



ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

WORK STRESS OF EMPLOYEES AT THE FACULTY OF ENGINEERING  
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PHRA NAKHON

ธัชมนตร์ กรวิจิตรสิงห์  
TASCHAMOLN KORNWIJITSING

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2561



ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

WORK STRESS OF EMPLOYEES AT THE FACULTY OF ENGINEERING  
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PHRA NAKHON

ธัชมนตร์ กรวิจิตรสิงห์  
TASCHAMOLN KORNWIJITSING

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต


ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
ชื่อ นามสกุล นางสาวรัชมนต์ กรวิจิตรสิงห์  
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
กลุ่มวิชา การจัดการ  
คณะ บริหารธุรกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(ดร.ณัฐชา อารังโชติ)


  
.....กรรมการ  
(ดร.สุจิรา ไชยกุลสินธุ์)

  
.....กรรมการ  
(ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระ

ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

  
.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(ดร.ปริญญา มากลืน)

วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2561

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ชื่อ นามสกุล	ธัชมนต์ กรวิจิตรสิงห์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา และคณะ	การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2561

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยศึกษาจากบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 187 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 จำนวน 35 ข้อ และส่วนที่ 3 จำนวน 10 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ สถานะภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทบุคลากร ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียด แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในส่วนปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบและด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มทร.พระนคร

คำสำคัญ : บุคลากร ความเครียดในการปฏิบัติงาน

**Independent Study Title** Work Stress of Employees at The Faculty of Engineering  
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

**Author** Miss Taschamoln Kornwijitsing

**Degree** Master of Business Administration

**Field of Study** Management

**Academic Year** 2018

## ABSTRACT

This study was aimed to study work stress of the personnel of the Faculty of Engineering at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. 187 employees were asked to respond to the questionnaire used as the research instrument. The questionnaire was divided into three parts. Part I included six items, part II 35 items, and part III 10 items. The data analysis applied frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results revealed the personal factors classified by gender and marital status that disclosed insignificant differences in terms of the personnel's work stress. Their personal factors classified by age, education level, monthly income, and types of personnel showed different effects of the stress. The factors regarding work performance, work experience, relationships among colleagues, supervisors, and work regulations had the influence on the personnel's work stress at the significant statistical level of 0.05. As for the factors regarding the roles, responsibilities, and environment did not affect the work stress of the personnel of of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Keyword : Employees, Work Stress

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กว่าจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ต้องขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาอนุเคราะห์จาก ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี อาจารย์ที่ปรึกษา ที่สั่งสอนชี้แนะแนวทางในค้นคว้าข้อมูลต่างๆ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องในเนื้อหาตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้องของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้กับผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ ดร.สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์ และ ดร.ณัฐชา อังรังโชติ ช่วยให้คำแนะนำเพิ่มเติมในการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนวางรากฐานทางการศึกษาในชีวิตเป็นประโยชน์และความดีที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระเล่มนี้

ทำยนี้ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ เพื่อนๆ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านการค้นคว้าหาข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ได้ใช้ประโยชน์ และขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้อ้างอิงในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัย มา ณ ที่นี้ด้วย

ธัชมนตร์ กรวิจิตรสิงห์



# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 คำถามในการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะ	5
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	20
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
3.5 ค่าพารามิเตอร์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย	60

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคล	63
4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	65
4.3 การวิเคราะห์คำถามในการวิจัย	73
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	79
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	82
5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	86
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	89
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	97
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	103



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	สรุปการทบทวนวรรณกรรม	34
2.2	สรุปตัวแปร	53
3.1	จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย	58
4.1	การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	63
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	66
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	67
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน	68
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	69
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงาน ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	70
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อม	71
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความเครียด ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร	72
4.9	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ แตกต่างกันหรือไม่จำแนกตามเพศ	73
4.10	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียด แตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	74

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.11	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามสถานภาพ	75
4.12	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามระดับ การศึกษา	75
4.13	ผลการทดสอบปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อระดับ ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้การวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter	76



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันถือเป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ เป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร การแข่งขัน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเงิน สังคมแวดล้อม ตลอดจนการเผชิญหน้ากับการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นด้านธุรกิจ ด้านการทำงาน เพื่อให้หน่วยงาน หรือองค์กรนั้น ประสบความสำเร็จหรือสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ ประกอบกับสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ โดยรอบที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว บุคคล องค์กรหรือหน่วยงาน ต้องแข่งขันกันทำให้ทุกองค์กรไม่สามารถหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าหรือปรับตัวให้เข้ากับโลกในยุคปัจจุบันที่ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความกดดันและความเครียดที่ส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจของบุคลากรในการทำงาน

จากผลการสำรวจของสถาบันวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ หรือ เอยูไอโพล พบว่า ดัชนีความเครียดของคนไทย ที่สำรวจจากกลุ่มประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และหัวเมืองใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 2,000 คน ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึง สิงหาคม 2559 พบว่า ประชาชนมีคะแนนความเครียดเท่ากับ 45.6 % คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด คือ เรื่องเศรษฐกิจและการเงิน รองลงมาคือปัจจัยด้านการทำงาน มีค่าคะแนนความเครียดเท่ากับ 56.2 % คะแนน โดยเฉพาะเรื่องปริมาณงานที่ทำ ขอบเขตความรับผิดชอบ สวัสดิการและค่าตอบแทน และความมั่นคงในงานที่ทำงานใหญ่ 70.59% รู้สึกเบื่อหน่าย รองลงมา 62.86% ไม่มีความสุขเลย 49.46% รู้สึกหมดกำลังใจและ 41.82% ไม่อยากพบปะผู้คน (สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2559)

ภาวะของความเครียด อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและความสมบูรณ์ของร่างกาย และจิตใจ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งถ้าไม่ได้รับการแก้ไขหรือจัดการอย่างมีประสิทธิภาพอาจส่งผลกระทบต่อในระยะยาว โดยปัจจัยความเครียดเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวมถึงการรับรู้ต่อเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่หรือทำให้ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน (มรรยาท รุจิวิชญ์, 2556)

นอกจากนี้ ผลกระทบจากการความเครียดที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อเนื่องมาจากตัวบุคคลหรือบุคลากรในองค์กร คือ ความเครียดอาจเกิดการสะสมทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานนั้นลดลง เป็นผลมาจากการบริหารงาน ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับผลตอบแทนหรือความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น ผลกระทบเหล่านี้เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และลดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งระบบ ทำให้องค์กรไม่ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ได้วางไว้ ก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งในตัวบุคลากรและองค์กรได้ ทั้งในทางตรงและทางอ้อม (อรรถพร คงเขียว, 2554)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นมหาวิทยาลัยที่ได้พัฒนาในด้านต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องหลักสูตร การเรียนการสอน อาจารย์ อาคารสถานที่ และอุปกรณ์การฝึกงาน ซึ่งเป็นแหล่งผลิตนักศึกษาที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพทางวิชาการได้หลากหลายสาขาจนเป็นที่ยอมรับของวงการทั่วไปในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของนักศึกษาขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ตั้งเป้าหมายปี 2560 เรียกว่า “พัฒนา” โดยวางเป้าหมาย หลักสูตรระดับปริญญาโทและปริญญาเอกเพิ่มขึ้น ร้อยละ 70 ของนักศึกษา สอบผ่านเกณฑ์และได้รับใบประกอบวิชาชีพ ร้อยละ 85 ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีมีทำงานภายใน 1 ปี มีผลงานวิจัย นวัตกรรม สร้างสรรค์ ที่เกิดจากความร่วมมือของชุมชน ภาคอุตสาหกรรม หรือสถานประกอบการ หมู่บ้านหรือชุมชนได้รับการยกระดับคุณภาพชีวิต เครือข่ายให้บริการวิชาการเพิ่มขึ้นและผลงานด้านศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติเพิ่มขึ้น และเป้าหมายปีที่ 2561 เรียกว่า “ต่อยอด” โดยวางเป้าหมาย หลักสูตรใหม่และหลักสูตรนานาชาติเพิ่มขึ้น และจะเตรียมความพร้อมในการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้ร้อยละ 80 และเป็นมหาวิทยาลัยอันดับหนึ่งที่มีผลการประเมินคุณภาพของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (สุภัทรา โกไศยกานนท์, 2560)

นโยบายของมหาวิทยาลัยส่งผลให้ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายมหาวิทยาลัย ในปี 2560 ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีการตื่นตัวในการพัฒนาตนเอง ในการรองรับภาระงานตามหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น และเผชิญกับปัญหาจากการปฏิบัติงานภายในอีกด้วย เช่น นโยบายการบริหารงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการการรักษาพยาบาล เพื่อนร่วมงานรวมถึง

ปัญหาส่วนตัวของบุคลากร เป็นต้น เกิดความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของความเครียด โดยให้ความสนใจในการศึกษา ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร ที่มีปัญหามาจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติและพฤติกรรม ในเชิงลบต่อองค์กร และนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการวางแผนแก้ไขปัญหานั้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## 1.3 คำถามในการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร ที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันหรือไม่

1.3.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนครมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานหรือไม่

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยกำหนดขอบเขตด้านต่างๆ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งหมดจำนวน 187 คน (ที่มา : งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2560) ประกอบด้วย ข้าราชการ พลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการสมรส ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความเครียดในการปฏิบัติงานของ บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.4.3 ขอบเขตระยะเวลาการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือนสิงหาคม 2560 ถึง กันยายน 2560 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการจัดทำแผนเพื่อลดปัญหาความเครียดที่มาจาก การทำงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทำให้มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

## 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**เพศ** หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

**อายุ** หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่นับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

**ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิมัธยมศึกษาชั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

**รายได้ต่อเดือน** หมายถึง เงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับในแต่ละเดือน

**สถานภาพการสมรส** หมายถึง สถานภาพของการมีชีวิตคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น สถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง / แยกกันอยู่ และหม้าย

**ประสบการณ์ในการทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาและความชำนาญในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น

**บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ** หมายถึง ปริมาณความซับซ้อน และความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติรวมทั้งลักษณะงานที่ต้องตัดสินใจ

**ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความสัมพันธ์ในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกันในเวลางาน การให้ความช่วยเหลือ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

**ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา** หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ

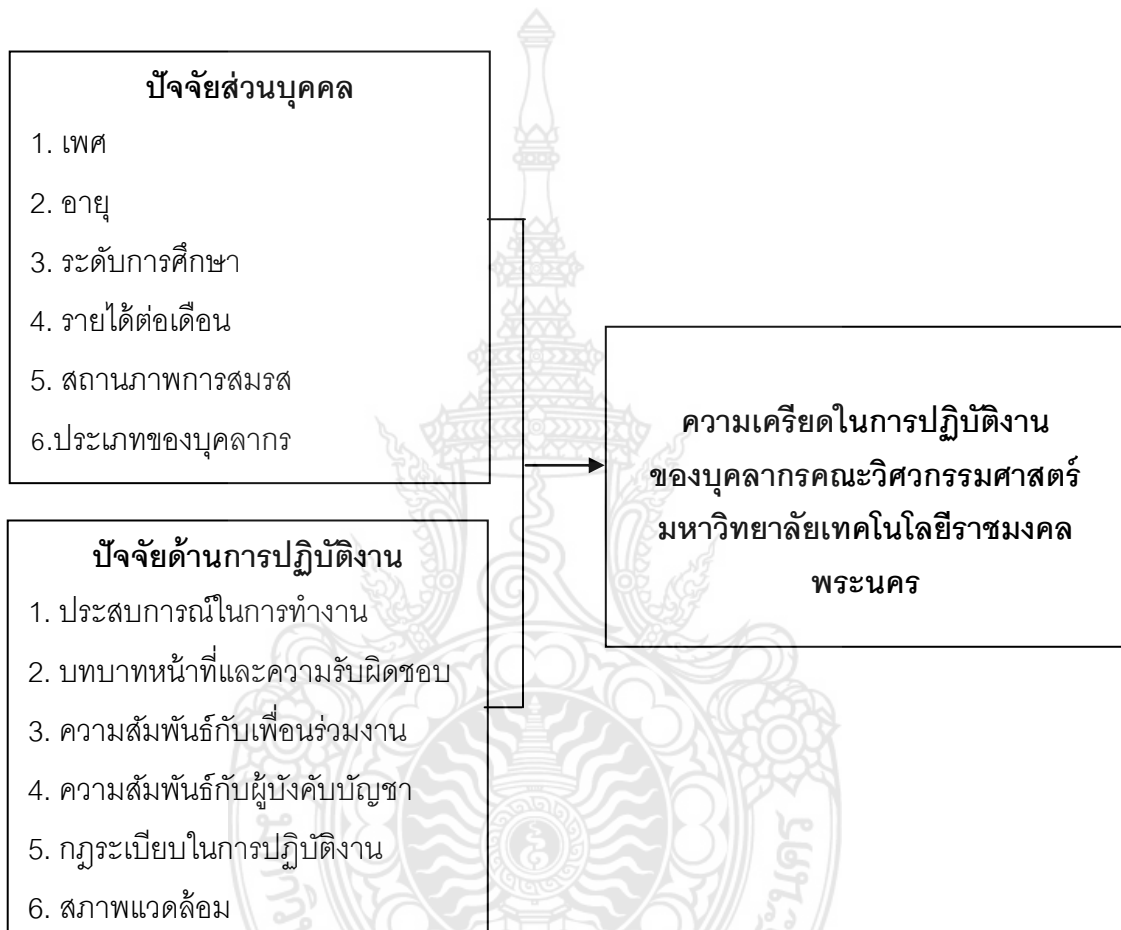
**กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน** หมายถึง กฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ภายใต้กฎระเบียบที่ไม่ตายตัวจนเกินไป ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว

**สภาพแวดล้อม** หมายถึง สิ่งแวดล้อม สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือในจัดไว้ได้อย่างเหมาะสมเตรียมพร้อมปฏิบัติงาน รวมถึงสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญและที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการควบคุมหรือการตัดสินใจในการทำงาน ความมั่นคงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อันตรายในที่ทำงาน อันจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

**ความเครียดในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจได้รับความรู้สึกกดดันจากสิ่งทีกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกในการทำงาน รวมทั้งปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร และในการปฏิบัติงานทำให้ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนอง เมื่อต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมเหล่านั้น จึงแสดงออกมาทางความรู้สึก ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

## 1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้พัฒนากรอบแนวคิดจากทฤษฎีหรือแนวคิดของ เอิร์ชเบิร์ก (1959, อ้างถึงใน วชิรวิชัย งามละม่อม, 2558) ซึ่งมีรูปแบบดังนี้



ที่มา : ตารางสรุปตัวแปรการศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร”



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา รายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน มากน้อยแตกต่างกันตามลักษณะสาเหตุ และปัจจัยที่แต่ละคนประสบ และอาจเกิดจากอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะเคร่งเครียดอยู่กับงานที่ทำมากเกินไป จึงทำให้ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้น ทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมาคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน เป็นผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคล จึงทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม

##### 2.1.1 ความหมายของความเครียด

ก่อนนำไปสู่แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานตอนขึ้นตอนแรก ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของความเครียดกันก่อน ปัญหาสำคัญของการศึกษาความเครียด คือ การให้นิยามความหมายของความเครียด เนื่องจากความเครียดไม่มีความหมายอย่างชัดเจนตายตัว ความหมายของความเครียดจึงขึ้นอยู่กับแนวคิดของการศึกษาเป็นหลัก ดังนั้น สิ่งสำคัญในการศึกษาความเครียด คือ ต้องชัดเจนว่าต้องการศึกษาความเครียดในแนวทางใด เนื่องจากความหมายของความเครียด แต่ละความหมายจะมีวิธีการและขั้นตอนของการศึกษาเฉพาะตัวแตกต่างกัน นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเรื่องความเครียดและให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2539, หน้า 7) ให้ความหมายว่า ความเครียด เป็นภาวะที่บุคคลรู้สึก ถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ หรือ ประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองของหลาย อย่าง เป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความ นึกคิด และด้านอารมณ์ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลง และกลับเข้าสู่ ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

วิกรม ทางเรือ (2552, หน้า 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะของร่างกายและจิตใจ ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้น หรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ใน สิ่งแวดล้อมที่คุกคาม กดดัน ทำให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ ทำให้สภาวะสมดุลของ ร่างกายและจิตใจเสียไป และส่งผลให้มีอาการต่าง ๆ เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจน พฤติกรรม เช่น ปวดหัวใจสั่น หงุดหงิด นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ไม่อยากพบปะผู้คน ปวดหัวข้าง เดียว หมดหัวในซีวิต เหนื่อยหน่าย เพื่อยไม่มีแรง ปวดเกร็งกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นแรงผิดปกติ ท้องเสีย มึนงง เวียนศีรษะ ตลอดจนถูกบีบคั้นจากการที่บุคคลรับรู้ ประเมินสิ่งที่เข้ามา ใน ประสบการณ์ของตนว่า เป็นสิ่งที่คุกคามต่อจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย

ธัชกร โบว์แดง (2556, หน้า 9) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะ อารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาหรือความกดดันจากการทำงาน สิ่งเร้า ที่มากกระตุ้น เกิดได้ทั้งจากสิ่งเร้าภายในและภายนอกตัวบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ หรือไม่สบายใจที่ต้องเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทาง ร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

ภูเมธ แก้วเขียว (2555, หน้า 9) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาของร่างกาย และจิตใจ ที่มีต่อสิ่งที่มากกระตุ้น ซึ่งคำว่าปฏิกิริยาก็ไม่ได้จำเพาะเจาะจงว่าส่วนใดส่วนหนึ่ง อาจจะเป็นการตอบสนองของร่างกายบางส่วน เช่น ปวดหัว หัวใจเต้นแรง เหงื่อออก หรือเป็น ความรู้สึก กระวนกระวายและสิ่งที่มากกระตุ้น หรือสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดความเครียดก็แตกต่างกัน ไปในแต่ละคนอาจเป็นภาวะตอบสนองทางร่างกาย เนื่องจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจ หรือเงื่อนไขที่ พึงพอใจเหล่านี้ เป็นสภาวะทางอารมณ์ จิตใจ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ซึ่งทำให้เรารู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้นทำให้เราไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ

สรุปได้ว่า ความเครียดเป็นลักษณะที่บุคคลต้องอยู่ในภาวะที่รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ ว่าวุ่นใจ วิตกกังวล ถูกบีบคั้น ทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกาย จิตใจและความคิด แต่ถ้า

บุคคลสามารถปรับตัว มีความพึงพอใจก็ทำให้เกิดการจัดการสิ่งต่างๆ แต่หากไม่มีความพึงพอใจ และไม่สามารถปรับตัวได้ ก็ทำให้ เกิดความเครียดและส่งผลให้เสียความสมดุลในการใช้ชีวิต และทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

### 2.2.2 สาเหตุของความเครียด

ธนดล หาญอมรเศรษฐ (2539, หน้า 37-38) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดในการทำงาน เป็น 4 ประเภท คือ

1. ความสัมพันธ์กับเจ้านาย กรณีนี้ถือได้ว่าเป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียด ภายในที่ทำงานผู้คนมักจะมองว่าเจ้านายเป็นดังพ่อ-แม่ ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนได้ แต่โชคร้ายที่เจ้านายส่วนมาก มักจะไม่ไคร่ยกย่อง หรือกล่าวคำสรรเสริญแก่ไคร่ง่าย ๆ ตรงกันข้าม มักจะกล่าวตำหนิอย่างรวดเร็วมากกว่า เมื่อการทำงานดี พนักงานแทบจะไม่ค่อยได้ยินคำยกย่อง ชมเชยแต่เมื่อมีการกระทำผิด ก็มั่นใจได้เลยว่าเจ้านายต้องเรียกให้ไปพบแน่นอน การขาดการกระตุ้นให้รางวัลเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เพราะทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และท้ายสุดอาจนำไปสู่การถอนตัวออกจากการทำงาน

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คนทั่วไปต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเป็นผู้กุมชะตาของตนเองบ้าง ซึ่งมักจะตรงกันข้ามกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และอยู่นอกเหนือการควบคุม เพราะว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่องานของตน และทุกคนมักเชื่อว่าตนรู้จักงานที่ตัวเองทำเป็นอย่างดี เมื่อไม่มีใครมาปรึกษาด้วยจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนนอก และทำให้ตนเองไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้ผลตามมาคือความเครียด

3. งานหนัก ซึ่งงานหนักเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ

3.1 งานหนักเชิงปริมาณเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งที่จะต้องกระทำมากแต่มีเวลาจำกัด

3.2 งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน ที่เกินกว่าทักษะความสามารถ และความรู้ของตนเอง การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และการมีชั่วโมงทำงานที่ยาวนานย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้

4. การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ ต้นเหตุแห่งความเครียดกรณีเกิดขึ้นเพราะพนักงาน มักจะคิดว่าการไต่บันไดในอาชีพมักจะมีอุปสรรคเสมอ รวมถึงโอกาสที่จะพัฒนาตนเองของความคาดหวังที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจน ระบบการประเมินผลในวิชาชีพไม่ชัดเจน และการเมืองภายในบริษัท

ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดในหน้าที่การงาน การที่ไม่ได้รับการพัฒนาอันเป็นผลมาจากที่ไม่สามารถเข้าถึงการฝึกอบรมและการยกระดับทักษะอาจนำไปสู่การมองดูตนเองว่า

ด้วยคุณค่า ก่อให้เกิดความคับข้องใจ และความเครียดการปิดกั้นไม่ให้ก้าวหน้าเกิดจากการมองเห็นโอกาสอันจำกัดหรือมาจากระบบการประเมินที่ไม่ชัดเจนทั้งหลายเหล่านี้ อาจเป็นสาเหตุการนำไปสู่การที่พนักงานจำเป็นต้องปรับความหวังของตนให้ต่ำลงเพื่อให้สอดคล้องกับอาชีพหรืองานที่เหมาะสมกับตน สิ่งนี้ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานสร้างความเครียดและทำให้พนักงานที่มีความกะตือรือร้นแสวงหางานใหม่ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่าและนำไปสู่การมีผลผลิตที่ต่ำ

แมสแลส (1986 อ้างถึงใน สุดารัตน์ หนูหอม, 2544 หน้า 29) ได้แบ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 2 สาเหตุ ได้แก่

### 1. สาเหตุทางสิ่งแวดล้อม ขึ้นกับสาเหตุที่มากระตุ้นร่างกายเกิดความเครียด ดังนี้

1.1 ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่หนักเกินไป งานที่ยุ่งยากซับซ้อน งานที่ไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนงานล่วงหน้า หรืองานที่มีอุปกรณ์เครื่องใช้ไม่เพียงพอ

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และบทบาทไม่ชัดเจน ทำงานนอกหรือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มตลอดจนขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร

1.3 โครงสร้างของบรรยากาศของหน่วยงาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดีขาดการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันทำงาน แผนการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน

จากการศึกษาสาเหตุของความเครียด สามารถสรุปสาเหตุของความเครียดมีด้วยกันอยู่เพียง 3 ประการ

1. ความเปลี่ยนแปลง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายมาก หากร่างกายและจิตใจยังไม่ได้ปรับตัวให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงนั้น โดยความเครียดมักเกิดขึ้นในช่วงก่อนที่จะเปลี่ยนแปลง(มีการรับรู้) และหลังเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ยกตัวอย่างง่ายๆเช่น การย้ายที่อยู่อาศัย ที่เรียน หรือที่ทำงาน หากใครที่ใจไม่ได้เตรียมพร้อมกับเรื่องพวกนี้มักจะมีอาการกังวลภายในจิตใจเสมอ ทั้งนี้ความเปลี่ยนแปลงทำให้มนุษย์เครียดได้มากที่สุด ไม่เว้นแม้แต่สภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลง ก็สามารถทำให้เกิดความเครียดในใจของเราได้เช่นกัน

2. ความไม่ได้ดั่งใจ การที่มีเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของเรา ก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาในจิตใจของเราทันที เป็นอีกสาเหตุสำคัญของความเครียดที่เกิดขึ้นกับทุกคนในทุกวัน การที่เรานั้นมีสภาพการจัดการสภาวะทางอารมณ์ที่ต่ำ ความเครียดก็จะเข้ามาสู่จิตใจของเราได้ง่ายกว่าปกติ

3. ต้องตัดสินใจในเรื่องที่ไม่พร้อม ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องการงาน เรื่องชีวิต หรือแม้แต่การเลือกตัวเลือกในห้องสอบ โดยที่เราไม่อาจรู้ผลที่จะเกิดขึ้นได้ เป็นสาเหตุที่สำคัญของความเครียดอีกประการหนึ่งเลยที่เดียว โดยความเครียดจะเกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังตัดสินใจ จนกว่าผลของการตัดสินใจนั้นจะออกมา และในบางครั้งยังส่งผลกระทบต่อแม้ว่าผลนั้นจะออกมาแล้วก็ตาม การตัดสินใจในเรื่องที่ไม่มีความพร้อม หรือข้อมูลไม่เพียงพอจึงก่อให้เกิดความเครียดต่อจิตใจเราได้ไม่น้อยไปกว่าความเปลี่ยนแปลงเลยที่เดียว

### 2.1.3 การประเมินความเครียด

ความเครียดนั้นประเมินและวัดได้ยาก จะต้องมามีวิธีการหลาย ๆ วิธีเข้ามาช่วยในการตัดสินใจและประเมินความเครียด ความเครียดเป็นสถานการณ์ที่ทำนายบุคคล หากบุคคลนั้นอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน แต่มีความเครียดต่างกัน เพราะความสามารถในการปรับตัวกับสถานการณ์แตกต่างกันไปดังนั้น Lasarus & Folkman (1984 :19 อ้างถึงใน เบญจมาศ จงกล, 2551 หน้า 34 ) จึงอธิบายถึงการประเมิน ความเครียดไว้ดังนี้

การประเมินความเครียด เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดสำหรับคนหนึ่ง อาจไม่เป็นเช่นนั้นสำหรับอีกคนหนึ่ง ดังนั้นคนที่มีทรัพยากรพอเพียงที่จะทำทนายหรือไม่เชื่อว่าน่าจะมีอันตราย ปฏิกริยาต่อความเครียดมักไม่เกิดขึ้น Lasarus & Fokman ได้ชี้ให้เห็นว่าสิ่งเร้าสามารถกระตุ้นปฏิกริยาต่อความเครียดโดยทางจิตสรีรวิทยา ถ้าสิ่งนั้นถูกแปลความหมายโดยคิดว่าน่าจะมีอันตรายหรือกำลังคุกคาม จนทำให้ต้องใช้กระบวนการจัดการเพื่อลดอันตรายที่อาจเกิดได้ตามทฤษฎีที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการ ได้อธิบายเกี่ยวกับการประเมินความเครียดไว้ว่าการประเมินภาวะความเครียดสามารถประเมินได้ เช่น สามารถประเมินได้จากการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ประเมินจากพฤติกรรมหรืออาการที่แสดงออกมาและสามารถสังเกตเห็นได้ และประเมินจากการรับรู้ของคนคนนั้น การประเมินความเครียดจึงสามารถจำแนกวิธีการประเมินได้ดังนี้

1.1 การประเมินการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา (Physiological Measure of Stress) เป็นวิธีหนึ่งที่น่ามาใช้ในการตัดสินใจและประเมินความเครียด โดยการวัดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายของผู้ที่อยู่ในความเครียด เช่น อัตราการเปลี่ยนแปลงการเต้นของหัวใจ การหายใจ ความดันโลหิต การหดตัวและการคลายตัวของกล้ามเนื้อ การทำงานของต่อมเหงื่อ เป็นต้น ซึ่งการวัดนี้จะต้องใช้อุปกรณ์ในการวัด

1.2 การประเมินจากพฤติกรรมที่แสดงออกที่สามารถสังเกตเห็นได้ (Behavior Measure of Stress) การสังเกตนี้จะสังเกตได้จากความผันแปรในด้านความคิด คำพูดและการ

ติดต่อสื่อสาร โดยไม่ใช้คำพูด การรับรู้ ความจำ วิธีการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ เนื่องจากมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกเป็นปฏิกิริยาที่สะท้อนออกมาจากความคิด จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น เมื่อคนเรามีอาการคับข้องใจ หรือขัดแย้งในจิตใจที่ทำให้เกิดความเครียดจะแสดงออกมาในลักษณะของอาการสู้หรือหนี ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่คนอื่นสามารถสังเกตเห็นพฤติกรรมนั้นได้

1.3 การประเมินโดยใช้แบบสอบถามหรือแบบวัดให้ผู้ถูกประเมินตอบด้วยตนเอง (Self-report Measure of Stress) เป็นการประเมินหรือวัดความเครียดที่เป็นความรู้สึกของตนเองต่อการดำเนินชีวิตประจำวันที่คน ๆ นั้นสามารถรับรู้หรือบอกได้ โดยใช้แบบสอบถามหรือแบบวัดให้ตอบตามความรู้สึกของตนเอง แล้วจึงมารวบรวมประเมินระดับของความเครียด

จากการศึกษาจากนักวิชาการประเมินความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการสังเกตสิ่งปรากฏมาจากตัวบุคคล ทั้งทางด้านอารมณ์ คำบอกเล่า พฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิมมีความแปรปรวนทางกาย เช่น การเบื่ออาหาร อ่อนเพลีย น้ำหนักลด

สรุปได้ว่า สาเหตุของความเครียดนั้นเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่บุคคลรับรู้ก่อให้เกิดความกดดันทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในการทำงาน เกิดจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เนื่องจากภาระงานที่เร่งรีบ ปัญหาขณะทำงานจนผลกระทบต่อสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และระดับหัวหน้างาน

#### 2.1.4 ระดับของความเครียด

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ (2540, หน้า 25) ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลในขณะที่มีความเครียดไว้ในระดับต่างๆ ดังนี้

1) ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อยๆ และหายไปในระยะเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2) ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าเป็นเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายเป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3) (High Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงไปในระยะเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4) ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้มีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางร่างกาย หรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต (อ้างถึงใน แวงสุดา ดวงมณี, 2550, หน้า 8) ได้สรุประดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในชีวิตประจำวันที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงในระดับเล็กน้อยและไม่ชัดเจนจากร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม แต่ยังสามารถทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่เริ่มมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่มีสาเหตุมาจากปัญหาความขัดแย้งในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการที่แสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิต ลักษณะอาการต่าง ๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นถ้าความขัดแย้งดังกล่าวยังคงอยู่ซึ่งความเครียดในระดับนี้อาจจะมีผลกระทบต่อการทำงานและดำเนินชีวิตได้

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือปัญหาในชีวิตอย่างรุนแรง ถ้าความเครียดในระดับนี้ยังคงอยู่ต่อไปโดยไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม จะนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งเป็นผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

ฉันทนิช อัครนนท์ (2543, หน้า 30) ได้กล่าวถึงระดับความเครียดที่มีผลกระทบต่อร่างกายและสุขภาพจิตใจ โดยแบ่งระดับความเครียดไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ความเครียดระดับปกติ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับปกติบุคคลสามารถจัดการกับความเครียดและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันเพราะสามารถสร้างความกระตือรือร้นให้กับบุคคล

2. ความเครียดระดับเล็กน้อย เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับที่น้อยและเกิดในช่วงสั้น ๆ เกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางในสภาพจราจรที่ติดขัดไม่สามารถส่งงานได้ทันตามที่กำหนด

3. ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่มีความรุนแรงอาจเกิดขึ้นหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนร่วมชั้นเรียน

4. ความเครียดระดับสูง ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน เช่น การสูญเสีย การตายของคนใกล้ชิด ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

จากการศึกษาระดับความเครียด สามารถแบ่งระดับความเครียดไว้ต่าง ๆ กัน พอจะสรุปได้ว่าความเครียดสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับเล็กน้อย เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดในระยะเวลาสั้น ๆ เพียงนาทีหรือชั่วโมง อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และอารมณ์ แต่เป็นระยะสั้นและบุคคลสามารถปรับตัวได้ เช่น ใจสั้น หงุดหงิด เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นนานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน มีการแสดงออกทางร่างกาย ทางอารมณ์ และทางพฤติกรรมบ้างแต่ไม่รุนแรง เช่น อารมณ์เสีย โกรธง่าย เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นสัปดาห์เป็นเดือนหรือเป็นปี ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ มีการแสดงออกทาง ด้านร่างกาย ทางอารมณ์ และพฤติกรรมอย่างชัดเจน จนไม่สามารถปรับตัวได้ เช่น การขาดงาน ซึมเศร้า ก้าวร้าว เป็นต้น

สรุปได้ว่า ระดับของความเครียด สามารถแบ่งได้หลายระดับ เช่น เครียดระดับปกติ ระดับเล็กน้อย ระดับปานกลาง และเครียดในระดับสูง ระยะเวลาที่อยู่ในภาวะความเครียดของบุคคลากรในองค์กร จะขึ้นอยู่กับภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานและขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามระดับความรุนแรงของความเครียดนั้น เช่น ความเครียดในระดับต่ำ เครียดจากการจราจรติดขัด ความเครียดในระดับสูง ความเครียดจากการสูญเสียอวัยวะหรือส่วนสำคัญของร่างกายที่มีผลต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น



### 2.1.5 ผลกระทบของความเครียด

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552, หน้า 393 - 394) ผลกระทบของความเครียดมีหลายอย่าง ซึ่งอาจเกิดพร้อมๆ กันได้ แต่ก็สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. ผลทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Psychological Symptoms หรือ Emotional Exhaustion) ผลของความเครียดทางด้านอารมณ์และจิตใจ เช่น เกิดความวิตกกังวลใจ ไม่มีสมาธิ หลงลืม หรืออาจทำให้พ้อใจในงานลดลง เบื่องาน เป็นต้น อาการทางร่างกายที่แสดงว่าบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้นแล้ว สังเกตได้ดังนี้

2. ผลทางด้านร่างกาย (Physiological Symptoms) มักจะทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ซึ่งในทางการแพทย์เรียกว่าเป็น Functional Disease เพราะว่ามันเป็นโรคที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากเชื้อโรค เช่น เวลาเครียดแล้ว เราจะเกิดอาการนอนไม่หลับ ปวดหัว ไมเกรน มีน้หัว ตื้อคิดอะไรไม่ออก ปวดท้อง ท้องเสีย เป็นโรคกระเพาะ ความดันขึ้นสูง หัวใจสั่น และอาจเป็นโรคหัวใจตามมา อาการที่แสดงว่าบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้นแล้วสังเกตได้ดังนี้

3. ผลทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) ผลทางด้านพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมีมากมายซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากผลทางจิตใจและร่างกาย เช่น อาจทำให้คนมีการทำร้ายตนเอง เช่น กัดแขน มีการติดยา (ยานอนหลับ ยาแก้เครียด ยาเสพติด เช่น ยาอี) ติดเหล้า ติดบุหรี่

3.1 พฤติกรรมเชิงก้าวร้าว เช่น เลี้ยงดั่ง ไม่เก็บอารมณ์ ขี้โมโห โวยวาย และมีพฤติกรรมสร้างปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

3.2 มีประสิทธิภาพการทำงานลดลง งานผิดพลาดเสียหายล่าช้า ผลผลิตต่ำลง

3.3 มีการหยุดงาน ขาดงานสูง

3.4 และในที่สุดก็จะหยุดงานถาวร คือต้องลาออกไป หรือถูกให้ออกไป

วีระ ไชยศรีสุข (2533) กล่าวว่า เนื่องจากร่างกายและจิตใจมีการทำงานประสานกันจึงไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างอิสระ ดังนั้นเรื่องของความเครียดที่เกิดขึ้นจึงมีผลต่อการปรับตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งผลต่อสุขภาพจิตโดยทั่วไปด้วยกระบวนการเกิดความเครียดและผลที่ตามมาดังนี้

1. ตัวเร่งให้เกิดความเครียดมีผลต่อร่างกาย เช่น มีการเคลื่อนไหวและการใช้พลังงานเพื่อรักษาสมดุล ตัวเร่งนี้อาจจะเกิดกับร่างกาย เป็นต้นว่าอุณหภูมิของอากาศ มีเชื้อโรคเข้าสู่ร่างกาย หรืออาจจะเกิดทางด้าน

2. อารมณ์ เช่น ความกลัว ความโกรธ ความเกลียด ความผิดหวัง ฯลฯ เวลาที่เกิดอาจเกิดทันทีทันใด หรือค่อยเป็นค่อยไปที่ละเล็กทีละน้อย

3. ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อตัวเร่งเฉพาะที่หรือกระจายทั่วไป ตัวเร่งทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิร้อน-เย็น อาจจะมีผลต่อทางสรีรวิทยา อากาศที่ร้อนมาก ๆ ทำให้มนุษย์รู้สึกหงุดหงิด เกิดโทสะจริต โมโหง่าย เช่นเดียวกัน ตัวเร่งความเครียดทางอารมณ์ก็จะมีผลต่อทางสรีรวิทยาด้วย

4. การปรับตัวจะเกิดขึ้นทางสรีรวิทยา หรือทางจิตใจ หรืออาจจะเกิดขึ้นพร้อมกันทั้งสองทาง

5. ความผิดปกติในร่างกายแต่เพียงเล็กน้อย สามารถนำไปสู่ความผิดปกติของอวัยวะในที่สำคัญได้ ถ้ามีความเครียดเกิดขึ้นมาด้วย

6. เมื่อเกิดความผิดปกติของอวัยวะแล้ว อาจจะทำให้ร่างกายไม่สามารถจะปรับตัวให้กลับคืนสภาพปกติได้ ก็อาจจะทำให้ตายได้ เพราะอวัยวะนั้นหยุดทำงาน

สรุปได้ว่า ผลกระทบของความเครียดนั้นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับทุกเพศ ทุกวัย สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยหลายด้าน เช่น ปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยภายนอก การที่บุคคลต้องอยู่ในภาวะที่รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวล ถูกบีบบังคับ ทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ และความคิด ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวได้ก็จะทำให้เกิดการจัดการสิ่งต่างๆ ได้ แต่หากไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะทำให้เกิดความเครียด และส่งผลเสียในการใช้ชีวิตและทำให้บุคคลนั้นขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

#### 2.1.6 วิธีการจัดการความเครียด

วิธีการจัดการความเครียดนั้นเป็นแนวทางในการจัดการที่ทำให้บุคลากรจัดการกับความเครียดที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการหลายคนให้อธิบายความหมายและแนวคิด ไว้ดังนี้

ศศิธร เจริญวุฒิมิพงศ์และคณะ (2554, หน้า 51) ได้อธิบายว่า การประเมินความเครียดและความพยายามในการจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสมหมายถึงการประเมินว่าความเครียดเป็นสิ่งที่ทำหายและควบคุมได้ โดยบุคคลใช้วิธีการแก้ไขปัญหาก็ทำให้เกิดความเครียดโดยตรง (Problem-focused coping) เป็นการแก้ไขที่สิ่งแวดล้อม หรือสิ่งที่เป็สาเหตุของความเครียด ส่วนการแก้ปัญหโดยใช้จัดการกับภาวะทางอารมณ์ (Emotion-Focused coping) เป็นการจัดการกับความเครียดที่ใช้วิธีการจัดการกับปัญหาโดยการปรับที่ภายในตัวบุคคลเพื่อเปลี่ยนแปลงความหมายของเหตุการณ์หรือความเครียดเช่นการคิดในแง่บวกและการผ่อนคลายความเครียดเป็นการเผชิญความเครียดแบบประคับประคอง (Palliative) ที่ใช้เพื่อมาลดภาวะอารมณ์ของตนเองเมื่อเผชิญความเครียด

กฤษฎนันท์ เครือวรรณ (2541) ได้อธิบายว่า เมื่อเกิดความเครียดขึ้นแต่ละบุคคลจะมีวิธีการจัดการความเครียดแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด การรับรู้ ประสบการณ์ และสถานการณ์ ซึ่งอาจจำแนกวิธีการจัดการความเครียดได้ดังนี้

1. ด้านร่างกาย ได้แก่ การฝึกหายใจ การฝึกผ่อนคลาย การฝึกสมาธิ โยคะ มวยจีน ออกกำลังกาย การฝังเข็ม การควบคุมอาหาร การดื่มสุราและการสูบบุหรี่ การพักผ่อน การทำกิจกรรมที่ตนเองสนใจ

2. ด้านความคิดและอารมณ์ ได้แก่ การสะกดจิต การทำจิตบำบัด การปรับเปลี่ยนความคิดเห็น การใช้จินตนาการ เป็นต้น

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าการจัดการกับความเครียดไม่ใช่การระงับหรือหลีกเลี่ยงความเครียดแต่เป็นการปรับตัวและเผชิญกับความเครียดโดยไม่ให้มีผลกระทบทางลบเกิดขึ้น ซึ่งการวางแผนจัดการกับความเครียด มีดังนี้

1. ต้องทราบให้ได้ก่อนว่าตนเองกำลังเครียด เช่น มีสัญญาณเตือนหลายอย่างที่น่าสงสัยถึงอาการของความเครียด ซึ่งแสดงไว้ในแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง

2. ทบทวนหาสาเหตุของความเครียด โดยอาจปรึกษาผู้ที่สนิทและไว้ใจได้เพื่อช่วยค้นหาสาเหตุ

3. รู้จักยอมรับสภาพความเป็นจริงของชีวิตในปัจจุบัน และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขตัวเองก่อนเป็นอันดับแรก

4. เรียนรู้วิธีการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดขึ้น และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับตนเอง

#### 2.1.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดมีผู้ให้ความหมายและอธิบายไว้ดังนี้

Selye (1974 อ้างถึงใน ประณีตา ประสงค์จรรยา, 2542 หน้า 34) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความเครียดของ Selye (Selye'Stress Theory) ว่า เมื่อร่างกายถูกสิ่งที่มาคุกคาม (Stressor) จะทำให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ดีและไม่ดี จะทำให้ความสมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป และจะเกิดการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น (Stressor) ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกไปในลักษณะของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (Nonspecific) ที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป (GAS : General Adaptation Syndrome) ซึ่งกลุ่มอาการนี้เกิดขึ้นเป็น 3 ระยะ คือ

1. ภาวะเตือน (Alarm Reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในระยะแรก ปฏิกิริยาในระยะนี้จะเกิดขึ้นเพียงระยะสั้นๆ ตั้งแต่เพียงไม่กี่นาที ถึง 48 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น อาการแสดงนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติกและต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ภาวะเตือนนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ภาวะ คือ

1.1 ภาวะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะของการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งบุคคลที่ถูกรบกวน จะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลของร่างกาย ปฏิกิริยาจะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรกที่สมองส่วนคอร์เทกซ์ แล้วจึงส่งคลื่นประสาทมากระตุ้นต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก และต่อมหมวกไตตามลำดับ ทำให้มีการผลิตฮอร์โมนแคทีโกลามีนคอร์ติคอยด์ โคอโรพิค และโกนาโดโทรฟิคเข้าสู่กระแสเลือดเพิ่มขึ้น ในระยะนี้จะพบว่าการสลายโปรตีนของกล้ามเนื้อ ตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด การตอบสนอง โรคที่เกี่ยวข้องกับความผิดปกติของร่างกาย (Stressor) (Stress Response) (Stress – Related Dysfunction Diseases) มีการหลั่งน้ำย่อยในกระเพาะอาหารเพิ่มขึ้น และเซลล์ตับมีการหลั่งฮีปตامينเพิ่มขึ้น มีน้ำและเกลือโซเดียมคั่งระหว่างเซลล์ ระดับโปรตีนซีรัมในเลือดสูงขึ้น ซึ่งโปรตีนซีรัมที่สูงขึ้นนี้ จะมีผลกดสมองส่วนกลาง ทำให้การดึงตัวของกล้ามเนื้อหัวใจลดลง หลอดเลือดไปเลี้ยงกล้ามเนื้อขยายตัว ในขณะที่หลอดเลือดฝอยส่วนปลายตามผิวหนัง และช่องท้องหดตัว ถ้าปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นรุนแรงมาก ความดันโลหิตจะลดต่ำลงอาจมีอาการช็อคหรือหัวใจหยุดเต้นได้ การเปลี่ยนแปลงในระยะนี้ร่างกายไม่พร้อมที่จะปรับตัว และถ้ายังดำเนินต่อไป ร่างกาย จะถูกใช้พลังงาน จนหมดภายใน 24-48 ชั่วโมง นอกจากนี้จะมีกลไกการป้องกันตัวเอง ซึ่งจะเข้าสู่ระยะต้านช็อค

1.2 ภาวะต้านช็อค (Countershock Phase) เป็นระยะถัดจากภาวะช็อค ซึ่งร่างกายเริ่มปรับตัวกลับเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยจะมีการดึงเอากลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมาช่วยเหลือระบบต่างๆ ของร่างกาย เริ่มประสานกันอย่างมีระเบียบ ต่อมพิทูอิทารีจะขับฮอร์โมนคอร์ติโคโรฟิคเพิ่มขึ้น ส่วนต่อมหมวกไตจะหลั่งฮอร์โมนกลูโคคอร์ติคอยด์เพิ่มขึ้น ทำให้อัตราการเผาผลาญของร่างกายสูงขึ้นร่วมกับการเร่งขอประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก อาการแสดงที่ตรวจพบ คือ อัตราการเต้นของหัวใจจะแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้น หายใจเร็ว มีอาการคลื่นไส้หรืออาเจียน ม่านตาขยาย และเหงื่อออกมากผิดปกติ

2. ภาวะต่อต้าน (Stage of Resistance) สิ่งมีชีวิตจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดและผลที่ตามมา คือ อาการจะดีขึ้นหรือหายไป ลักษณะที่ปรากฏในระยะนี้จะแตกต่าง หรือมีลักษณะตรงกันข้ามกับภาวะเตือน เช่น ในระยะเตือนเซลล์คอร์เทกซ์ของต่อมหมวก

ไต ปล่อยฮอร์โมนเข้าสู่กระแสเลือด เพราะฉะนั้น จะไม่มีฮอร์โมนคอร์ติโคอยด์เก็บสะสมไว้ แต่ในระยะต่อต้านคอร์เทกซ์จะมีฮอร์โมนเก็บไว้มาก ในระยะเตือนเลือดจะเข้มข้นและคลอไรด์ต่ำ จะมีการทำลายของเนื้อเยื่อมาก แต่ในระยะต่อต้านเลือดจะเจือจาง คลอไรด์สูงและเซลล์มีการซ่อมแซมทำให้น้ำหนักกลับเข้าสู่ปกติ แต่ถ้าสิ่งมีชีวิตนั้นยังได้รับการกระตุ้นจากสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ สิ่งมีชีวิตนั้นจะสูญเสียการปรับตัวอีกและจะเข้าสู่ระยะที่ 3 คือ ระยะหมดกำลัง

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตต้องมีจุดจบ ถ้าตัวกระตุ้นก่อให้เกิดความเครียดรุนแรงและไม่สามารถจะขจัดออกไปได้ สิ่งมีชีวิตจะเกิดการหมดกำลัง อาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระยะเตือนก็จะกลับมาอีก และถ้าหากไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือประคับประคองจากภายนอกอย่างเพียงพอ กลไกในการปรับตัวจะล้มเหลว เกิดโรคและเสียชีวิตได้ในที่สุด

Lazarus & Folkman (1984 อ้างถึงใน ดวงใจ จันทระประเสริฐ 2555, หน้า 16) กล่าวว่า ทฤษฎีความเครียดในด้านความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน (Transaction) ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมดังนี้ ภาวะความเครียดเป็นการประเมินเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อตนเองและต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง ดังนั้นบุคคลจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับประเมินสมดุลระหว่างความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resources) ของบุคคลนั้น โดยผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด (Cognitive-Appraisal) ซึ่งแบ่งเป็น Primary และ Secondary Appraisal โดยใน Primary Appraisal เป็นการประเมินความสำคัญและความรุนแรงของเหตุการณ์ที่มีผลต่อสวัสดิภาพของตนเองว่าอยู่ในลักษณะใด เช่น การประเมินความสำคัญกับตนเอง หรือมีผลที่ดีกับตนเอง ดังนั้นตนไม่ต้องใช้ความพยายามในการปรับตัวหรือประเมินว่าเป็นความเครียด (Stressful) ทำให้บุคคลต้องดึงแหล่งประโยชน์ในการปรับตัวมาใช้อย่างเต็มที่ หรือเกินกำลังของแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ ซึ่งการประเมินว่าเป็นความเครียดนั้น จะต้องมี 3 ลักษณะคือ 1) เป็นอันตรายหรือสูญเสีย (Harm or Loss) 2) รับรู้ว่าคุณภาพ (Threat) ต่อชีวิตและสวัสดิภาพของตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต และ 3) เป็นอันตรายแต่ท้าทาย (Challenge) คือมีทางที่จะควบคุมได้ หรืออาจเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ทำให้มีขวัญและกำลังใจดีขึ้น ส่วน Secondary Appraisal เป็นการประเมินถึงแหล่งประโยชน์และทางเลือกที่จะจัดการกับเหตุการณ์นั้นๆรวมทั้งประเมินทั้ง Primary และ Secondary ไปพร้อมๆกัน การที่บุคคลจะตัดสินใจว่าเป็นความเครียดหรือไม่ และเป็นความเครียดชนิดใด รุนแรงมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย สถานการณ์เฉพาะหน้า และเป็นปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยเฉพาะหน้าได้แก่ ความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เกิดอันตรายหรือ

สูญเสีย ถ้าเหตุการณ์นั้นสามารถทำนายได้ว่ามีผลอย่างไรในอนาคต บุคคลจะประเมินว่าเป็นภาวะคุกคามหรือเหตุการณ์นั้นไม่มีความแน่นอน บุคคลอาจประเมินว่าเป็นภาวะความเครียด ส่วนปัจจัยด้านบุคคลขึ้นอยู่กับข้อผูกพัน (Commitment) ระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์นั้นมากน้อยเพียงใด ถ้ามีมากบุคคลอาจจะประเมินว่า เป็นภาวะความเครียดที่คุกคามสวัสดิภาพของตนเองเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความเชื่อของบุคคลต่อความสามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์นั้นๆ ได้ ถ้าคิดว่าสามารถควบคุมได้ความเครียดนั้นอาจแสดงออกมาในลักษณะทำทนาย เมื่อใดมีข้อมูลใหม่บุคคลอาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้ และประเมินตัดสินใหม่ (Reappraisal) ต่อเหตุการณ์นั้นๆ

สรุปได้ว่า เมื่อเกิดความเครียดขึ้นแต่ละบุคคลจะมีวิธีจัดการความเครียดที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด การรับรู้ ประสบการณ์ และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น คือ การจัดการกับภาวะทางอารมณ์เป็นการคิดในแง่บวกและการผ่อนคลายความเครียด

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

### 2.2.1 ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

กิติพันธ์ รุจิรกุล (2552, หน้า 59) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมี การแบ่งระดับการปฏิบัติงานและยังต้องมีการแบ่งส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำ หน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะ ทำให้ผู้นำ มีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้ มีทัศนคติ และมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

พุทธทาสภิกขุ (2543, หน้า 253) ได้กล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆไม่ว่าเป็นอาชีพการงานประเภทไหน จะสรุปได้ว่า หน้าที่หรืออาชีพเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างหนึ่งในการที่จะเข้าถึงธรรมการที่จะรู้จักโลกหรือสิ่งทั้งหลายทั้งปวงดี ว่าอะไรเป็นอะไร จำเป็นต้องทำหน้าที่โดยตรงของตนโดย

ไม่มีมลทินต่างพร้อย ย่อมเป็น การเพียงพอที่จะทำให้รู้จักว่าอะไรเป็นอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก็จักรู้จักชีวิตจิตใจตนเองว่า หมายความว่าอย่างไร เป็นสิ่งที่ควรยึดถือหลงไหลเพียงไร เป็นต้น ถ้าหากว่าไม่ได้ทำอะไรจริงๆ จังๆ ให้ดีที่สุดให้ถูกต้องตามอุดมคติของอาชีพหรือของหน้าที่นั้นๆ แล้วมันยังน้อยเกินไปสำหรับที่จะรู้จักตัวเอง รู้จักโลก รู้จักกิเลส รู้จักทุกข์ และรู้จักความดับทุกข์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน คือภาระหน้าที่ของบุคคลที่ต้องถูกกำหนดขึ้นตามตำแหน่ง หน้าที่นั้น ต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่สั่งสมมานานมาใช้ ประยุกต์กับการทำงานของแต่ละบุคคลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

## 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญยิ่ง ด้วยส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งต่อบุคคลและองค์กร ส่วนใหญ่ขององค์กรจะมุ่งหวังให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยจะส่งให้องค์กรมี ประสิทธิภาพด้วย ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดหลายท่านดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2551, หน้า 21 - 24) กล่าวว่าปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานมี ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน ลักษณะนิสัยท่าทางหมายถึง ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะท่าทางเฉพาะของแต่ละบุคคล แรงจูงใจ ทศนคติ ค่านิยม ความสามารถ ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง อารมณ์ รวมทั้งความเฉลียวฉลาดและลักษณะของพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ ที่ปรากฏให้เห็น

2. ความสามารถและเชาว์ปัญญา ความสามารถหมายถึง ความชำนาญเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ซึ่งมีอยู่ในแต่ละบุคคลสำหรับเชาว์ปัญญานั้น หมายถึง แนวโน้มหรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้มีเพิ่มขึ้นในแต่ละคน ซึ่งคนเราแต่ละคน ล้วนแต่มีความสามารถและเชาว์ปัญญาแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ความสามารถ ความชำนาญ เชาว์ปัญญา หรือศักยภาพที่จะ เพิ่มพูนความชำนาญนั้น ก็คือ กลไกความนึกคิดและความคิดริเริ่มของแต่ละบุคคลนั่นเอง

3. ทศนคติและค่านิยม ทศนคติ หมายถึง คุณลักษณะที่มีความมั่นคงอย่างต่อเนื่องในด้านความคิดความรู้สึกและแนวทางในการปฏิบัติของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือต่อความคิดของแต่ละบุคคลและต่อกลุ่มชน ส่วนค่านิยม หมายถึง ทศนคติที่มีลักษณะที่จะพยายาม

ประเมินเกี่ยวกับสิ่งของความคิดตัวบุคคล ที่จะประเมินไปในทางใดทางหนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีเสมอ

4. การจูงใจ หมายถึง ชุดของทัศนคติที่มีอยู่ในตัวเอง แต่ละบุคคลซึ่งใช้สำหรับตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของคนเรา ซึ่งมีแรงผลักดันและทิศทางที่ใช้กับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการนั้น ๆ อิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างสมประสบการณ์และเปลี่ยนแปลงลักษณะของแต่ละบุคคล จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถ ทัศนคติ แรงจูงใจและลักษณะท่าทางที่ได้พัฒนาของแต่ละบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ก่อเกิดมาจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกนับตั้งแต่อิทธิพลพื้นฐานด้านครอบครัวของตนเอง การศึกษาในโรงเรียน การเข้าสังคม ตลอดจนเพื่อนฝูงและหน่วยงานต่างๆ ที่ได้เคยร่วมทางมาด้วยกันมา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อลักษณะของบุคคลและมีผลกระทบเกี่ยวเนื่องไปถึงกิจกรรมหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์การต่างๆ ด้วย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 81 - 83) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของคน โดยระบุว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการคัดเลือก สรรหา หรือบรรจุบุคคลให้เข้าทำงานในหน้าที่ต่างๆ กันนั้น ต้องมีความสอดคล้องกับความสามารถ ความถนัดและความสนใจของบุคคลนั้น ๆ ด้วย ซึ่ง จุดมุ่งหมายในการทำงานของแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกันด้วย ไม่ว่าจะเรื่องรายได้ ความมั่นคง ชื่อเสียง เกียรติยศ บางคนต้องการทำเพื่อสังคม โดย จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ย่อมมีผลให้แต่ละบุคคลที่มีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาวน์ปัญญาใกล้เคียงกัน ก็ยังมีความแตกต่างในด้านความสามารถในการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลจะมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่ต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ต่างกันไป ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลที่ต่างกันไป โดยเราสามารถทำการทดสอบความถนัดได้เพื่อมอบหมายงานได้ตรงกับ ความถนัด ของบุคคลนั้นๆ

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ ซึ่งมีผลทำให้แสดงลักษณะนิสัยที่ต่างกันไปในแต่ละบุคคล



1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางด้านกายภาพ เช่น บุคคลที่มีความแข็งแรงย่อมเหมาะสมกับงานในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลที่มีหน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ ซึ่งในแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน โดยความสนใจจะเป็น แรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานใช้แรงงานหนัก

1.5 อายุ เพศ และวัยต่างๆ ก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น เด็กและผู้หญิงย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่ต้องใช้แรงงานหนัก

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะด้านย่อมต้องการผู้ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้นๆ

1.7 ประสบการณ์ การได้เคยเรียนรู้งานนั้นๆ มาก่อนย่อมก่อให้เกิดประสบการณ์ ความ ชำนาญในงานนั้นๆ

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานซึ่งสภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยคือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานในองค์การแต่ละแห่งมีงานในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป งานบางงานสามารถดำเนินการภายในสำนักงาน เช่น งานด้านธุรการ โดยมีเครื่องจูงใจในการทำงาน คือ เป็นห้องทำงานที่ติดเครื่องปรับอากาศ สถานที่ที่มีความสะดวกสบาย แต่งานบางอย่างเป็นงานที่ทำหายความสามารถบุคคลบางกลุ่ม ดังนั้น ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแบ่งออกได้ดังนี้

2.1.1 วิธีการปฏิบัติงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง มีการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานใดและงานนั้น ๆ มีความยากลำบากเพียงใด

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ความคล่องตัวของการทำงานมีผลมาจาก เครื่องใช้ประจำสำนักงานว่า มีความสะดวกสบายและทนแรงได้มากเพียงใด

2.1.3 การจัดบริเวณของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น สถานที่ทำงานที่มีขนาดคับแคบ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก ร้อนอบอ้าว จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายในการ เดินทางมาที่ทำงานการป้องกันการอุบัติเหตุหรืออันตรายต่าง ๆ ที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน

## 2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

2.2.1 ลักษณะขององค์การ ซึ่งก็คือ ลักษณะของสถานที่ทำงาน ซึ่งถ้าเป็นงานราชการ และรัฐวิสาหกิจบุคคลจะสนใจเข้าทำงาน เนื่องจากมีความมั่นคงและสวัสดิการที่ดีแต่ถ้าเป็นองค์การ เอกชน บุคคลเหล่านั้นก็จะมุ่งหวังรายได้เป็นหลัก

2.2.2 ชนิดการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการดูว่าสายการบังคับบัญชามีขั้นตอนมาก น้อยเพียงใด ต้องมีการฝึกอบรมมากเพียงใดและผู้บังคับบัญชามีลักษณะแบบใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจอื่น ๆ เช่น เงิน เดือน ค่าครองชีพ โบนัส และสวัสดิการอื่นๆ ของแต่ละองค์การซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การ

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคมธุรกิจอุตสาหกรรมนั้น มีฐานะอย่างไรในสังคม เป็นที่ยอมรับของบุคคลของบุคคลในสังคมนั้นหรือไม่มีความน่าเชื่อถือขนาดใด

อภิชาติ จตุพรวาที (2557, หน้า 26) การปฏิบัติงานนั้นมีปัจจัยต่างๆ มากมายที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จดังต่อไปนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โอกาสแสดงความสามารถและแรงจูงใจให้ปฏิบัติงาน เช่น ค่าตอบแทนหรือชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาชีพการงานประเภทไหน จำเป็นต้องทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ให้ถูกต้องตามอุดมคติของอาชีพนั้นๆ แต่ละบุคคลจะมีความถนัดเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป ส่วนความสนใจในการทำงานของแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกันโดยความสนใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานหนักหรืองานเบาและสิ่งจูงใจในการทำงานที่สำคัญคือ เงินเดือน ค่าครองชีพ โบนัส และสวัสดิการอื่นๆ ของแต่ละองค์การซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

### 2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งเสริมและ สนับสนุนให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การพัฒนาไปสู่ความสำเร็จ โดยมีทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สำคัญ ๆ ดังนี้

เฮอริชเบิร์ก (1959 อ้างถึงใน วชิรวัชร งามละม่อม, 2558) ได้อธิบายทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบ และรักงานปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยสามารถสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จอย่างเต็มความสามารถ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพอใจและปราบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะได้รับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบยกย่องชมเชย แสดงความยินดี ให้กำลังใจ หรือการแสดงความออกอื่นใด ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับ นับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์ทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำดับแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรภายในองค์กร การได้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานชิ้นนี้ และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่น่าพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กรติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพภายในของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือ เครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่มีต่อองค์กรอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการและดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน มี 2 ปัจจัย ที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุผลสำเร็จนั้นคือ ปัจจัยภายใน ก็คือตัวของผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจ เนื่องจากการสร้างรายได้ให้กับตนเองและการยอมรับจากบุคคลภายนอก ปัจจัยจากภายนอกขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และนอกจากนี้ความต้องการขั้นต่างๆ ของมนุษย์เป็นแนวทางที่ทำให้สิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล เช่น ชื่นชมในการทำงาน การให้ความรับผิดชอบงานมากขึ้น เป็นแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**กัญนิษฐ์ แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2558)** (1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง (2) อาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย (3) ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพภายในสถานศึกษา อายุงานสอน ส่งผลกระทบต่อความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา สังกัดหน่วยงาน ระดับชั้นที่สอน จำนวนรายวิชาที่สอน และจำนวนชั่วโมงสอน/สัปดาห์ ส่งผลกระทบต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (4) ปัจจัยด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สัมพันธ์กันในทิศทางบวก กับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**ศรีนวล สถิตวิทยานันท์ และดวงกมล วัตราดุลย์ (2553)** ได้สำรวจคุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานในพยาบาล 3 จังหวัดภาคใต้ที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบพบว่พยาบาลร้อยละ 61.92 มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.6 มีความเครียดอยู่ในระดับปกติพยาบาลร้อยละ 34.50 มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติจนถึงระดับมากคุณภาพชีวิตโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเครียดต่อความไม่ปลอดภัยในชีวิต ( $p < .05$ ) และกับความเครียด ( $p < .01$ ) พยาบาลมีความต้องการสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ขวัญกำลังใจและความมั่นคงในชีวิต การมีส่วนร่วมในการทำงานในที่มีความสุข ความก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพตนเอง

**อังคินันท์ อินทรกาแหง (2551)** ได้ทำการศึกษาเรื่องการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของคนไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปความก้าวหน้าและพัฒนาการของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและการเผชิญความเครียด และค้นหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดและการเผชิญความเครียดโดยสังเคราะห์จากรายงานวิจัยปริญญาานิพนธ์และสารนิพนธ์จากสถาบันอุดมศึกษา 15 แห่ง ในรอบ 25 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี 2525 ถึง 2550 จำนวน 490 เรื่อง ทำการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์เมต้า ผลการสังเคราะห์สรุปได้ว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มี

วัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์และการทำงานคิดเป็นร้อยละ 80.00 คุณภาพของแบบวัดความเครียดมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง 0.7000 ถึง 0.9800 แบบวัดการเผชิญความเครียดอยู่ในช่วง 0.6033-0.9500 ระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 55.41 การเผชิญความเครียดที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 49.5 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ในกลุ่มพยาบาล ครู อาจารย์ และตำรวจ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการเผชิญความเครียด

**วิทยา ตันอารีย์ (2551)** ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตัวอย่างของการศึกษา คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 182 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.8 มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ร้อยละ 24.7 มีความเครียดในระดับน้อย ร้อยละ 9.9 มีความเครียดในระดับสูงและอีกร้อยละ 0.5 มีความเครียดในระดับรุนแรง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านปริมาณงานมากเกินไป ด้านการทำงานให้บรรลุผลงานตามเป้าหมาย ด้านการเลื่อนขั้นตามความเหมาะสม ด้านการขาดทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เวียงลำดับจากมากไปหาน้อย

**สุภวรรณ กรเพ็ชร์ (2550)** ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน รายได้ภาระหนี้สิน และสถานภาพทางเศรษฐกิจโดยรวมที่แตกต่างกันจะมีความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

**มณฑา โชคชัยไพศาล (2547)** ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสุขภาพจิต วัตถุประสงค์ของการศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสุขภาพจิต เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสุขภาพจิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานภายในกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 132 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีสถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี อายุ 41 ปี ขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างมีความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ แต่จะมี 4 ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในระดับ

ปานกลาง คือ กลัวความผิดพลาด รู้สึกหงุดหงิด มีความกระวนกระวายใจและรู้สึกเหนื่อยหอบแก่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างของอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงานและระดับการศึกษา ไม่ส่งผลให้มีความเครียดที่ต่างกัน ด้านความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ปัจจัย เรื่องของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ การส่งเสริมให้มีการตัดสินใจร่วมกัน ระหว่างผู้ปฏิบัติ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ควรส่งเสริมให้ข้าราชการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด ควรหาวิธีจัดการกับความเครียดที่เหมาะสมกับตนเอง เช่น เดินออกกำลังกาย ฟังเพลง หยุดพักสักครู่ เพื่อให้เกิดความผ่อนคลายจากความเครียด ผู้บังคับบัญชาควรใช้เหตุผลพูดคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความเครียดในระดับที่ควบคุมได้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**มณฑล นานาชากิจ (2547)** ศึกษาความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดของบุคลากร สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว จำนวน 145 คน โดยศึกษากับบุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว พบว่า บุคลากรมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำและการปรับตัวต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน และสถานที่ปฏิบัติงานมีความเครียด และการปรับตัวต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 บุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีการปรับตัวต่อความเครียดไม่แตกต่างกัน

**รัชณี อัครจุฬามณี (2555)** การเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อความเครียดเชิงบทบาทของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 219 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกแตกต่างกัน 2) นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชีและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดเชิงบทบาทแตกต่างกัน ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ควรนำข้อเสนอแนะ ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารองค์กร โดยศึกษาสภาพแวดล้อมจากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์อย่างสมบูรณ์ที่ครอบคลุมภารกิจทั้งหมดขององค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพการ

ดำเนินงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพลดภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายได้อย่างชัดเจนต่อไป

**ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545)** ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำรองที่นั่งของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสำรองที่นั่งมีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง พนักงานที่มีเพศสภาพสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ อายุงาน และเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงาน และด้านกายภาพสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 30.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สิริวิทย์ อิศโร (2550)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานระดับความเครียด วิธีการจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ และวิธีการจัดการความเครียดขององค์กรตลอดจน เสนอแนะแนวทางในการจัดการกับความเครียดที่เหมาะสม พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปตามตัวแปร อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และระดับรายได้ส่วนตัวแปรด้านเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่พบว่าีผลทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ทศพล พาสุนันท์ (2551)** ได้ศึกษาถึงการรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงานของพนักงานกับความเครียดในงานของพนักงาน เพื่อศึกษาระดับความเครียดในงานของพนักงาน การรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน เปรียบเทียบความเครียดในงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงานของบริษัทกับความเครียดในงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) จำนวน 266 คน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่า พนักงานมีความเครียดในการทำงาน ระดับต่ำ พนักงานมีระดับการรับรู้การกำหนดเป้าหมายในระดับปานกลาง พนักงานที่



มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในงานไม่ต่างกัน และการรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงานของพนักงานในด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และด้านการรู้ผลของการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของพนักงาน

**เพิ่มพร จิตตระชี (2551)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของโปรแกรมเมอร์ในโรงงานอุตสาหกรรมการส่งออกอาหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ โปรแกรมเมอร์ ในโรงงานอุตสาหกรรมการส่งออกอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 600 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของโปรแกรมเมอร์ในโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกอาหาร คือองค์ประกอบด้านงานที่ได้รับมอบหมายด้านผู้ร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในที่ทำงาน ด้านผู้ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ได้รับ และด้านสิ่งแวดล้อมภายในที่ทำงาน

**อดิศร พูลสุวรรณ (2552)** ได้ศึกษาถึงระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส และรายได้ผลต่อความเครียดของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตรอเวจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 378 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยง และความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส และรายได้มีผลต่อความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน

**Safaria, Othman and Wahab (2011)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง เพศ ตำแหน่งทางวิชาการสถานะการจ้างงาน ประเภทของมหาวิทยาลัย และความเครียดจากการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยของประเทศมาเลเซียและอินโดนีเซียจากการศึกษาพบว่า เพศ ประเภทมหาวิทยาลัย และระดับตำแหน่งทางวิชาการ มีผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยทั้ง สองประเทศ ขณะที่สถานะการจ้างงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานเฉพาะอาจารย์มหาวิทยาลัยจากประเทศอินโดนีเซียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**Jandaghi, Fard, Saadatmand and Rajabi (2011)** ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ทำและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา อาจารย์และพนักงาน

มหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย วัดอุปสงค์ของการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ทำกับความเครียดจากการทำงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 123 คน (อาจารย์ 45 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย 78 คน) ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลจากการศึกษา พบว่า งานหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยลักษณะงานที่ทำ (จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลาย (2) ลักษณะงาน (3) ความสำคัญของงาน (4) การมีอิสระในการทำงาน) มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 10% ขณะที่ลักษณะงานที่ทำมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ

Adeoye and Okonkwo (2010) ได้ทำการศึกษาเรื่องเพศและประเภทของมหาวิทยาลัยในฐานะปัจจัยมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยของประเทศไนจีเรีย ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรจาก 2 มหาวิทยาลัยภายในประเทศไนจีเรีย ได้แก่ มหาวิทยาลัยเอกซัน (Babcock University) และมหาวิทยาลัยรัฐ (Olabisi Onanbanjo University) จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ประเภทของมหาวิทยาลัยกลับมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยของประเทศไนจีเรียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Ahsan, Abdullah, Fie and Alam (2009) ได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์เรื่องความเครียดในการทำงานบนความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐในประเทศมาเลเซีย จากการศึกษาพบว่า ความกดดันเนื่องจากภาระงาน (Workload Pressure) การสวนทางระหว่างความต้องการของครอบครัวและการทำงาน (Home-Work Interface) บทบาทหน้าที่อันคลุมเครือ (Role Ambiguity) และความกดดันเนื่องจากสมรรถนะการทำงาน (Performance Pressure) ส่งผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่บทบาทด้านการจัดการภายในมหาวิทยาลัย (Management Role) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน (Relationship with Others) ส่งผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์แบบผูกพันกับความพึงพอใจในงาน

Moustaka and Constantinidis (2010) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แหล่งและผลกระทบของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในพยาบาล พบว่าปัจจัยด้านองค์กร และภาวะความ

รับผิดชอบ ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานสูง จากความแตกต่างของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การศึกษา สถานภาพทางสังคม และความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ประสบการณ์ในการทำงานน้อยจะมีความเครียดสูงและความเครียดเกิดจากความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของตนเองกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในวิชาชีพ

Milutinovic (2012) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดและสุขภาพ ของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยวิกฤต (ICU) ประเทศเซอร์เบีย จำนวน 1,000 คน พบว่าอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา มีส่วนทำให้เกิดความเครียดในการทำงานพยาบาลที่สถานภาพสมรสคู่มีความเครียดในการทำงานแตกต่างจากพยาบาลโสด เนื่องจากพยาบาลที่สมรสมีความเครียดสูงจากบทบาทที่ต้องปฏิบัติในการเป็นภรรยา มารดา การดูแลงานบ้าน และการปฏิบัติงานนอกบ้าน และยังพบว่าพยาบาลกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความเครียดในการทำงาน แตกต่างจากพยาบาลที่มีอายุมาก



ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
กัญนิษฐา แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2558)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการ ปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนราธิวาส ราชนครินทร์	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง - กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สอนใน มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ประจำปี การศึกษา 2556 จำนวน 175 คน	- ปัจจัยด้านเพศ ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ตำแหน่งทางวิชาการ สถาน ภายในสถานศึกษา อายุงานสอน - ปัจจัยด้านระดับการศึกษา สังกัด หน่วยงาน ระดับชั้นที่สอน จำนวนรายวิชาที่ สอน และจำนวนชั่วโมงที่สอน/สัปดาห์ - ปัจจัยด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบ - ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก	พบว่า ปัจจัยด้าน ภาระหน้าที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันใน ทิศทางบวกกับปัจจัย ด้านสัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
ศรีนวล สติวิทยา นันท์ และดวงกมล วัตราดุลย์ (2553)	คุณภาพชีวิตและ ความ เครียดในการ ปฏิบัติงานในพยาบาล 3 จังหวัดภาคใต้ที่มี เหตุการณ์ความไม่ สงบ	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่ เกี่ยวข้อง - พยาบาลที่ ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลทั่วไปและ โรงพยาบาลชุมชน ทุกระดับในจังหวัด ยะลา นราธิวาส และ ปัตตานี จำนวน 1,002 ราย	- ปัจจัยด้านเพศ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรสตำแหน่งทาง วิชาการ สถานภายในสถานศึกษา อายุงานสอน - กรอบแนวคิดของวอลตัน (Walton) มีข้อบ่งชี้ 8 ด้าน คือ 1) ค่าตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการ ทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ 3) ความก้าวหน้าและความ มั่นคงในงาน 4) โอกาสพัฒนา สมรรถภาพของตนเอง 5) การทำงาน ร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 6) สิทธิส่วนบุคคล 7) จังหวะชีวิต 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	พบว่า พยาบาลร้อยละ 34.5 มีความเครียดระดับสูงกว่า ปกติจนถึงระดับมาก คุณภาพชีวิตโดยรวมมี ความสัมพันธ์ทางลบอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติกับความ เสี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยใน ชีวิต และกับความเครียด พยาบาลมีความต้องการ สวัสดิการและค่าตอบแทนที่ ยุติธรรมขวัญกำลังใจและ ความมั่นคงในชีวิต การมี ส่วนร่วมในการทำงานในที่

ตาราง 2.1 สรุปรูปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำกรวิจัย	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
อังศิรินทร์ อินทรกำแหง (2551)	เรื่องการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของคนไทย	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง รายงานการวิจัย ปรินฎยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 ถึง 2550 จำนวน 490 เรื่อง - ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรินฎยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด จำนวน 15 แห่ง	ตามแนวคิดของกลาสแมคคอรว์ และสมิธ สรุปกรอบแนวคิดได้ดังนี้ - ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม และส่วนบุคคล ปัจจัยทางจิตลักษณะ ปัจจัยทางสังคม และตัวแปรจัดกระทำ/โปรแกรมต่างๆ ปัจจัยความเครียดและการเผชิญความเครียด	พบว่า ระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 55.41 การเผชิญความเครียดที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 49.5 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ในกลุ่มพยาบาล ครู อาจารย์ และตำรวจ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการเผชิญความเครียด

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
วิฑูญา ตันอารีย์ (2551)	ความเครียดจากการทำ งานของพนักงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง - พนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ จำนวน 182 คน	- ปัจจัยด้านเพศ ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภายใน สถานศึกษา อายุงาน สอน - ปัจจัยด้านระดับ การศึกษา	พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.8 มีความเครียดในการ ทำงานระดับปานกลาง ร้อยละ 24.7 มีความเครียดในระดับน้อย ร้อยละ 9.9 มีความเครียดในระดับสูงและอีกร้อยละ ละ 0.5 มีความเครียดในระดับรุนแรง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการ ทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านปริมาณงานมากเกินไป ด้านการงานให้บรรลุผลงานตาม เป้าหมาย ด้านการเลื่อนขั้นตามความ เหมาะสม ด้านการขาดทักษะที่ต้องใช้ ในการปฏิบัติงาน เรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
สุภวรรณ กรเพ็ชร์ (2550)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน ลูกค้าสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถาม</li> <li>- ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- แรเงงานหญิงในอุตสาหกรรมตัดเย็บในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 500 คน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัว ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัว ภาระหนี้สิน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ภาวะ</li> <li>- ปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงาน (Psychosocial Work Factors)</li> </ul>	พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ ความรับ ผิดชอบในปัจจุบัน รายได้ภาระหนี้สิน และสถานภาพทางเศรษฐกิจโดยรวมที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลในการทำงานไม่แตกต่างกัน



ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
มณฑา โชคชัย-ไพศาล (2547)	ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสุขภาพจิต	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง - ข้าราชการที่ปฏิบัติงานภายในกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 132 คน	- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส - ปัจจัยด้านบุคลากร ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อม	พบว่า ความแตกต่างของอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงานและระดับการศึกษา ไม่ส่งผลให้มี ความเครียดที่ต่างกัน ด้าน ความสัมพันธ์เชิงลบกับ ความเครียด อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ปัจจัย เรื่องของ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับ ความเครียด

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
มณฑลлина อาษากิจ (2547)	ความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดของบุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง - กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว จำนวน 157 คน	- ประเภทบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน สถานที่ปฏิบัติงาน - ความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดของบุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว	พบว่า บุคลากรมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และการปรับตัวต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน และสถานที่ปฏิบัติงานมีความเครียด และการปรับตัวต่อความเครียด

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากร ที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
รัชนี อัสวจุฬามณี (2555)	การเปรียบเทียบสภาพ แวดล้อมภายนอกที่มีต่อ ความเครียดเชิงบทบาทของ นักบัญชีธุรกิจ SMES ในเขต ภาคตะวันออก เชียงใหม่	-แบบสอบถาม -ศึกษาเอกสารที่ เกี่ยวข้อง -กลุ่มตัวอย่าง 219 คน	- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ประสบการณ์ในการทำงานด้าน บัญชี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน - ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ภายนอก ได้แก่ ด้านสภาพ เศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้าน กฎหมาย ด้านกระแส โลกาภิวัตน์ - ความเครียดเชิงบทบาท ได้แก่ ด้านความคลุมเครือของบทบาท ด้านความขัดแย้งของบทบาท และด้านบทบาทที่มากเกินไป เกินไปและน้อยเกินไป	พบว่า การศึกษา สภาพแวดล้อมจากภายนอก องค์กร เพื่อนำมาเป็น แนวทางในการวางแผน กลยุทธ์อย่างสมบูรณ์ที่ ครอบคลุมภารกิจทั้งหมด ขององค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพ การดำเนินงานภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพลดภาวะ ความเครียดในการทำงาน ของพนักงานในหน้าที่ที่ รับผิดชอบสามารถนำไปสู่ การปฏิบัติงานของบุคลากร ทุกฝ่ายได้อย่างชัดเจนต่อไป

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
ศิริพร เติ้งไพบุลย์ (2545)	ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานสำรองที่นั่งของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง - พนักงานสำรองที่นั่งของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 คน	- ปัจจัยด้านเพศ ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ การสมรส - ปัจจัยด้านบุคลากร - ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทหน้าที่ - ความรับผิดชอบ - สภาพแวดล้อมในองค์กร	พบว่า พนักงานสำรองที่นั่ง มีความเครียดในการทำงาน ระดับปานกลาง และมี ความผูกพันต่อองค์กร ระดับสูง พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับ การศึกษาแตกต่างกันมี ความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มี อายุ อายุงาน และเงินได้ที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
สิริวิทย์ อิศโร (2550)	ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานศึกษาระดับปริญญาตรี เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง - เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	- ปัจจัยด้านเพศ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ การสมรส - ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน - ความเครียดในการปฏิบัติงาน	พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปตามตัวแปร อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และระดับรายได้ส่วนบุคคล เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่พบว่ามีผลทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
ทศพล พาสุนันท์ (2551)	ศึกษาถึงการรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงานของพนักงานกับความเครียดในงานของพนักงาน	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง - พนักงาน บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) จำนวน 266 คน	- ปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส - ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย - ปัจจัยด้านความรู้ผลของการปฏิบัติงาน - ความเครียดในการทำงานของพนักงาน	พบว่า พนักงานมีความเครียดในการทำงาน ระดับต่ำ พนักงานมีระดับการรับรู้การกำหนดเป้าหมายในระดับปานกลาง พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในงานไม่ต่างกัน และ การรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงานของพนักงานในด้านการมีส่วนร่วมในการ

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากร ที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
เพิ่มพร จิตตระชี (2551)	การวิเคราะห์องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อความเครียดของ โปรแกรมเมอร์ในโรงงาน อุตสาหกรรมส่งออก อาหาร	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่ เกี่ยวข้อง - โปรแกรมเมอร์ใน โรงงานอุตสาหกรรม การส่งออกอาหารใน เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 600 คน	ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส - ปัจจัยด้านองค์ประกอบ ความเครียด ได้แก่ ด้านงานที่ ได้รับมอบหมาย ด้านผู้ร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้าน ปฏิสัมพันธ์ภายในที่ทำงาน ด้าน ผู้ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้าน ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับ และด้านสิ่งแวดล้อมภายในที่ ทำงาน - ความเครียดของโปรแกรมเมอร์	พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อ ความเครียดของ โปรแกรมเมอร์ในโรงงาน อุตสาหกรรมส่งออกอาหาร คือ องค์ประกอบด้านงานที่ได้รับ มอบหมายด้านผู้ร่วมงาน ด้าน ผู้บังคับบัญชา ด้านปฏิสัมพันธ์ ภายในที่ทำงาน ด้านผู้ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ ได้รับ และด้านสิ่งแวดล้อม ภายในที่ทำงาน

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
อติศร พูลสุวรรณ (2552)	ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง - พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอร์เจจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 378 คน	ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส และรายได้ - ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยง และความเครียดในการทำงาน - ความเครียดของพนักงาน	พบว่า ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยง และความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ สถานภาพสมรส และรายได้มีผลต่อความเครียดของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน



ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
Safaria, Othman and Wahab (2011)	เรื่อง เพศ ตำแหน่งทางวิชาการสถานะการจ้างงาน ประเภทของมหาวิทยาลัย และความเครียดจากการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยของประเทศมาเลเซียและประเทศอินโดนีเซีย	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง	- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา - ปัจจัยด้านบุคลากร ตำแหน่งทางวิชาการ สถานะการจ้างงาน ประเภทของมหาวิทยาลัย - ความเครียดจากการทำงาน	พบว่า เพศ ประเภท มหาวิทยาลัย และระดับ ตำแหน่งทางวิชาการ มีผล โดยตรงต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยทั้ง สองประเทศ ขณะที่สถานะการจ้างงานมีผล ต่อความเครียดในการทำงาน เฉพาะอาจารย์มหาวิทยาลัยจาก ประเทศอินโดนีเซียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
Adeoye and Okonkwo (2010)	เรื่องเพศและประเภทของมหาวิทยาลัยในฐานะปัจจัยมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยของประเทศไทยไนจีเรีย	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง - บุคลากรจาก มหาวิทยาลัย Babcock University และ มหาวิทยาลัยรัฐ Olabisi Onanbanjo University จำนวน 250 คน	- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา - ความเครียดในการทำงานของบุคลากร	พบว่า เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติขณะที่ประเภทของมหาวิทยาลัยกลับมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยของประเทศไทยไนจีเรียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
Ahsan, Abdullah, Fie and Alam (2009)	ทำการศึกษาเชิงประจักษ์ เรื่องความเครียดในการทำงานบนความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐในประเทศมาเลเซีย	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง	ปัจจัยด้านเพศ ได้แก่ เพศ - ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	ความกดดันเนื่องจากภาระงาน (Workload Pressure) การสวนทางระหว่างความต้องการของครอบครัวและการทำงาน (Home-Work Interface) บทบาทหน้าที่อันคลุมเครือ (Role Ambiguity) และความกดดันเนื่องจากสมรรถนะการทำงาน (Performance Pressure) ส่งผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงาน

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
Jandaghi, Fard, Saadatmand and Rajabi (2011)	ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ทำและความเครียดในการทำงานกรณี อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย Shahed University Staff and Professors	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง - บุคลากรจากมหาวิทยาลัย จำนวน 123 คน แบ่งเป็น อาจารย์จำนวน 45 คน และพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 78 คน	- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา - ปัจจัยด้านงานหลัก - ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน 4 ด้าน คือ 1)งานที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลาย 2) ลักษณะงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) การมีอิสระในการทำงาน - ความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย	พบว่า งานหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ 1)เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลาย 2)ลักษณะงาน 3)ความสำคัญของงาน 4)การมีอิสระในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 10% ขณะที่ลักษณะงานที่ทำมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
Moustaka and Constantinidis (2010)	ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แหล่ง และผลกระทบของการ ทำงานเกี่ยวกับความเครียด ในงานพยาบาล	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง	- ปัจจัยด้านเพศ ได้แก่ เพศ ศาสนา - ปัจจัยด้านบุคลากร ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน - ความเครียดในงาน พยาบาล	ปัจจัยด้านองค์กร และภาวะความ รับผิดชอบ ทำให้เกิดความเครียด ในการทำงานสูง จากความ แตกต่างของสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน การศึกษา สถานภาพทาง สังคม และความแตกต่างทางด้าน วัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ประสบการณ์ในการทำงานน้อยจะ มีความเครียดสูง และความเครียด เกิดจากความขัดแย้งระหว่างความ คาดหวังของตนเองกับสิ่งที่เกิดขึ้น จริงในวิชาชีพ

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ผู้วิจัย	เรื่องที่ทำการศึกษา	วิธีการวิจัย/ ประชากรที่ศึกษา	ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง กับการศึกษา	ผลที่ได้จากการศึกษา
Milutinavic (2012)	ศึกษาความเครียด และสุขภาพของ พยาบาลวิชาชีพใน หอผู้ป่วยวิกฤต (ICU) ประเทศ เซอร์เบีย	- แบบสอบถาม - ศึกษาเอกสารที่ เกี่ยวข้อง - พยาบาลวิชาชีพใน หอผู้ป่วยวิกฤต จำนวน 1,000 คน	- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ สมรส - ความเครียดใน งานพยาบาล	พบว่า อายุและสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน โดยพยาบาลที่มีอายุน้อยมี ความเครียดในการทำงานสูง เกิดความไม่มั่นใจในการ ทำงาน ต่างจากพยาบาลที่มีอายุมากจะมีทักษะในการ ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน

ตาราง 2.2 สรุปตัวแปร

ผู้วิจัย	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	รายได้ต่อเดือน	สถานภาพการสมรส	ศาสนา	ตำแหน่ง	ประสบการณ์ในการทำงาน	บทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	สภาพแวดล้อม	ความเครียดในการปฏิบัติงาน
กัญนิษฐ์ แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2558)	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓
ศรีนวล สถิตวิทยานันท์ และดวงกมล วัตราดุลย์ (2553)	✓	✓	✓		✓		✓	✓		✓				✓
อังคินันท์ อินทรกำแหง (2551)	✓	✓	✓	✓	✓									✓
วิทญา ตันอารีย์ (2551)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓					✓
สุภวรรณ กรเพ็ชร (2550)	✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓	✓
มณฑา โชคชัยไพศาล (2547)	✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓		✓
มณฑลีนานาอักษรกิจ (2547)	✓	✓	✓		✓			✓					✓	✓
รัชณี อัครวจุฬามณี (2555)	✓	✓	✓	✓				✓				✓	✓	✓
ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545)	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓				✓	✓
สิริวิทย์ อิศโร (2550)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓						✓





จากการศึกษาซึ่งมีผู้วิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเครียดในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า เป็นปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการสมรส ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล รวมทั้งปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ เกิดจากปัญหาหลักๆ ดังนี้

1. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ระยะเวลาและความชำนาญต่อการปฏิบัติงานนั้น หากบุคคลมีความชำนาญและเข้าใจหน้าที่ที่ปฏิบัติย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจ และรับรู้ได้ว่างานจะต้องสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

2. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความซ้ำซ้อน และไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในหน้าที่ของบุคคล ทำให้การดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ไม่ดีเท่าที่ควร เพราะขาดความชัดเจนในหน้าที่ในการปฏิบัติงานอาจจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นความสัมพันธ์ที่บุคลากรในหน่วยงานมีปฏิสัมพันธ์ต่อเพื่อร่วมงาน การได้รับความช่วยเหลือ พี่พวาค้ำค้ำกันในการทำงานร่วมกัน

4. ความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน และได้รับคำแนะนำ คำชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

5. กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ความยืดหยุ่นของกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน การทำงานที่อยู่ภายใต้กฎระเบียบที่ไม่ตายตัว ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความคล่องตัว หากกฎระเบียบมีความเข้มงวดจนเกินไปย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเครียดในหน้าที่ที่ปฏิบัติ

6. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน งานจะบรรลุผลสำเร็จย่อมเกิดจากสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัยพร้อมปฏิบัติงาน และความมั่นใจในการทำงาน รวมถึงสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญในการควบคุมและตัดสินใจในการทำงาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Research) เป็นการเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานบุคลากร ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 ค่าพารามิเตอร์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รวมทั้งสิ้น 187 คน (ที่มา : งานบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2560) โดยใช้ประชากรในการวิจัยทั้งหมด จำนวน 187 คน

#### 3.1.2 แหล่งข้อมูลในการวิจัย

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามในการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยใช้การค้นคว้าจากหนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารทางราชการ บทความวิชาการ บทความอ้างอิงทางอินเทอร์เน็ตและบทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.1.3 กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ เป็นบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งหมดจำนวน 187 คน ซึ่งผู้วิจัยจะเป็นผู้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งหมดแบ่งตามสายงานวิชาการและสายสนับสนุน โดยไม่ได้คำนวณหาตามสัดส่วนของประชากรขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้วิจัยว่าจะตัดสินใจตามความเหมาะสม และเพื่อความเหมาะสมการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และขึ้นอยู่กับทำให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยโดยใช้วิธีการนำประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของประชากรบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แต่ละหน่วยงานเพื่อแจกแบบสอบถาม รวมทั้งหมดจำนวน 187 คน รายละเอียดแสดงดังตาราง 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

บุคลากรแบ่งตามสายงาน	จำนวนประชากร (คน)
1. สายวิชาการ	119
2. สายสนับสนุน	68
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>187</b>

ที่มา : งานบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2560

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) มาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการตั้งคำถามจะเป็นลักษณะคำถามปลายปิด ใช้การตอบคำถามแบบการทำข้อสอบ และกำหนดคำถามตามกรอบแนวคิดมีการนำข้อมูลจากบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ควบคู่ไปด้วยกัน ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทและหน้าที่และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าระดับคะแนน		ระดับความเห็น
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าระดับคะแนน		ระดับความเห็น
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง

2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

โดยส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ โดยทำการกำหนดช่วงค่าระดับคะแนน และได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 หน้า 112)

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

### 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีจากหนังสือ เอกสาร บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดหรือขอบเขตในการทำวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิด หรือขอบเขตในการทำวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญพร้อมตรวจสอบความเที่ยงตรง(Validity) และทดสอบแบบสอบถาม และภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้
5. นำแบบสอบถามที่หาค่าความเที่ยงตรงแล้ว นำไปดำเนินการจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทดสอบและเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ประสานงานกับโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตเพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อขออนุญาตกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 187 ชุด และไปเก็บข้อมูลแต่ละคณะด้วยตนเอง ในระหว่างเดือนสิงหาคม – กันยายน 2560 รวม 2 เดือน
3. เก็บแบบสอบถามคืน และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ในการตอบของบุคคลกรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มาทำการการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.5 ค่าพารามิเตอร์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบสมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลเพื่อหาค่าพารามิเตอร์และค่าสถิติต่างๆ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ทั้งนี้ได้มีการนำค่าสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ซึ่งแบ่งเป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) และ การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนาใช้ในการบรรยายหรือสรุปกลุ่มตัวอย่างที่เป็นค่าพารามิเตอร์ (Parameter) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย( $\mu$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมานสถิตินี้ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงพหุ จะต้องมีการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน  $e_i$  เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนต้องเป็นศูนย์  $E(e) = 0$
3. ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า  $V(e) = \sigma^2$
4.  $e_i$  และ  $e_j$  เป็นอิสระต่อกัน ;  $i \neq j$  นั่นคือ covariance  $(e_i, e_j) = 0$
5. ตัวแปรอิสระ  $x_i$  และ  $x_j$  ต้องเป็นอิสระต่อกัน

การตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันหรือไม่นั้น สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การใช้สถิติ Tolerance, Variance Inflation Factors หรือ VIF และ Pearson Correlation โดยการศึกษางานวิจัยชิ้นนี้จะใช้การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระแต่ละคู่จากการใช้สถิติทดสอบ Pearson Correlation ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) หากตัวแปรอิสระคู่ใดมีค่า (r) มากกว่า 0.70 ถือว่าไม่เป็นอิสระต่อกันจะไม่เข้าเงื่อนไขในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และอาจทำให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง (Multicollinearity) ขึ้นได้ ดังนั้นอาจจะต้องตัดตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่ง

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทและหน้าที่ และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สรุปผลเป็นตัวแปรต้นและจัดทำเป็น แบบสอบถาม 187 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 187 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ความสะดวกในการวิเคราะห์ และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

N แทน ประชากร

$\mu$  แทน ค่าเฉลี่ย (Means)

$\sigma$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความเชื่อมั่นที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
**	แทน	ความเชื่อมั่นที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส และประเภทบุคลากร คือ ค่าความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage) ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 4.1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (N = 187)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	132	70.60
หญิง	55	29.40
<b>รวม</b>	<b>187</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
30 – 40 ปี	52	27.80
41 – 50 ปี	72	38.50
51 ปีขึ้นไป	63	33.70
<b>รวม</b>	<b>187</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี	55	29.40
ปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท	132	71.60
<b>รวม</b>	<b>187</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 4.1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

<b>สถานภาพการสมรส</b>		
โสด/หย่าร้าง	53	28.30
สมรส	134	71.70
<b>รวม</b>	<b>187</b>	<b>100.00</b>
<b>ประเภทของบุคลากร</b>		
ข้าราชการ	108	57.80
พนักงานราชการ/มหาวิทยาลัย	35	18.70
ลูกจ้าง	44	23.50
<b>รวม</b>	<b>187</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	36	19.30
สูงกว่า 15,000 บาท	151	80.70
<b>รวม</b>	<b>187</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 และอายุ 30 - 40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 รองลงมาปริญญาตรีและต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 โสด จำนวน 533 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีประเภทบุคลากรข้าราชการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมาลูกจ้าง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 พนักงานข้าราชการ/มหาวิทยาลัย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 และรายได้สูงกว่า 15,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 80.70

#### 4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย ด้านประสพการณ์ในการทำงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อม โดยการหาค่า Mean( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านประสพการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ด้านประสพการณ์ในการทำงาน</b>			
1. การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน	1.86	1.22	น้อย
2. การทำงานไม่ตรงกับความสามารถ	1.90	1.24	น้อย
3. การทำงานที่ไม่ตรงกับความถนัด	1.86	1.28	น้อย
4. การขาดความพร้อมก่อนการทำงาน	1.96	1.29	น้อย
5. การสื่อความไม่ดีและไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร	1.89	1.20	น้อย
<b>ด้านประสพการณ์ในการทำงานโดยรวม</b>	<b>1.89</b>	<b>1.14</b>	<b>น้อย</b>

จากตาราง 4.2 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านประสพการณ์ในการทำงานโดยรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย ( $\mu = 1.89$ ,  $\sigma = 1.14$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านประสพการณ์ในการทำงานรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การขาดความพร้อมก่อนการทำงาน ( $\mu = 1.90$ ,  $\sigma = 1.29$ ) การทำงานไม่ตรงกับตามความสามารถ ( $\mu = 1.90$ ,  $\sigma = 1.24$ ) การสื่อความไม่ดีและไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร ( $\mu = 1.89$ ,  $\sigma = 1.20$ ) การขาดความทักษะในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 1.86$ ,  $\sigma = 1.22$ ) และ การทำงานที่ไม่ตรงกับความถนัด ( $\mu = 1.86$ ,  $\sigma = 1.28$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ</b>			
1. ปริมาณงานที่รับผิดชอบต่อวันมีมาก	4.32	0.74	มาก
2. งานที่ต้องตัดสินใจทันทีทันใด	4.17	0.80	มาก
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ง่ายไม่ซับซ้อน	4.07	0.87	มาก
4. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กรมาก	4.09	0.85	มาก
5. การทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง	4.18	0.83	มาก
6. ในการทำงานแต่ละอย่างมีเวลาไม่จำกัด	4.08	0.78	มาก
7. ภาระหน้าที่ที่ได้รับหนักเกินไป	4.12	0.77	มาก
<b>ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบโดยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.75</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.3 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ( $\mu = 4.84$ ,  $\sigma = 0.75$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบต่อวันมีมาก ( $\mu = 4.32$ ,  $\sigma = 0.74$ ) การทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ( $\mu = 4.18$ ,  $\sigma = 0.83$ ) งานที่ต้องตัดสินใจทันทีทันใด ( $\mu = 4.17$ ,  $\sigma = 0.80$ ) ภาระหน้าที่ที่ได้รับหนักเกินไป ( $\mu = 4.12$ ,  $\sigma = 0.77$ ) งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กรมาก ( $\mu = 4.09$ ,  $\sigma = 0.85$ ) ในการทำงานแต่ละอย่างมีเวลาไม่จำกัด ( $\mu = 4.08$ ,  $\sigma = 0.78$ ) และงานที่ท่านทำเป็นงานที่ง่ายไม่ซับซ้อน ( $\mu = 4.07$ ,  $\sigma = 0.87$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน</b>			
1. การชิงดีชิงเด่นและขัดแย้งขัดขากัน	4.25	0.80	มาก
2. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและจำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกัน	4.16	0.86	มาก
3. การเอาใจเอาเปรียบของเพื่อนร่วมงาน	4.11	0.81	มาก
4. ในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงานปฏิบัติตนผิดระเบียบอยู่เสมอ	3.89	0.93	มาก
5. เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อน	4.04	3.11	มาก
<b>ด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานโดยรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.4 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานโดยรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.09$ ,  $\sigma = 0.92$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การชิงดีชิงเด่นและขัดแย้งขัดขากัน ( $\mu = 4.25$ ,  $\sigma = 0.80$ ) ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและจำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ( $\mu = 4.16$ ,  $\sigma = 0.86$ ) การเอาใจเอาเปรียบของเพื่อนร่วมงาน ( $\mu = 4.11$ ,  $\sigma = 0.81$ ) เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อน ( $\mu = 4.04$ ,  $\sigma = 3.11$ ) และในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงานปฏิบัติตนผิดระเบียบอยู่เสมอ ( $\mu = 3.89$ ,  $\sigma = 0.93$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\Sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>			
1. หน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ	2.83	1.17	ปานกลาง
2. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.00	1.20	ปานกลาง
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตร ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	2.93	1.27	ปานกลาง
4. ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ	2.95	1.15	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาร่วมรับผิดชอบเมื่องานของท่านเกิดการ ผิดพลาดจนเกิดผลเสียหาย	2.85	1.14	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้คำแนะนำท่านในเรื่องงาน	2.89	1.07	ปานกลาง
7. ผู้บังคับบัญชามักมอบหมายงานให้ท่านมากกว่าคนอื่น	2.74	1.19	ปานกลาง
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวม</b>	<b>2.88</b>	<b>1.05</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 4.5 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.88$ ,  $\sigma = 1.05$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 3.00$ ,  $\sigma = 1.20$ ) ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ ( $\mu = 2.95$ ,  $\sigma = 1.15$ ) ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ( $\mu = 2.93$ ,  $\sigma = 1.27$ ) ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้คำแนะนำท่านในเรื่องงาน ( $\mu = 2.89$ ,  $\sigma = 1.07$ ) ผู้บังคับบัญชาร่วมรับผิดชอบเมื่องานของท่านเกิดการผิดพลาดจนเกิดผลเสียหาย ( $\mu = 2.85$ ,

$\sigma = 1.14$ ) หน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ( $\mu = 2.83$ ,  $\sigma = 1.17$ ) และผู้บังคับบัญชามักมอบหมายงานให้ท่านมากกว่าคนอื่น ( $\mu = 2.74$ ,  $\sigma = 1.19$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน</b>			
1. ท่านต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่หน่วยงานวางไว้ อย่างเคร่งครัด	4.62	0.75	มากที่สุด
2. เมื่อเกิดปัญหาในขณะปฏิบัติงานท่านไม่สามารถ แก้ปัญหาได้ เพราะมีข้อจำกัดในระเบียบ	4.56	0.72	มากที่สุด
3. ขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงานท่านมีความ ยืดหยุ่นสูง	4.44	0.83	มาก
4. ในกรปฏิบัติงานของท่านๆ ใช้กฎระเบียบที่มีอยู่เป็น เพียงแนวทางในการทำงานหลัก	4.44	0.79	มาก
5. ท่านถูกตำหนิหากไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนแม้ว่าจะทำให้ งานเสร็จเร็ว	4.30	0.88	มาก
6. หน่วยงานของท่านมุ่งผลลัพธ์ของงานมากกว่า กระบวนการหรือกฎระเบียบ	4.39	0.81	มาก
<b>ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงานโดยรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.6 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.46$ ,  $\sigma = 0.65$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยการ



ปฏิบัติงานด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน รายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่หน่วยงานวางไว้อย่างเคร่งครัด ( $\mu = 4.62$ ,  $\sigma = 0.72$ ) เมื่อเกิดปัญหาในขณะปฏิบัติงานท่านไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เพราะมีข้อจำกัดในระเบียบ ( $\mu = 4.56$ ,  $\sigma = 0.72$ ) ขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงานท่านมีความยืดหยุ่นสูง ( $\mu = 4.44$ ,  $\sigma = 0.83$ ) ในการปฏิบัติงานของท่านๆ ใช้กฎระเบียบที่มีอยู่เป็นเพียงแนวทางในการทำงานหลัก ( $\mu = 4.44$ ,  $\sigma = 0.79$ ) หน่วยงานของท่านมุ่งผลลัพธ์ของงานมากกว่ากระบวนการหรือกฎระเบียบ ( $\mu = 4.39$ ,  $\sigma = 0.81$ ) และท่านถูกตำหนิหากไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนแม้ว่าจะทำให้งานเสร็จเร็ว ( $\mu = 4.30$ ,  $\sigma = 0.88$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ด้านสภาพแวดล้อม</b>			
1. ท่านได้รับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะทำงาน	4.06	0.89	มาก
2. เครื่องมือในที่ทำงานของท่านมีความสะอาดจัดเป็น ระเบียบ	3.88	0.80	มาก
3. ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานที่ เพียงพอ	3.77	0.84	มาก
4. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับบุคลากรใน องค์กร	3.72	0.88	มาก
5. สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความต้องการ ของบุคลากรในองค์กร	3.77	0.84	มาก
<b>ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.7 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อม โดยรวม พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.84$ ,  $\sigma = 0.68$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านได้รับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินในขณะทำงาน ( $\mu = 4.06$ ,  $\sigma = 0.89$ ) เครื่องมือในที่ทำงานของท่านมีความสะอาดจัดเป็นระเบียบ ( $\mu = 3.88$ ,  $\sigma = 0.80$ ) ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอ ( $\mu = 3.77$ ,  $\sigma = 0.84$ ) สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร ( $\mu = 3.77$ ,  $\sigma = 0.84$ ) และค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับบุคลากรในองค์กร ( $\mu = 3.72$ ,  $\sigma = 0.84$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ระดับความเครียดของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ความเครียด	$\mu$	$\Sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
1. รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ	3.28	0.98	ปานกลาง
2. มีความวุ่นวายใจ	3.09	0.98	ปานกลาง
3. ไม่อยากพบปะผู้คน	2.85	1.12	ปานกลาง
4. รู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง	2.70	1.06	ปานกลาง
5. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	2.71	1.10	ปานกลาง
6. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า	2.65	1.06	ปานกลาง
7. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	2.91	1.08	ปานกลาง
8. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	3.04	1.00	ปานกลาง
9. รู้สึกเบื่องานที่ทำ	2.90	1.08	ปานกลาง
10. รู้สึกมีความลำบากในการตัดสินใจ	3.22	0.99	ปานกลาง
<b>ความเครียดโดยรวม</b>	<b>2.94</b>	<b>0.74</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 4.8 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ( $\mu = 2.94$ ,  $\sigma = 0.74$ ) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงาน รายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือรู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ ( $\mu = 3.28$ ,  $\sigma = 0.98$ ) รู้สึกมีความลำบากในการตัดสินใจ ( $\mu = 3.22$ ,  $\sigma = 0.99$ ) มีความวุ่นวายใจ ( $\mu = 3.09$ ,  $\sigma = 0.98$ ) รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ ( $\mu = 3.04$ ,  $\sigma = 1.00$ ) ภาระงานกระวายเป็นอยู่ตลอดเวลา ( $\mu = 2.91$ ,  $\sigma = 1.08$ ) รู้สึกเบื่องานที่ทำ ( $\mu = 2.90$ ,  $\sigma = 1.08$ ) ไม่อยากพบปะผู้คน ( $\mu = 2.85$ ,  $\sigma = 1.12$ ) รู้สึกหมดหวังในชีวิต ( $\mu = 2.71$ ,  $\sigma = 1.10$ ) รู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง ( $\mu = 2.70$ ,  $\sigma = 1.06$ ) รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า ( $\mu = 2.65$ ,  $\sigma = 1.06$ ) ตามลำดับ

### 4.3 การวิเคราะห์คำถามในการวิจัย

4.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ได้ดังนี้

ตาราง 4.9 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่จำแนกตามเพศ

ความเครียด	N	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น
เพศหญิง	55	3.20	0.89	ปานกลาง
เพศชาย	132	2.83	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 4.9 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.พระนคร ที่มีเพศต่างกันมีความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงและเพศชายมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และ 2.83 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความเครียด	N	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น
รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท	36	3.75	0.57	มาก
รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท	151	2.75	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 4.10 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความเครียดต่างกัน โดยบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความเครียดอยู่ในระดับมาก และบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 2.75 ตามลำดับ โดยบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท

ตาราง 4.11 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามสถานภาพ

ความเครียด	N	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น
โสด	53	3.15	0.79	ปานกลาง
สมรส	134	2.86	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 4.11 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรสของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.พระนครที่มีสถานภาพต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีความเครียดอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และ 2.86 ตามลำดับ

ตาราง 4.12 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความเครียด	N	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น
ต่ำกว่าปริญญาตรี / ปริญญาตรี	55	3.53	0.80	มาก
ปริญญาโท / สูงกว่าปริญญาโท	132	2.69	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 4.12 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.พระนครที่มีระดับการศึกษา

ต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเครียดอยู่ในระดับ มาก และระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท มีความเครียดในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และ 2.69 ตามลำดับ โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4.3.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครหรือไม่ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter

ตาราง 4.13 ผลการทดสอบปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	T	p-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	1.12	0.39		2.87	0.05		
ด้านประสบการณ์ในการทำงาน	0.23	0.05	0.36	4.65	0.00*	0.69	1.46
ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	-0.03	0.08	-0.03	-0.06	0.67	0.74	1.35
ด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อน	0.21	0.06	0.26	3.67	0.00*	0.83	1.21
ด้านความสัมพันธ์กับ	-0.23	0.06	-0.35	-4.06	0.00*	0.58	1.74
ผู้บังคับบัญชา	0.35	0.10	0.34	3.94	0.01*	0.56	1.80
ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	0.13	0.08	0.13	1.56	0.12	0.64	1.58
ด้านสภาพแวดล้อม							

R = 0.50      R Square = 0.25      Adjusted R Square = 0.22      F = 9.72

Std. Error of the Estimate = 0.66      df = 6      Durbin - Watson = 1.50

\*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 ผลการทดสอบปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.50 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.5 - 2.5 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อน เป็นอิสระกัน ในส่วนของค่า Tolerance ของตัวแปรไม่มีค่าไม่ใกล้ศูนย์ และค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าเป็น 1 และมีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัว ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเป็นอิสระต่อกัน จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานโดยรวมสามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ร้อยละ 25 ( $R^2$ )

ผลการทดสอบปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน ( $B = 0.23, P < 0.05$ ) ความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อน ( $B = 0.21, P < 0.05$ ) ภาวะเครียดในการปฏิบัติงาน ( $B = 0.35, P < 0.05$ ) มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $B = -0.23, P < 0.05$ ) มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามสำหรับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ( $B = -0.03, P > 0.05$ ) สภาพแวดล้อม ( $B = -0.23, P \geq 0.05$ ) ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร งานวิจัยครั้งนี้เป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และใช้โปรแกรมเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ผลจากการวิจัย

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คำถามในงานวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครหรือไม่

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ประชากรในการวิจัยทั้งหมดประกอบไปด้วย ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้าง จำนวน 187 คน (ที่มา : งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2560 )

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเกิดจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล และเลือกตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการสมรส และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน



ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ มีดังนี้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน ที่มีความคิดเห็นต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

### 5.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 187 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 และอายุ 30 – 40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ตามลำดับ

การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 รองลงมาปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 โสด/หย่าร้าง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 ตามลำดับ

ประเภทบุคลากรข้าราชการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมา พนักงานราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 ลูกจ้าง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 และรายได้สูงกว่า 15,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 80.70

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน คือ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ภาวะเครียดในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อม โดยการหาค่า Mean ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานในภาพรวม ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานโดยรวม มีระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ด้านภาวะเครียดการปฏิบัติงานโดยรวม มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อม มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย

จากการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ระดับความเครียดในการ ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ละเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ ความเครียดในการปฏิบัติงาน รายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือรู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ รู้สึกมีความลำบากในการตัดสินใจ รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิกระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา รู้สึกเบื่องานที่ทำ ไม่อยากพบปะผู้คน รู้สึกหมดหวังในชีวิต รู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า

#### 5.1.2 การวิเคราะห์คำถามงานวิจัย

5.1.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส และประเภทของบุคลากร ที่แตกต่างกันมีความเครียดในการ ปฏิบัติงาน ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.พระนคร ที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงและเพศชายมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

2) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท

3) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.พระนครที่มีสถานภาพต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

5.1.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานนี้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการทดสอบ พบว่า ด้านบทบาทและหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านสภาพแวดล้อม ไม่พบความแตกต่างกันของค่าของความเครียดในการปฏิบัติงาน ในส่วนด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา และด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยด้านการปฏิบัติงานโดยรวม มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กัน เป็นไปตามคำถามวิจัยที่ตั้งไว้

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชากร จำนวน 187 คน ของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับที่มีความคิดเห็นต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของบุคลากร ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกันในส่วนปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ จำแนกตามสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ กัญนิษฐ์ แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2558) ได้ทำศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพภายในสถานศึกษา อายุงานสอน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภวรรณ กรเพ็ชร (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน รายได้ภาระหนี้สิน และสถานภาพทางเศรษฐกิจโดยรวมที่แตกต่างกัน มีความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

พระนคร ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับของ มณฑล นาอาชากิจ (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาบริษัท พีเค จำกัด (ชื่อสมมติ) ที่ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อระดับสมรรถนะในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ถึงแม้จะมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันแต่ก็อยากมีสมรรถนะในการทำงานที่สูงเหมือนกัน เกิดจากการให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ได้เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล

5.2.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าด้านประสิทธิภาพในการทำงาน การมอบหมายให้ทำงานโครงการพิเศษ จะสามารถพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับเพ็ญศรี วายวานนท์ (2537) ได้อธิบายถึงรูปแบบการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะ ให้กับบุคลากรในองค์กร โดยการพัฒนาความรู้ทั่วไปที่เป็นการฝึกอบรมความรู้จากภายในองค์กร เช่น มอบหมายงานโครงการพิเศษให้ทำเฉพาะบุคคล เป็นวิธีที่ใช้ฝึกอบรมที่มีประโยชน์และคล่องตัว เพื่อเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า กิจกรรมด้านการบริหาร สามารถพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรได้ในทั้ง 3 ด้าน ซึ่งได้สอดคล้องกับ พิเชิต เทพวรรณ (2554) ได้กล่าวถึง กลยุทธ์ในการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์เป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเชิงรุกเพื่อให้องค์กรมีพนักงานที่แสดงออกถึงพฤติกรรม ทักษะดี ตลอดจนความรู้ ความสามารถ ให้เป็นไปตามทิศทางที่องค์กรได้กำหนดไว้ เช่น การหมุนเวียนงานหรือการย้ายตำแหน่งงาน เป็นต้น

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งสอดคล้อง กัญนิษฐา แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2558) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พบว่า ปัจจัยด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับแนวคิดของ อภิชาติ จตุพรวาที (2557) การปฏิบัติงานนั้นมีปัจจัยต่างๆ มากมายที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นประสบ ความสำเร็จดังต่อไปนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โอกาสแสดงความสามารถ และแรงจูงใจให้ปฏิบัติงาน เช่น ค่าตอบแทนหรือชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นต้น

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งสอดคล้อง มณฑา ไชคชัยไพศาล (2547) ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสุขภาพจิต ในส่วนของข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้บังคับบัญชา ควรส่งเสริมให้ข้าราชการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด ควรหาวิธีจัดการกับความเครียดที่เหมาะสมกับตนเอง เช่น เดิน ออกกำลังกาย ฟังเพลง หยุดพักสักครู่ เพื่อให้เกิดความผ่อนคลายจากความเครียด ผู้บังคับบัญชา ควรใช้เหตุผลพูดคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความเครียดในระดับที่ควบคุมได้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนดล หาญอมรเศรษฐ (2551) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดในการทำงานเป็น ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กรณีนี้ถือได้ว่าเป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ทำงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของคน โดยปัจจัยที่เกี่ยวกับงานในองค์การแต่ละแห่งมีงานในลักษณะที่แตกต่างกันออกไปงานบางงานสามารถดำเนินการภายในสำนักงาน เช่น งานด้านธุรการ โดยมีเครื่องจูงใจในการทำงาน คือ เป็นห้องทำงานที่ติดเครื่องปรับอากาศ สถานที่ที่มีความสะดวกสบาย แต่งานบางอย่างเป็นงานที่ทำทลายความสามารถบุคคลบางกลุ่ม เช่น วิธีการปฏิบัติงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง มีการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานใดและงานนั้น ๆ มีความยากลำบากเพียงใด

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม เนื่องจากถึงแม้ว่าจะมีปริมาณงานที่รับผิดชอบต่อวันที่ค่อนข้างชัดเจนและไม่มีความซับซ้อนในงานมากนัก และบุคลากรปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตนเองรับผิดชอบมาเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความชำนาญและสามารถปฏิบัติงานได้ค่อนข้างเข้าใจในเนื้องาน ถึงเวลาที่ภาระหน้าที่ที่ได้รับจะหนักเกินไปและมีเวลาอย่างจำกัดก็ตาม แต่ไม่ได้ส่งผลให้เกิดความเครียดโดยตรง อาจส่งผลทางอ้อมในด้านของการประเมินผลงานและการพิจารณาผลงานอย่างไม่เป็นธรรมมากกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปนี วังกานนท์ (2555) ได้ศึกษาระดับความเครียดของพนักงานและปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน ที่พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ในการทำงานทำให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย

ส่วนปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อม ไม่มีอิทธิพลผลต่อต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร เล็งไพบุลย์

(2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำรองที่นั่งของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงาน และด้านกายภาพสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 30.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศร พูลสุวรรณ (2552) ได้ศึกษาถึงระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยง และความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 หน้า 81-83) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของคุณคน โดยระบุว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่แตกต่างกัน ดังนั้นสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคุณคน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละบุคคลจะมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานของคุณคนกรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้พัฒนาองค์กรได้ ดังนี้

ความเครียดในการปฏิบัติงานสามารถเกิดขึ้นกับทุกคนทุกเพศทุกวัย ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ อายุ หรือระดับการศึกษา บทบาทและหน้าที่และความรับผิดชอบในหน่วยงานที่มีหน้าที่แตกต่างกัน อาทิเช่น ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ล้วนมีความเครียดไม่แตกต่างกันเลย ถึงแม้ว่าความมั่นคงในหน้าที่การงานโดยเฉพาะ ข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานมหาลัย จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและมีกฎระเบียบที่มากกว่า ลูกจ้างชั่วคราว ไม่ว่าจะเป็นการทำผลงานนำเสนอ การทำผลงานเพื่อขอตำแหน่งวิชาการ



รวมทั้งพันธกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การเรียนการสอน งานวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง วิทยาศาสตร์ ต้องปฏิบัติควบคู่กันไปพร้อมพันธกิจอื่นๆ พร้อมๆ กัน ทำให้เกิดความเครียดมากกว่า ลูกจ้างชั่วคราว ถึงแม้ว่าจะได้รับการบรรจุและไม่ต้องทำมีการประเมินปีต่อปีเหมือนลูกจ้าง ชั่วคราวก็ตาม แต่หน้าที่รับผิดชอบที่มีมากย่อมทำให้เกิดความวิตกกังวลและความเครียดเกิดขึ้น ได้ ซึ่งความมั่นคงและโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานก็ เป็นสิ่งที่จำเป็นในปฏิบัติงานหากเครื่องมือเครื่องมือไม่พร้อมใช้งานหรือขาดไปก็ย่อมทำให้การ ปฏิบัติงานล่าช้า รวมทั้งความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีผลต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะปฏิบัติหน้าที่ จำเป็นต้องการสอนและการฝึกอบรมในการใช้ให้บุคลากรมี ความรู้ความเข้าใจและใช้งานได้อย่างถูกต้องและเต็มประสิทธิภาพ

ภาวะเศรษฐกิจ ค่าครองชีพที่สูงขึ้น สินค้าอุปโภคบริโภคในปัจจุบันสูงขึ้น อาจจะทำให้ เกิดภาวะกดดันต่างๆ ทำให้เกิดความเครียด ในเรื่องค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน มีผลต่อขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ก็เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มขีดความสามารถและยอมเป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์กรปรารถนาจะได้รับ ซึ่งจะส่งผลทำ ให้บุคลากรในองค์กรมุ่งมั่นฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและมี ประสิทธิภาพ หากมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมและมีความพึงพอใจ ของบุคลากรย่อมทำให้เกิดความสุขในการทำงานทำให้เกิดความรักในอาชีพ รักองค์กร หมั่นฝึกฝนทักษะในหน้าที่ตนเอง และมีความรู้สึกรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และส่งผลทำให้ผล ลัพธ์ในการปฏิบัติงานดีที่สุด โดยองค์กรจะลดความเสี่ยงในการขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ สมมุติว่ามีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะสูงลาออก องค์กรจะต้องรับสมัคร พนักงานใหม่ ย่อมทำให้องค์กรสูญเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม หากองค์กร ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรของตนได้ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ย่อมทำให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อองค์กร ถึงแม้ว่าค่าตอบแทนหรือ สวัสดิการจะด้อยกว่าองค์กรอื่นก็ตาม

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ และมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม เช่น การให้ความเป็น

ธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ให้ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้มีการ  
อบรมและปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบผ่านการเข้ารับการฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญ ลดการ  
ทำงานที่ผิดพลาดหรือความเสียหายบ่อยครั้ง ซึ่งในแต่ละครั้งนั้นควรให้คำปรึกษาแนะนำ  
หรือเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาจะสามารถทำให้ระดับ  
ความเครียดของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพิ่มขึ้น

กฎระเบียบในการปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความเสมอภาคและเป็น  
ข้อตกลงของการอยู่ร่วมกัน องค์กรจะต้องมีกฎระเบียบที่ชัดเจน มีแนวทางในการปฏิบัติงานร่วม  
ทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างซื่อสัตย์และตรงไปตรงมา มีความเป็นกลาง  
และชอบธรรม ไม่มุ่งแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม ซึ่งองค์กรจะต้องมีการอบรม  
หรือทำความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรแต่ละส่วน แต่ละระดับให้มีความ  
เข้าใจและเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎระเบียบให้ถูกต้อง หากบุคลากรไม่สามารถรับรู้ถึงกฎระเบียบ  
แบบแผนที่ชัดเจนย่อมส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน รู้สึกเบื่อหน่ายที่ทำงาน ถ้าหากใจใน  
การตัดสินใจ กระวนกระวายใจ ไม่มีความสุขและเศร้าหมอง เป็นต้น ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นบุคลากร  
ระดับปฏิบัติจนถึงระดับผู้บังคับบัญชา จะต้องมีการให้เกียรติและเคารพต่อหน้าที่ของ  
ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎระเบียบและหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ ไม่ก้าวก่ายหน้าที่หรือใช้อำนาจ  
ในเชิงบังคับขู่เข็ญเพื่อให้ได้ผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม ผู้บังคับบัญชาควร  
ประเมินผลงานอย่างตรงไปตรงมาตามความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร สิ่งเหล่านี้  
ย่อมส่งผลต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานจะต้องมีขั้นตอนที่ชัดเจน การจัดโต๊ะทำงานและฝ่ายต่างๆ  
ควรมีความสอดคล้องกับหน้าที่ของหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดและไม่  
สบายทั้งทางกายและจิตใจ เป็นไปตามขั้นตอน มีขั้นตอนพิจารณาตามลำดับขั้นในการทำงาน  
เช่น หน่วยงานใดที่มีการติดต่อประสานงานอยู่บ่อยครั้งตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน  
เป็นต้น และควรมีการถ่ายเทอากาศที่ดี สถานที่ไม่คับแคบจนเกินไป ความสะอาดและมีความ  
เป็นระเบียบเรียบร้อย ความสว่างบนโต๊ะทำงานเพียงพอได้มาตรฐานสากล เช่น ความสว่างบน

โต๊ะทำงานจะต้องมีความสว่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ค่าความสว่างอยู่ในระดับ 500 ลูเมนต์ ซึ่งส่งผลต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน การมอบหมายงาน เป็นต้น

5.4.2 ควรศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อทำการเปรียบเทียบระดับความเครียดของบุคลากรที่อยู่ต่างคณะกัน



## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2539). ความเครียดและสุขภาพของคนไทย. นนทบุรี : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กฤษณนันท์ เครือวรรณ. (2541). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของนักเรียนโรงเรียนเอกชนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา. สาขาจิตเวชศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติพันธ์ รุจิกรกุล. (2552). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. สำนักพิมพ์ โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์. กรุงเทพมหานคร.
- กัญนิษฐา แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ. ปีที่ 8. ฉบับที่ 2 (ก.ค. - ธ.ค.). กรุงเทพฯ.
- ฉันทนิช อัครนนท์. (2543). การพัฒนาบุคลิกภาพ. ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ. กรุงเทพมหานครฯ
- ดวงใจ จันทร์ประเสริฐ. (2555). ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพไทย ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา. พยาบาลศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทศพล พาสุนันท์. (2551). การรับรู้การกำหนดเป้าหมายในการทำงานของพนักงานกับความเครียดในงานของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัทไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2551). การบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ 12. สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช. กรุงเทพมหานคร.
- ธนดล หาญอมรเศรษฐ์. (2539). การจัดการความเครียดและการปรับปรุงผลผลิตในสถานที่ทำงาน. การบริหารคน, หน้า 37 – 39.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. สำนักพิมพ์ วี อินเทอร์เน็ต พรินท์. กรุงเทพฯ.
- รัชกร โบว์แดง. (2556). การฝึกสมาธิแบบอานาปานสติที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชี. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

- เบญจมาศ จงกล. (2551). ความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1 .วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการพัฒนามนุษย์และสังคม. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประณิตตา ประสงค์จรรยา. (2542). ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. สำนักพิมพ์บริษัทพิมพ์ดี จำกัด. กรุงเทพมหานคร.
- พุทธทาสภิกขุ (2543). คู่มือมนุษย์ (ฉบับสมบูรณ์). สำนักพิมพ์ธรรมสภา. กรุงเทพมหานคร.
- เพิ่มพร จิตตระชี. (2551). การวิเคราะห์องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อความเครียดของโปรแกรมเมอร์ ในโรงงานอุตสาหกรรมการส่งออกอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ภูเมธ แก้วเขียว. (2555). การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครู การศึกษาพิเศษ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มรรยาท รุจิวิษณุ. (2556). การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต = Stress management for promoting mental health. พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับปรับปรุง). คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- มณฑลлина อาษากิจ. (2547). ความเครียดและการปรับตัวต่อความเครียดของบุคลากรสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. การค้นคว้าอิสระ. หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัชนี อัสวจุฬามณี และคณะ. (2555). การเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อความเครียดเชิงบทบาทของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต. คณะการบัญชีและการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). ทฤษฎีสองปัจจัย. สืบค้น วันที่ 2 สิงหาคม 2560 จาก [http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post\\_61.html](http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_61.html)

## บรรณานุกรม(ต่อ)

- วีระ ไชยศรีสุข. (2533). สุขภาพจิต. สำนักพิมพ์แสงศิลป์การพิมพ์. กรุงเทพฯ.
- วิกรม ทางเรือ. (2552). ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิทญา ตันอารีย์. (2551). ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- แววสุดา ดวงมณี. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ความเครียดทั่วไป และความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิธร เจริญภูมิพงศ์และคณะ. (2554). ผลของโปรแกรมการจัดการความเครียดต่อระดับความเครียดของอาจารย์เจ้าหน้าที่และนักศึกษาพยาบาล. มกราคม – เมษายน 2554 ปีที่ 25 ฉบับที่ 1. วารสารพยาบาลสาธารณสุข.
- ศิวพร เล็งไพบลูย์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำรวจที่นั่งของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศรีนวล สถิตวิทยานันท์ และดวงกมล วัตราดุลย์. (2553). ความเสี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยในชีวิต ความเครียดและคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดภาคใต้ ที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบ. วารสารพยาบาล. กรุงเทพฯ.
- สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2559). ดัชนีความเครียดของคนไทย. สืบค้น วันที่ 2 สิงหาคม 2560 จาก <http://www.ryt9.com/s/abcp/2505816>

## บรรณานุกรม(ต่อ)

- สิริวิท อิศโร. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพานี สถุขภูวณิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ :แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 7). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- สุภวรรณ กรเพ็ชร์ (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์กรณีศึกษา บริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ. (2540). เปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุด 100 ตัวชี้วัดและ 26 ตัวชี้วัด. รายงานการวิจัย. กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ
- สุดารัตน์ หนูหอม. (2544).อิทธิพลของเซาว์อารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล : ศึกษา เฉพาะกรณีโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภัทรา โกไศยกานนท์. (2560). เป้าหมายความสำเร็จ. สืบค้น วันที่ 2 สิงหาคม 2560 จาก <http://rmutp-president2.rmutp.ac.th/>
- อดิศร พูนสุวรรณ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานและการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียด ในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท อิตาซี โกลบอล สโตเรจเทคโนโลยีส์ [ประเทศไทย] จำกัด. วิทยานิพนธ์. สาขาการจัดการอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์ วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

- อรรถพร คงเขียว. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี.เอ็ม คอนพิแดนท์ จำกัด. การค้นคว้าด้วยตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อังศินันท์ อินทรกำแหง (2551). การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของคนไทย. รายงานวิจัย. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Adeoye, Ayodele O and Okonkwo, Elizabeth N. (2010). Gender and School type as factors responsible for job stress in Nigeria University. Edo Journal of Counselling.
- Ahsan, Abdullah, Fie and Alam (2009) Ahsan, Nilufar; Abdullah, Zaini; Fie, David Yong Gun and Alam, Syed Shah. 2009. A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study. European Journal of Social Science, 121 – 131.
- Jandaghi, Fard, Saadatmand and Rajabi (2011). Jandaghi, Gholam Reza; Fard, Sayed Mojtaba Hosseini; Saadatmand, Mohammad and Rajabi, Mahtab. 2001. Investigation the relationship between job traits and job stress (Case study: Shahed University staff and professors). Australian Journal of Business and Management Research, 24-31.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer.
- Millutinovic. (2012). Professional stress and health among critical care nurses in Serbia Arh Hig Rada Toksikol, 63 : 171-180.
- Moustaka, E, and Constantinidis, T.C. (2010). Sources and effects of Work-related stress in nursing. Health Science Journal, 4(4), 210-216.



## บรรณานุกรม(ต่อ)

Safaria, Triantoro; Othman, Ahmad bin and Wahab, Muhammad Nubli Abdul. (2011).

Gender, Academic rank, Employment status, University type and Jobs stressamong University Academic staff: a Comparison between Malaysia and Indonesia context. International Journal of Humanities and Social Science.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

### ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์

#### มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น ในการศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” เพื่อประโยชน์ทางการศึกษางานวิจัยตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ข้อมูลในแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทและหน้าที่ และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ 3** ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

นางรัชมนตร์ กรวิจิตรสิงห์

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 30 – 40 ปี

2) 41 – 50 ปี

3) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1)ปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท

4. รายได้ต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 15,000 บาท

2) สูงกว่า 15,000 บาท

5. สถานภาพการสมรส

1) โสด/หย่าร้าง

2) สมรส

6. ประเภทของบุคลากร

1) ข้าราชการ

2) พนักงานราชการ/มหาวิทยาลัย

3) ลูกจ้างประจำ



**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทและหน้าที่และความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน</b>							
1	การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน						
2	การทำงานไม่ตรงกับความสามารถ						
3	การทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ						
4	การขาดความพร้อมก่อนการทำงาน						
5	การสื่อความไม่ดีและไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร						
<b>ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ</b>							
6	ปริมาณงานที่รับผิดชอบต่อวันมีมาก						
7	งานที่ต้องตัดสินใจทันทีทันใด						
8	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ง่ายไม่ซับซ้อน						
9	งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กรมาก						
10	การทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง						
11	ในการทำงานแต่ละอย่างมีเวลาไม่จำกัด						
12	ภาระหน้าที่ที่ได้รับหนักเกินไป						
<b>ความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน</b>							
13	การชิงดีชิงเด่นและขัดแย้งขัดขวางกัน						
14	ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและจำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกัน						
15	การเอาใจเขามาเปรียบของเพื่อนร่วมงาน						
16	ในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงานปฏิบัติตนผิดระเบียบอยู่เสมอ						
17	เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อน						

ข้อที่	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>							
18	หน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ						
19	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน						
20	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน						
21	ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ						
22	ผู้บังคับบัญชาร่วมรับผิดชอบเมื่องานของท่านเกิดการผิดพลาดจนเกิดผลเสียหาย						
23	ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้คำแนะนำท่านในเรื่องงาน						
24	ผู้บังคับบัญชามักมอบหมายงานให้ท่านมากกว่าคนอื่น						
<b>ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน</b>							
25	ท่านต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่หน่วยงานวางไว้อย่างเคร่งครัด						
26	เมื่อเกิดปัญหาในขณะปฏิบัติงานท่านไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เพราะมีข้อจำกัดในระเบียบ						
27	ขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงานท่านมีความยืดหยุ่นสูง						
28	ในการปฏิบัติงานของท่านๆ ใช้กฎระเบียบที่มีอยู่เป็นเพียงแนวทางในการทำงานหลัก						
29	ท่านถูกตำหนิหากไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนแม้ว่าจะทำให้งานเสร็จเร็ว						
30	หน่วยงานของท่านมุ่งผลลัพธ์ของงานมากกว่ากระบวนการหรือกฎระเบียบ						

ข้อที่	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>ด้านสภาพแวดล้อม</b>							
31	ท่านได้รับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่ทำงาน						
32	เครื่องมือในที่ทำงานของท่านมีความสะอาด จัดเป็นระเบียบ						
33	ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานที่ เพียงพอ						
34	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับบุคลากร ในองค์กร						
35	สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความ ต้องการของบุคลากรในองค์กร						

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับของความเครียด					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1	รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ						
2	มีความงุ่นงายใจ						
3	ไม่อยากพบปะผู้คน						
4	รู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง						
5	รู้สึกหมดหวังในชีวิต						
6	รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า						
7	กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา						
8	รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ						
9	รู้สึกเบื่องานที่ทำ						
10	รู้สึกมีความลำบากในการตัดสินใจ						



## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล นางรัชมนตร์ กรวิจิตรสิงห์  
วัน เดือน ปีเกิด 19 มกราคม 2517  
ภูมิลำเนา เขตนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี  
ประวัติการศึกษา ระดับปริญญาตรี

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ปริญญาตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	2550
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	โรงเรียนพลวิทยการจรัสนิทวง	2547

### ประวัติการทำงาน

2544 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (งานการเงิน) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร