักดันให้การทำงานดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือนิ่งเฉย
2. ความเครียดระดับปานกลาง จะมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น การนอนไม่หลับติดสุรา ดิทยาเสพติด เป็นต้น
3. ความเครียดระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า วิกลจริตไม่สามารถควบคุมตนเองได้
4. ความเครียดระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ แก่เร็วและอายุสั้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด พบว่า ปัจจัย สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดส่งผลต่อความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ กรณีศึกษา ผู้วิจัยนำแนวคิดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดตามโมเดลความเครียด (A model of stress) (Robbins & Judge, 2007: 597) ไปใช้ในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย โดยเป็นการศึกษากรณีที่ตัวแปรต้นได้แก่ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และทำการศึกษาถึงระดับของความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในด้านการขาดงาน การออกจากงานของพนักงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

ศจินุช แดงไผ่ (2544) ทำการศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ระดับความเครียดและการจัดการความเครียด ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ.ไอ.เอ จำกัด ในเขตเชียงใหม่ และกรุงเทพมหานคร

นราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2

เมตตา สิงห์คำป้อม (2544) ศึกษาระดับความเครียดและเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน

48 คนที่มี อายุ เพศ สถานภาพ รายได้ และแผนกที่สังกัดต่างกัน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินความเครียดมาตรฐานของกรมสุขภาพจิตที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 0.37 ถึง 0.89 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยทดสอบค่า t (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษา ปรากฏว่า ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ช่วงอายุ 25 - 34 ปี และช่วงอายุ 35 ปี ขึ้นไป มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานชายมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีแผนกสังกัดต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่พนักงานแผนกการตลาดเช่าซื้อรถยนต์มีความเครียดสูงกว่าพนักงานแผนกเร่งรัดหนี้สิน แผนกสินเชื่อบ้านและที่ดิน และพนักงานแผนกปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประณิตา ประสงค์จรรยาฉัตรกุลัญญ์ ปิยะชนานนท์ (2547) ทำการศึกษาความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท เชียงใหม่ฟู้ดแอนด์เบฟเวอเรจ จำกัด จำนวน 112 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามความเครียด ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียด ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8628 สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล

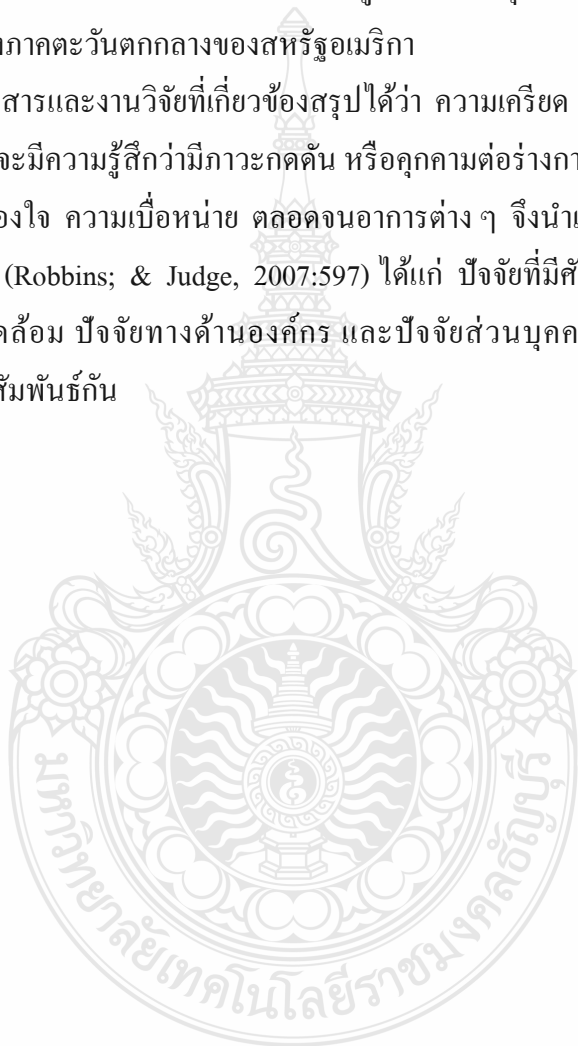
2. งานวิจัยต่างประเทศ

เลวิส และ โรบินสัน (1986: 38-43) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ปฏิกริยาของร่างกายและพฤติกรรมที่ตอบสนองเมื่อเกิดความเครียดและกลวิธีในการปรับตัวเมื่อเกิดความเครียด โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ทำงานในหน่วยบำบัดพิเศษ (I.C.U.) จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม HOS ผลการวิจัย ปรากฏว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อพยาบาลที่ทำงานในหน่วยบำบัดพิเศษ 5 อันดับแรก คือ ประสบการณ์ของแพทย์ประจำบ้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรพยาบาล การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ค่าตอบแทนในการทำงานน้อย และต้องปฏิบัติงานตามตารางหมุนเวียนตามลำดับ ส่วนปฏิกริยาของร่างกายและพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความเครียด 5 อันดับแรก คือ ความเหนื่อยล้า ความคับข้องใจ ปวดศีรษะ ภาวะวุ่นวาย และอาการโกรธ สำหรับกลไกการปรับตัวของพยาบาลเมื่อเกิดความเครียด คือ การพูดคุยปรึกษาปัญหา กับเพื่อนร่วมงาน

พยายามแก้ปัญหาด้วยตนเอง ดูทีวี หรืออ่านหนังสือ การดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของคาเฟอีน และการพักผ่อน

ลาเวนท์ (1990: 2732-A) ทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงานบุคคลกรณีศึกษา โดยได้ศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงาน เหตุการณ์ในชีวิตหรือสถานการณ์ที่สร้างความเครียด ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ขัดขวางการทำงาน และศึกษาถึงวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานบุคคล กรณีศึกษาจำนวน 400 คน จากสถาบันอุดมศึกษา ทางภาคตะวันตกกลางของสหรัฐอเมริกา

จากการเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความเครียด เกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศทุกวัยและเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีความรู้สึกว่ามีภาวะกดดัน หรืออึดอัดต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความเบื่อหน่าย ตลอดจนจนอาการต่าง ๆ จึงนำแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดของ โรบิน และ จัสซ์ (Robbins; & Judge, 2007:597) ได้แก่ ปัจจัยที่มีศักยภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยทางด้านองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงผลที่ตามมาของความเครียด ที่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดโดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานสายทรัพยากรบุคคลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานสายทรัพยากรบุคคลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากจำนวนประชากร 192 คน โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าความเชื่อมั่น 95% ของ Taro Yamane โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (อ้างอิงใน ธานีรินทร์, 2547 : 36-38)

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับของความคลาดเคลื่อนหรือค่าที่ยอมรับให้ผิดพลาด (ร้อยละ)

แทนค่า

$$n = \frac{192}{(1+(192)(0.05)^2)}$$

$$= 129$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 129 ตัวอย่าง โดยกำหนดสุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 21 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ตัวอย่าง

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งหน่วยงานของสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด ออกเป็น 3 หน่วยงาน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนหน่วยงานตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ

สังกัด	ชื่อหน่วยงาน	จำนวนพนักงาน
สายทรัพยากรบุคคล	ฝ่ายบริหารงาน สายทรัพยากรบุคคล	64 คน
สายทรัพยากรบุคคล	ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล	59 คน
สายทรัพยากรบุคคล	ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร	69 คน

จากแต่ละสายที่สังกัดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional sampling) ในแต่ละสำนักงานของสายที่สังกัด

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสายงาน} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละสายงาน} \times 150}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.2 แสดงการคำนวณจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายบริหารงาน สายทรัพยากรบุคคล	64	50
ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล	59	46
ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร	69	54
รวม	192	150

ขั้นที่ 2 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากขั้นที่ 1 แล้ว ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตามความสะดวก

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังวิธีการดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากทฤษฎี ตำรา รวมทั้งเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสายทรัพยากรบุคคล โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Close response question) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 7 คำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและระดับรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็น 3 ปัจจัยในด้านต่าง ๆ มีการกำหนดระดับประมาณค่าเป็น 5 ระดับ จำนวน 14 ข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม
2. ปัจจัยด้านองค์กร
3. ปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นคำถามปลายปิด (Closed – Ended Questions) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ Likert scales มีการโดยผู้ตอบสามารถเลือกตามความเป็นจริงที่ปรากฏโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามที่ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบาย โดยอาศัยสูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (ธานินทร์, 2547:67) กำหนดหลักเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียดโดยใช้แบบวัดการรับรู้ความเครียด (Perceived Stress Scale (PSS)) ของผู้สร้าง โทเฮนและคณะ (1994) โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน มีการกำหนดระดับประมาณค่าเป็น 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ

1. อาการทางร่างกาย
2. อาการทางจิตใจ
3. อาการทางพฤติกรรม

3. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามความมุ่งหมาย

4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำการทดสอบ (Pre-test) กับพนักงาน โดยทดสอบกับประชากรที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ก่อนที่จะมีการสอบถามจริงจากกลุ่มตัวอย่าง 30 ราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert Scale โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550: 34-35)

5. ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้งแล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

6. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำหนังสือขออนุญาตไปยังผู้บริหารสายทรัพยากรบุคคล เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 150 ชุด และมีการทำห้สไว้ที่หัวแบบสอบถามเพื่อควบคุมในการจัดเก็บ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการรวบรวมข้อมูล และที่มาของข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นต่อความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ได้นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่เสร็จแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุมงานการค้นคว้าอิสระ เพื่อแนะนำและทำการแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่งตามคำแนะนำเป็นอันเสร็จสมบูรณ์ของการจัดทำแบบสอบถาม และเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ขอนหนังสือรับรองจากโครงการปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

1.2 สุ่มกลุ่มตัวอย่างของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ข้อมูลทุติภูมิ (Secondary Data) ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด และทฤษฎีจากตำราวิชาการ รวมทั้งเอกสารด้านวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ได้นำข้อมูลทั้งหมดมาประมวล ความเกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นขอบเขต เนื้อหา และ โครงสร้างของเครื่องมือ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้ค่าโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สมมุติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียด แตกต่างกัน ทดสอบโดยใช้สถิติ (t-test) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550:179) ในกรณีความแปรปรวนของข้อมูลส่วนบุคคลทั้ง 3 กลุ่ม ใช้สถิติ One-Way ANOVA และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลที่ตามมาของความเครียด ทดสอบโดยใช้สถิติ Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างและได้ทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 150 ชุด

n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมคำนวณได้ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
df	แทน	ขั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบความแตกต่าง (Least Significant Difference)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการค้นคว้า โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียด
ส่วนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	51	34.00
หญิง	99	66.00
รวม	150	100.00
2. อายุ		
21-30 ปี	34	22.70
31-40 ปี	44	29.30
40-50 ปี	40	26.70
51 ปีขึ้นไป	32	21.30
รวม	150	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	14.70
ปริญญาตรี	70	46.70
สูงกว่าปริญญาตรี	58	38.70
รวม	150	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สถานภาพ		
โสด	50	33.30
สมรส / อยู่ด้วยกัน	86	57.30
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	14	9.30
รวม	150	100.00
5. อายุการทำงาน		
ไม่เกิน 10 ปี	53	35.30
10-19 ปี	45	30.00
20-29 ปี	27	18.00
30 ปีขึ้นไป	25	16.70
รวม	150	100.00
6. ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่	45	30.00
เจ้าหน้าที่อาวุโส	55	36.70
หัวหน้าแผนก	23	15.30
ผู้จัดการ	27	18.00
รวม	150	100.00
7. อัตราเงินเดือน		
ไม่เกิน 20,000 บาท	34	22.70
20,001-40,000 บาท	59	39.30
40,001-60,000 บาท	34	22.70
60,001 บาทขึ้นไป	23	15.30
รวม	150	100.00

ผลจากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 150 ชุด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ได้ดังต่อไปนี้

ด้านเพศ พบว่า พนักงานสายทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ด้านอายุ พบว่า พนักงานสายทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมาเป็นผู้มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ถัดมาเป็นผู้มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และน้อยที่สุด คืออายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานสายทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมาเป็นผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 และน้อยที่สุด คือมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานสายทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่เป็นผู้มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาเป็นผู้มีสถานภาพโสด มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และน้อยที่สุด คือมีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

ด้านอายุการทำงาน พบว่า พนักงานสายทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุการทำงานไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาเป็นผู้มีอายุการทำงาน 10-19 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ถัดมาเป็นผู้มีอายุการทำงาน 20-29 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และน้อยที่สุด คือมีอายุการทำงาน 30 ปีขึ้นไป มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานสายทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่เป็นผู้มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่อาวุโส มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาเป็นผู้มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ถัดมาเป็นผู้มีตำแหน่งงานผู้จัดการ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และเป็นผู้มีตำแหน่งงานหัวหน้าแผนก มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 ตามลำดับ

ด้านอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานสายทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่เป็นผู้มีอัตราเงินเดือน 20,001-40,000 บาท มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมาเป็นผู้มีอัตราเงินเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท และ 40,001-60,000 บาท มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 เท่ากัน และเป็นผู้มีอัตราเงินเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

จากการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
1. ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้คุณเกิดความเครียด	61 (40.7)	64 (42.0)	14 (9.3)	11 (7.3)	0 (0)	4.17	0.878	มาก	(1)
2. ความขัดแย้งทางการเมืองทำให้คุณรู้สึกไม่ปลอดภัย	62 (41.3)	63 (42.0)	15 (10.0)	8 (5.3)	2 (1.3)	4.17	0.908	มาก	(1)
3. คุณรับทราบข่าวสารความรุนแรงที่สะท้อนขวัญเสมอ	50 (33.3)	61 (40.7)	26 (17.3)	13 (8.7)	0 (0)	3.99	0.927	มาก	(3)
4. นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของของคุณ	21 (14.0)	50 (33.3)	43 (28.7)	33 (22.0)	3 (2.0)	3.35	1.037	ปานกลาง	(4)
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อมภาพรวม						3.92	0.735	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด เกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.735) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้คุณเกิดความเครียด และความขัดแย้งทางการเมืองทำให้คุณรู้สึกไม่ปลอดภัยมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D. = 0.878) เท่ากัน รองลงมา คือ คุณรับทราบข่าวสารความรุนแรงที่สะท้อนขวัญเสมอ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของของคุณ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 (S.D. = 0.927)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ
ความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านด้านองค์กร

ปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดด้านองค์กร	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)				
1. คุณต้องทำงานอย่าง รีบเร่ง แข่งกับเวลา เพื่อให้ทันกำหนด	46 (30.7)	70 (46.7)	22 (14.7)	12 (8.0)	0 (0)	4.00	0.882	มาก	(4)
2. คุณรู้สึกอึดอัดกับ กฎระเบียบในการ ทำงานที่มากเกินไป	17 (11.3)	47 (31.3)	44 (29.3)	35 (23.3)	7 (4.7)	3.21	1.072	ปาน กลาง	(7)
3. คุณมักได้รับ มอบหมายงานที่ต้อง ทำให้เสร็จอย่าง เร่งด่วน	62 (41.3)	51 (34.0)	26 (17.3)	11 (7.3)	0 (0)	4.09	0.937	มาก	(3)
4. คุณไม่มีโอกาส แสดงความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้ อย่างเต็มที่	68 (45.3)	47 (31.3)	26 (17.3)	7 (4.7)	2 (1.3)	4.15	0.958	มาก	(2)
5 หน่วยงานนี้ไม่เปิด โอกาสให้คุณ สร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ได้	21 (14.0)	50 (33.3)	43 (28.7)	33 (22.0)	3 (2.0)	3.35	1.037	ปาน กลาง	(6)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดด้านองค์กร	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
6. ผู้บังคับบัญชาไม่ เคยเห็นคุณค่าการ ทำงานของคุณที่ทุ่มเท ความพยายาม	65 (43.3)	56 (37.3)	22 (14.7)	5 (3.3)	2 (1.3)	4.18	0.898	มาก	(1)
7. คุณกับเพื่อน ร่วมงานไม่สามารถ พูดคุยแลกเปลี่ยน ความเห็นกันได้	39 (26.0)	74 (49.3)	29 (19.3)	8 (5.3)	0 (0)	3.96	0.818	มาก	(5)
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านองค์กร ภาพรวม						3.85	0.575	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด เกี่ยวกับด้านองค์กร โดยภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับ มากโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 (S.D. = 0.575) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาไม่เคยเห็นคุณค่าการทำงานของคุณที่ทุ่มเทความพยายามมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (S.D. = 0.898) รองลงมา คือ คุณไม่มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่ที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = 0.958)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ
ความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านส่วนบุคคล

ปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดด้าน ส่วนบุคคล	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. คุณวิตกกังวลใจกับ เรื่องในครอบครัว	21 (14.0)	66 (44.0)	42 (28.0)	19 (12.7)	2 (1.3)	3.57	0.930	มาก	(3)
2. คุณมีปัญหาชีวิตที่ หนักใจต้องขบคิดอยู่ เสมอ	64 (42.7)	50 (33.3)	26 (17.3)	8 (5.3)	2 (1.3)	4.11	0.963	มาก	(2)
3. คุณมักวิตกกังวลใจ เกี่ยวกับเรื่องในที่ ทำงาน	65 (43.3)	54 (36.0)	21 (14.0)	9 (6.0)	1 (0.7)	4.15	0.925	มาก	(1)
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านส่วนบุคคล ภาพรวม						3.94	0.703	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด เกี่ยวกับด้านองค์กร โดยภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 (S.D. = 0.703) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า คุณมักวิตกกังวลใจเกี่ยวกับเรื่องในที่ทำงานมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = 0.925) รองลงมา คือ คุณมีปัญหาชีวิตที่หนักใจต้องขบคิดอยู่เสมอมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (S.D. = 0.963)

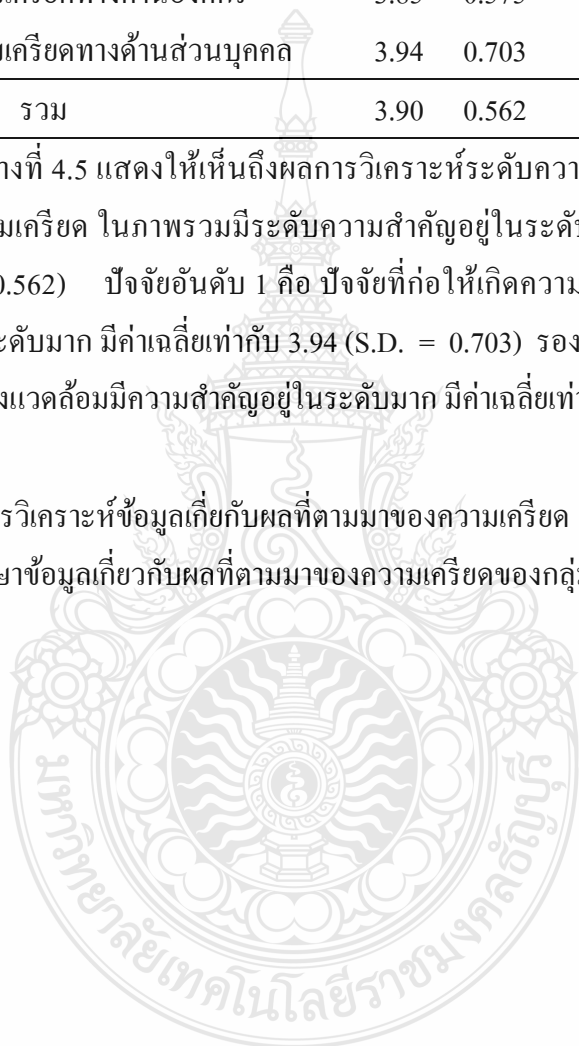
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในภาพรวมในรูปแบบของตารางปรากฏดังนี้

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
			ความสำคัญ	
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านสิ่งแวดล้อม	3.92	0.735	มาก	(2)
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านองค์กร	3.85	0.575	มาก	(3)
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านส่วนบุคคล	3.94	0.703	มาก	(1)
รวม	3.90	0.562	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D. = 0.562) ปัจจัยอันดับ 1 คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านส่วนบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (S.D. = 0.703) รองลงมา คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.735)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียด

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียดของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อาการทางร่างกาย มีลักษณะดังนี้



ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ
ความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางร่างกาย

ผลที่ตามมาของ ความเครียดอาการทาง ร่างกาย	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดັบ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. คุณรู้สึกปวดศีรษะ เมื่อเกิดความเครียด	29 (19.3)	73 (48.7)	28 (18.7)	18 (12.0)	2 (1.3)	3.73	0.955	มาก	(3)
2. คุณรู้สึกไม่สบาย เจ็บป่วยบ่อย / อ่อนเพลีย / ไม่มีแรง	53 (35.3)	72 (48.0)	17 (11.3)	8 (5.3)	0 (0)	4.13	0.816	มาก	(1)
3. คุณรู้สึกใจสั้น / ใจเต็มแรง / ใจเต็มผัด จังหวะ	52 (34.7)	55 (36.7)	24 (16.0)	18 (12.0)	1 (0.7)	3.93	1.024	มาก	(2)
ผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางร่างกาย ภาพรวม						3.93	0.760	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียดทางร่างกาย โดยภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 (S.D. = 0.760) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า คุณคุณรู้สึกไม่สบายเจ็บป่วยบ่อย/อ่อนเพลีย/ไม่มีแรงมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (S.D. = 0.816) รองลงมา คือ คุณรู้สึกใจสั้น/ใจเต็มแรง/ใจเต็มผัดจังหวะมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D. = .1.024)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางจิตใจ

ผลที่ตามมาของ ความเครียดอาการทาง จิตใจ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. คุณรู้สึกเศร้า	37 (24.7)	42 (28.0)	31 (20.7)	31 (20.7)	9 (6.0)	3.45	1.234	ปาน กลาง	(3)
2. คุณรู้สึกอึดอัด และคับข้องใจ	40 (26.7)	58 (38.7)	36 (24.0)	13 (8.7)	3 (2.0)	3.79	0.999	มาก	(2)
3. คุณรู้สึกไม่มี สมาธิ / นั่งไม่คิดที่	21 (14.0)	50 (33.3)	43 (28.7)	33 (22.0)	3 (2.0)	3.35	1.037	ปาน กลาง	(4)
4. คุณรู้สึกขาด ความมั่นใจใน ตนเอง / กลัว ผิดพลาด / หวั่นไหวง่าย	53 (35.3)	66 (44.0)	25 (16.7)	6 (4.0)	0 (0)	4.11	0.820	มาก	(1)
ผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางจิตใจ ภาพรวม						3.68	0.606	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางจิตใจ โดยภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 (S.D. = 0.606) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า คุณรู้สึกขาดความมั่นใจในตนเอง/กลัวผิดพลาด/หวั่นไหวง่ายมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (S.D. = 0.820) รองลงมา คือ คุณรู้สึกอึดอัดและคับข้องใจที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 (S.D. = 0.999)

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางพฤติกรรม

ผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางพฤติกรรม	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
1. คุณรู้สึกว่าการรบกวนของคุณส่งผลกระทบต่อการทำงานของคุณ	38 (25.3)	64 (42.7)	34 (22.7)	14 (9.3)	0 (0)	3.84	0.913	มาก	(4)
2. คุณขาดงานบ่อยในขณะนี้	41 (27.3)	63 (42.0)	31 (20.7)	13 (8.7)	2 (1.3)	3.85	0.965	มาก	(3)
3. หากมีโอกาสคุณต้องการจะย้ายไปทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ	66 (44.0)	48 (32.0)	26 (17.3)	8 (5.3)	2 (1.3)	4.12	0.969	มาก	(1)
4. หากมีโอกาสคุณต้องการลาออกจากงานในปัจจุบัน	46 (30.7)	68 (45.3)	26 (17.3)	9 (6.0)	1 (0.7)	3.99	0.886	มาก	(2)
ผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางพฤติกรรมภาพรวม						3.95	0.671	มาก	

ผลจากตาราง 4.8 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.671) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า หากมีโอกาสคุณต้องการจะย้ายไปทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (S.D. = 0.969) รองลงมา คือ หากมีโอกาสคุณต้องการลาออกจากงานในปัจจุบัน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (S.D. = 0.886)

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของ ข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียด ในภาพรวมในรูปแบบของตารางปรากฏดังนี้

ผลที่ตามมาของความเครียด	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
			ความสำคัญ	
ผลที่ตามมาของความเครียดทางร่างกาย	3.93	0.760	มาก	(2)
ผลที่ตามมาของความเครียดทางจิตใจ	3.68	0.606	มาก	(3)
ผลที่ตามมาของความเครียดทางพฤติกรรม	3.95	0.671	มาก	(1)
รวม	3.85	0.598	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียด ในภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 (S.D. = 0.112) ปัจจัยอันดับ 1 คือ ผลที่ตามมาของความเครียดทางร่างกายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับบางครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 (S.D. = 0.930) รองลงมา คือ ผลที่ตามมาของความเครียดทางจิตใจมีความสำคัญอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 (S.D. = 0.910)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงอนุมานมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกันจากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ Independent Sample t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อผลที่ตามมาของความเครียด แตกต่างกัน

ผลที่ตามมาของความเครียด	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	SD	t	df	Sig.
ผลที่ตามมาของความเครียด 1	ชาย	3.89	0.714	-.461	148	0.645
อาการทางร่างกาย	หญิง	3.95	3.786			
ผลที่ตามมาของความเครียด 2	ชาย	3.64	0.544	-.475	148	0.635
อาการทางจิตใจ	หญิง	3.69	0.638			
ผลที่ตามมาของความเครียด 3	ชาย	3.93	0.673	-.265	148	0.791
อาการทางพฤติกรรม	หญิง	3.96	0.673			
รวมผลที่ตามมาของความเครียด	ชาย	3.82	0.565	-.455	148	จ.650
	หญิง	3.87	0.616			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นถึงผลแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.650 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า เพศที่ต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกันจากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : อายุที่ต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามอายุ

ผลที่ตามมาของความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	dt	M.S.	F-Ratio	Sig
ผลที่ตามมาของความเครียด 1 อาการทางร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	6.049	3	2.016	3.676	0.014*
	ภายในกลุ่ม	80.081	146	0.549		
	รวม	86.130	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 2 อาการทางจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.122	3	1.041	2.945	0.035*
	ภายในกลุ่ม	51.597	146	0.353		
	รวม	54.719	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 3 อาการทางพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.231	3	0.410	0.910	0.438
	ภายในกลุ่ม	65.856	146	0.451		
	รวม	67.087	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.383	3	0.794	2.279	0.082
	ภายในกลุ่ม	50.882	146	0.349		
	รวม	53.265	149			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นถึงผลแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.082 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลที่ตามมาของความเครียด ด้านอาการทางร่างกาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางร่างกาย จำแนกตามอายุ LSD

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.66	3.82	4.08	4.19
21 – 30 ปี	3.66	-	-0.16 (0.342)	-0.42 (0.017*)	-0.53 (0.004*)
31 – 40 ปี	3.82	-	-	-0.26 (0.115)	-0.37 (0.033*)
41 – 50 ปี	4.08	-	-	-	-0.11 (0.523)
51 ปีขึ้นไป	4.19	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางด้านร่างกาย จำแนกตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้มีอายุ 21-30 ปี น้อยกว่าผู้มีอายุ 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 และ 0.53 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 และ 0.004 และผู้มีอายุ 31-40 ปี น้อยกว่าผู้มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033

ผลที่ตามมาของความเครียด ด้านอาการทางจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางจิตใจ จำแนกตามอายุ LSD

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.42	3.79	3.69	3.77
21 – 30 ปี	3.42	-	-0.37 (0.007*)	-0.27 (0.055)	-0.35 (0.017*)
31 – 40 ปี	3.79	-	-	0.01 (0.432)	0.02 (0.906)
41 – 50 ปี	3.69	-	-	-	-0.09 (0.543)
51 ปีขึ้นไป	3.77	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางด้านจิตใจ จำแนกตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้มีอายุ 21-30 ปี น้อยกว่าผู้มีอายุ 31-40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 และ 0.35 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และ 0.017

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกันจากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลที่ตามมาของความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	dt	M.S.	F-Ratio	Sig
ผลที่ตามมาของความเครียด 1 อาการทางร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	2.597	2	1.299	2.285	0.105
	ภายในกลุ่ม	83.533	147	0.568		
	รวม	86.130	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 2 อาการทางจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.136	2	0.068	0.183	0.833
	ภายในกลุ่ม	54.853	147	0.371		
	รวม	54.719	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 3 อาการทางพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.366	2	0.183	0.403	0.669
	ภายในกลุ่ม	66.721	147	0.454		
	รวม	67.087	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.625	2	0.312	0.872	0.420
	ภายในกลุ่ม	52.640	147	0.358		
	รวม	53.265	149			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นถึงผลแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.420 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 สถานภาพที่ต่างกันมีผลที่ตามของความเครียดแตกต่างกันจากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : สถานภาพที่ต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่ต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามสถานภาพ

ผลที่ตามมาของความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	dt	M.S.	F-Ratio	Sig
ผลที่ตามมาของความเครียด 1 อาการทางร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	2.041	2	1.020	1.784	0.172
	ภายในกลุ่ม	84.090	147	0.572		
	รวม	86.130	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 2 อาการทางจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.214	2	2.607	7.741	0.001*
	ภายในกลุ่ม	49.505	147	0.337		
	รวม	54.719	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 3 อาการทางพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.521	2	0.760	1.705	0.185
	ภายในกลุ่ม	65.566	147	0.446		
	รวม	67.087	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.585	2	1.293	3.749	0.026*
	ภายในกลุ่ม	50.680	147	0.345		
	รวม	53.265	149			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นถึงผลแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลที่ตามมาของความเครียด ด้านอาการทางจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียด
อาการทางจิตใจ จำแนกตามสถานภาพ LSD

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		โสด	สมรส / อยู่ด้วยกัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.42	3.78	3.95
โสด	3.42	-	-0.36 (0.001*)	-0.17 (0.319)
สมรส / อยู่ ด้วยกัน	3.78	-	-	-0.17 (0.319)
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.95	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางด้านจิตใจ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้มีสถานภาพโสด น้อยกว่าผู้มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001

สมมติฐานที่ 1.5 อายุการทำงานแตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกันจากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตาม
อายุการทำงาน

ผลที่ตามมาของความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	dt	M.S.	F-Ratio	Sig
ผลที่ตามมาของความเครียด 1 อาการทางร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	4.386	3	1.462	2.611	0.054
	ภายในกลุ่ม	81.744	146	0.560		
	รวม	86.130	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 2 อาการทางจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.867	3	0.956	2.691	0.048*
	ภายในกลุ่ม	51.852	146	0.355		
	รวม	54.719	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 3 อาการทางพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.265	3	0.088	0.193	0.901
	ภายในกลุ่ม	66.822	146	0.458		
	รวม	67.087	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.828	3	0.609	1.729	0.164
	ภายในกลุ่ม	51.437	146	0.352		
	รวม	53.265	149			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นถึงผลแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามอายุการทำงาน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.164 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลที่ตามมาของความเครียด ด้านอาการทางจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียด
อาการทางจิตใจ จำแนกตามอายุการทำงาน LSD

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ไม่เกิน 10 ปี	10 – 19 ปี	20 – 29 ปี	30 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.50	3.82	3.71	3.75
ไม่เกิน 10 ปี	3.50	-	-0.33 (0.008*)	-0.22 (0.125)	-0.25 (0.080)
10 – 19 ปี	3.82	-	-	0.11 (0.453)	0.07 (0.628)
20 – 29 ปี	3.71	-	-	-	-0.04 (0.823)
30 ปีขึ้นไป	3.75	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางด้านจิตใจ จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้มีอายุการทำงานไม่เกิน 10 ปี น้อยกว่าผู้มีอายุการทำงาน 10-19 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008

สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกันจากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ผลที่ตามมาของความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	dt	M.S.	F-Ratio	Sig
ผลที่ตามมาของความเครียด 1 อาการทางร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	9.663	3	3.221	6.150	0.001*
	ภายในกลุ่ม	76.467	146	0.524		
	รวม	86.130	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 2 อาการทางจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.174	3	1.391	4.019	0.009*
	ภายในกลุ่ม	50.545	146	0.346		
	รวม	54.719	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 3 อาการทางพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.481	3	0.160	0.352	0.788
	ภายในกลุ่ม	66.606	146	0.456		
	รวม	67.087	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.746	3	1.249	3.682	0.014*
	ภายในกลุ่ม	49.518	146	0.339		
	รวม	53.265	149			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นถึงผลแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลที่ตามมาของความเครียด ด้านอาการทางร่างกาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางร่างกาย จำแนกตามตำแหน่งงาน LSD

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่อาวุโส	หัวหน้าแผนก	ผู้จัดการ
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.56	4.16	4.04	3.98
เจ้าหน้าที่	3.56	-	-0.61 (.000*)	-0.49 (.009*)	-0.42 (.018*)
เจ้าหน้าที่อาวุโส	4.16	-	-	0.12 (0.505)	0.19 (0.270)
หัวหน้าแผนก	4.04	-	-	-	0.07 (0.740)
ผู้จัดการ	3.98	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางด้านร่างกาย จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ น้อยกว่าผู้มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่อาวุโส หัวหน้าแผนก และผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61, 0.49 และ 0.42 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.009 และ 0.018

ผลที่ตามมาของความเครียด ด้านอาการทางจิตใจมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางจิตใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน LSD

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่อาวุโส	หัวหน้าแผนก	ผู้จัดการ
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.43	3.80	3.84	3.70
เจ้าหน้าที่	3.43	-	-0.37 (0.002*)	-0.41 (0.007*)	-0.28 (0.056)
เจ้าหน้าที่อาวุโส	3.80	-	-	-0.04 (0.777)	0.09 (0.508)
หัวหน้าแผนก	3.84	-	-	-	0.13 (0.426)
ผู้จัดการ	3.70	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางด้านจิตใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ น้อยกว่าผู้มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่อาวุโส และหัวหน้าแผนก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 และ 0.41 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.007

สมมติฐานที่ 1.7 อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกันจากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตาม
อัตราเงินเดือน

ผลที่ตามมาของความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	dt	M.S.	F-Ratio	Sig
ผลที่ตามมาของความเครียด 1 อาการทางร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	6.481	3	2.160	3.960	0.009*
	ภายในกลุ่ม	79.650	146	0.546		
	รวม	86.130	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 2 อาการทางจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.017	3	1.339	3.855	0.011*
	ภายในกลุ่ม	50.702	146	0.347		
	รวม	54.719	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด 3 อาการทางพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	.604	3	0.201	0.442	0.723
	ภายในกลุ่ม	66.483	146	0.455		
	รวม	67.087	149			
ผลที่ตามมาของความเครียด โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.747	3	0.916	2.646	0.051
	ภายในกลุ่ม	50.518	146	0.346		
	รวม	53.265	149			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นถึงผลแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียด จำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าด้านภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.051 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลที่ตามมาของความเครียด ด้านอาการทางร่างกาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางร่างกาย จำแนกตามอัตราเงินเดือน LSD

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	40,001 – 60,000 บาท	60,001 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.56	3.98	4.12	4.07
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.56	-	-0.42 (0.009*)	-0.56 (0.002*)	-0.51 (0.011*)
20,001 – 40,000 บาท	3.98	-	-	-0.14 (0.379)	-0.10 (0.601)
40,001 – 60,000 บาท	4.12	-	-	-	0.05 (0.821)
60,001 บาท ขึ้นไป	4.07	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางด้านร่างกาย จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 20,00 บาท น้อยกว่าผู้มีอัตราเงินเดือน 20,001-40,000 40,001-60,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42, 0.56 และ 0.51 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009, 0.002 และ 0.011

ผลที่ตามมาของความเครียด ด้านอาการทางจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสำคัญของผลที่ตามมาของความเครียด
อาการทางจิตใจ จำแนกตามอัตราเงินเดือน LSD

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	40,001 – 60,000 บาท	60,001 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.38	3.78	3.73	3.78
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.38	-	-0.40 (0.002*)	-0.35 (0.015*)	-0.41 (0.011*)
20,001 – 40,000 บาท	3.78	-	-	0.05 (0.709)	-0.01 (0.961)
40,001 – 60,000 บาท	3.73	-	-	-	-0.05 (0.732)
60,001 บาท ขึ้นไป	3.78	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบความแตกต่างต่อผลที่ตามมาของความเครียดอาการทางด้านร่างกาย จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 20,00 บาท น้อยกว่าผู้มีอัตราเงินเดือน 20,001-40,000 บาท และ 40,001-60,000 บาท และ 60,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40, 0.35 และ 0.41 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002, 0.015 และ 0.011

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลที่ตามมาของความเครียด

H_0 : ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับผลที่ตามมาของความเครียด

H_1 : ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลที่ตามมาของความเครียด

สำหรับการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระแก่กัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น

จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับผลที่ตามมาของความเครียด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ผลที่ตามมาของความเครียด		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์/ทิศทาง
ด้านสิ่งแวดล้อม	0.508*	0.000	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน
ด้านองค์กร	0.860*	0.000	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน
ด้านส่วนบุคคล	0.859*	0.000	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตาราง 4.25 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม ด้านองค์กร และด้านส่วนบุคคล มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000, 0.000 และ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น หมายความว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม ด้านองค์กร และด้านส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับผลที่ตามมาของความเครียด ของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.508, 0.860 และ 0.859

ตารางที่ 4.26 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลต่อผลที่ตามมาของความเครียด

ลักษณะส่วนบุคคล	ผลที่ตามมาของความเครียด			
	อาการทางร่างกาย	อาการทางจิตใจ	อาการทางพฤติกรรม	โดยรวม
เพศ	-	-	-	-
อายุ	√	√	-	-
ระดับการศึกษา	-	-	-	-
สถานภาพ	-	√	-	-
อายุการทำงาน	-	√	-	-
ตำแหน่งงาน	√	√	-	-
อัตราเงินเดือน	√	√	-	-

√ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05

- คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงผลสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับผลที่ตามมาของความเครียด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ผลที่ตามมาของความเครียด		
	อาการทางร่างกาย	อาการทางจิตใจ	อาการทางพฤติกรรม
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านสิ่งแวดล้อม	√	√	√
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านองค์กร	√	√	√
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านส่วนบุคคล	√	√	√

√ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05

- คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยสรุปผลการศึกษาดังกล่าวออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน และการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 10-19 ปี และมีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่อาวุโส อัตราเงินเดือน 20,001-40,000 บาท

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดให้ระดับความสำคัญในด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด คือ ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้เกิดความเครียดทำให้เกิดความเครียด และความขัดแย้งทางการเมืองทำให้คุณรู้สึกไม่ปลอดภัยรวมถึงข่าวสารและนวัตกรรมทางเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ผลที่ตามมาของความเครียด

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญเกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียดในภาพรวมพบว่า อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล สรุปได้ว่า อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลที่ตามมาของความเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับผลที่ตามมาของความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านองค์กร และด้านส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.508, 0.860 และ 0.859 ซึ่งมีความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พนักงานสายทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน อายุการทำงานไม่เกิน 10 ปี ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่อาวุโส ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 20,001-40,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรชัย ตันติกรกุล (2546) ศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อบริการธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)” พบว่า พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อบริการธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-41 ปี มีสถานภาพโสด ดำรงตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 7 มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล สูงที่สุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา คือ ด้านองค์กรมีค่าเฉลี่ย 2.99 และด้านส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ย 2.88 ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของทิวา หอมสวาสดี (2543) ที่พบว่า ครูในโรงเรียนประถมศึกษาที่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 64.7 และมีความเครียดอยู่ในระดับสูงถึงร้อยละ 18.5 ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ครูในโรงเรียนประถมศึกษาเกิดความเครียดอันดับแรกมาจากเรื่อง ภาวะเศรษฐกิจและเรื่องเงิน อันดับสองมาจากเรื่องงาน อันดับสามมาจากเรื่องส่วนตัว การที่ปัจจัยที่ด้านสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคลสูงที่สุด เพราะในปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบกับปัญหาเศรษฐกิจถดถอยในขณะที่สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการต่างๆ มีราคาแพง แต่เงินเดือนไม่มีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้น อีกทั้งต้องเสี่ยงต่อภาวะการณัฏถูกให้ออกจากงาน เพราะบริษัทต้องการลดต้นทุนจึงอาจกล่าวได้ว่า ในปัจจุบันปัญหาเศรษฐกิจทั้งระดับมหภาคและจุลภาค เป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลในสังคม ซึ่งจะเห็นได้จากคำตอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ระบุว่า “ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำให้คุณเกิดความเครียด” มีค่าเฉลี่ย 3.92 นอกจากนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดอีกประการคือปัญหาทางการเมืองที่รุนแรงมากขึ้นทุกวัน ซึ่งจะเห็นได้จาก

คำตอบที่ระบุว่า “คุณรับทราบข่าวสารความรุนแรงที่สะท้อนขวัญเสมอ” มีค่าเฉลี่ย 3.99 และ “นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของของคุณ” มีค่าเฉลี่ย 3.35 สอดคล้องกับที่ David Lewis (1993) กล่าวว่า มีสิ่งต่างๆ มากมายที่อยู่รอบตัวเรา และถือว่าเป็นปัจจัยแห่งความเครียด และเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับกว้าง เช่น ปัญหาความไม่แน่นอนทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง หรือ สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปที่เต็มไปด้วยมลภาวะความหนาแน่นของประชากร

นอกจากนี้ปัจจัยด้านองค์กรยังเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดให้กับพนักงานสายทรัพยากรบุคคล โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและก่อให้เกิดความเครียดระดับมาก คือ “คุณต้องทำงานอย่างรีบเร่งแข่งกับเวลาเพื่อให้ทันกำหนด” ที่เป็นเช่นนี้สืบเนื่องด้วยจากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย ประชาชนและกิจการต่างๆ ย่อมมีปัญหาทางการเงิน จึงหันมากู้เงินกับธนาคารเพิ่มขึ้นเพื่อนำมาใช้จ่ายในชีวิตหรือเพิ่มสภาพคล่องให้กับกิจการ ทำให้พนักงานสายทรัพยากรบุคคลต้องมีการะงานเพิ่มขึ้นไปด้วยเพราะ หน้าที่หน่วยงานคือ กระบวนการสรรหาและคัดเลือกมีมาตรฐาน ชัดเจน โปร่งใส มีการสร้างโอกาสการก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Growth) มีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ที่มีคุณภาพ กำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicator) ที่เหมาะสมกับเป้าหมายของแผนงานและหน่วยงาน เป็นระบบที่เชื่อมโยงการให้ผลตอบแทนตามผลงาน และสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาผลงานของตนเองส่งเสริมการบริหารสิทธิประโยชน์ที่จูงใจ สอดคล้องกับผลงานและผลประกอบการ มีการจ่ายค่าตอบแทน และจัดสวัสดิการที่ยืดหยุ่นตามสถานการณ์และสถานะแวดล้อม (Flexible Wages and Benefits) ส่งเสริมการพัฒนากระบวนการรักษาพนักงานเพื่อรักษาคนเก่ง คนดีไว้กับองค์กร เสริมสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงาน สอดคล้องกับที่ Cooper & Marchall (1978) กล่าวว่า ภาวะของงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดความเครียด ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานที่มี ปริมาณมาก ใช้แรงกายมาก การตัดสินใจสูง จะเกิดอาการเบื่อหน่าย ถดถอย เมื่อทำงานเกินกำลังอยู่เป็นเวลานาน ใช้เวลาการทำงานมากกว่าปกติ สภาพการทำงานที่มีเสียงดังแรงสั่นสะเทือน ความร้อน กลุ่มควัน สกปรก เป็นต้น

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงานและด้านการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานสายทรัพยากรบุคคลมีความเครียดมาก ก็มีแนวโน้มที่จะขาดงานหรือลาออกจากงานได้มากขึ้น เพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนที่มักจะมีพฤติกรรมชอบที่จะหลีกเลี่ยงหนีสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าเป็นทุกข์ ชอบอยู่ในสถานการณ์ที่มีความสุข ดังนั้นในสภาพการณ์ทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะเกิดความเครียด เขาก็มักจะหลีกเลี่ยงหนีจากงานนั้นโดยขาดงานบ่อยๆ หรือรุนแรงถึงขั้นลาออกจากงานไปเลย สอดคล้องกับที่

พสุ เตชะรินทร์ (2553) ระบุว่า จากผลการสำรวจของบริษัทชื่อดังแห่งหนึ่ง คือ Watson Wyatt ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การที่ความเครียดจากการทำงานเพิ่มขึ้น จะเป็นสาเหตุสำคัญให้พนักงานลาออกมากขึ้น และจากการศึกษาของ สุทธิณีย์ แก้วเจริญ (2541) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน ซึ่งมีปัจจัยย่อยได้แก่ ไม่ชอบหัวหน้างาน งานที่ทำมีอันตรายต่อสุขภาพ ได้รับความเครียดจากงานที่ทำ ไม่พึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่ชอบเพื่อนร่วมงาน และงานที่ทำเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายทรัพยากรบุคคลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1. องค์กรควรสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกได้ว่า เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงาน ช่วยลดความเครียดให้กับพนักงาน ซึ่งจากผลการศึกษาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ และสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงาน ดังนั้น การสร้างขวัญและกำลังใจ จะช่วยให้พนักงานลดความเครียดจากปัญหาเศรษฐกิจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทুমเทในงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพในงานเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง เป็นต้น

2. ผู้บริหารองค์กรควรพยายามจัดกิจกรรมในการผ่อนคลายความเครียดให้กับพนักงาน อาทิ กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ กิจกรรมพักผ่อนประจำปี กิจกรรมสังสรรค์ตามเทศกาลต่าง ๆ บ้าง ควรจัดกิจกรรมสื่อสร้างสรรค์ในองค์กร เน้นให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อลดความขัดแย้งด้านความคิดเห็นประเด็นต่าง ๆ ในปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาการเมือง ซึ่งจะเป็นผลเสียก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงาน และอาจจะทำให้เกิดปัญหาความแตกแยกในที่ทำงาน การได้ผ่อนคลายความเครียด ก็อาจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผู้บริหารควรปรับปรุงกระบวนการทำงานและจัดสรรอัตรากำลังในแต่ละหน่วยงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ซึ่งจากผลการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านภาระงาน ได้แก่ การที่ภาระงานรับผิดชอบล้นมือ การทำงานที่ต้องเร่งรีบแข่งกับเวลาให้เสร็จตามกำหนด กฎระเบียบในการทำงานที่มากเกินไป ก่อให้เกิดความเครียด

กับพนักงาน ดังนั้นการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานให้เกิดความยืดหยุ่นทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น การพิจารณาวิเคราะห์ค่างาน เพื่อจัดสรรอัตราค่าจ้างพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานจะช่วยลดความเครียดจากภาระงานที่ล้นมือและต้องเร่งรีบ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาที่สรุปได้ตามกำหนดเวลา ซึ่งหากพนักงานเกิดความเครียดก็จะส่งผลต่อสุขภาพกาย และสุขภาพใจ ก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการขาดงาน ทำให้ต้องหาพนักงานทดแทนส่งผลให้ต้นทุนด้านพนักงานเพิ่มขึ้น

4. ผู้บริหารควรศึกษาแนวทางในการเผชิญความเครียดวิธีต่าง ๆ เพื่อสร้างทักษะให้กับพนักงานในการลดความเครียดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ซึ่งจากผลการศึกษาพนักงานมีความเครียดในระดับน้อยและปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะพนักงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ และมีความสัมพันธ์เป็นอย่างดีกับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากงานเป็นลักษณะงานที่มีความเครียดอยู่แล้ว หากเป็นความเครียดในระดับต่ำก็จะกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันในการทำงาน ดังนั้น จึงควรรหาแนวทางป้องกันมิให้ความเครียดของพนักงานมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรจะมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด
2. ศึกษาเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่ และพนักงานประจำสาขา ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บรรณานุกรม

- กรกฎ สุวรรณอักษรเดชา. 2551. ผลของโปรแกรมการจัดการกับอาการร่วมกับการบริหาร-จิตแบบชี้ถึงต่อความเครียดและระดับคอร์ติซอลในผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง. สืบค้นวันที่ 10 มกราคม 2555, จาก
<http://www.thesis.grad.chula.ac.th/abstracts/docs/4977553436.doc>.
(10 January 2012).
- กรมการแพทย์. 2533. ความเครียดในบทวิทยุเรื่อง ความเครียดและข้อคิดเพื่อชีวิตเป็นสุข. กรุงเทพฯ: กองสุขภาพจิต.
- กระทรวงสาธารณสุข. 2540. คลายเครียด. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กาญจนา เหมะธร. 2542. การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จตุพร ขยันควร. 2540. ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.บ. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ฉัตรกัญญ์ ปิยะชนานนท์. 2547. ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่ฟู้ดแอนด์เบฟเวอร์เรจ จำกัด : การค้นคว้าแบบอิสระมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นราเดช ทิพย์รักษ์. 2544. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2. วิทยานิพนธ์ วท.บ. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปราณี มิ่งขวัญ. ลีนอง โปธิบาล และอักรนงค์ ปราโมช. (2543). ความเครียดและการเผชิญความเครียดในผู้ป่วยสูงอายุโรคหลอดเลือดสมอง. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2555, จาก
<http://www.jvkk.go.th/researchnew/qresearch.asp?code=1531>
(10 January 2012).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุภัทสร่า พิณฑุพันธ์. 2543. ความเครียด และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานปฏิบัติการใน
โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพงษ์ ชูเดช. (ม.ป.ป.). จิตวิทยาทั่วไป (SSC231). สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2554, จาก
<http://www.eu.lib.kmutt.ac.th/elearning/Courseware/SSC231/content.html>
(12 July 2011).
- ศจินุช แดงไผ่. 2544. ความเครียดและการจัดการความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต
บริษัท เอไอเอ จำกัด. เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.
- อรุณเดช จันทรงามศรี. 2542. การศึกษาบุคลิกภาพกับความเครียดของครูโรงเรียนสังกัดเทศบาล
นครอุดรธานี. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม:
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- เมตรา สิงห์คำป้อม 2544 ความเครียดของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด
(มหาชน) สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ :การค้นคว้าแบบอิสระมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- แบบวัดการรับรู้ความเครียด. สืบค้นเมื่อ วันที่ 10 มกราคม 2555, จาก
<http://www.psy.cum.edu/~scoken/pss.html>
(10 January 2011).
- Lavant, Bruce D. 1990. **A Comparative Student Stress-Related Factors in the Work.**
n.p.: Environment of the Student Personal Administrator.
- Lewis, D.J.; & Robinson, J.A. 1986. Coping with ICU Work Related Stressors : A Study.
Z Critical Care Nurse. (10): 38-43.
- Sely, H. 1976. **The Stress of Life (Rev.ed.).** New York: McGraw Hill Book.
- Yamane, Taro. 1973. **Statistics : An Introductory Analysis.** 3rd ed. Tokyo: Harpa
International Edition.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ประวัติ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



ประวัติบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การบินไทย สายการบินแห่งชาติ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา



การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้น โดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบิน ระหว่าง ประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ด้วยทุน จดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส. เอ. เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน

ต่อมา เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 เอส. เอ. เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็น การยกเลิกสัญญาร่วมทุน ก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับบริษัทสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็มหรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส ได้ร่วมลงทุนกิจการด้วยทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยเดินอากาศไทยถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส เอ เอส ถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็น ขั้นตอนตลอดมาจนถึงปีพุทธศักราช 2520 บริษัท เดินอากาศไทย ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติ คณะรัฐมนตรี และมอบ โอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมี บริษัท เดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้น

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการ โดยบริษัท เติบโตอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของบริษัทฯ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการ การบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัท ฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป

ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทย มีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงาน ได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วยบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 โดยได้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุนทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนเป็น 13,000 ล้านบาท และทำการเพิ่มทุน จดทะเบียนใหม่อีกจำนวน 3,000 ล้านบาท รวมเป็นทุนจดทะเบียน 16,000 ล้านบาท เป็นทุนชำระแล้ว 14,000 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลัง ถือหุ้นร้อยละ 79.5 และธนาคารออมสินถือหุ้นร้อยละ 13.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 7.1 กระจายสู่นักลงทุนทั่วไป ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทฯ และในวันที่ 20-21 พฤศจิกายน 2546 บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญแก่ประชาชนทั่วไปจำนวน 442.75 ล้านหุ้น ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2543 วันที่ 20 สิงหาคม 2545 และวันที่ 16 กันยายน 2546 โดยหุ้นที่เสนอดังกล่าว เป็นหุ้นเพิ่มทุน 285,000,000 หุ้น และหุ้นเดิมของกระทรวงการคลัง 157,750,000 หุ้น โดยเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นครั้งนี้ บริษัทฯ จะนำไปใช้ในการลงทุนในโครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์บนเครื่องบิน และเป็นเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทฯ

ตั้งแต่เดือน กันยายน 2547 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นให้กับพนักงานจำนวน 13,896,150 หุ้น ในราคาหุ้นละ 15 บาท ภายใต้โครงการจัดสรรหลักทรัพย์ให้พนักงาน (Employee Securities Option Plan) โดยบริษัทฯ จะยังคงจำหน่ายหุ้นให้กับพนักงานที่ถือใบสำคัญแสดงสิทธิในการซื้อหุ้นภายใต้โครงการดังกล่าวจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการในเดือนเมษายน 2549 และเดือนกันยายน ปี 2553 บริษัทฯ

ได้มีการเพิ่มทุนหุ้นสามัญ ซึ่งได้รับความสนใจอย่างมากจากทั้งผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯและนักลงทุนรายย่อย เนื่องจากนักลงทุนมีความเชื่อมั่นต่อการบินไทย และจากผลประกอบการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ทำให้การบินไทยประสบความสำเร็จในการระดมทุนครั้งนี้ เพื่อสนับสนุนแผนการเสริมความแข็งแกร่งและความคล่องตัวทางการเงิน การขยายฝูงบิน และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์ และเพื่อนำการบินไทยก้าวสู่การเป็นสายการบินชั้นนำ 1 ใน 3 ของเอเชีย และ 1 ใน 5 ของโลก โดยบริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนทั้งสิ้น 483.87 ล้านหุ้น ตามแผนระดมทุนของการบินไทย จำนวนประมาณ 15,000 ล้านบาท และเสนอขายที่ราคา 31 บาทต่อหุ้น ทั้งนี้บริษัทฯ เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนประมาณ 246.93 ล้านหุ้น ให้กระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ เพื่อรักษาสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ ในสัดส่วนประมาณร้อยละ 51.03 ภายหลังการเสนอขายในครั้งนี้ นอกจากนั้น บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนประมาณ 221.83 ล้านหุ้น ให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ (ยกเว้นกระทรวงการคลัง) ที่มีชื่อปรากฏอยู่ในสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2553 ซึ่งได้สิทธิในการจองซื้อหุ้นในอัตราส่วน 1 หุ้นสามัญเดิม ต่อ 0.2667 หุ้นสามัญเพิ่มทุนใหม่ และบริษัทฯ ยังเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนประมาณ 15.11 ล้านหุ้นให้แก่ผู้จองซื้อรายย่อยซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาสัญชาติไทยและมีที่อยู่ในประเทศไทย หรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย โดยบริษัทฯ เปิดให้มีการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนในวันที่ 16 และ 17 กันยายน 2553 และหุ้นเพิ่มทุนได้เข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2553

วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ

เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย

ภารกิจของบริษัทฯ

- ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และ การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า

- มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และ โปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น

- สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ

- มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

นโยบายของบริษัทฯ

ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ ทั้งในรูปแบบบาท และเงินตราต่างประเทศ นอกจากนั้น ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะ และวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้อง ในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทย คู่สายคาชาวโลกอย่างต่อเนื่อง

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติและเป็นสายการบินชั้นนำตระหนักในความรับผิดชอบต่อประเทศและสังคมโลกในการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจการบินที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีนโยบายในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมดังนี้

1. บริษัทฯ จะพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลเพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมและการดำเนินงานของบริษัทฯ จะปฏิบัติตามมาตรฐานและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
2. พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ เพื่อลดมลภาวะและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงานปฏิบัติ และการประเมินผล อย่างชัดเจน
3. การดำเนินงานของบริษัทฯ จะคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในประเด็นที่สำคัญต่างๆ ทั้งในด้านมลภาวะจากเครื่องบิน มลภาวะทางเสียง การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้ง การใช้สารเคมี การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การจัดการขยะประเภทต่างๆ การนำสิ่งของมาใช้ซ้ำหรือการนำกลับมาใช้ใหม่เพื่อเป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
4. รมรงค์สร้างจิตสำนึก และฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ให้การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่สังคมและองค์กรต่างๆ รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเข้าใจอันดีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

จรรยาบรรณของบริษัทฯ

คำเนิงานหรือประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรมและจริยธรรม ตลอดจนปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ และตระหนักในคุณค่าของพนักงาน โดยยึดหลักว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นตัวแทนของบริษัทฯ พนักงานทุกคนจึงมีส่วนร่วมและสนับสนุนความสำเร็จของบริษัทฯ

เพื่อบรรลุจุดประสงค์ดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติต่างๆ เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ รวมทั้งกำหนดจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจโดยทั่วไป ดังนี้

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริตและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าทุกคน
2. ไม่ฝักใฝ่ทางการเมือง โดยวางตัวเป็นกลางเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ
3. ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม
4. สนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

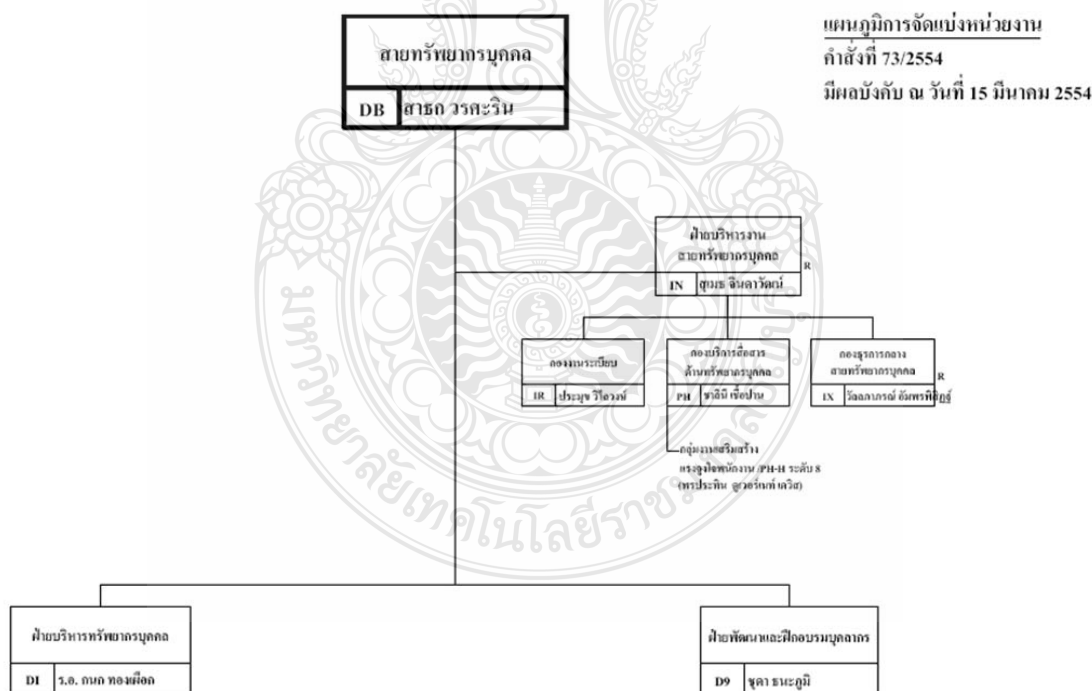
นโยบายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นว่า พนักงานการบินไทยเป็นสินทรัพย์ (Human Capital) ที่มีคุณค่าในการสร้างความสำเร็จขององค์กร เป็นองค์ประกอบเดียวทางธุรกิจที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ จึงได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อเป็นหลักในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการให้พนักงานทุกระดับรักการทำงาน พัฒนาการทำงานของตนเอง โดยมุ่งเน้นถึงผลสำเร็จของงานและองค์กร มีความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กร

กระบวนการสรรหาและคัดเลือกมีมาตรฐาน ชัดเจน โปร่งใส มีการสร้างโอกาสการก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Growth) มีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ที่มีคุณภาพ กำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicator) ที่เหมาะสมกับเป้าหมายของแผนงานและหน่วยงาน เป็นระบบที่เชื่อมโยงการให้ผลตอบแทนตามผลงาน และสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาผลงานของตนเองส่งเสริมการบริหารสิทธิประโยชน์ที่จูงใจ สอดคล้องกับผลงานและ

ผลประกอบการ มีการจ่ายค่าตอบแทน และจัดสวัสดิการที่ยืดหยุ่นตามสถานการณ์และสภาวะแวดล้อม (Flexible Wages and Benefits) ส่งเสริมการพัฒนาระบบการชำระรักษาพนักงานเพื่อรักษาคนเก่ง คนดีไว้กับองค์กร เสริมสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงอาชีวอนามัยของพนักงาน พัฒนาองค์ความรู้ของพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง และตรงกับความต้องการในการดำเนินภารกิจขององค์กร ส่งเสริมการรักษาระเบียบวินัย สร้างความเข้มแข็งในด้านแรงงานสัมพันธ์ จัดระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) ตลอดจนเสริมสร้างวัฒนธรรม “THAI Spirit” ให้เป็นวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของการบินไทย เพื่อให้พนักงานมีการปฏิบัติที่เป็นแนวทางเดียวกัน ตลอดจนส่งเสริมให้เป็นวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของการบินไทย เพื่อให้พนักงานมีการปฏิบัติที่เป็นแนวทางเดียวกัน ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม และจิตสำนึกรักองค์กรเสมือนเป็นเจ้าของ (Senses fo Ownership) ซึ่งจะนำไปสู่ความแข็งแกร่งและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

โครงสร้างหน่วยงาน (Organization Chart)



วิสัยทัศน์ (Vision)

สนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทุกระดับร่วมมือกัน มุ่งมั่นในเป้าหมายองค์กร

To support and inspire staff across all levels for result driven organization

พันธกิจ (Mission)

1. กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ศาสตร์วางแผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานร่วมมือและมุ่งมั่น เพื่อทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
2. เป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ การพัฒนาและการบริการพนักงาน
3. สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ด้วยการบริการข้อมูลข่าวสารด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างครบวงจร ด้วยความรวดเร็ว สะดวกและทันสมัย
4. สร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีภายในองค์กร ตลอดจนพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพ พร้อมเพิ่มองค์ความรู้ให้พนักงาน ภูมิใจที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ
5. พัฒนาคุณภาพบุคลากรให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีทักษะที่จำเป็นและสอดคล้องกับภารกิจทุกแขนงของบริษัทฯ
6. เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกที่ดี พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์กร
7. พัฒนาหลักสูตรและนวัตกรรมในการฝึกอบรม เพื่อให้มีระบบการฝึกอบรมบุคลากรที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการองค์ความรู้ของบริษัทฯ เพื่อพัฒนาบริษัทฯ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
8. สนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ มีระบบมาตรฐานสากลของธุรกิจการบิน ระบบจัดการคุณภาพ (ISO4001) และหรือระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001) รวมถึงการวางแผนและตรวจสอบประเมินผล
9. พัฒนาและบริหารงานจัดซื้อ จัดจ้าง งานพิธีการศุลกากร งานอาคารสถานที่ งานบริการสำนักงาน งานผลิตสิ่งพิมพ์ งานควบคุมคลังพัสดุ การเช่า การให้เช่า และการขายทรัพย์สินให้กับหน่วยงานต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับระเบียบบริษัทฯ



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

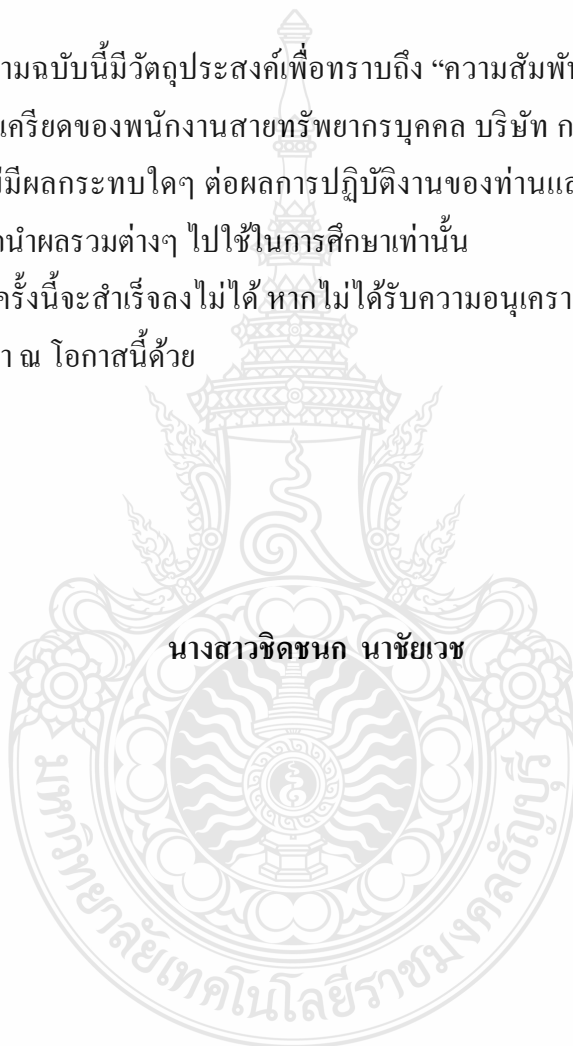
แบบสอบถาม
ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงาน
สายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่านและจะไม่มีการเปิดเผยใดๆ เป็นรายบุคคลนอกจากนำผลรวมต่างๆ ไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวชิตชนก นัชยเวช



แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดพนักงาน

สายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 21 - 30 ปี 2. 31 - 40 ปี
 3. 41 - 50 ปี 4. 51 - 60 ปี
 5. 52 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน 3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. อายุการทำงาน

1. ไม่เกิน 10 ปี 2. 10 - 19 ปี
 3. 20 - 29 ปี 4. 30 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

1. เจ้าหน้าที่ 2. เจ้าหน้าที่อาวุโส
 3. หัวหน้าแผนก 4. ผู้จัดการ

7. อัตรเงินเดือน

1. ไม่เกิน 20,000 บาท 2. 20,001 - 40,000 บาท
 3. 40,001 - 60,000 บาท 4. 60,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

กรุณาแสดงความคิดเห็นที่มีต่อตัวท่านเองในปัจจุบัน โดยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม					
1. ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้คุณเกิดความเครียด					
2. ความขัดแย้งทางการเมืองทำให้คุณรู้สึกไม่ปลอดภัย					
3. คุณรับทราบข่าวสารความรุนแรงที่สะท้อนขวัญเสมอ					
4. นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของคุณ					
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านองค์กร					
5. คุณต้องทำงานอย่างรีบเร่ง แข่งกับเวลาเพื่อให้ทันกำหนด					
6. คุณรู้สึกอึดอัดกับกฎระเบียบในการทำงานที่มากเกินไป					
7. คุณมักได้รับมอบหมายงานที่ต้องทำให้เสร็จอย่างเร่งด่วน					
8. คุณไม่มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
9. หน่วยงานนี้ไม่เปิดโอกาสให้คุณสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ได้					
10. ผู้บังคับบัญชาไม่เคยเห็นคุณค่าการทำงานของคุณที่ทุ่มเทความพยายาม					
11. คุณกับเพื่อนร่วมงานไม่สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็นกันได้					
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดส่วนบุคคล					
12. คุณวิตกกังวลใจกับเรื่องในครอบครัว					
13. คุณมีปัญหาชีวิตที่หนักใจต้องขบคิดอยู่เสมอ					
14. คุณมักวิตกกังวลใจเกี่ยวกับเรื่องในที่ทำงาน					

ส่วนที่ 3 ผลที่ตามมาของความเครียด

คำชี้แจง : โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

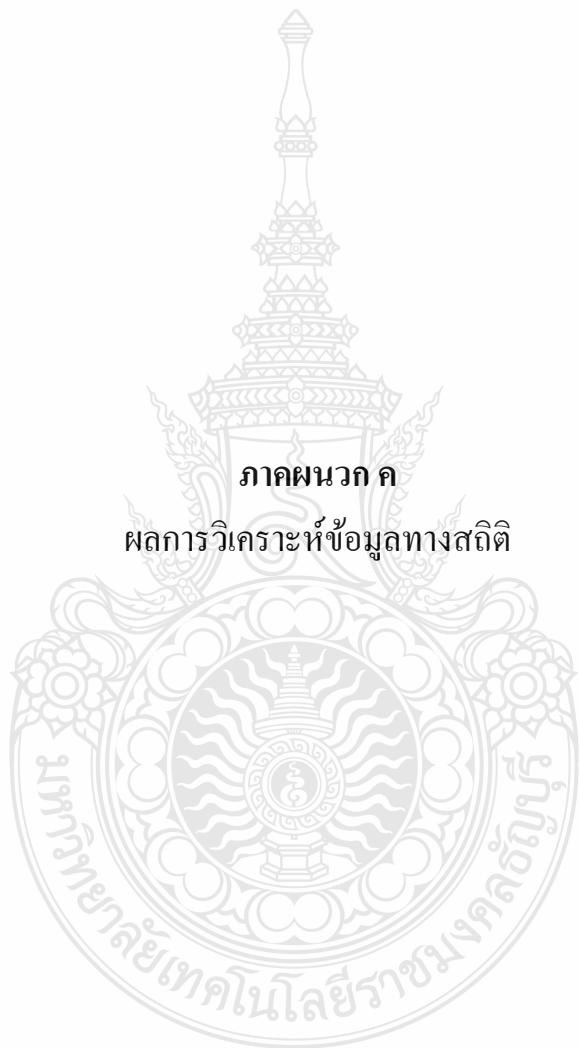
ผลที่ตามมาของความเครียด	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
อาการทางร่างกาย					
15. คุณรู้สึกปวดศีรษะเมื่อเกิดความเครียด					
16. คุณรู้สึกไม่สบายเจ็บป่วยบ่อย / อ่อนเพลีย / ไม่มีแรง					
17. คุณรู้สึกใจสั่น / ใจเต้นแรง / ใจเต้นผิดจังหวะ					
อาการทางจิตใจ					
18. คุณรู้สึกเศร้า					
19. คุณรู้สึกอึดอัดและคับข้องใจ					
20. คุณรู้สึกไม่มีสมาธิ / นั่งไม่ติดที่					
21. คุณรู้สึกขาดความมั่นใจในตนเอง / กลัวผิดพลาด / หว่นไหวง่าย					
อาการทางพฤติกรรม					
22. คุณรู้สึกว่าอารมณ์ของคุณส่งผลกระทบต่อการทำงานเพิ่มผลผลิต					
23. คุณขาดงานบ่อยในขณะนี้					
24. หากมีโอกาสคุณต้องการจะย้ายไปทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ					
25. หากมีโอกาสคุณต้องการลาออกจากงานในปัจจุบัน					

ณ โอกาสนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวชิตชนก นาชัยเวช

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

.....



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลที่ตามมาของความเครียด

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
V1.1	74.7000	167.9414	.1634	.9112
V1.2	74.8000	162.3724	.3689	.9075
V1.3	74.8333	168.4195	.1805	.9101
V1.4	74.7000	156.3552	.6165	.9023
V1.5	74.1667	165.4540	.3528	.9073
V1.6	74.7667	165.8402	.3137	.9079
V1.7	74.3667	167.3437	.1853	.9109
V1.8	74.8333	167.6609	.2183	.9095
V1.9	75.1000	163.5414	.4741	.9054
V1.10	74.9333	155.6506	.6204	.9022
V1.11	75.4333	161.4264	.5418	.9042
V1.12	74.6000	150.6621	.6764	.9007
V1.13	74.6667	157.7471	.5128	.9046
V1.14	74.3333	154.0230	.6588	.9012
V1.15	74.6000	154.7310	.6920	.9007
V1.16	74.5667	154.6678	.6898	.9007

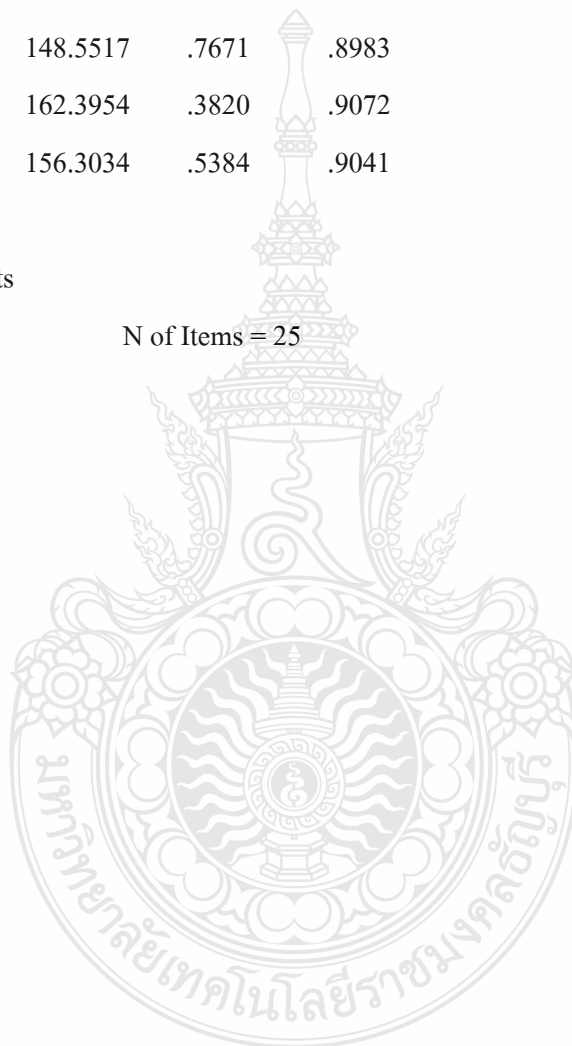
V1.17	75.0333	153.3437	.7644	.8992
V1.18	74.9000	157.1966	.6440	.9020
V1.19	74.5000	163.0862	.4923	.9051
V1.20	75.1000	159.4724	.5855	.9033
V1.21	74.8667	162.6023	.4585	.9056
V1.22	75.1333	157.7747	.6586	.9019
V1.23	75.0000	148.5517	.7671	.8983
V1.24	74.8667	162.3954	.3820	.9072
V1.25	74.8000	156.3034	.5384	.9041

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 25

Alpha = .9081



ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	การทำงาน	ตำแหน่ง	เงินเดือน
N	Valid	150	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1.66	2.47	2.24	1.76	2.16	2.21	2.31
Std. Deviation		.475	1.066	.692	.610	1.087	1.066	.990
Percentiles 100		2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00

Frequencies Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	51	34.0	34.0	34.0
	หญิง	99	66.0	66.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 ปี	34	22.7	22.7	22.7
	31-40 ปี	44	29.3	29.3	52.0
	41-50 ปี	40	26.7	26.7	78.7
	51 ปีขึ้นไป	32	21.3	21.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	14.7	14.7	14.7
	ปริญญาตรี	70	46.7	46.7	61.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	58	38.7	38.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	50	33.3	33.3	33.3
สมรส/อยู่ด้วยกัน	86	57.3	57.3	90.7
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	14	9.3	9.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

อายุการทำงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เกิน 10 ปี	53	35.3	35.3	35.3
10-19 ปี	45	30.0	30.0	65.3
20-29 ปี	27	18.0	18.0	83.3
30 ปีขึ้นไป	25	16.7	16.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ตำแหน่งงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เจ้าหน้าที่	45	30.0	30.0	30.0
เจ้าหน้าที่อาวุโส	55	36.7	36.7	66.7
หัวหน้าแผนก	23	15.3	15.3	82.0
ผู้จัดการ	27	18.0	18.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

อัตราเงินเดือน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เกิน 20,000 บาท	34	22.7	22.7	22.7
20,001-40,000 บาท	59	39.3	39.3	62.0
40,001-60,000 บาท	34	22.7	22.7	84.7
60,001 บาทขึ้นไป	23	15.3	15.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ด้านสิ่งแวดล้อม

Frequencies

Statistics

		ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้คุณเกิดความเครียด	ความขัดแย้งทางการเมืองทำให้คุณรู้สึกไม่ปลอดภัย	คุณรับทราบข่าวร้ายที่ก่อให้เกิดความเครียด	นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดความเครียด	มลพิษทางสิ่งแวดล้อม	ปริมาณจราจรที่แออัด
N	Valid	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.17	4.17	3.99	3.35	3.92	
Std. Deviation		.878	.908	.927	1.037	.735	
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	

Frequencies Table

ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้คุณเกิดความเครียด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	11	7.3	7.3	7.3
	ปานกลาง	14	9.3	9.3	16.7
	มาก	64	42.7	42.7	59.3
	มากที่สุด	61	40.7	40.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

ความขัดแย้งทางการเมืองทำให้คุณรู้สึกไม่ปลอดภัย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.3	1.3	1.3
	น้อย	8	5.3	5.3	6.7
	ปานกลาง	15	10.0	10.0	16.7
	มาก	63	42.0	42.0	58.7
	มากที่สุด	62	41.3	41.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

คุณรับทราบข่าวสารความรุนแรงที่สะท้อนขวัญเสมอ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	13	8.7	8.7	8.7
ปานกลาง	26	17.3	17.3	26.0
มาก	61	40.7	40.7	66.7
มากที่สุด	50	33.3	33.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของคุณ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	3	2.0	2.0	2.0
น้อย	33	22.0	22.0	24.0
ปานกลาง	43	28.7	28.7	52.7
มาก	50	33.3	33.3	86.0
มากที่สุด	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ผลรวมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
2	1	.7	.7	1.3
2	5	3.3	3.3	4.7
3	3	2.0	2.0	6.7
3	4	2.7	2.7	9.3
3	6	4.0	4.0	13.3
3	9	6.0	6.0	19.3
4	19	12.7	12.7	32.0
4	18	12.0	12.0	44.0
4	25	16.7	16.7	60.7
4	11	7.3	7.3	68.0
5	20	13.3	13.3	81.3
5	15	10.0	10.0	91.3
5	13	8.7	8.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ด้านองค์กร

Frequencies

Statistics

		ต้องทำงานรู้สึกอึดอัดมากที่สุด	รู้สึกอึดอัดบ้าง	ไม่รู้สึกอึดอัด	ไม่มีโอกาสทำงานนี้	เห็นคุณกับเพื่อนร่วมงาน	รวมปัจจัย		
N	Valid	150	150	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.00	3.21	4.09	4.15	3.35	4.18	3.96	3.85
Std. Deviation		.882	1.072	.937	.958	1.037	.898	.818	.575
Percentile 100		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequencies Table

คุณต้องทำงานอย่างรีบเร่ง แข่งกับเวลาเพื่อให้ทันกำหนด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	12	8.0	8.0	8.0
	ปานกลาง	22	14.7	14.7	22.7
	มาก	70	46.7	46.7	69.3
	มากที่สุด	46	30.7	30.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

คุณรู้สึกอึดอัดกับกฎระเบียบในการทำงานที่มากเกินไป

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	7	4.7	4.7	4.7
	น้อย	35	23.3	23.3	28.0
	ปานกลาง	44	29.3	29.3	57.3
	มาก	47	31.3	31.3	88.7
	มากที่สุด	17	11.3	11.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

คุณมักได้รับมอบหมายงานที่ต้องทำให้เสร็จอย่างเร่งด่วน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	11	7.3	7.3	7.3
ปานกลาง	26	17.3	17.3	24.7
มาก	51	34.0	34.0	58.7
มากที่สุด	62	41.3	41.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

คุณไม่มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	2	1.3	1.3	1.3
น้อย	7	4.7	4.7	6.0
ปานกลาง	26	17.3	17.3	23.3
มาก	47	31.3	31.3	54.7
มากที่สุด	68	45.3	45.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

หน่วยงานนี้ไม่เปิดโอกาสให้คุณสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	3	2.0	2.0	2.0
น้อย	33	22.0	22.0	24.0
ปานกลาง	43	28.7	28.7	52.7
มาก	50	33.3	33.3	86.0
มากที่สุด	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ผู้บังคับบัญชาไม่เคยเห็นคุณค่าการทำงานของคุณที่ทุ่มเทความพยายาม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	2	1.3	1.3	1.3
น้อย	5	3.3	3.3	4.7
ปานกลาง	22	14.7	14.7	19.3
มาก	56	37.3	37.3	56.7
มากที่สุด	65	43.3	43.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

คุณกับเพื่อนร่วมงานไม่สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็นกันได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	8	5.3	5.3	5.3
ปานกลาง	29	19.3	19.3	24.7
มาก	74	49.3	49.3	74.0
มากที่สุด	39	26.0	26.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ผลรวมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านองค์กร

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
2	1	.7	.7	1.3
3	4	2.7	2.7	4.0
3	3	2.0	2.0	6.0
3	1	.7	.7	6.7
3	7	4.7	4.7	11.3
3	2	1.3	1.3	12.7
3	10	6.7	6.7	19.3
3	10	6.7	6.7	26.0
4	8	5.3	5.3	31.3
4	15	10.0	10.0	41.3
4	13	8.7	8.7	50.0
4	17	11.3	11.3	61.3
4	14	9.3	9.3	70.7
4	14	9.3	9.3	80.0
4	17	11.3	11.3	91.3
5	5	3.3	3.3	94.7
5	3	2.0	2.0	96.7
5	3	2.0	2.0	98.7
5	2	1.3	1.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ด้านส่วนบุคคล

Frequencies

Statistics

		คุณวิตกกังวล ใจกับเรื่องใน ครอบครัว	คุณมีปัญหาชีวิต ที่หนักใจต้อง ขบคิดอยู่เสมอ	คุณมักวิตกกังว ลใจเกี่ยวกับเรื่อ งในที่ทำงาน	ผลรวมปัจจัย ที่ก่อให้เกิดค วามเครียดด้าน ส่วนบุคคล
N	Valid	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.57	4.11	4.15	3.94
Std. Deviation		.930	.963	.925	.703
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequencies Table

คุณวิตกกังวลใจกับเรื่องในครอบครัว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.3	1.3	1.3
	น้อย	19	12.7	12.7	14.0
	ปานกลาง	42	28.0	28.0	42.0
	มาก	66	44.0	44.0	86.0
	มากที่สุด	21	14.0	14.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

คุณมีปัญหาชีวิตที่หนักใจต้องขบคิดอยู่เสมอ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.3	1.3	1.3
	น้อย	8	5.3	5.3	6.7
	ปานกลาง	26	17.3	17.3	24.0
	มาก	50	33.3	33.3	57.3
	มากที่สุด	64	42.7	42.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

คุณมักวิตกกังวลใจเกี่ยวกับเรื่องในที่ทำงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	1	.7	.7	.7
	น้อย	9	6.0	6.0	6.7
	ปานกลาง	21	14.0	14.0	20.7
	มาก	54	36.0	36.0	56.7
	มากที่สุด	65	43.3	43.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

ผลรวมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านส่วนบุคคล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	2	2	1.3	1.3	2.0
	2	6	4.0	4.0	6.0
	3	5	3.3	3.3	9.3
	3	11	7.3	7.3	16.7
	3	4	2.7	2.7	19.3
	4	19	12.7	12.7	32.0
	4	36	24.0	24.0	56.0
	4	32	21.3	21.3	77.3
	5	31	20.7	20.7	98.0
	5	3	2.0	2.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ เกี่ยวกับผลที่ตามมาของความเครียด

ทางด้านร่างกาย

Frequencies

Statistics

		คุณรู้สึกปวดศีรษะเมื่อเกิดความเครียด	คุณรู้สึกไม่สบายเจ็บป่วยบ่อย / อ่อนเพลีย / ไม่มีแรง	คุณรู้สึกใจสั้น / ใจเต้นแรง / ใจเต้นผิดจังหวะ	ผลรวมด้านผลที่ตามมาของความเครียดด้านร่างกาย
N	Valid	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.73	4.13	3.93	3.93
Std. Deviation		.955	.816	1.024	.760
Percentiles 100		5.00	5.00	5.00	5.00

Frequencies Table

คุณรู้สึกปวดศีรษะเมื่อเกิดความเครียด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.3	1.3	1.3
	น้อย	18	12.0	12.0	13.3
	ปานกลาง	28	18.7	18.7	32.0
	มาก	73	48.7	48.7	80.7
	มากที่สุด	29	19.3	19.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

คุณรู้สึกไม่สบายเจ็บป่วยบ่อย / อ่อนเพลีย / ไม่มีแรง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	8	5.3	5.3	5.3
	ปานกลาง	17	11.3	11.3	16.7
	มาก	72	48.0	48.0	64.7
	มากที่สุด	53	35.3	35.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

คุณรู้สึกใจสั้น / ใจเด่นแรง / ใจเด่นผัดจั้งหะ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	1	.7	.7	.7
น้อย	18	12.0	12.0	12.7
ปานกลาง	24	16.0	16.0	28.7
มาก	55	36.7	36.7	65.3
มากที่สุด	52	34.7	34.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ผลรวมด้านผลที่ตามมาของความเครียดด้านร่างกาย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
2	3	2.0	2.0	2.7
2	6	4.0	4.0	6.7
3	5	3.3	3.3	10.0
3	10	6.7	6.7	16.7
3	8	5.3	5.3	22.0
4	15	10.0	10.0	32.0
4	54	36.0	36.0	68.0
4	13	8.7	8.7	76.7
5	14	9.3	9.3	86.0
5	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ทางด้านจิตใจ

Frequencies

Statistics

		คุณรู้สึกเศร้า	คุณรู้สึกอึดอัด และคับข้องใจ	คุณรู้สึกไม่มีสมาธิ / นั่งไม่ติดที่	คุณรู้สึกขาดความ มั่นใจในตนเอง / กลัวผิดพลาด / หวั่นไหวง่าย	ผลรวมด้านผลที่ ตามมาของความ เครียดด้านจิตใจ
N	Valid	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.45	3.79	3.35	4.11	3.68
Std. Deviation		1.234	.999	1.037	.820	.606
Percentiles	100	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequencies Table

คุณรู้สึกเศร้า

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	9	6.0	6.0	6.0
	น้อย	31	20.7	20.7	26.7
	ปานกลาง	31	20.7	20.7	47.3
	มาก	42	28.0	28.0	75.3
	มากที่สุด	37	24.7	24.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

คุณรู้สึกอึดอัดและคับข้องใจ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	3	2.0	2.0	2.0
	น้อย	13	8.7	8.7	10.7
	ปานกลาง	36	24.0	24.0	34.7
	มาก	58	38.7	38.7	73.3
	มากที่สุด	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

คุณรู้สึกไม่มีสมาธิ / นั่งไม่ติดที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	3	2.0	2.0	2.0
น้อย	33	22.0	22.0	24.0
ปานกลาง	43	28.7	28.7	52.7
มาก	50	33.3	33.3	86.0
มากที่สุด	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

คุณรู้สึกขาดความมั่นใจในตนเอง / กลัวผิดพลาด / หวั่นไหวง่าย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	6	4.0	4.0	4.0
ปานกลาง	25	16.7	16.7	20.7
มาก	66	44.0	44.0	64.7
มากที่สุด	53	35.3	35.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ผลรวมด้านผลที่ตามมาของความเครียดด้านจิตใจ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
2	2	1.3	1.3	2.0
2	2	1.3	1.3	3.3
3	3	2.0	2.0	5.3
3	8	5.3	5.3	10.7
3	7	4.7	4.7	15.3
3	20	13.3	13.3	28.7
4	19	12.7	12.7	41.3
4	23	15.3	15.3	56.7
4	31	20.7	20.7	77.3
4	22	14.7	14.7	92.0
5	8	5.3	5.3	97.3
5	2	1.3	1.3	98.7
5	2	1.3	1.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

ทางด้านพฤติกรรม

Frequencies

Statistics

		คุณรู้สึกว่ารอมล ของคุณส่งผล กระทบต่อการ เพิ่มผลผลิต	คุณขาดงานบ ่อยในระยะนี้	หากมีโอกาส คุณต้องการจะ ย้ายไปทำงาน กับหน่วยงาน อื่นๆ	หากมีโอกาส คุณต้องการ ลาออกจากร างงานในปัจ จุบัน	ผลรวมด้าน ผลที่ตามมา ของความเครียด ด้านพฤติกรรม
N	Valid	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.84	3.85	4.12	3.99	3.95
Std. Deviation		.913	.965	.969	.886	.671
Percentiles		100	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequencies Table

คุณรู้สึกว่ารอมลของคุณส่งผลกระทบต่อการเพิ่มผลผลิต

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	14	9.3	9.3	9.3
	ปานกลาง	34	22.7	22.7	32.0
	มาก	64	42.7	42.7	74.7
	มากที่สุด	38	25.3	25.3	100.0
Total		150	100.0	100.0	

คุณขาดงานบ่อยในระยะนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.3	1.3	1.3
	น้อย	13	8.7	8.7	10.0
	ปานกลาง	31	20.7	20.7	30.7
	มาก	63	42.0	42.0	72.7
	มากที่สุด	41	27.3	27.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

หากมีโอกาสคุณต้องการจะย้ายไปทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	1.3	1.3	1.3
	น้อย	8	5.3	5.3	6.7
	ปานกลาง	26	17.3	17.3	24.0
	มาก	48	32.0	32.0	56.0
	มากที่สุด	66	44.0	44.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

หากมีโอกาสคุณต้องการลาออกจกงานในปัจจุบัน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	1	.7	.7	.7
	น้อย	9	6.0	6.0	6.7
	ปานกลาง	26	17.3	17.3	24.0
	มาก	68	45.3	45.3	69.3
	มากที่สุด	46	30.7	30.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

ผลรวมด้านผลที่ตามมาของความเครียดด้านพฤติกรรม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	2	6	4.0	4.0	5.3
	3	1	.7	.7	6.0
	3	4	2.7	2.7	8.7
	3	6	4.0	4.0	12.7
	3	7	4.7	4.7	17.3
	4	7	4.7	4.7	22.0
	4	17	11.3	11.3	33.3
	4	37	24.7	24.7	58.0
	4	17	11.3	11.3	69.3
	5	27	18.0	18.0	87.3
	5	16	10.7	10.7	98.0
	5	3	2.0	2.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

ผลการวิเคราะห์ผลรวมของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลที่ตามมาของความเครียด
ผลรวมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

Frequencies

Statistics

		ผลรวมปัจจัย ที่ก่อให้เกิดค วามเครียดด้ านสิ่งแวดล้อม	ผลรวมปัจจัยที่ก ่อให้เกิดความเครี ยต้านองค์กร	ผลรวมปัจจัย ที่ก่อให้เกิดค วามเครียดด้ านส่วนบุคคล	ผลรวมปัจจัย ที่ก่อให้เกิดค วามเครียด
N	Valid	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.92	3.85	3.94	3.90
Std. Deviation		.735	.575	.703	.562
Percentiles 100		5.00	5.00	5.00	5.00

Frequencies Table

ผลรวมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	2	1	.7	.7	1.3
	2	5	3.3	3.3	4.7
	3	3	2.0	2.0	6.7
	3	4	2.7	2.7	9.3
	3	6	4.0	4.0	13.3
	3	9	6.0	6.0	19.3
	4	19	12.7	12.7	32.0
	4	18	12.0	12.0	44.0
	4	25	16.7	16.7	60.7
	4	11	7.3	7.3	68.0
	5	20	13.3	13.3	81.3
	5	15	10.0	10.0	91.3
	5	13	8.7	8.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

ผลรวมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านองค์กร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	2	1	.7	.7	1.3
	3	4	2.7	2.7	4.0
	3	3	2.0	2.0	6.0
	3	1	.7	.7	6.7
	3	7	4.7	4.7	11.3
	3	2	1.3	1.3	12.7
	3	10	6.7	6.7	19.3
	3	10	6.7	6.7	26.0
	4	8	5.3	5.3	31.3
	4	15	10.0	10.0	41.3
	4	13	8.7	8.7	50.0
	4	17	11.3	11.3	61.3
	4	14	9.3	9.3	70.7
	4	14	9.3	9.3	80.0
	4	17	11.3	11.3	91.3
	5	5	3.3	3.3	94.7
	5	3	2.0	2.0	96.7
	5	3	2.0	2.0	98.7
	5	2	1.3	1.3	100.0
Total		150	100.0	100.0	

ผลรวมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านส่วนบุคคล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	2	2	1.3	1.3	2.0
	2	6	4.0	4.0	6.0
	3	5	3.3	3.3	9.3
	3	11	7.3	7.3	16.7
	3	4	2.7	2.7	19.3
	4	19	12.7	12.7	32.0
	4	36	24.0	24.0	56.0
	4	32	21.3	21.3	77.3
	5	31	20.7	20.7	98.0
	5	3	2.0	2.0	100.0
Total		150	100.0	100.0	

ผลการวิจัยข้อมูลในภาคความเค้น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.7	.7	.7
2	1	.7	.7	1.3
2	1	.7	.7	2.0
3	2	1.3	1.3	3.3
3	1	.7	.7	4.0
3	1	.7	.7	4.7
3	1	.7	.7	5.3
3	1	.7	.7	6.0
3	1	.7	.7	6.7
3	1	.7	.7	7.3
3	1	.7	.7	8.0
3	1	.7	.7	8.7
3	1	.7	.7	9.3
3	1	.7	.7	10.0
3	1	.7	.7	10.7
3	1	.7	.7	11.3
3	2	1.3	1.3	12.7
3	1	.7	.7	13.3
3	1	.7	.7	14.0
3	1	.7	.7	14.7
3	1	.7	.7	15.3
3	1	.7	.7	16.0
3	1	.7	.7	16.7
3	2	1.3	1.3	18.0
3	1	.7	.7	18.7
3	1	.7	.7	19.3
4	1	.7	.7	20.0
4	1	.7	.7	20.7
4	2	1.3	1.3	22.0
4	2	1.3	1.3	23.3
4	1	.7	.7	24.0
4	2	1.3	1.3	25.3
4	1	.7	.7	26.0
4	1	.7	.7	26.7
4	1	.7	.7	27.3
4	1	.7	.7	28.0
4	2	1.3	1.3	29.3
4	1	.7	.7	30.0
4	1	.7	.7	30.7
4	1	.7	.7	31.3
4	1	.7	.7	32.0
4	1	.7	.7	32.7
4	1	.7	.7	33.3
4	1	.7	.7	34.0
4	1	.7	.7	34.7
4	1	.7	.7	35.3
4	1	.7	.7	36.0
4	1	.7	.7	36.7
4	2	1.3	1.3	38.0
4	1	.7	.7	38.7
4	1	.7	.7	39.3
4	1	.7	.7	40.0
4	1	.7	.7	40.7
4	2	1.3	1.3	42.0
4	1	.7	.7	42.7
4	1	.7	.7	43.3
4	1	.7	.7	44.0
4	1	.7	.7	44.7
4	1	.7	.7	45.3
4	1	.7	.7	46.0
4	1	.7	.7	46.7
4	2	1.3	1.3	48.0
4	1	.7	.7	48.7
4	1	.7	.7	49.3
4	1	.7	.7	50.0
4	1	.7	.7	50.7
4	1	.7	.7	51.3
4	1	.7	.7	52.0
4	1	.7	.7	52.7
4	2	1.3	1.3	54.0
4	2	1.3	1.3	55.3
4	1	.7	.7	56.0
4	1	.7	.7	56.7
4	2	1.3	1.3	58.0
4	1	.7	.7	58.7
4	1	.7	.7	59.3
4	1	.7	.7	60.0
4	1	.7	.7	60.7
4	2	1.3	1.3	62.0
4	1	.7	.7	62.7
4	2	1.3	1.3	64.0
4	1	.7	.7	64.7
4	1	.7	.7	65.3
4	1	.7	.7	66.0
4	2	1.3	1.3	67.3
4	2	1.3	1.3	68.7
4	2	1.3	1.3	70.0
4	2	1.3	1.3	71.3
4	1	.7	.7	72.0
4	2	1.3	1.3	73.3
4	1	.7	.7	74.0
4	1	.7	.7	74.7
4	1	.7	.7	75.3
4	1	.7	.7	76.0
4	1	.7	.7	76.7
4	1	.7	.7	77.3
4	1	.7	.7	78.0
4	1	.7	.7	78.7
4	2	1.3	1.3	80.0
4	1	.7	.7	80.7
4	1	.7	.7	81.3
4	1	.7	.7	82.0
4	2	1.3	1.3	83.3
4	2	1.3	1.3	84.7
4	2	1.3	1.3	86.0
4	1	.7	.7	86.7

ผลรวมของผลที่ตามมาของความเครียด

Frequencies

Statistics

		ผลรวมด้านผล ที่ตามมาของความ เครียดด้าน ร่างกาย	ผลรวมด้านผลที่ ตามมาของความ เครียดด้านจิตใจ	ผลรวมด้านผล ที่ตามมาของความ เครียดด้าน พฤติกรรม	ผลรวมด้านผล ที่ตามมาของความ เครียด
N	Valid	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.93	3.68	3.95	3.85
Std. Deviation		.760	.606	.671	.598
Percentiles 100		5.00	5.00	5.00	5.00

Frequencies Table

ผลรวมด้านผลที่ตามมาของความเครียดด้านร่างกาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	2	1	.7	.7	.7	
	2	3	2.0	2.0	2.7	
	2	6	4.0	4.0	6.7	
	3	5	3.3	3.3	10.0	
	3	10	6.7	6.7	16.7	
	3	8	5.3	5.3	22.0	
	4	15	10.0	10.0	32.0	
	4	54	36.0	36.0	68.0	
	4	13	8.7	8.7	76.7	
	5	14	9.3	9.3	86.0	
	5	21	14.0	14.0	100.0	
	Total		150	100.0	100.0	

ผลรวมด้านผลที่ตามมาของความเครียดด้านจิตใจ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	2	2	1.3	1.3	2.0
	2	2	1.3	1.3	3.3
	3	3	2.0	2.0	5.3
	3	8	5.3	5.3	10.7
	3	7	4.7	4.7	15.3
	3	20	13.3	13.3	28.7
	4	19	12.7	12.7	41.3
	4	23	15.3	15.3	56.7
	4	31	20.7	20.7	77.3
	4	22	14.7	14.7	92.0
	5	8	5.3	5.3	97.3
	5	2	1.3	1.3	98.7
	5	2	1.3	1.3	100.0
Total		150	100.0	100.0	

ผลรวมด้านผลที่ตามมาของความเครียดด้านพฤติกรรม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	2	6	4.0	4.0	5.3
	3	1	.7	.7	6.0
	3	4	2.7	2.7	8.7
	3	6	4.0	4.0	12.7
	3	7	4.7	4.7	17.3
	4	7	4.7	4.7	22.0
	4	17	11.3	11.3	33.3
	4	37	24.7	24.7	58.0
	4	17	11.3	11.3	69.3
	5	27	18.0	18.0	87.3
	5	16	10.7	10.7	98.0
	5	3	2.0	2.0	100.0
Total		150	100.0	100.0	

ผลรวมด้านผลที่ตามมาของความเครียด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	2	1	.7	.7	1.3
	2	1	.7	.7	2.0
	2	1	.7	.7	2.7
	2	1	.7	.7	3.3
	2	1	.7	.7	4.0
	2	1	.7	.7	4.7
	3	1	.7	.7	5.3
	3	1	.7	.7	6.0
	3	1	.7	.7	6.7
	3	2	1.3	1.3	8.0
	3	1	.7	.7	8.7
	3	1	.7	.7	9.3
	3	1	.7	.7	10.0
	3	2	1.3	1.3	11.3
	3	1	.7	.7	12.0
	3	1	.7	.7	12.7
	3	1	.7	.7	13.3
	3	1	.7	.7	14.0
	3	1	.7	.7	14.7
	3	2	1.3	1.3	16.0
	3	2	1.3	1.3	17.3
	3	1	.7	.7	18.0
	4	4	2.7	2.7	20.7
	4	1	.7	.7	21.3
	4	3	2.0	2.0	23.3
	4	1	.7	.7	24.0
	4	3	2.0	2.0	26.0
	4	5	3.3	3.3	29.3
	4	2	1.3	1.3	30.7
	4	9	6.0	6.0	36.7
	4	2	1.3	1.3	38.0
	4	1	.7	.7	38.7
	4	9	6.0	6.0	44.7
	4	2	1.3	1.3	46.0
	4	7	4.7	4.7	50.7
	4	2	1.3	1.3	52.0
	4	5	3.3	3.3	55.3
	4	2	1.3	1.3	56.7
	4	2	1.3	1.3	58.0
	4	7	4.7	4.7	62.7
	4	2	1.3	1.3	64.0
	4	7	4.7	4.7	68.7
	4	4	2.7	2.7	71.3
	4	2	1.3	1.3	72.7
	4	5	3.3	3.3	76.0
	4	4	2.7	2.7	78.7
	4	1	.7	.7	79.3
	4	6	4.0	4.0	83.3
	4	1	.7	.7	84.0
	4	1	.7	.7	84.7
	4	6	4.0	4.0	88.7
	4	4	2.7	2.7	91.3
	5	1	.7	.7	92.0
	5	5	3.3	3.3	95.3
	5	1	.7	.7	96.0
	5	1	.7	.7	96.7
	5	2	1.3	1.3	98.0
	5	1	.7	.7	98.7
	5	2	1.3	1.3	100.0
Total		150	100.0	100.0	

T-test เพลศ
Group Statistic

Group Statistics

เพลศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ชาย ความเครียดด้านร่างกาย หญิง	51 99	3.89 3.95	.714 .786	.100 .079
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ชาย ความเครียดด้านจิตใจ หญิง	51 99	3.64 3.69	.544 .638	.076 .064
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ชาย ความเครียดด้านพฤติกรรม หญิง	51 99	3.93 3.96	.673 .673	.094 .068
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ชาย ความเครียด หญิง	51 99	3.82 3.87	.565 .616	.079 .062

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ชาย ความเครียดด้านร่างกาย หญิง	.095	.758	-.461	148	.645	-.06	.131	-.320	.199	
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ชาย ความเครียดด้านจิตใจ หญิง	.348	.556	-.475	148	.635	-.06	.127	-.313	.192	
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ชาย ความเครียดด้านพฤติกรรม หญิง	.056	.814	-.265	148	.791	-.03	.116	-.260	.199	
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ชาย ความเครียด หญิง	.368	.545	-.455	148	.650	-.05	.103	-.251	.157	
			-.468	09.089	.641	-.05	.101	-.246	.152	

ANOVA อายุ

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	% Confidence Interval		Minimum	Maximum
					Mean	Mean		
ผลรวมด้านผลที่ต	34	3.66	.969	.166	3.32	4.00	2	5
ความเครียดด้านร	44	3.82	.657	.099	3.62	4.02	2	5
41-50 ปี	40	4.08	.669	.106	3.86	4.29	3	5
51 ปีขึ้นไป	32	4.19	.650	.115	3.95	4.42	2	5
Total	150	3.93	.760	.062	3.81	4.05	2	5
ผลรวมด้านผลที่ต	34	3.42	.665	.114	3.19	3.65	2	5
ความเครียดด้านจ	44	3.79	.500	.075	3.64	3.94	3	5
41-50 ปี	40	3.69	.688	.109	3.47	3.91	2	5
51 ปีขึ้นไป	32	3.77	.501	.089	3.59	3.95	3	5
Total	150	3.68	.606	.049	3.58	3.77	2	5
ผลรวมด้านผลที่ต	34	3.81	.900	.154	3.49	4.12	2	5
ความเครียดด้านท	44	4.06	.500	.075	3.90	4.21	3	5
41-50 ปี	40	3.93	.675	.107	3.72	4.15	2	5
51 ปีขึ้นไป	32	3.98	.585	.103	3.77	4.20	3	5
Total	150	3.95	.671	.055	3.84	4.06	2	5
ผลรวมด้านผลที่ต	34	3.63	.786	.135	3.35	3.90	2	5
ความเครียด	44	3.89	.428	.065	3.76	4.02	3	5
41-50 ปี	40	3.90	.633	.100	3.70	4.10	2	5
51 ปีขึ้นไป	32	3.98	.474	.084	3.81	4.15	3	5
Total	150	3.85	.598	.049	3.76	3.95	2	5

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	6.049	3	2.016	3.676	.014
ความเครียดด้านร่างกาย	80.081	146	.549		
Total	86.130	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	3.122	3	1.041	2.945	.035
ความเครียดด้านจิตใจ	51.597	146	.353		
Total	54.719	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	1.231	3	.410	.910	.438
ความเครียดด้านพฤติกรรม	65.856	146	.451		
Total	67.087	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	2.383	3	.794	2.279	.082
ความเครียด	50.882	146	.349		
Total	53.265	149			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียดด้านร่างกาย	21-30 ปี	31-40 ปี	-.16	.169	.342	-.50	.17
		41-50 ปี	-.42*	.173	.017	-.76	-.08
		51 ปีขึ้นไป	-.53*	.182	.004	-.89	-.17
	31-40 ปี	21-30 ปี	.16	.169	.342	-.17	.50
		41-50 ปี	-.26	.162	.115	-.58	.06
		51 ปีขึ้นไป	-.37*	.172	.033	-.71	-.03
	41-50 ปี	21-30 ปี	.42*	.173	.017	.08	.76
		31-40 ปี	.26	.162	.115	-.06	.58
		51 ปีขึ้นไป	-.11	.176	.523	-.46	.23
	51 ปีขึ้นไป	21-30 ปี	.53*	.182	.004	.17	.89
		31-40 ปี	.37*	.172	.033	.03	.71
		41-50 ปี	.11	.176	.523	-.23	.46
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียดด้านจิตใจ	21-30 ปี	31-40 ปี	-.37*	.136	.007	-.64	-.10
		41-50 ปี	-.27	.139	.055	-.54	.01
		51 ปีขึ้นไป	-.35*	.146	.017	-.64	-.06
	31-40 ปี	21-30 ปี	.37*	.136	.007	.10	.64
		41-50 ปี	.10	.130	.432	-.15	.36
		51 ปีขึ้นไป	.02	.138	.906	-.26	.29
	41-50 ปี	21-30 ปี	.27	.139	.055	-.01	.54
		31-40 ปี	-.10	.130	.432	-.36	.15
		51 ปีขึ้นไป	-.09	.141	.543	-.36	.19
	51 ปีขึ้นไป	21-30 ปี	.35*	.146	.017	.06	.64
		31-40 ปี	-.02	.138	.906	-.29	.26
		41-50 ปี	.09	.141	.543	-.19	.36
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียดด้านพฤติกรรม	21-30 ปี	31-40 ปี	-.25	.153	.108	-.55	.06
		41-50 ปี	-.12	.157	.436	-.43	.19
		51 ปีขึ้นไป	-.18	.165	.290	-.50	.15
	31-40 ปี	21-30 ปี	.25	.153	.108	-.06	.55
		41-50 ปี	.13	.147	.394	-.16	.42
		51 ปีขึ้นไป	.07	.156	.643	-.24	.38
	41-50 ปี	21-30 ปี	.12	.157	.436	-.19	.43
		31-40 ปี	-.13	.147	.394	-.42	.16
		51 ปีขึ้นไป	-.05	.159	.739	-.37	.26
	51 ปีขึ้นไป	21-30 ปี	.18	.165	.290	-.15	.50
		31-40 ปี	-.07	.156	.643	-.38	.24
		41-50 ปี	.05	.159	.739	-.26	.37
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียด	21-30 ปี	31-40 ปี	-.26	.135	.056	-.53	.01
		41-50 ปี	-.27	.138	.052	-.54	.00
		51 ปีขึ้นไป	-.35*	.145	.016	-.64	-.07
	31-40 ปี	21-30 ปี	.26	.135	.056	-.01	.53
		41-50 ปี	-.01	.129	.940	-.26	.25
		51 ปีขึ้นไป	-.09	.137	.496	-.36	.18
	41-50 ปี	21-30 ปี	.27	.138	.052	.00	.54
		31-40 ปี	.01	.129	.940	-.25	.26
		51 ปีขึ้นไป	-.08	.140	.550	-.36	.19
	51 ปีขึ้นไป	21-30 ปี	.35*	.145	.016	.07	.64
		31-40 ปี	.09	.137	.496	-.18	.36
		41-50 ปี	.08	.140	.550	-.19	.36

*. The mean difference is significant at the .05 level.

ANOVA ระดับการศึกษา

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval		Minimum	Maximum
					Mean	Mean		
ผลรวมด้านผลที่ต่ำกว่าปริญ ความเครียดด้านร ปริญญาตรี	22	3.95	.463	.099	3.75	4.16	3	5
	70	3.80	.811	.097	3.60	3.99	2	5
	58	4.08	.768	.101	3.88	4.28	2	5
	Total	150	3.93	.760	.062	3.81	4.05	2
ผลรวมด้านผลที่ต่ำกว่าปริญ ความเครียดด้านจึ ปริญญาตรี	22	3.70	.527	.112	3.47	3.94	3	5
	70	3.64	.688	.082	3.48	3.81	2	5
	58	3.70	.531	.070	3.56	3.84	2	5
	Total	150	3.68	.606	.049	3.58	3.77	2
ผลรวมด้านผลที่ต่ำกว่าปริญ ความเครียดด้านท ปริญญาตรี	22	4.06	.436	.093	3.86	4.25	3	5
	70	3.91	.811	.097	3.72	4.10	2	5
	58	3.96	.552	.072	3.82	4.11	2	5
	Total	150	3.95	.671	.055	3.84	4.06	2
ผลรวมด้านผลที่ต่ำกว่าปริญ ความเครียด	22	3.91	.395	.084	3.73	4.08	3	5
	70	3.78	.695	.083	3.62	3.95	2	5
	58	3.91	.530	.070	3.78	4.05	2	5
	Total	150	3.85	.598	.049	3.76	3.95	2

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านร่างกาย	Between Groups	2.597	2	1.299	2.285	.105
	Within Groups	83.533	147	.568		
	Total	86.130	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านจิตใจ	Between Groups	.136	2	.068	.183	.833
	Within Groups	54.583	147	.371		
	Total	54.719	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านพฤติกรรม	Between Groups	.366	2	.183	.403	.669
	Within Groups	66.721	147	.454		
	Total	67.087	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียด	Between Groups	.625	2	.312	.872	.420
	Within Groups	52.640	147	.358		
	Total	53.265	149			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable (I) ระดับการดี (J) ระดับการดี	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
				Lower Bound	Upper Bound	
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านร่าง	ต่ำกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	.16	.184	.389	-.20	.52
	สูงกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	-.13	.189	.506	-.50	.25
	ปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.16	.184	.389	-.52	.20
	สูงกว่าปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.29*	.134	.035	-.55	-.02
	สูงกว่าปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	.13	.189	.506	-.25	.50
	สูงกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	.29*	.134	.035	.02	.55
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านจิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	.06	.149	.679	-.23	.36
	สูงกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	.00	.153	.990	-.30	.30
	ปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.06	.149	.679	-.36	.23
	สูงกว่าปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.06	.108	.582	-.27	.15
	สูงกว่าปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	.00	.153	.990	-.30	.30
	สูงกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	.06	.108	.582	-.15	.27
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านพฤติกรรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	.15	.165	.376	-.18	.47
	สูงกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	.10	.169	.572	-.24	.43
	ปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.15	.165	.376	-.47	.18
	สูงกว่าปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.05	.120	.674	-.29	.19
	สูงกว่าปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.10	.169	.572	-.43	.24
	สูงกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	.05	.120	.674	-.19	.29
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียด	ต่ำกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	.12	.146	.404	-.17	.41
	สูงกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	-.01	.150	.950	-.31	.29
	ปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.12	.146	.404	-.41	.17
	สูงกว่าปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.13	.106	.217	-.34	.08
	สูงกว่าปริญญาตรี > ต่ำกว่าปริญญาตรี	.01	.150	.950	-.29	.31
	สูงกว่าปริญญาตรี > ปริญญาตรี	.13	.106	.217	-.08	.34

*The mean difference is significant at the .05 level.

ANOVA สถานภาพ

Descriptives

	N	Mean	d. Deviat	td. Error	Confidence Interval		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ผลรวมด้านผลที่ โสด	50	3.80	.852	.120	3.56	4.04	2	5
ความเครียดด้าน สมรส/อยู่ด้วยกัน	86	3.96	.689	.074	3.81	4.11	2	5
หม้าย/หย่าร้าง/	14	4.21	.791	.211	3.76	4.67	2	5
Total	150	3.93	.760	.062	3.81	4.05	2	5
ผลรวมด้านผลที่ โสด	50	3.42	.536	.076	3.27	3.57	2	4
ความเครียดด้าน สมรส/อยู่ด้วยกัน	86	3.78	.595	.064	3.65	3.91	2	5
หม้าย/หย่าร้าง/	14	3.95	.644	.172	3.57	4.32	3	5
Total	150	3.68	.606	.049	3.58	3.77	2	5
ผลรวมด้านผลที่ โสด	50	3.81	.757	.107	3.59	4.03	2	5
ความเครียดด้าน สมรส/อยู่ด้วยกัน	86	4.02	.601	.065	3.89	4.15	2	5
หม้าย/หย่าร้าง/	14	4.05	.722	.193	3.64	4.47	3	5
Total	150	3.95	.671	.055	3.84	4.06	2	5
ผลรวมด้านผลที่ โสด	50	3.68	.625	.088	3.50	3.85	2	4
ความเครียด สมรส/อยู่ด้วยกัน	86	3.92	.555	.060	3.80	4.04	2	5
หม้าย/หย่าร้าง/	14	4.07	.642	.172	3.70	4.44	3	5
Total	150	3.85	.598	.049	3.76	3.95	2	5

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	2.041	2	1.020	1.784	.172
ความเครียดด้านร่างกาย	84.090	147	.572		
Total	86.130	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	5.214	2	2.607	7.741	.001
ความเครียดด้านจิตใจ	49.505	147	.337		
Total	54.719	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	1.521	2	.760	1.705	.185
ความเครียดด้านพฤติกรรม	65.566	147	.446		
Total	67.087	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	2.585	2	1.293	3.749	.026
ความเครียด	50.680	147	.345		
Total	53.265	149			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) สถานภาพ	(J) สถานภาพ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	5% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ผลรวมด้านผลที่ ความเครียดด้านร	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	-.16	.135	.244	-.42	.11
		หม้าย/หย่าร้าง/แ	-.41	.229	.072	-.87	.04
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	โสด	.16	.135	.244	-.11	.42
		หม้าย/หย่าร้าง/แ	-.26	.218	.240	-.69	.17
		โสด	.41	.229	.072	-.04	.87
สมรส/อยู่ด้วยกัน	.26	.218	.240	-.17	.69		
ผลรวมด้านผลที่ ความเครียดด้านจ	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	-.36*	.103	.001	-.56	-.16
		หม้าย/หย่าร้าง/แ	-.53*	.175	.003	-.87	-.18
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	โสด	.36*	.103	.001	.16	.56
		หม้าย/หย่าร้าง/แ	-.17	.167	.319	-.50	.16
		โสด	.53*	.175	.003	.18	.87
สมรส/อยู่ด้วยกัน	.17	.167	.319	-.16	.50		
ผลรวมด้านผลที่ ความเครียดด้านพ	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	-.21	.119	.083	-.44	.03
		หม้าย/หย่าร้าง/แ	-.24	.202	.230	-.64	.16
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	โสด	.21	.119	.083	-.03	.44
		หม้าย/หย่าร้าง/แ	-.04	.192	.851	-.42	.34
		โสด	.24	.202	.230	-.16	.64
สมรส/อยู่ด้วยกัน	.04	.192	.851	-.34	.42		
ผลรวมด้านผลที่ ความเครียด	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	-.24*	.104	.022	-.45	-.03
		หม้าย/หย่าร้าง/แ	-.39*	.178	.028	-.75	-.04
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	โสด	.24*	.104	.022	.03	.45
		หม้าย/หย่าร้าง/แ	-.15	.169	.366	-.49	.18
		โสด	.39*	.178	.028	.04	.75
สมรส/อยู่ด้วยกัน	.15	.169	.366	-.18	.49		

*The mean difference is significant at the .05 level.

ANOVA อายุการทำงาน

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	% Confidence Interval		Minimum	Maximum
					Mean	Mean		
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านร่างกาย	53	3.72	.836	.115	3.49	3.95	2	5
10-19 ปี	45	3.96	.702	.105	3.74	4.17	2	5
20-29 ปี	27	4.15	.700	.135	3.87	4.43	3	5
30 ปีขึ้นไป	25	4.09	.677	.135	3.81	4.37	2	5
Total	150	3.93	.760	.062	3.81	4.05	2	5
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านจิตใจ	53	3.50	.595	.082	3.33	3.66	2	5
10-19 ปี	45	3.82	.507	.076	3.67	3.97	3	5
20-29 ปี	27	3.71	.768	.148	3.41	4.02	2	5
30 ปีขึ้นไป	25	3.75	.530	.106	3.53	3.97	3	5
Total	150	3.68	.606	.049	3.58	3.77	2	5
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านพฤติกรรม	53	3.90	.762	.105	3.69	4.11	2	5
10-19 ปี	45	3.99	.630	.094	3.81	4.18	2	5
20-29 ปี	27	3.97	.648	.125	3.72	4.23	2	5
30 ปีขึ้นไป	25	3.97	.588	.118	3.73	4.21	3	5
Total	150	3.95	.671	.055	3.84	4.06	2	5
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียด	53	3.70	.667	.092	3.52	3.89	2	5
10-19 ปี	45	3.92	.502	.075	3.77	4.07	3	5
20-29 ปี	27	3.94	.655	.126	3.69	4.20	2	5
30 ปีขึ้นไป	25	3.94	.502	.100	3.73	4.14	3	5
Total	150	3.85	.598	.049	3.76	3.95	2	5

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านร่างกาย	Between Groups	4.386	3	1.462	2.611	.054
	Within Groups	81.744	146	.560		
	Total	86.130	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านจิตใจ	Between Groups	2.867	3	.956	2.691	.048
	Within Groups	51.852	146	.355		
	Total	54.719	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านพฤติกรรม	Between Groups	.265	3	.088	.193	.901
	Within Groups	66.822	146	.458		
	Total	67.087	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียด	Between Groups	1.828	3	.609	1.729	.164
	Within Groups	51.437	146	.352		
	Total	53.265	149			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) อายุการทำงาน	(J) อายุการทำงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียดด้านร่างกาย	ไม่เกิน 10 ปี	10-19 ปี	-.24	.152	.118	-.54	.06
		20-29 ปี	-.43*	.177	.016	-.78	-.08
		30 ปีขึ้นไป	-.38*	.182	.040	-.74	-.02
	10-19 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	.24	.152	.118	-.06	.54
		20-29 ปี	-.19	.182	.292	-.55	.17
		30 ปีขึ้นไป	-.14	.187	.462	-.51	.23
	20-29 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	.43*	.177	.016	.08	.78
		10-19 ปี	.19	.182	.292	-.17	.55
		30 ปีขึ้นไป	.05	.208	.792	-.36	.47
	30 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 10 ปี	-.38*	.182	.040	.02	.74
		10-19 ปี	.14	.187	.462	-.23	.51
		20-29 ปี	-.05	.208	.792	-.47	.36
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียดด้านจิตใจ	ไม่เกิน 10 ปี	10-19 ปี	-.33*	.121	.008	-.57	-.09
		20-29 ปี	-.22	.141	.125	-.50	.06
		30 ปีขึ้นไป	-.25	.145	.080	-.54	.03
	10-19 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	.33*	.121	.008	.09	.57
		20-29 ปี	.11	.145	.453	-.18	.40
		30 ปีขึ้นไป	.07	.149	.628	-.22	.37
	20-29 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	.22	.141	.125	-.06	.50
		10-19 ปี	-.11	.145	.453	-.40	.18
		30 ปีขึ้นไป	-.04	.165	.823	-.36	.29
	30 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 10 ปี	.25	.145	.080	-.03	.54
		10-19 ปี	-.07	.149	.628	-.37	.22
		20-29 ปี	.04	.165	.823	-.29	.36
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียดด้านพฤติกรรม	ไม่เกิน 10 ปี	10-19 ปี	-.10	.137	.475	-.37	.17
		20-29 ปี	-.08	.160	.635	-.39	.24
		30 ปีขึ้นไป	-.07	.164	.654	-.40	.25
	10-19 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	.10	.137	.475	-.17	.37
		20-29 ปี	.02	.165	.893	-.30	.35
		30 ปีขึ้นไป	-.02	.169	.885	-.31	.36
	20-29 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	.08	.160	.635	-.24	.39
		10-19 ปี	-.02	.165	.893	-.35	.30
		30 ปีขึ้นไป	.00	.188	.991	-.37	.37
	30 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 10 ปี	.07	.164	.654	-.25	.40
		10-19 ปี	-.02	.169	.885	-.36	.31
		20-29 ปี	.00	.188	.991	-.37	.37
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียด	ไม่เกิน 10 ปี	10-19 ปี	-.22	.120	.068	-.46	.02
		20-29 ปี	-.24	.140	.087	-.52	.04
		30 ปีขึ้นไป	-.23	.144	.105	-.52	.05
	10-19 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	.22	.120	.068	-.02	.46
		20-29 ปี	-.02	.144	.888	-.31	.27
		30 ปีขึ้นไป	-.01	.148	.926	-.31	.28
	20-29 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	.24	.140	.087	-.04	.52
		10-19 ปี	.02	.144	.888	-.27	.31
		30 ปีขึ้นไป	.01	.165	.968	-.32	.33
	30 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 10 ปี	.23	.144	.105	-.05	.52
		10-19 ปี	.01	.148	.926	-.28	.31
		20-29 ปี	-.01	.165	.968	-.33	.32

* . The mean difference is significant at the .05 level.

ANOVA ตำแหน่งงาน

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ผลรวมด้านผลสำเร็จ	45	3.56	.804	.120	3.31	3.80	2	5
ความเครียดต่ำ	55	4.16	.635	.086	3.99	4.34	2	5
หัวหน้าแผนก	23	4.04	.741	.154	3.72	4.36	2	5
ผู้จัดการ	27	3.98	.739	.142	3.68	4.27	2	5
Total	150	3.93	.760	.062	3.81	4.05	2	5
ผลรวมด้านผลสำเร็จ	45	3.43	.625	.093	3.24	3.62	2	4
ความเครียดต่ำ	55	3.80	.614	.083	3.63	3.96	2	5
หัวหน้าแผนก	23	3.84	.374	.078	3.68	4.00	3	5
ผู้จัดการ	27	3.70	.616	.119	3.46	3.95	3	5
Total	150	3.68	.606	.049	3.58	3.77	2	5
ผลรวมด้านผลสำเร็จ	45	3.87	.792	.118	3.63	4.10	2	5
ความเครียดต่ำ	55	4.00	.649	.088	3.82	4.18	2	5
หัวหน้าแผนก	23	3.98	.516	.108	3.76	4.20	3	5
ผู้จัดการ	27	3.97	.633	.122	3.72	4.22	3	5
Total	150	3.95	.671	.055	3.84	4.06	2	5
ผลรวมด้านผลสำเร็จ	45	3.62	.671	.100	3.42	3.82	2	4
ความเครียด	55	3.99	.557	.075	3.84	4.14	2	5
หัวหน้าแผนก	23	3.95	.423	.088	3.77	4.14	3	5
ผู้จัดการ	27	3.88	.590	.114	3.65	4.12	3	5
Total	150	3.85	.598	.049	3.76	3.95	2	5

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	9.663	3	3.221	6.150	.001
ความเครียดด้านร่างกาย	76.467	146	.524		
Total	86.130	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	4.174	3	1.391	4.019	.009
ความเครียดด้านจิตใจ	50.545	146	.346		
Total	54.719	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	.481	3	.160	.352	.788
ความเครียดด้านพฤติกรรม	66.606	146	.456		
Total	67.087	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	3.746	3	1.249	3.682	.014
ความเครียด	49.518	146	.339		
Total	53.265	149			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) ตำแหน่งงาน	(J) ตำแหน่งงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียดด้านร่างกาย	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.61*	.145	.000	-.90	-.32
		หัวหน้าแผนก	-.49*	.186	.009	-.85	-.12
		ผู้จัดการ	-.42*	.176	.018	-.77	-.07
	เจ้าหน้าที่อาวุโส	เจ้าหน้าที่	.61*	.145	.000	.32	.90
		หัวหน้าแผนก	.12	.180	.505	-.24	.48
		ผู้จัดการ	.19	.170	.270	-.15	.52
	หัวหน้าแผนก	เจ้าหน้าที่	.49*	.186	.009	.12	.85
		เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.12	.180	.505	-.48	.24
		ผู้จัดการ	.07	.205	.740	-.34	.47
	ผู้จัดการ	เจ้าหน้าที่	.42*	.176	.018	.07	.77
		เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.19	.170	.270	-.52	.15
		หัวหน้าแผนก	-.07	.205	.740	-.47	.34
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียดด้านจิตใจ	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.37*	.118	.002	-.60	-.13
		หัวหน้าแผนก	-.41*	.151	.007	-.71	-.11
		ผู้จัดการ	-.28	.143	.056	-.56	.01
	เจ้าหน้าที่อาวุโส	เจ้าหน้าที่	.37*	.118	.002	.13	.60
		หัวหน้าแผนก	-.04	.146	.777	-.33	.25
		ผู้จัดการ	.09	.138	.508	-.18	.37
	หัวหน้าแผนก	เจ้าหน้าที่	.41*	.151	.007	.11	.71
		เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.04	.146	.777	-.25	.33
		ผู้จัดการ	.13	.167	.426	-.20	.46
	ผู้จัดการ	เจ้าหน้าที่	.28	.143	.056	-.01	.56
		เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.09	.138	.508	-.37	.18
		หัวหน้าแผนก	-.13	.167	.426	-.46	.20
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียดด้านพฤติกรรม	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.13	.136	.328	-.40	.13
		หัวหน้าแผนก	-.11	.173	.520	-.45	.23
		ผู้จัดการ	-.11	.164	.522	-.43	.22
	เจ้าหน้าที่อาวุโส	เจ้าหน้าที่	.13	.136	.328	-.13	.40
		หัวหน้าแผนก	.02	.168	.897	-.31	.35
		ผู้จัดการ	.03	.159	.861	-.29	.34
	หัวหน้าแผนก	เจ้าหน้าที่	.11	.173	.520	-.23	.45
		เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.02	.168	.897	-.35	.31
		ผู้จัดการ	.01	.192	.975	-.37	.38
	ผู้จัดการ	เจ้าหน้าที่	.11	.164	.522	-.22	.43
		เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.03	.159	.861	-.34	.29
		หัวหน้าแผนก	-.01	.192	.975	-.38	.37
ผลรวมด้านผลที่ตามมาของ ความเครียด	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.37*	.117	.002	-.60	-.14
		หัวหน้าแผนก	-.34*	.149	.026	-.63	-.04
		ผู้จัดการ	-.27	.142	.062	-.55	.01
	เจ้าหน้าที่อาวุโส	เจ้าหน้าที่	.37*	.117	.002	.14	.60
		หัวหน้าแผนก	.03	.145	.817	-.25	.32
		ผู้จัดการ	.10	.137	.455	-.17	.37
	หัวหน้าแผนก	เจ้าหน้าที่	.34*	.149	.026	.04	.63
		เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.03	.145	.817	-.32	.25
		ผู้จัดการ	.07	.165	.676	-.26	.40
	ผู้จัดการ	เจ้าหน้าที่	.27	.142	.062	-.01	.55
		เจ้าหน้าที่อาวุโส	-.10	.137	.455	-.37	.17
		หัวหน้าแผนก	-.07	.165	.676	-.40	.26

*. The mean difference is significant at the .05 level.

ANOVA อัตราเงินเดือน

Descriptives

	N	Mean	d. Deviat	td. Error	Confidence Interval		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ผลรวมด้านผลที่ไม่เกิน 20,000	34	3.56	.790	.136	3.28	3.83	2	5
ความเครียดต่ำ 20,001-40,000	59	3.98	.716	.093	3.79	4.16	2	5
40,001-60,000	34	4.12	.756	.130	3.85	4.38	2	5
60,001 บาทขึ้นไป	23	4.07	.689	.144	3.77	4.37	2	5
Total	150	3.93	.760	.062	3.81	4.05	2	5
ผลรวมด้านผลที่ไม่เกิน 20,000	34	3.38	.631	.108	3.15	3.60	2	4
ความเครียดต่ำ 20,001-40,000	59	3.78	.605	.079	3.62	3.93	2	5
40,001-60,000	34	3.73	.565	.097	3.53	3.93	3	5
60,001 บาทขึ้นไป	23	3.78	.513	.107	3.56	4.00	3	5
Total	150	3.68	.606	.049	3.58	3.77	2	5
ผลรวมด้านผลที่ไม่เกิน 20,000	34	3.88	.779	.134	3.60	4.15	2	5
ความเครียดต่ำ 20,001-40,000	59	4.01	.678	.088	3.84	4.19	2	5
40,001-60,000	34	3.89	.594	.102	3.68	4.10	2	5
60,001 บาทขึ้นไป	23	4.00	.608	.127	3.74	4.26	3	5
Total	150	3.95	.671	.055	3.84	4.06	2	5
ผลรวมด้านผลที่ไม่เกิน 20,000	34	3.60	.672	.115	3.37	3.84	2	4
ความเครียด 20,001-40,000	59	3.92	.585	.076	3.77	4.07	2	5
40,001-60,000	34	3.91	.553	.095	3.72	4.10	3	5
60,001 บาทขึ้นไป	23	3.95	.509	.106	3.73	4.17	3	5
Total	150	3.85	.598	.049	3.76	3.95	2	5

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	6.481	3	2.160	3.960	.009
ความเครียดด้านร่างกาย	79.650	146	.546		
Total	86.130	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	4.017	3	1.339	3.855	.011
ความเครียดด้านจิตใจ	50.702	146	.347		
Total	54.719	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	.604	3	.201	.442	.723
ความเครียดด้านพฤติกรรม	66.483	146	.455		
Total	67.087	149			
ผลรวมด้านผลที่ตามมา	2.747	3	.916	2.646	.051
ความเครียด	50.518	146	.346		
Total	53.265	149			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) อัตราเงินเดือน	(J) อัตราเงินเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านร่างกาย	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	-.42*	.159	.009	-.73	-.10
		40,001-60,000 บาท	-.56*	.179	.002	-.91	-.20
		60,001 บาทขึ้นไป	-.51*	.199	.011	-.91	-.12
	20,001-40,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	.42*	.159	.009	.10	.73
		40,001-60,000 บาท	-.14	.159	.379	-.45	.17
		60,001 บาทขึ้นไป	-.10	.182	.601	-.45	.26
	40,001-60,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	.56*	.179	.002	.20	.91
		20,001-40,000 บาท	.14	.159	.379	-.17	.45
		60,001 บาทขึ้นไป	.05	.199	.821	-.35	.44
	60,001 บาทขึ้นไป	ไม่เกิน 20,000 บาท	.51*	.199	.011	.12	.91
		20,001-40,000 บาท	.10	.182	.601	-.26	.45
		40,001-60,000 บาท	-.05	.199	.821	-.44	.35
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านจิตใจ	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	-.40*	.127	.002	-.65	-.15
		40,001-60,000 บาท	-.35*	.143	.015	-.64	-.07
		60,001 บาทขึ้นไป	-.41*	.159	.011	-.72	-.09
	20,001-40,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	.40*	.127	.002	.15	.65
		40,001-60,000 บาท	.05	.127	.709	-.20	.30
		60,001 บาทขึ้นไป	-.01	.145	.961	-.29	.28
	40,001-60,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	.35*	.143	.015	.07	.64
		20,001-40,000 บาท	-.05	.127	.709	-.30	.20
		60,001 บาทขึ้นไป	-.05	.159	.732	-.37	.26
	60,001 บาทขึ้นไป	ไม่เกิน 20,000 บาท	.41*	.159	.011	.09	.72
		20,001-40,000 บาท	.01	.145	.961	-.28	.29
		40,001-60,000 บาท	.05	.159	.732	-.26	.37
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียดด้านพฤติกรรม	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	-.14	.145	.345	-.42	.15
		40,001-60,000 บาท	-.01	.164	.929	-.34	.31
		60,001 บาทขึ้นไป	-.13	.182	.494	-.49	.24
	20,001-40,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	.14	.145	.345	-.15	.42
		40,001-60,000 บาท	.12	.145	.399	-.16	.41
		60,001 บาทขึ้นไป	.01	.166	.939	-.32	.34
	40,001-60,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	.01	.164	.929	-.31	.34
		20,001-40,000 บาท	-.12	.145	.399	-.41	.16
		60,001 บาทขึ้นไป	-.11	.182	.546	-.47	.25
	60,001 บาทขึ้นไป	ไม่เกิน 20,000 บาท	.13	.182	.494	-.24	.49
		20,001-40,000 บาท	-.01	.166	.939	-.34	.32
		40,001-60,000 บาท	.11	.182	.546	-.25	.47
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ความเครียด	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	-.32*	.127	.013	-.57	-.07
		40,001-60,000 บาท	-.31*	.143	.032	-.59	-.03
		60,001 บาทขึ้นไป	-.35*	.159	.030	-.66	-.03
	20,001-40,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	.32*	.127	.013	.07	.57
		40,001-60,000 บาท	.01	.127	.937	-.24	.26
		60,001 บาทขึ้นไป	-.03	.145	.837	-.32	.26
	40,001-60,000 บาท	ไม่เกิน 20,000 บาท	.31*	.143	.032	.03	.59
		20,001-40,000 บาท	-.01	.127	.937	-.26	.24
		60,001 บาทขึ้นไป	-.04	.159	.802	-.35	.27
	60,001 บาทขึ้นไป	ไม่เกิน 20,000 บาท	.35*	.159	.030	.03	.66
		20,001-40,000 บาท	.03	.145	.837	-.26	.32
		40,001-60,000 บาท	.04	.159	.802	-.27	.35

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Pearson Correlation

Correlations

	ผลรวมบัญชี ที่ก่อให้เกิด ความเครียดด้าน สิ่งแวดล้อม	ผลรวมบัญชีที่ ก่อให้เกิดความเครี ยด้านองค์กร	ผลรวมบัญชี ที่ก่อให้เกิด ความเครียดด้าน ส่วนบุคคล	ผลรวมด้านผล ที่ตามมาของค วามเครียด
ผลรวมบัญชีที่ก่อให้เกิด ความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	1 .494* .000 80.437 .540 150	.494* .000 31.085 .209 150	.402* .000 30.959 .208 150
ผลรวมบัญชีที่ก่อให้เกิด ความเครียดด้านองค์กร	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.494* .000 31.085 .209 150	1 .793* 49.216 .330 150	.793* .000 47.791 .321 150
ผลรวมบัญชีที่ก่อให้เกิด ความเครียดด้านส่วนบุคคล	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.402* .000 30.959 .208 150	.793* .000 47.791 .321 150	1 .859* 73.721 .495 150
ผลรวมด้านผลที่ตามมา ของความเครียด	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) Sum of Squares and Cross-products Covariance N	.508* .000 33.241 .223 150	.860* .000 44.057 .296 150	.859* .000 53.809 .361 150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ -นามสกุล	นางสาวชิตชนก นาชัยเวช
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2551 ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน ที่อยู่ปัจจุบัน	พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน ตำแหน่งงานธุรการ 24/9 หมู่ 4 หมู่บ้านแก้วงาม ซอยประชาอุทิศ ถนนสรงประภา แขวงสีกัน เขตดอนเมือง จ.กรุงเทพฯ 10210
สถานที่ทำงาน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 89 ถนนวิภาวดีรังสิต จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

