



ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ  
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยศิลปากร โดย สงวนลิขสิทธ์  
นายอดิศักดิ์ สวนกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ  
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

โดย

นายอดิศักดิ์ สอนกุล

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**FACTORS AFFECTING WORK STRESS OF OPERATING STAFF OF  
SIAM CITY BANK PUBLIC COMPANY LIMITED**

**By**

**Adisak Suankool**

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF ARTS**

**Program of Public and Private Management**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2009**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อ  
ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ” เสนอ  
โดย นายอดิศักดิ์ สวนกุล เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ  
อาจารย์ ดร.สวรรยา ช่อเลื่อม

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ บัวหล้า)

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)  
...../...../.....

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.สวรรยา ช่อเลื่อม)  
...../...../.....

51601758 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ความเครียดในการทำงาน/ พนักงานระดับปฏิบัติการ/ ลักษณะงาน/ นโยบายในการบริหารงาน/  
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน/ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ/ ความสำเร็จและความก้าวหน้าใน  
งาน/ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

อติศักดิ์ สวนกุล : ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ  
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ.ดร. สวรรษา ชื่อเล่ม. 92  
หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับ  
ปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่  
เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์  
ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน  
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการ  
ปฏิบัติงาน กับ ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด  
(มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย  
จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 305 คน โดยใช้การสุ่ม  
แบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า  $t$ -test ค่า  $F$ -test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) มีความเครียดในการ  
ทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่ง  
งาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

3. ปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน  
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการ  
ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

---

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน   บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร   ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

51601758 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS : WORK STRESS/ OPERATING STAFFS/ JOB DESCRIPTION/ ADMINISTRATION  
POLICIES/ WORKING ENVIRONMENTS/ COMPENSATION AND BENEFITS/  
CAREER ACHIEVEMENT/ INTERRELATIONSHIP

ADISAK SUANKOOL : FACTORS AFFECTING WORK STRESS OF OPERATING  
STAFF OF SIAM CITY BANK PUBLIC COMPANY LIMITED. INDEPENDENT STUDY ADVISOR :  
SAWANYA SUELUEAM, Ph.D. 92 pp.

The purposes of this research were to study the level of work stress of operating staffs of Siam City Bank Public Company Limited, to comparative study of work stress of operating staffs of Siam City Bank Public Company Limited in personal factors - including sex, age, marital status, educational background, working experience, and position, and finally to study the relationship among working factors - including job description, administration policies, working environments, compensation and benefits, career achievement , and interrelationship - with work stress of operating staffs of Siam City Bank Public Company Limited.

The samples derived by Stratified Random Sampling Techniques were 305 operating staffs of Siam City Bank Public Company Limited in different branches located in Bangkok and its vicinity. The instruments applied in data collecting were questionnaires. The gathered data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson Correlation.

The results were as followings:

1. The average amount of operating staffs of Siam City Bank Public Company Limited had their work stress in low level.
2. The personal factors - including sex, age, marital status, educational background, working experience and position- did not affect their work stress.
3. The factors - including administration policies, working environments, compensation and benefits, career achievement, and interrelationship - significantly had an effect to their work stress.

---

Program of Public and Private Management      Graduate School, Silpakorn University      Academic Year 2009

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลงได้ เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จาก อ.ดร.สุวรรณยา ซื่อเลื่อม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ อ.ดร. ชีรพงษ์ บัวหล้า และ อ.ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ ที่ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย รวมทั้งการตรวจแก้ไขเนื้อหาในส่วนต่างๆ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเพื่อนพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสามแยกไฟฉายทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ ประสานงาน และให้กำลังใจที่ดีเสมอมา รวมถึงขอขอบคุณมิตรภาพที่ดีจากพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่และน้อง ที่ได้เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา คุณค่าและประโยชน์ต่างๆ ที่พึงมีของการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
สมมุติฐานของการศึกษา.....	3
ข้อจำกัดในการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการศึกษา .....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา .....	4
กรอบแนวความคิดของการวิจัย.....	4
ขั้นตอนของการศึกษา.....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด .....	8
ความหมายของความเครียด .....	8
สาเหตุของความเครียด .....	11
ประเภทของความเครียด.....	17
ระดับของความเครียด .....	19
การวัดความเครียด.....	22
ผลของความเครียด .....	23
วิธีลดความเครียด .....	26
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน).....	28
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีการวิจัย.....	33
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา .....	33
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	34



บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
การทดสอบเครื่องมือ .....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล .....	40
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน .....	42
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน .....	44
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน.....	46
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	56
สรุปผลการศึกษา.....	56
อภิปรายผล.....	59
ข้อเสนอแนะ.....	66
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัย.....	66
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	67
บรรณานุกรม .....	68
ภาคผนวก .....	72
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	73
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	80
ภาคผนวก ค สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย .....	90
ประวัติผู้วิจัย.....	92

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบตั้งแต่ปี พ.ศ.2549-2552 .....	2
2	จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)ที่ ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 14 สำนักงานเขต .....	33
3	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา .....	35
4	จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับ ปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน).....	41
5	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน).....	43
6	ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด(มหาชน).....	45
7	เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ .....	47
8	เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุ .....	47
9	เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส ...	48
10	เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	49
11	เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุการทำงาน .....	50
12	เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	50
13	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดในการทำงานโดยรวมของ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ .....	51
14	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดในการทำงานด้านจิตใจของ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ .....	52

ตารางที่		หน้า
15	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ .....	52
16	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)..	53
17	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	59
18	แสดงค่าความเชื่อมั่นของความเครียดในการทำงานรายข้อ(Item-total Statistics)	81
19	แสดงค่าความเชื่อมั่นของความเครียดในการทำงานรายข้อ(Item-total Statistics) จำแนกตามด้านต่างๆ 3 ด้าน .....	83
20	แสดงค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยในการทำงานรายข้อ (Item-total Statistics) ....	85
21	แสดงค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยในการทำงานรายข้อ (Item-total Statistics) จำแนกตามด้านต่างๆ 6 ด้าน .....	87

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่กลางปี พ.ศ.2540 ส่งผลให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน 56 แห่งถูกปิดกิจการ ธนาคารพาณิชย์จำนวน 4 แห่งถูกควบกิจการ และธนาคารพาณิชย์จำนวน 2 แห่งถูกรัฐควบกิจการเป็นธนาคารของรัฐ อีกทั้งธนาคารที่เหลือก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ธนาคารต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ รวมถึงแนวทางในการบริหารงานมาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พนักงานธนาคารจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดมา โดยสิ่งที่ตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ ความเครียดในด้านต่างๆ ซึ่งถ้าเกิดขึ้นในระดับสูงอาจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพในการทำงาน รวมถึงสุขภาพในการดำเนินชีวิตได้

ความเครียด คือ สภาวะที่ซับซ้อนของร่างกายและจิตใจอันเกิดจากสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไป และความเครียดจะยังคงอยู่เรื่อยไปจนกว่าสถานการณ์นั้นจะถูกกำจัดให้หมดไป โดยความเครียดสามารถที่จะเกิดขึ้นได้กับทุกคนในทุกช่วงเวลา และเมื่อเกิดความเครียดในตัวบุคคลแล้วจะทำให้เกิดอาการไม่พึงประสงค์ต่างๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น หงุดหงิด ก้าว วิตกกังวล ปวดหัว อ่อนเพลีย หมดเร็วแรง ย้ำคิดย้ำทำ เกิดอาการผิดปกติทางประสาทหรือทางใจ ถ้าเกิดขึ้นบ่อยครั้งหรือเกิดระยะยาวนานจะทำให้จิตใจ ปั่นป่วนและเกิดอาการทุกข์ทรวงใจที่แก้ไขได้ยากยิ่ง (สมิต อาชวณิชกุล 2542 : 1)

โดยทั่วไปความเครียดจะเกิดจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์แวดล้อมที่สร้างความกดดันทางอารมณ์หรือเป็นการกังวลเหตุการณ์ล่วงหน้าที่ยังไม่เกิดขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ถึงเหตุการณ์และการประเมินสถานการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีสาเหตุของการเกิดความเครียดได้หลายทาง ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและการปรับตัวของบุคคลคนนั้นว่าจะสามารถปรับตัวหรือหากลวิธีในการกำจัดเหตุการณ์อันตรายที่เกี่ยวข้องกับตนอย่างไรให้มีความเครียดอยู่ในระดับที่เหมาะสม เนื่องจากผลของความเครียดจะมีทั้งสองด้าน คือ ด้านลบและด้านบวก หากความเครียดอยู่ในระดับที่เหมาะสมจะสามารถช่วยให้บุคคลนั้นมีแรงสนับสนุนหรือต่อสู้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่เกิดความท้อแท้และหมดหวัง หากความเครียดมีมากเกินไปอาจส่งผลให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและจิตใจ เช่น ปวดศีรษะ ใจสั่น หงุดหงิด นอนไม่หลับ ท้องเสีย บางครั้งอาจทำให้เสียสติได้ในบุคคลที่มีความเครียดสูงหรือรุนแรง(สมฤดี ราษฎร์อนุกุล 2547 : 41)

ตารางที่ 1 จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2552

ชื่อธนาคาร	จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามปี			
	ปี พ.ศ. 2549	ปี พ.ศ. 2550	ปี พ.ศ. 2551	ปี พ.ศ. 2552
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	722	792	868	909
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	695	761	832	874
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	582	629	688	780
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	793	873	949	969
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	549	563	579	577
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	465	470	470	483
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	402	404	407	413
ยูโอบี จำกัด (มหาชน)	153	152	152	148
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	41	36	39	30
ซีไอเอ็มบีซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	124	146	147	147
ธนชาต จำกัด (มหาชน)	134	167	216	253
ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	15	27	34	42
เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	20	28	38	42
สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)	5	12	16	18
แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	7	15	21	22
ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	-	3	6	8
เอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	-	11	11	-
เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	3	3	3	3
จีอี มั่นนี้ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	2	-	-	-
สาขาธนาคารต่างประเทศ	17	16	16	15
รวม	4,729	5,108	5,492	5,733

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, สถิติสถาบันการเงิน [ออนไลน์] , เข้าถึงเมื่อ 14 ธันวาคม 2552. เข้าถึงได้

จาก <http://www.bot.or.th/Thai/Statistics/StatNumberofBranches.aspx>

ท่ามกลางการแข่งขันอย่างรุนแรงในอุตสาหกรรมธนาคาร ดังจะเห็นได้จากการขยายตัวของสาขาต่างๆของธนาคารพาณิชย์ (ตารางที่ 1) ที่มีการเพิ่มจำนวนสาขาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้มีอัตราการแข่งขันสูงในธนาคารต่างๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการกับธนาคารของตนให้ได้ตามเป้าหมายที่แต่ละสาขาได้รับ ส่งผลให้พนักงานธนาคารจะต้องอยู่ภายใต้ภาวะการแข่งขัน และอาจมีความเครียดเกิดขึ้นในการทำงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ก็เป็นหนึ่งในธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันดังกล่าว ทำให้ธนาคารจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ และกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อแข่งขันกับธนาคารอื่น และเพื่อดึงดูดลูกค้า เห็นได้จากต้นปี 2552 ธนาคารได้มีโครงการปรับภาพลักษณ์องค์กรและบริษัทในเครือ (Corporate Re-Branding) และโครงการปรับปรุงระบบบริหารงานสาขา (Branch

Business Transformation) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อตราสินค้าแก่ลูกค้าและนักลงทุน โดยผลจากโครงการดังกล่าวทำให้พนักงานจะต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และอาจเกิดความเครียดในการทำงานได้ โดยผู้ที่ปฏิบัติงานทั้งระดับต้นและระดับสูงย่อมที่จะต้องเผชิญกับความเครียดด้วยกันทั้งนั้น อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจจะเกิดขึ้นมากหรือเกิดขึ้นน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมของแต่ละบุคคล และหนึ่งในอาชีพที่จะต้องเผชิญกับความเครียด คือ อาชีพพนักงานธนาคาร เพราะเป็นอาชีพที่ต้องทำงานตามนโยบายของธนาคาร เพื่อให้ผลประกอบการของธนาคารเป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารได้วางไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพนักงานระดับปฏิบัติการที่จะต้องรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อหาผลงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตนได้รับ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) เฉพาะสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารจะต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงาน โดยคาดว่าข้อมูลที่จะได้รับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะมีส่วนช่วยในการหาแนวทางและวิธีการบริหารจัดการความเครียดในองค์กรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และช่วยพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลดีต่อพนักงานและองค์กร

### ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน กับ ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)

### สมมุติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงาน
2. ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

### ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ.2553 ซึ่งเป็นช่วงที่พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ได้รับโบนัสประจำปี อีกทั้งในการแจกแบบสอบถามก็ได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในการแจกแบบสอบถาม ทำให้ได้รับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างทุกชุด ซึ่งอาจจะมีผลต่อผลการศึกษาในครั้งนี้

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ทั้งหมด 14 สำนักงานเขต ประกอบด้วย สำนักงานเขต 1 อนุวงศ์ สำนักงานเขต 2 นางเลิ้ง สำนักงานเขต 3 ถนนนวมินทร์ สำนักงานเขต 4 สุทธิสาร สำนักงานเขต 5 บางโคล่ สำนักงานเขต 6 กล้วยน้ำไท สำนักงานเขต 7 พัฒนาการ สำนักงานเขต 8 สามแยกไฟฉาย สำนักงานเขต 9 มหาชัยเมืองใหม่ สำนักงานเขต 10 สำโรงเหนือ สำนักงานเขต 11 หัวแยกปากเกร็ด สำนักงานเขต 12 สี่มุมเมือง-รังสิต สำนักงานเขต 13 ปิ่นเกล้า และสำนักงานเขต14 รัชดาภิเษก-ท่าพระ โดยศึกษาในช่วงเดือน กันยายน พ.ศ.2552 ถึง เมษายน พ.ศ.2553 รวมระยะเวลา 8 เดือน

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

#### 1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

1.2 ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

### กรอบแนวความคิดของการวิจัย

จากการสรุปตัวแปรต่างๆสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวความคิดของการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

**ขั้นตอนของการศึกษา**

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย และตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. การสรุปผลการศึกษา
5. การเสนอแนะ

**คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา**

ปริมณฑล หมายถึง จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และ จังหวัดสมุทรสาคร



พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) หมายถึง พนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานประจำในสาขาต่างๆในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ พัฒนารูธุรกิจ เจ้าหน้าที่บัญชี ธุรการ ปฏิบัติการสินเชื่อ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ในสาขาต่างๆในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกต่อการทำงานของพนักงานว่ามีภาวะกดดันหรือความเครียดต่อร่างกายและจิตใจ ทั้งจากสิ่งเร้าภายนอกและภายในตัวพนักงาน มีผลไปขัดขวางการทำงานและความต้องการส่วนบุคคล ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม

ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานของพนักงานที่เกิดจากสิ่งที่มีารบกวนหรือความเครียดต่อร่างกาย ซึ่งปรากฏอาการทางด้านร่างกาย เช่น อาการปวดศีรษะ ปวดเมื่อย และความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานของพนักงานที่เกิดขึ้นจากการรบกวนหรือความเครียดต่อจิตใจ อาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเกิดอาการทางด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึกเบื่อหน่าย ตึงเครียด กัดดัน ซึมเศร้า เป็นต้น

ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานของพนักงาน มีการแสดงออกทางพฤติกรรมของพนักงานว่ามีภาวะกดดัน หรือมีพฤติกรรมที่แสดงออก เพื่อบรรเทาความเครียด เช่น ขาดงานบ่อย มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทาน ดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่จัด และนอนไม่หลับ เป็นต้น

ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆในการทำงานที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่รับผิดชอบในแง่ของปริมาณงาน, ขอบเขตและความชัดเจนของงาน, ความสมดุลของงานกับความรู้ความสามารถ, ความสำคัญของงาน, ความยากง่ายของงาน, การได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆในการทำงาน เป็นต้น

นโยบายในการปฏิบัติงาน หมายถึง กฎ ระเบียบต่างๆ คำสั่ง เป้าหมายในการทำงาน รวมถึงแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวพนักงานที่อาจกดดันหรือความเครียดให้พนักงานเกิดความเครียดได้ เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ ตลอดจนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน โบนัส หรือรายได้อื่นๆที่ได้จากการทำงาน เช่น รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ตลอดจนการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น

ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงาน การแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้หาความรู้ต่างๆเพิ่มเติม และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มคน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาทั้งทางตรงและทางอ้อม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ในทางวิชาการ ทำให้ทราบถึงระดับของความเครียดในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)
2. ประโยชน์ในทางปฏิบัติ สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากผลการวิจัยไปเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการจัดการกับความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ผู้ศึกษาได้ทบทวนเอกสาร ศึกษาหลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิเช่น เอกสาร ตำรา งานวิจัยและระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมา กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ในประเด็นต่อไปนี้

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความหมายของความเครียด

1.2 สาเหตุของความเครียด

1.3 ประเภทของความเครียด

1.4 ระดับของความเครียด

1.5 การวัดความเครียด

1.6 ผลของความเครียด

1.7 วิธีลดความเครียด

#### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)

#### 3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

#### 1.1 ความหมายของความเครียด

ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ย่อมที่จะต้องเผชิญกับความเครียดไม่มากก็น้อย ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมของแต่ละคน สำหรับความหมายของความเครียดนั้นมิใช่ให้ความหมายของความเครียดไว้หลายท่าน ในที่นี้ขอยกตัวอย่างผู้ที่ให้ความหมายของความเครียด 13 ท่าน ที่ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ประคอง สุคนธจิต (2552 : 11) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นภาวะการกดดันที่เกิดขึ้นกับจิตใจแล้วส่งผลมายังร่างกาย เช่น มีความวิตกกังวล ความไม่สบายใจ หลังจากนั้นก็จะส่งผลให้เกิดอาการทางกายต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ท้องผูก หัวใจเต้นแรง สำหรับสาเหตุของความเครียด พบว่า มีหลายประการ เช่น ความกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง ความวิตกกังวล

เนื่องจากชอบคิดมาก ความหงุดหงิด ความซึมเศร้า อ่อนเพลีย ความคับข้องใจเมื่อถูกขัดขวางหรือบังคับให้ทำสิ่งที่ตัวเองไม่ชอบหรือไม่ชอบ ความขัดแย้งในใจเนื่องจากสภาพความเป็นจริงกับสภาพที่ต้องการไม่ตรงกัน ความผิดปกติทางร่างกาย เช่น ความพิการ ป่วยเรื้อรัง การมีโรคประจำตัวที่รักษาไม่หาย หรืออาจเกิดจากอุปนิสัยที่ชอบแข่งขัน เอาจริงเอาจัง ใจร้อน เจ้าอารมณ์ เป็นต้น

ปรีชยา คล้ายทวน (2551 : 12) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด คือ ปฏิกริยาที่ตอบสนองของร่างกาย และจิตใจที่มีต่อสิ่งที่มีกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด ก่อให้เกิดการแสดงออกของอารมณ์ และตอบโต้ไปยังสิ่งเร้าต่างๆ โดยภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นย่อมแตกต่างกันออกไปในแต่ละคน

สุคนธ์พันธุ์ วีรวรรณ (2548 : 29) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นอาการความผิดปกติเพียงเล็กน้อยทางการทำงานของสารเคมีในสมอง หรืออาจเรียกว่าเป็นความผิดปกติทางจิตขั้นอ่อน หากปล่อยทิ้งไว้ อาจจะเป็นผลเสียต่อสุขภาพของร่างกายได้

สมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547 : 10) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นเรื่องของจิตใจที่เกิดการตื่นตัว เตรียมรับเหตุการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ และเป็นเรื่องที่เกิดว่าหนักหนาสาหัสเกินกำลังความสามารถที่จะทำได้ ทำให้เกิดความรู้สึกหนักใจ และทำให้เกิดการผิดปกติทางร่างกายด้วย และอีกสาเหตุหนึ่ง คือ เนื่องมาจากสถานการณ์ที่คับแคบ เกิดความกดดันทางอารมณ์ บางครั้งอาจจะเกิดขึ้นกับร่างกายเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต่อขบวนการสรีระวิทยาของร่างกาย เช่น การอยู่ในที่อุณหภูมิสูงหรือต่ำมาก ๆ การที่บุคคลจะเกิดความเครียดมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและขบวนการประเมินเหตุการณ์ว่ามีอันตรายหรือถูกคุกคามมากน้อยเพียงไร

สมชาย จักรพันธุ์ และคณะ (2542 : 4) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นปฏิกริยาการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคามหรือบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวและมีความพึงพอใจ จะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งต่างๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแกร่งทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้ จะให้บุคคลนั้นเกิดความเครียดซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตในสังคมได้

กิติกร มีทรัพย์ และคณะ (2541 : 1) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายและจิตใจอันถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวมากเกินไปจนเกินภาวะปกติ เพื่อความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาพอันยุ่งยากซับซ้อนของชีวิต เช่น การสอบ การถูกสอบสวน การจากไปของคนรัก การแต่งงาน การเดินทางไปต่างประเทศ การแข่งขัน การเผชิญกับภาวะอันยุ่งยาก หรือภาวะอันฝืนใจต่างๆ สถานการณ์ดังกล่าวเหล่านั้นทั้งทางบวกและทางลบทำให้คนเราเครียดได้

ไพรัช พงษ์เจริญ (2537 : 1) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นปฏิกริยาโต้ตอบของจิตใจและร่างกายต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทั้งสภาพแวดล้อมใกล้ตัวและสภาพแวดล้อมไกลตัวออกไป โดยสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้เองที่มีผลกระทบต่อ

ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ในขณะที่เดียวกันการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เป็นเรื่องที่แต่ละบุคคลจะสามารถกระทำได้มากน้อยต่างกัน

กระทรวงสาธารณสุข , กรมการแพทย์ (2533 : 2) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด คือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัวพร้อมที่จะเผชิญปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องที่ฝืนใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกายกำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไข หรือเข้าต่อสู้ปัญหานั้นๆ

ทัศนา บุญทอง (2533 : 211) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นภาวะการณืซึ่งเป็นผลกระทบทั้งหมดที่เกิดแก่บุคคลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เมื่อมีสิ่งที่ยับยั้งหรือสิ่งเร้า และสิ่งที่ยับยั้งหรือสิ่งเร้าเหล่านั้นอาจมีสาเหตุมาจากภายนอกหรือภายในตัวบุคคลก็ได้ ภาวะความเครียดเป็นภาวะที่อันตรายต่อร่างกาย มีโทษทำให้เกิดความชำรุดทรุดโทรมในร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายและทำให้ร่างกายต้องมีกระบวนการตอบสนองเพื่อปรับหรือแก้ภาวะนั้นให้คืนสู่สภาพสมดุล

Rice (1992 : 6) ได้ใช้หลักวิทยาศาสตร์ในการอธิบายความหมายของความเครียดไว้ 3 ความหมายที่มีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ความเครียด หมายถึง เหตุการณ์หรือสิ่งเร้าที่ได้รับการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเป็นสาเหตุทำให้คนเกิดความรู้สึกเครียดหรือถูกกระตุ้น โดยจากความหมายนี้ ความเครียดเป็นสิ่งภายนอกบุคคล
2. ความเครียด หมายถึง การตอบสนองภายใน เป็นสภาวะจิตใจภายในที่เกิดความตึงเครียดหรือได้รับการกระตุ้น เป็นกระบวนการที่แปลความหมายได้ เป็นความรู้สึก เป็นการป้องกันตัวและเป็นการจัดการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยที่กระบวนการดังกล่าวสามารถที่จะเจริญเติบโตได้และเกิดเป็นความตึงเครียดภายในตัวบุคคล
3. ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาทางกายภาพของร่างกายเพื่อเรียกร้องหรือทำลายสิ่งที่ยับยั้งหรือรบกวน

Gatchel and others (1989 : 7 , อ้างถึงใน สมฤดี ราษฎร์อนุกุล 2547 : 10 ) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นแรงกดดัน(pressure) เป็นความเคร่งเครียด(tension) ที่เกิดจากแรงกดดัน เป็นสิ่งที่ไม่น่าพึงพอใจ เพราะฉะนั้นถ้าผู้คนที่ไปพูดถึงความเครียดส่วนใหญ่มักจะหมายถึงความเครียดใน 2 ประการ คือ

1. เกิดจากความเครียดอันเนื่องมาจากเหตุการณ์แวดล้อมที่บีบคั้นบุคคล
2. การมองไปที่การตอบสนองทางร่างกายและจิตใจ

ความเครียดทั้ง 2 ประการนี้ Gatchel and others ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด เป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อนโดยที่ร่างกายมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์แวดล้อม หรือเหตุการณ์ทางจิตวิทยาเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเรียกว่าสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความเครียด ทำให้รู้สึกว่าการทำทหายหรือเป็นอันตราย

Lazarus and Folkman (1984 : 21) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด เป็นผลเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคคลจะเป็นผู้ที่ประเมินว่า ความสัมพันธ์นั้นเป็นผลเสียต่อสุขภาพร่างกายหรือไม่ โดยการที่ตัดสินความสัมพันธ์ดังกล่าวจะต้องประเมินด้วยปัญญา

Selye (1976 : 64) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด สามารถให้ความหมายได้ 2 ความหมาย คือ ความหมายอย่างง่าย หมายถึง อัตราการสึกหรอภายในร่างกาย และความหมายทางการแพทย์ หมายถึง สภาวะที่เกิดการเปลี่ยนแปลงเนื่องมาจากกลุ่มอาการของโรคโดยเฉพาะที่ ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยา โดยกล่าวว่า ความเครียดชนิดเดียวกันมีผลต่อมนุษย์แต่ละคนไม่เหมือนกัน เช่น ความเครียดของมนุษย์ที่อาศัยอยู่ในเมืองที่มีการจราจรแออัด บางคนรู้สึกท้อแท้ หดหู่ ไม่อยากออกจากบ้านไปไหน แต่บางคนรู้สึกตื่นเต้นสนุกสนานในการเดินทางท่ามกลางคนหมู่มาก ในทำนองเดียวกันกับทหารในสนามรบ บางคนมีความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ความภาคภูมิใจที่จะออกรบเพื่อรับใช้ชาติ แต่บางคนกลับคิดถึงบ้าน ครอบครัว รู้สึกผิดหวัง และสำนึกผิดว่าเป็นการบาปในการจับอาวุธมาฆ่าคนอื่น โดยไม่ได้รู้จักกันและ ไม่มีความผิดพ้องหมองใจกัน

จากการให้ความหมายของความเครียดในแง่มุมต่างๆของผู้ที่ได้ให้ความหมายของความเครียด ทั้ง 14 ท่านสามารถที่จะแบ่งความหมายของความเครียดได้ 2 กลุ่ม คือ

- 1.กลุ่มที่ให้ความหมายของความเครียดโดยเน้นที่กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจ ที่เกิดจากสิ่งเร้ามากระตุ้น
- 2.กลุ่มที่ให้ความหมายของความเครียดโดยเน้นที่ปฏิกิริยาทางวิทยาศาสตร์และสารเคมี ที่มีผลให้เกิดความเครียด

สรุปความเครียด หมายถึง การที่ร่างกายและจิตใจได้รับการกระทบจากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่คุกคามทั้งจากภายในและภายนอก แล้วส่งผลให้เกิดอาการไม่สบายกาย และไม่สบายใจ โดยทางจิตใจอาจจะส่งผลให้เกิดการวิตกกังวล อารมณ์เสีย ไม่มีสมาธิ ไม่พอใจ และบางคนเมื่อเกิดอารมณ์เครียด จะแสดงอาการออกมาทางกายด้วย เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย เป็นต้น ซึ่งความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนและทุกเพศทุกวัย โดยความเครียดส่งผลทั้งผู้ที่มีความเครียดเอง รวมทั้งผู้คนที่อยู่รอบๆข้างไม่มีความสุข โดยสำหรับการทบทวนวรรณกรรมเรื่องความหมายของความเครียดนี้ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการเขียนความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการวิจัยในครั้งนี้

## 1.2 สาเหตุของความเครียด

เนื่องจากความเครียดเป็นการที่ร่างกายและจิตใจได้รับการกระทบจากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่คุกคามทั้งจากภายในและภายนอก เพราะฉะนั้นสิ่งเร้าหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ย่อมมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายประการ มีผู้ที่สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้หลายท่าน ในที่นี้ขอยกตัวอย่างผู้ที่สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียด 8 ท่าน ที่ได้สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียด ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ประคอง สุขนครจิต (2552 : 24-25 ) ได้สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ 5 ประการ คือ

1. เกิดจากความกดดัน ทุกวันนี้คนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ให้เรียนหนังสือมากๆ เรียนในสิ่งที่พ่อแม่อยากให้เรียน หรือลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้ทำงานในสิ่งที่ไม่ถนัดหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะในสังคมเมืองมักถูกกดดันด้วยเวลา จะทำอะไรก็ต้องรีบเร่งแข่งขันกับคนอื่นหลายๆคน ต้องทำตนเองให้ได้มาตรฐานตามที่สังคมกำหนด โดยไม่เต็มใจจึงทำให้เกิดความเครียด

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีต วิตกกังวลกับอนาคต ย่อมไม่มีความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะนอนไม่หลับ อารมณ์หงุดหงิด รู้สึกผิด ซึมเศร้า อ่อนเพลีย สิ้นหวังกับชีวิต เป็นต้น

3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามากจะมีเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางหรือถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ตัวเองไม่ชอบ จะเกิดอาการเครียด

4. เกิดจากความขัดแย้งในใจ หรือเกิดจากสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ต้องการไม่ตรงกัน ไม่สอดคล้องกัน

5. เกิดจากความผิดปกติทางร่างกายของตนเอง เช่น ความพิการ ความผิดปกติของอวัยวะส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกาย หรือป่วยเป็นโรคเรื้อรัง และโรคประจำตัวที่ไม่มีทางรักษาให้หายขาดได้

สุคนธ์พันธุ์ วีรวรรณ (2548 : 21-24) ได้สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ 2 ประการ คือ

1. สาเหตุทางร่างกาย ได้แก่

1.1 เกิดจากภาวะสารเคมีในสมองที่ผลิตไม่พอได้ถูกถ่ายทอดทางพันธุกรรมมาในโครโมโซม โดยจากสถิติจะพบว่า คนที่มีญาติเป็นโรคจิต จะมีโอกาสเป็นโรคจิตมากกว่าคนทั่วไปราวสิบเท่า และคนที่มีคู่แฝดเป็นโรคจิต จะมีโอกาสเป็นโรคจิตมากกว่าคนทั่วไปถึง 80 เท่า

1.2 เกิดจากการที่สมองได้รับการกระทบเหือนเนื่องจากอุบัติเหตุ หรือการเกิดโรคทางสมอง จะทำให้สารเคมีในสมองผลิตไม่พอ และเกิดความเครียดขึ้นได้ โรคเหล่านี้ได้แก่ โรคสมองเสื่อมตามอายุ (Senile Dermentia) โรคเส้นเลือดในสมองตีบ (Arteriosclerosis Dermentia) โรคสมองอักเสบ (Encephalitis) โรคเนื้องอกในสมอง (Intracranial Neoplasm) โรคซิฟิลิสขึ้นสมอง (Syphilis Meningoencephalitis)

1.3 เกิดจากการติดยาเสพติด ซึ่งทำให้สารเคมีอารมณ์ดีในสมองมีมากเกินไป จนระบบในร่างกายปรวนแปร และต้องการสารเหล่านั้นมากกว่าคนปกติ เมื่อไม่ได้รับยาเหล่านั้นในยามเกิดความต้องการ จะทำให้ฮอร์โมนสารเคมีในสมองขาดอย่างรุนแรง เกิดความก้าวร้าว อารมณ์เสีย หาเรื่องทะเลาะวิวาท เกิดอาการทรมานทรมาย และหวาดผวาคล้ำประสาทหลอน

1.4 เกิดจากการทำงานหนักและใช้ร่างกายเกินกำลัง หรือดื่มแอลกอฮอล์จำนวนมาก ทำให้ร่างกายหักโหมจากการเผาผลาญแอลกอฮอล์ และไม่ได้พักผ่อนให้เพียงพอ

1.5 เกิดจากต่อมไร้ท่อ คือ ต่อมไทรอยด์เป็นพิษ ทำให้ผู้ป่วยเครียด ซึมเศร้าและเกิดอาการประสาทหลอน

1.6 เกิดจากความเจ็บป่วยทางร่างกาย ทั้งจากโรคร้ายไข้เจ็บ หรืออุบัติเหตุ รวมไปถึงการป่วยอันเกิดจากอาการแพ้ต่างๆ สำหรับคนที่เป็นโรคภูมิแพ้

1.7 ปังจัยทางสิ่งแวดล้อม เช่น การอยู่ในอากาศที่หนาวเกินไป หรือ ร้อนเกินไป

1.8 เกิดจากการสูบบุหรี่จัด ซึ่งเป็นการทำลายปอดและระบบทางเดินหายใจ ทำให้มีผลโดยตรงต่อเลือดที่ไปเลี้ยงสมอง หัวใจ และอวัยวะอื่นๆ

1.9 วัยเจริญพันธุ์ ทั้งเด็กผู้หญิงและเด็กผู้ชาย ซึ่งร่างกายเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จะมีการเปลี่ยนแปลงทางฮอร์โมนจำนวนมาก ทำให้เกิดความเครียดได้

## 2. สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สาเหตุด้านความสัมพันธ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความสัมพันธ์กับคนอื่นในสังคม

2.2 สาเหตุทางด้านเศรษฐกิจ เช่น การก่อกองที่ไม่ประสบความสำเร็จ ไม่ได้รับเลื่อนตำแหน่ง หรือ ไม่ได้รับจ้างงานต่อ ทำให้คนเกิดความหวั่นเกรงเรื่องปัญหาเศรษฐกิจ และเกิดความเครียดได้

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544 : 24) ได้สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ 4 ประการ คือ

1. ลักษณะงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่ไม่สมดุลกับจำนวนคน งานที่ต้องเร่งด่วน งานที่ซ้ำซากจำเจ หรืองานที่ไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน สิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

2. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ได้แก่ การขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าในสายงาน การที่ไม่สามารถแก้ปัญหาในบางเรื่องได้ การไม่มีความภาคภูมิใจในการทำงาน รวมถึงการขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

3. สัมพันธภาพ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

4. โครงสร้างของนโยบายและสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ การมีความคิดขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร หรือ การมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม สิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

กระทรวงสาธารณสุข , กรมสุขภาพจิต (2542 : 10) ได้สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ 3 ประการ คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง ความกลัวว่าจะไม่ประสบความสำเร็จ ความหนักใจในหน้าที่การงานหรือภาระต่างๆ รู้สึกว่าตัวเองต้องทำในสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนช่วงวัย การแต่งงาน การตั้งครรรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่ไม่รุนแรงมากนัก ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง



กิติกร มีทรัพย์ และคณะ (2541 : 20-22) ได้สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยเอื้อ อันประกอบด้วย 7 ปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ การศึกษา การเปลี่ยนแปลงทางสังคมไทย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ศาสนา ความเชื่อ นโยบายรัฐบาล มาตรการดูแลปัญหาความเครียด และอิทธิพลจากวัฒนธรรมภายนอก
2. ปัจจัยใกล้ชิด ได้แก่ ค่านิยม สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัว
3. ปัจจัยตัวบุคคล ได้แก่ ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ (อายุ เพศ การศึกษา รายได้และอาชีพ) และปัจจัยด้านความเจ็บป่วยทางกายและจิตใจ

Robbins (1996 , อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 : 290) ได้สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ โดยจะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์การและจะมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

1.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic Uncertainty) เมื่อภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ พนักงานส่วนใหญ่จะเกิดความไม่มั่นคงในงานของตน เกิดการลดพนักงาน การตัดเงินเดือนพนักงาน หรือ การลดชั่วโมงการทำงานลง

1.2 ความไม่แน่นอนด้านการเมือง (Political Uncertainty) การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง หรือความไม่มั่นคงทางการเมืองก็เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่สำคัญประการหนึ่ง เพราะอาจจะมีผลกระทบกับการทำงานในองค์การ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล

1.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี (Technological Uncertainty) เทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา พนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงกับงานของตน เนื่องจากเทคโนโลยีอาจจะมาแทนที่งานของตนในวันใดวันหนึ่ง การพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์ การใช้หุ่นยนต์ การใช้ระบบอัตโนมัติและอื่นๆ จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้เช่นกัน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational Factors) มีปัจจัยมากมายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานที่ผิดพลาด การทำงานให้เสร็จตามเวลา ปริมาณงานที่มากเกินไป เป็นต้น ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การอันก่อให้เกิดความเครียด แบ่งได้ดังนี้

2.1 ความต้องการจากงาน (Task Demand) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงาน ประกอบด้วย การออกแบบงานของแต่ละบุคคล สภาพการทำงาน และสภาพร่างกาย

2.2 ความต้องการจากบทบาท (Role Demand) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียด ในบางกรณีพนักงานเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง หรือมีบทบาทมากเกินไป

2.3 ความต้องการส่วนบุคคล (Interpersonal Demand) การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ได้ หรือการไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

2.4 โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) ในแต่ละองค์การจะมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป

2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (Organizational Leadership) ลักษณะการบริหารงานของฝ่ายบริหารระดับสูง การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานของผู้บริหารบางคนมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงาน

2.6 วงจรชีวิตขององค์การ (Organization's Life Stage) วงจรชีวิตขององค์การในแต่ละขั้นตอนนี้จะสร้างแรงกดดันและปัญหาต่างๆ ให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะขั้นการถดถอยขององค์การ ซึ่งพนักงานเกิดความไม่มั่นใจว่าตนเองจะถูกออกจากงาน ถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่างๆ หรือไม่

### 3. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล (Individual Factors) มีดังนี้

3.1 ปัญหาทางครอบครัว (Family Problems) ครอบครัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลในการสร้างความเครียดให้กับพนักงาน ซึ่งมีผลกระทบกับการทำงาน ปัญหาการหย่าร้าง ความยุ่งยากในบุตริศา และปัญหาอื่นๆ

3.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ (Economic Problems) โดยจะเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน หนี้สินการผ่อนชำระค่าบ้าน รถยนต์ ปัญหาทางเศรษฐกิจนี้มักเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าพนักงานระดับสูง

3.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (Personality Problems) การที่พนักงานมีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะมีผลต่อบุคลิกภาพของพนักงานได้

Farmer and others (1984 : 20 – 24 , อ้างถึงใน จิราภรณ์ แพร่ต่วน 2543: 18) ได้สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ 4 ประการ คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self Concept) สุขภาพและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น รายได้ สภาพทางการเงิน ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เกิดจากผลที่มาจากการปะทะสังสรรค์ (Interaction) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่เกิดจากสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมถึงการคาดหวังในอนาคต

Brown and Moberg (1980 : 170-172) ได้สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ 8 ประการ คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรือใช้เวลารวดเร็ว

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การได้รับข้อมูล วัตถุประสงค์ บทบาท ความคาดหวังเกี่ยวกับงาน และรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน ผู้บริหารที่ได้รับความไม่สบายใจจากบทบาทที่คลุมเครือ จะมีผลต่อร่างกายและจิตใจ เช่น มีอารมณ์เศร้า ไม่พอใจในงาน เป็นต้น

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง บทบาทของแต่ละคนในองค์กรที่ถูกตั้งขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่ต้องทำ บทบาทที่ขัดแย้ง จะพบบ่อยเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งมีต้องการที่แตกต่างกัน ผู้บริหารที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ

2.3.1 ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะเจรจากับผู้คน

2.3.2 ความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ดี จะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในองค์กรมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล เกิดความเครียดทางใจและรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานได้ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประการคือ

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งเน้นสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความจริงใจและการได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชาน้อย จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดัน และเกิดความเครียดได้

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคง ขาดความปลอดภัยในงาน และไม่มี ความก้าวหน้าในงาน
5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การกีดกันอิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี
6. สาเหตุภายนอกขององค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตการณ์ของชีวิต (Life Crisis) ความยุ่งยากทางการเงิน และความขัดแย้งของบุคคลกับองค์กร เป็นต้น
7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน การเปลี่ยนแปลงโดยไม่เหตุผล เป็นต้น
8. ระบบรางวัล และการประเมินผลในการปฏิบัติงาน เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ได้

นอกจากนี้ Brown and Moberg ได้กล่าวถึง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานยังสามารถที่จะเกิดจากสิ่งต่างๆ เช่น ความเครียดที่เกิดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task-Based Stress), ความเครียดที่เกิดจากบทบาท (Role-Based Stress) , สิ่งแวดล้อมด้านสังคม (Social Environment) , ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)

สรุปสาเหตุของความเครียดอาจมีได้หลายสาเหตุ พอที่จะสรุปได้ว่าการเกิดความเครียดนั้นมีสาเหตุใหญ่ๆ 2 ประการ คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคลหรือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะทางร่างกาย อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน เป็นต้น
2. สาเหตุจากงานหรือสิ่งแวดล้อมภายนอก อันประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

โดยการทบทวนวรรณกรรมเรื่องสาเหตุของความเครียดนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ และจะใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ของการวิจัยในครั้งนี้

### 1.3 ประเภทของความเครียด

เนื่องจากความเครียดสามารถที่จะเกิดได้จากหลายสาเหตุหลายปัจจัย โดยสาเหตุหรือปัจจัยต่างๆเหล่านั้นได้ส่งผลให้เกิดความเครียดได้หลายประเภท มีผู้ที่ได้จำแนกประเภทของความเครียดไว้หลายท่าน ในที่นี้ขอยกตัวอย่างผู้ที่ได้จำแนกประเภทของความเครียด 3 ท่าน ที่ได้จำแนกประเภทของความเครียดไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สมิต อาชวนิจกุล (2542 : 4) ได้จำแนกประเภทของความเครียดไว้ 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดระยะสั้น เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น เมื่อตกใจหรือช็อกจากสาเหตุบางอย่าง เช่น เสียงดัง การเคลื่อนไหวอย่างกะทันหัน นิ้วมือถูกมีดบาด เกิดอุบัติเหตุต่างๆ เป็นต้น สภาพความเครียดแบบนี้จะเป็นช่วงสั้นๆ เพราะร่างกายจะปรับตัวเข้าสู่สภาวะปกติได้โดยอัตโนมัติ บางครั้งความเครียดอาจมีสาเหตุจากด้านจิตใจ เช่น ความเครียดที่เกิดจากคำพูดที่ไม่น่าฟังของบุคคลใกล้ชิด หรือได้รับข่าวร้ายบางอย่าง เป็นต้น ความเครียดบางอย่างเกิดจากความคิดที่สับสนหรือตัดสินใจไม่ได้ แต่เมื่อ “คิดออก” หรือตัดสินใจได้ ความเครียดก็จะหายไปทันที อาการของความเครียดระยะสั้น จะมีอาการตื่นกลัว ตื่นเต้น ซิพจรเต้นเร็วรู้สึกปั่นป่วนในท้อง จิตใจอ่อนไหว ไม่นั่นคง ฯลฯ

2. ความเครียดระยะยาว เป็นความเครียดที่เรื้อรังหรือกินเวลานาน เช่น เกิดจากปัญหาความไม่ลงรอยไม่เข้าใจกันในครอบครัว ปัญหาเรื่องการเงิน รายได้ไม่พอกับรายจ่าย ถูกไล่ออกจากงาน หรือ เกิดจากการตกงาน เป็นต้น ความเครียดเหล่านี้จะจัดออกได้ยาก ความเครียดแบบนี้จะรุนแรงมากกว่าความเครียดระยะสั้น กล่าวคือ จะมีอาการวิตกกังวลที่หาสาเหตุไม่ได้ นอนไม่หลับ ระบบการย่อยอาหารผิดปกติ ทำให้เกิดเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เกิดความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ ซึ่งแต่ละคนจะมีอาการแตกต่างกันไป หากเป็นมากควรไปพบนักจิตวิทยา หรือ จิตแพทย์เพื่อให้คำแนะนำบำบัดรักษาได้อย่างถูกต้อง

เกษม ต้นดิผลาชีวะ (2538 : 13) ได้จำแนกประเภทของความเครียดไว้ 3 ประเภท คือ

1. ความเครียดด้านร่างกาย ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากตัวกระตุ้นที่กระทำต่อร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพ ความร้อน แสง เสียง สารเคมี เชื้อโรค หรือเกิดจากความต้องการของร่างกาย เช่น ความหิว ความต้องการขับถ่าย ความต้องการทางเพศ สิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

2. ความเครียดด้านจิตใจ ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากเรื่องราวที่มากกระทบต่อจิตใจ ทำให้เกิดความทุกข์ทรมานทางใจ เช่น การพลัดพรากจากสิ่งที่รัก การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การพบปะหรืออยู่ร่วมกับบุคคลที่เกลียด การที่ต้องทำอะไรฝืนความรู้สึกของตนเอง การถูกกักขังหน่วงเหนี่ยว การสูญเสียเงินทองหรือเกียรติยศ เป็นต้น

3. ความเครียดด้านพฤติกรรม ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมต่างๆออกมา เช่น การขาดงาน การสูบบุหรี่จัด การดื่มสุราจัด เป็นต้น

Miller and Keana (1983 , อ้างถึงใน สมฤดี ราษฎร์อนุกุล 2547 : 12) ได้จำแนกประเภทของความเครียดไว้ 3 ประเภท คือ

1. ความเครียดด้านร่างกาย ซึ่งแบ่งได้ 2 ชนิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลันทันด่วน (emergency stress) เป็นสิ่งที่มาคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่างๆ

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การตั้งครุฑ์ การเข้าสู่วัยรุ่น วันหมดประจำเดือน เป็นต้น

2. ความเครียดด้านจิตใจ เป็นสิ่งคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันเพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกคุกคามก็จะรู้สึกโกรธ และเกิดความเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่น ทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายก็จะก่อให้เกิดความเครียด

3. ความเครียดด้านพฤติกรรม เป็นผลที่สืบเนื่องมาจากความเครียดด้านร่างกาย และจิตใจ อันจะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆออกมา เช่น เมื่อมีอาการเครียดก็จะสูบบุหรี่จัด เป็นต้น

สรุปประเภทของความเครียด สามารถที่จะจำแนกออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ความเครียดด้านร่างกาย เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งเร้าที่มากระตุ้นจากภายนอก ส่งผลให้ร่างกายแสดงอาการต่างๆ เช่น หัวใจเต้นเร็ว ปวดศีรษะ เป็นต้น

2. ความเครียดด้านจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดจากการคิด ตัดสินใจ หรือสิ่งที่มากระทบต่อจิตใจ ซึ่งจะส่งผลให้รู้สึกกดดัน สับสน

3. ความเครียดด้านพฤติกรรม เป็นความเครียดที่เกิดจากความเครียดด้านร่างกาย และจิตใจ ซึ่งจะแสดงพฤติกรรมต่างๆ เช่น สูบบุหรี่จัด ดื่มสุราจัด เป็นต้น

โดยการทบทวนวรรณกรรมเรื่องประเภทของความเครียดนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

## มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### 1.4 ระดับของความเครียด

เนื่องจากความเครียดสามารถจำแนกได้หลายประเภท เช่น ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรม เป็นต้น โดยความเครียดแต่ละประเภทยานั้นจะมีระดับของความเครียดหลายระดับแตกต่างกัน มีผู้ได้กำหนดระดับของความเครียดไว้หลายท่าน ในที่นี้ขอยกตัวอย่างผู้ที่ได้กำหนดระดับของความเครียด 4 ท่าน ที่ได้กำหนดระดับของความเครียดไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ปรีชยา คล้ายทวน(2551: 16) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับความเครียดชนิดทันที (Acute stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด และร่างกายก็ตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทีเช่นกัน ซึ่งร่างกายจะตอบสนองปฏิกิริยาจากเสียงที่อีกทีก หนวกหู จนรู้สึกรำคาญ รู้สึกเครียดเมื่อต้องเผชิญกับสภาพอากาศที่เย็นหรือร้อนจนเกินไป ต้องไปแออัดในที่ชุมชนที่มีคนจำนวนมากๆ หรือตกใจกลัวเมื่อต้องตกอยู่ในสภาวะที่คับขันและอันตราย เมื่อจิตใจถูกรบกวนจนเกิดความเครียด ร่างกายก็จะหลั่งฮอร์โมนความเครียดออกมา แต่เมื่อความเครียดลดระดับลงร่างกายก็จะกลับคืนสู่สภาวะปกติดังเดิม ฮอร์โมนก็จะกลับสู่ปกติ

2. ระดับความเครียดชนิดเรื้อรัง (Chronic stress) เป็นความเครียดชนิดเรื้อรัง ฝังลึก เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และร่างกายเองก็ไม่สามารถตอบสนอง หรือแสดงออกต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้

กระทรวงสาธารณสุข , กรมสุขภาพจิต (2542 : 14) ได้แบ่งระดับของความเครียดออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น
2. ระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติหรือระดับที่เหมาะสม เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการปฏิบัติงานก็จะอยู่ในระดับสูง
3. ระดับความเครียดที่สูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจ อาจเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอบทได้
4. ระดับความเครียดที่อยู่สูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤตการณ์ในชีวิต สังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิต สิ่งที่แสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตและความขัดแย้งซึ่งจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก トラบไคที่ความขัดแย้งยังคงมีอยู่ลักษณะอาการจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้
5. ระดับความเครียดที่อยู่สูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้คงอยู่โดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดได้

Dubrin (1990: 173-174) ได้แบ่งระดับของความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mind Stress) จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจในงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ
2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้น จะกระตุ้นให้บุคคลใช้กำลังกายและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามความเครียดที่ทำทายนั่นไปจนระดับหนึ่งที่บุคคลจะทำงานได้ดีที่สุด
3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มสูงขึ้นต่อเนื่องกันเป็นเวลานาน จะทำให้กำลังในการทำงานจะเริ่มต่อต้านกับความกดดันจากงาน ทำให้กำลังในการทำงานลดลงจนบุคคลนั้นรู้สึกหมดแรง เหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในที่สุดจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จนไม่ต้องการทำงานเดิมอีก

โดยการแบ่งระดับความเครียดของ Dubrin นั้น แสดงให้เห็นว่า Dubrin ได้แบ่งระดับความเครียดโดยเน้นที่ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ได้ดังรูปตัว U คว่ำหัว ได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับของผลการปฏิบัติงานกับระดับของความเครียดซึ่งสามารถ

แสดงออกมาเป็นรูปตัว U คว่ำหัว (Inverted-U relationship between stress and job performance)

ที่มา : Dubrin A. J, *Effective Business Psychology* (New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 1990), 174.

โดยจากภาพที่ 2 จะเห็นว่า การที่พนักงานมีความเครียดในระดับที่ต่ำถึงปานกลางจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือเพิ่มผลการปฏิบัติงาน แต่หากมีความเครียดในระดับที่สูงจะเป็นการลดผลการปฏิบัติงาน

Janis (1982 : 13 , อ้างถึงใน จิราภรณ์ แพรต่วน 2543 : 23) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดระดับน้อย และสั้นสุดในระยะเวลาสั้น อาจนานเป็นนาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะเดินทางไปทำงาน หรือการพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรก อาจมีอยู่เป็นเวลานานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความเครียดจากงานหนัก หรือต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้ จะมีอาการอยู่นาน เป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุของความเครียดระดับสูงนี้อาจมีได้จากหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การถูกพลัดพรากจากครอบครัว ความเจ็บป่วยรุนแรง หรือมีสิ่งทีกระทบกระเทือนเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น



สรุประดับความเครียด สามารถที่จะแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับปานกลาง และความเครียดระดับสูง โดยที่ความเครียดทั้ง 3 ระดับนั้นจะมีผลที่เกี่ยวเนื่องกับผลการปฏิบัติงานดังที่ Dubrin ได้กล่าวไว้ โดยการทบทวนวรรณกรรมเรื่องระดับของความเครียดนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดระดับของความเครียดที่ใช้ในการแปลผลตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

### 1.5 การวัดความเครียด

เนื่องจากระดับความเครียดมีหลายระดับ การที่จะวัดระดับของความเครียดจึงเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อน ไม่สามารถที่จะทำการวัดความเครียดได้โดยตรง เนื่องจากความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นภายในร่างกาย แต่เมื่อเกิดความเครียดก็จะมีปฏิกิริยาตอบสนองตามมา โดยแสดงออกมาทางร่างกายและอารมณ์ ดังนั้นเราสามารถวัดได้ว่าบุคคลมีอาการทางร่างกายและอารมณ์ความรู้สึกมากน้อยเพียงใด ก็สามารถที่จะบ่งบอกถึงระดับความเครียดของบุคคลได้ เพราะอาการต่างๆ ที่ปรากฏขึ้น ก็คือปฏิกิริยาที่เกิดจากความเครียดนั่นเอง มีผู้ที่ได้เสนอวิธีวัดความเครียดไว้หลายท่าน ในที่นี้ขอยกตัวอย่างผู้ที่ได้เสนอวิธีวัดความเครียด 3 ท่าน ที่ได้เสนอวิธีวัดความเครียดไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ซูทิตซ์ ปานปริชา (2529 : 482) ได้เสนอวิธีวัดความเครียดไว้ 2 วิธี คือ

1. จากการสังเกตสิ่งปรากฏออกมาในตัวคน ทั้งด้านอารมณ์ คำบอกเล่า พฤติกรรม รวมทั้งอาการต่างๆ เช่น มีอารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ยับยั้ง ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บนถึงปัญหาที่มีแสดงอาการเห็นคเห็น้อย ถอนหายใจ สิ้นหน้า กระสับกระส่าย ตลอดทั้งการแสดงพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิมหรือมีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลด อ่อนเพลีย สำหรับสาเหตุของความเครียดที่ก่อให้เกิดอาการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ได้แก่ การมีงานที่ต้องรับผิดชอบมาก การมีปัญหาหนัก และการแก้ปัญหาไม่ตก เป็นต้น

2. จากการใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้นมาเพื่อตรวจหาความเครียด โดยสามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลขเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบที่นำมาทดสอบความเครียดนั้นๆ ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด แบบทดสอบเกี่ยวกับความเครียดที่ใช้กัน ได้แก่ Health Opinion Survey (HOS), Symptom Checklist 90 (SCL – 90) และ Cornell Medical Index (CMI)

Smith (1993 : 211) ได้เสนอวิธีวัดความเครียด โดยใช้แบบวัดที่เป็นแบบวัดมาตรฐานที่มีเนื้อหาครอบคลุมและมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับความเครียดในการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม

LaRocco, House and French (1980 : 202-217) ได้เสนอวิธีวัดความเครียดโดยได้สร้างแบบวัดความเครียดเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องแรงสนับสนุนทางสังคมและความเครียดในการทำงานและสุขภาพ โดยวัดความเครียดจากปฏิกิริยาทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีสาเหตุจากความเครียดต่างๆ เช่น อาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย(Somatic Complaints) ความวิตกกังวล (Anxiety) ความซึมเศร้า (Depression) และความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว (Irritability) เป็นต้น

สรุปการวัดความเครียดไม่สามารถทำการวัดได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้จากปฏิกิริยาที่ตอบสนองออกมา โดยวิธีการวัดความเครียดอาจจะใช้การสังเกต การใช้แบบทดสอบ หรือ การใช้แบบสอบถาม เป็นต้น โดยการทบทวนวรรณกรรมเรื่องการวัดความเครียดนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามส่วนที่ 3 ในการวัดความเครียด โดยผู้วิจัยได้ค้นคว้าแบบวัดความเครียดตามแนวคิดของ Smith (1993) ซึ่งมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเครียด โดยแบบวัดที่ Smith สร้างขึ้นนั้นเป็นแบบวัดมาตรฐานที่มีเนื้อหาครอบคลุมและมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ นั่นคือ ความเครียดในการทำงานของพนักงาน 3 ด้าน ได้แก่

1. ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย
2. ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ
3. ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม

## 1.6 ผลของความเครียด

สิ่งที่ตามมาเมื่อได้วัดความเครียดแล้วเสร็จ คือ ผลของความเครียด โดยผลของความเครียดนั้นอาจจะพิจารณาได้หลายประเด็น มีผู้ที่ได้กล่าวถึงผลของความเครียดไว้หลายท่าน ในที่นี้ขอยกตัวอย่างผู้ที่ได้กล่าวถึงผลของความเครียด 6 ท่าน ที่ได้กล่าวถึงผลของความเครียดไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ปรีชยา คล้ายทวน(2551: 21) ได้กล่าวถึง ผลของความเครียดว่า จะทำให้เกิดความไม่คงที่ทางอารมณ์ หงุดหงิด ตื่นกลัว เกิดความผิดปกติทางจิตใจ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดโรคทางกายหลายรูปแบบ ได้แก่ โรคทางเดินอาหาร โรคปวดศีรษะไมเกรน โรคปวดหลัง โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดสมอง โรคหัวใจ ติดสุรา โรคภูมิแพ้ โรคหอบหืด ภูมิคุ้มกันลดลง เป็นหวัดง่าย เกิดอุบัติเหตุขณะทำงาน มะเร็ง การฆ่าตัวตาย เป็นต้น

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 485-486) ได้กล่าวถึง ความเครียดว่าจะสร้างผลกระทบแก่บุคคลใน 3 ด้าน ได้แก่

1. ร่างกาย (Psysiological) ความเครียดอาจจะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบทางเดินอาหาร จนอาจจะเกิดโรคกระเพาะอาหารได้ นอกจากนี้อาจทำให้เกิดการเต้นของหัวใจที่ผิดปกติ อาจจนถึงขั้นหัวใจวายเฉียบได้
2. จิตใจ (Psychological) ความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อจิตใจ ก่อให้เกิดความไม่พอใจ ไม่สบายใจ เกิดอาการทางจิตอื่นๆ เช่น ร้อนใจ กัดฟัน ไม่สามารถที่จะควบคุมตนเองได้ เกิดอาการหงุดหงิด ฉุนเฉียวได้
3. พฤติกรรม (Behavioral) พฤติกรรมของมนุษย์อาจที่จะสามารถมีการเปลี่ยนแปลงได้หากเกิดความเครียด เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ลางานบ่อย ขาดงานบ่อย มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่จัด หรืออาจเกิดอาการนอนไม่หลับได้

สุคนธ์พันธุ์ วีรวรรณ (2548 : 29-30) ได้กล่าวถึง ผลเสียหรือโทษของความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. สุขภาพ เมื่อเกิดความเครียด ร่างกายจะเกิดปัญหาที่ก่อให้เกิดการทำงานที่ขัดแย้งกัน เช่น เส้นเลือดไหลเวียนผิดปกติ อัตราการเต้นหัวใจสูง ระบบย่อยอาหารล่าช้าหรือหยุดทำงาน ทำให้ร่างกายขาดสมดุล มีอาการนอนไม่หลับ ปวดหัว ย่อยยาก ท้องผูก หากความเครียดดำเนินอยู่นาน โอกาสที่ร่างกายจะกลับมาเป็นปกติจะยากขึ้น และอาจทำให้มีปัญหาสุขภาพ

2. ปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น เมื่อเกิดความเครียด คนจะหมกมุ่นกับปัญหาของตัวเอง ไม่คิดถึงคนอื่นรอบข้าง และบางครั้งมีอารมณ์ฉุนเฉียว ก้าวร้าว โมโหง่าย หงุดหงิด ไม่อยากเข้าสังคม ส่งผลในด้านความสัมพันธ์กับคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน บางคนเมื่อเกิดความเครียดช่วงระยะเวลาที่สั้นๆ อาจทำให้ทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพและเร็วขึ้น แต่หากความเครียดเกิดขึ้นเป็นระยะเวลายาวนาน จะทำให้สมรรถภาพทางด้านความคิดลดลงและสภาพร่างกายและจิตใจอ่อนแอ จะทำให้รู้สึกเหนื่อยง่าย ตัดสินใจไม่ได้ ไม่มีสมาธิทำงาน หลงลืม และอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุต่างๆในการทำงานได้ง่าย

โดยอาการที่ชี้บ่งความเครียด จะประกอบด้วย โกรธง่ายและมีอาการเกรี้ยวกราดรุนแรงกว่าที่ควร การหายใจติดขัด มีปัญหาหายใจไม่ออก มีอาการตึงเครียดที่กล้ามเนื้อ ช่องท้อง ปวดท้องน้อย เพราะการหมุนเวียนโลหิตระหว่างช่วงบนและช่วงล่างของร่างกายที่ไม่สมดุล รู้สึกอ่อนเพลีย หดแรงแรง วิงเวียนศีรษะ นอนไม่หลับ คิดในเรื่องต่างๆวนไปมา มีอาการท้องเสีย ท้องผูก หัวใจเต้นไม่เป็นปกติ ความดันเลือดสูง ผิวหนังเป็นผื่นคัน และมีอาการไข้ เป็นต้น

สมิต อาชนิจกุล (2542 : 5-8) ได้กล่าวถึง ความเครียดว่าสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน มากบ้าง น้อยบ้าง ตามสาเหตุของความเครียดนั้นๆ แต่อย่างไรก็ดีการที่จะห้ามไม่ให้เกิดความเครียดนั้นคงไม่ได้ เพียงแต่เมื่อมีความเครียดแล้ว จะมีวิธีแก้ไขอย่างไร โดยผลของความเครียดนั้นจะเป็นบ่อเกิดของโรคต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. โรคแผลในกระเพาะอาหารและแผลลำไส้ เนื่องจากเมื่อคนเรามีความเครียดร่างกายจะหลั่งสารแอดรีนาลีนออกมา สารตัวนี้จะไปกระตุ้นให้ผนังลำไส้ขับกรดออกมามากกว่าปกติ ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดโรคกระเพาะอาหารและลำไส้

2. โรคขาดสารอาหาร คนที่มีความเครียด มักที่จะรับประทานอาหารไม่ได้ ไม่อยากอาหาร นอกจากนี้ความเครียดจะไปกระตุ้นต่อมไทรอยด์ให้ทำงานผิดปกติและจะสลายอาหารทั้งโปรตีน ไขมัน วิตามิน และสารอาหารอื่นๆ ออกมามากกว่าปกติ ถ้าร่างกายทดแทนให้ไม่ทัน ก็จะเกิดภาวะขาดอาหารได้

3. โรคอ้วน บางคนเมื่อเกิดอาการเครียดจะแสวงหาวิธีคลายเครียดโดยการรับประทานอาหารเพื่อแก้ปัญหาและขจัดความเครียด แต่ผลที่ตามมาคือโรคอ้วน ผลจากเป็นโรคอ้วน อาจจะทำให้เป็นโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจและโรคมะเร็งได้

4. โรคความดันโลหิตสูง ความเครียดที่เนื่องมาจากความวิตกกังวลและความโกรธจะทำให้

หัวใจเต้นเร็ว เมื่อมีอาการอย่างนั้นบ่อยๆ อาจจะส่งผลให้เกิดภาวะความดันโลหิตสูงได้

5. โรคติดเชื้ออื่นๆ ความเครียดถ้าหากมีอยู่ในร่างกายของมนุษย์เรานานๆ จะมีผลกระทบต่อกระบวนการทางเคมีในร่างกาย ทำให้ระบบภูมิคุ้มกันในร่างกายลดลง เนื่องจากความเครียดไปยับยั้งการทำงานของระบบภูมิคุ้มกัน ทำให้ร่างกายมีความสามารถในการบำรุงและซ่อมแซมตัวเองรวมทั้งการทำงานของต่อมไร้ท่อที่ผลิตฮอร์โมนต่างๆ เนื่องจากความเครียดจะไปยับยั้งการสังเคราะห์และการแบ่งตัวของเซลล์ในต่อมไร้ท่อ จึงทำให้ร่างกายมีภูมิต้านทานโรคต่ำลงไปกว่าปกติ

6. โรคกรดไขมันในเส้นเลือดสูง กรดไขมันในเส้นเลือดเป็นสารที่ร่างกายสร้างขึ้น เมื่อร่างกายเกิดความเครียดก็จะขับสารตัวนี้ออกมา เพื่อให้ร่างกายได้ใช้ในการต่อสู้กับปัญหาที่เผชิญอยู่ และกรดไขมันจะลดระดับปกติ เมื่อร่างกายคลายความเครียด แต่ถ้าความเครียดยังอยู่ในร่างกายนานๆ กรดไขมันก็จะพอกพูนอยู่ในเส้นเลือด ซึ่งจะทำให้เกิดความดันโลหิตสูงได้ เนื่องจากการไหลเวียนของโลหิตไม่สะดวก

ผลของความเครียดยังสามารถทำให้เกิดผลดี ผลเสียต่างๆ ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนต้องมีความเครียดและความเครียดมีความสำคัญต่อชีวิต เพราะมนุษย์จะต้องจัดการดูแลร่างกายของตนเองไปตั้งแต่เกิดจนตาย ถ้าไม่มีความเครียด การจะทำงานอะไรก็จะสำเร็จยาก เพราะขาดความจริงจัง เอาใจใส่ กระตือรือร้น ขวนขวาย

2. ประสบการณ์จากการเรียนรู้ทุกอย่าง (Every Learning Experience) ทำให้เกิดความเครียด ประสบการณ์ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ถ้าเป็นประสบการณ์ที่เคยผ่านมาแล้ว ความเครียดก็จะมีน้อยเพราะเคยเรียนรู้มาแล้ว แต่ถ้าการเรียนรู้นั้นเป็นประสบการณ์ใหม่ มนุษย์จะต้องแสวงหา แนวทาง มีการลองผิดลองถูก ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้

3. ความเครียดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่สะสมนานๆ จนกลายเป็นเรื้อรังจะทำอันตรายแก่ร่างกาย ทำให้สมองและร่างกายอยู่ในภาวะที่อ่อนเพลียจนอาจไม่สบาย และก่อให้เกิดสิ่งต่างๆ ตามมา เช่น จะเกิดความรุนแรงกับตนเอง เช่น เป็นโรคประสาท โรคหัวใจ มะเร็ง เกิดความรุนแรงในครอบครัว เช่น ทำร้ายเด็ก ทำร้ายคู่สมรส ข่มขืน รวมถึงเกิดความรุนแรงแก่สังคม เช่น ก่ออาชญากรรม ปล้นฆ่า ดินยาเสพติด

กิติกร มีทรัพย์ และคณะ (2541 : 20-22) ได้กล่าวถึง ผลของความเครียดว่า สามารถที่จะแสดงออกตามด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความเครียดด้านร่างกาย ได้แก่ ความดันโลหิตสูง ระดับกลูโคสมากขึ้น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ปากคอแห้ง เหงื่อออกมาก แขน-ขาชา หรือมีอาการกระตุก กล้ามเนื้อตึงเครียด มีปัญหาการทำงานจากระบบย่อยอาหาร มีปัญหาการทำงานจากระบบขับถ่าย และ มือเท้าเย็น เป็นต้น

2. ความเครียดด้านพฤติกรรม ได้แก่ เกิดอุบัติเหตุง่าย ดินยาต่างๆ มีอารมณ์ฉุนเฉียวก้าวร้าวง่าย คิดมาก ไม่อยากอาหาร ตื่นสุราและสูบบุหรี่มากขึ้น หุนหันพลันแล่น มักมีปัญหาเกี่ยวกับการพูด มักมีการหัวเราะแปลกๆ เหมือนพยายามกลบเกลื่อน และง่วงนอนหรือลุกลุกนอน เป็นต้น

3. ความเครียดด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล ก้าวร้าว หรือเฉยชา เบื่อ เศร้า หรือเป็นลมบ่อย คับข้องใจ รู้สึกผิด รู้สึกอับอาย หงุดหงิด อารมณ์เสียง่าย รู้สึกตัวเองด้อยค่าและว้าเหว่ เป็นต้น

4. ความเครียดด้านความรู้ความเข้าใจ ได้แก่ ตัดสินใจไม่ได้ สมาธิไม่ดี ลืมง่าย คิดอะไรไม่ค่อยออก และอ่อนไหวต่อคำวิจารณ์ง่าย เป็นต้น

5. ความเครียดด้านสังคม ได้แก่ ไม่ค่อยอยู่ร่วมกับกลุ่ม ไม่ค่อยอยู่กับใคร ไม่ค่อยมีผลงาน มีอุบัติเหตุบ่อยๆ การทำงานขาดประสิทธิภาพ เมื่ออยู่กับคนอื่นจะทำให้บรรยากาศของกลุ่มไม่ดี ต่อต้านที่ทำงาน และไม่พอใจในงาน เป็นต้น

Smith (1993 : 20) ได้กล่าวถึง ผลกระทบที่เกิดมาจากความเครียดว่า จะก่อให้เกิดความเครียดทางด้านร่างกาย มีอารมณ์ผิดปกติ มีความคิดวิตกกังวล มีพฤติกรรมการปรับตัวที่ผิดปกติ เช่น การดื่มสุรา การสูบบุหรี่ การใช้สารเสพติด หรือมีพฤติกรรมที่มากกว่าปกติ มีพฤติกรรมที่ไม่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลอื่น และไม่ประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งไว้

สรุปความเครียดจะส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งผลกระทบต่างๆ จากความเครียดที่เกิดขึ้น นอกจากจะก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรอีกด้วย โดยสำหรับการทบทวนวรรณกรรมเรื่องผลของความเครียดนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลประกอบในการสร้างแบบสอบถามส่วนที่ 3

### 1.7 วิธีลดความเครียด

หากผลของความเครียดมีความรุนแรง วิธีการที่จะลดความเครียด จึงเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะสามารถช่วยบรรเทาผลที่ร้ายแรงของความเครียด โดยมีผู้ได้เสนอวิธีการลดความเครียดไว้หลายท่าน ในที่นี้ขอยกตัวอย่างผู้ที่ได้เสนอวิธีการลดความเครียด 4 ท่าน ที่ได้เสนอวิธีการลดความเครียดไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ปรีชยา คล้ายทวน(2551: 24) ได้เสนอวิธีการลดความเครียด โดยจะต้องวิเคราะห์ถึงสาเหตุและจัดการกับความเครียดนั้น โดยการผ่อนคลายทางร่างกาย เช่น การออกกำลังกาย การนวด การพักผ่อน การรับประทานอาหาร การหายใจลึกๆ การอาบน้ำอุ่น และการลดความตึงเครียดทางจิตใจ เช่น การสร้างอารมณ์ขัน การคิดทางบวก การชมภาพยนตร์ การฟังเพลง การหัวเราะ การทำสมาธิ การหยุดความคิดของตัวเองในเรื่องที่ทำให้เครียด

สุกัญญา ตรีวุฒิพร (2545 : 72) ได้เสนอวิธีการลดความเครียด โดยกล่าวว่าความเครียดและพฤติกรรมที่เกิดจากความเครียดนั้นก่อให้เกิดความสูญเสียมากมาย ทั้งสุขภาพ ค่ารักษาและเสียงาน ทำให้อัตราการผลิตตกต่ำ เพราะฉะนั้นจึงควรหาวิธีลดอาการเครียด โดยหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด แล้วพยายามหลีกเลี่ยง หรือหาสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ เช่น ความเชื่อทางศาสนา ความอบอุ่นจากครอบครัว และหาความสุขจากการใช้ชีวิตประจำวัน รวมทั้งพัฒนาความสามารถในการรับมือกับปัญหาต่างๆ ค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาให้เจอ แล้วแยกประเด็นออกเป็นส่วนๆ เพื่อง่ายต่อการจัดการให้ลุล่วงไป และพยายามมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และอย่าแสดงอาการหรืออารมณ์เครียดออกมาเมื่อต้องร่วมงานกับผู้อื่น อีกทั้งจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักบริหารเวลา โดยใช้เวลาที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและหาความสุขจากงานที่ทำอยู่

สมิต อาชวณิชกุล (2542 : 10-17) ได้เสนอวิธีการลดความเครียด โดยกำหนดสิ่งที่ควรปฏิบัติ ดังนี้

1. เรื่องอาหาร อาหารจะให้ทั้งคุณประโยชน์และโทษต่อร่างกาย ควรจะใคร่ครวญให้ดีว่า ควรจะรับประทานอาหารประเภทใดที่จะมีประโยชน์ต่อร่างกายและหลีกเลี่ยงอาหารที่จะให้โทษแก่ร่างกาย โดยอาหารที่เพิ่มความเครียด ได้แก่ อาหารที่มีแคลอรีสูง เครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ น้ำชา กาแฟ และเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมคาเฟอีน อาหารขยะ และอาหารจานด่วน เหล่านี้หากรับประทานเป็นประจำ นอกจากจะทำให้เกิดโรคอ้วน เนื่องจากได้รับแต่แคลอรีล้วนๆ แล้ว เกลือในอาหารก็เป็นตัวช่วยในการเพิ่มความดันโลหิตสูง สารกันบูดในอาหารจะทำให้ร่างกายอ่อนแอและติดเชื้อได้ง่ายขึ้น เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องหลีกเลี่ยงอาหารเหล่านี้ หรือรับประทานได้เป็นครั้งคราวเท่านั้น ทางที่ดีควรหันมารับประทานอาหารแนวธรรมชาติที่ให้ความสมดุลแก่ร่างกายจะดีกว่า คืออาหารหลัก 5 หมู่

2. การออกกำลังกาย ผู้ที่ออกกำลังกายเป็นประจำจะทำให้ร่างกายมีความสดชื่น นอนหลับสนิท และเพิ่มภูมิต้านทานในตนเอง ลดน้ำหนักส่วนเกิน ระบบขับถ่ายดี ท้องไม่ผูก ช่วยการขับถ่ายของเสียออกจากร่างกาย ผ่อนคลายความเครียด ช่วยกระตุ้นระบบไหลเวียนโลหิต และทำให้จิตใจเบิกบาน โดยปกติร่างกายของคนเราถูกสร้างไว้ให้เคลื่อนไหว ถ้าขาดไปก็จะเครียด แต่ถ้าได้เคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอและเต็มพลังแล้ว ร่างกายจะทำงานราบรื่น และให้ความรู้สึกที่ดี เป็นเพราะกล้ามเนื้อได้ยืดหดตัว เหนื่อยและของเสียถูกขับออกไป หัวใจและปอดทำงานดีขึ้น ไม่สะสมไขมัน ทำให้ไม่อ้วน ถ้าขาดการออกกำลังกายเมื่อไร ร่างกายจะเครียด เพราะอวัยวะต่างๆ ไม่ได้เคลื่อนไหว ต่อมาต่างๆขาดการกระตุ้น ซึ่งคนเราสามารถออกกำลังกายได้ทุกวัน และสามารถออกกำลังกายได้ทุกแบบตามความชอบความถนัด และตามกำลังความสามารถของแต่ละคน โดยควรที่จะออกกำลังกายอย่างน้อย 10 – 15 นาที ทำให้ไม่เครียด และจิตใจเบิกบานอยู่เสมอ

3. การนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ เนื่องจากตลอดทั้งสัปดาห์ต้องทำงานหนัก ควรจะมีการพักผ่อนจริงๆ ไม่ใช่หอบงานมาทำที่บ้าน อาจจะไปเที่ยวชายทะเล สัมผัสบรรยากาศธรรมชาติ เป็นการเพิ่มพลังให้กับชีวิต การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆกับที่ทำงาน เช่น กิจกรรมกีฬา

4. รู้จักควบคุมจิตใจตนเอง คนเราย่อมมีปัญหา เพียงแต่เราสามารถควบคุมจิตใจและมีสติในการที่จะแก้ปัญหา นั่น คนที่ไม่สามารถควบคุมจิตใจตนเอง ปล่อยให้สิ่งอื่นมีอิทธิพลเหนือจิตใจของตัวเอง ย่อมทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย และวิธีการควบคุมจิตใจตนเอง เช่น เป็นตัวของตัวเอง ไม่เปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น มองโลกในแง่ดีเสมอ ทำให้เราสบายใจ ไม่มีความกังวล รู้จักให้อภัย ไม่เก็บไว้ในใจ รู้จักเป็นคนมีอารมณ์ขัน ยิ้มหรือหัวเราะจะทำให้สดชื่น

5. รู้จักปล่อยวาง การปล่อยวางเป็นหนทางลดความเครียดได้ทางหนึ่ง ถ้าเราปรับตัวให้เข้ากับสังคมของชีวิตได้เราจะเป็นสุข

6. หลีกเลี่ยงการแข่งขันที่ไม่จำเป็น ในชีวิตคนเรานั้นจะเต็มไปด้วยสถานการณ์ของการแข่งขันที่หลีกเลี่ยงไม่ได้มากมาย การหมกหมุ่นหรือมุ่งที่จะเอาชนะทุกแห่งทุกมุมของชีวิต ย่อมทำให้เกิดการตั้งเครียด

7. เรียนรู้การผ่อนคลายที่มีระบบและไม่อาศัยยา เช่น การทำสมาธิ โยคะ และการฝึกผ่อนคลายโดยใช้จินตนาการ เป็นต้น

8. รู้จักการระบายปัญหาให้คนอื่นรับรู้รับฟังเสียบ้าง เช่น ปรึกษาเพื่อนสนิท นักจิตบำบัด ญาติผู้ใหญ่ที่เราวางใจได้ เป็นต้น

9. รู้จักเรียนรู้การวางแผนการทำงานให้รัดกุมและเป็นไปได้มากที่สุด ในทางปฏิบัติและทำงานทีละขั้นตอน จนกว่างานจะเสร็จ

Molcolm Munro (2007 : 34) ได้เสนอวิธีการลดความเครียดไว้ 4 วิธี ประกอบด้วย

1. Take it out คือ การพูดออกมา อย่าเก็บกดมากเกินไป คนที่ทำงานสำนักงานควรทำตัวเป็นคน "หูไวตาไว" จะได้รับข้อมูลทั้งจากเบื้องบนและเบื้องล่าง จะได้ปรับตัวถูก โดยเฉพาะต้องรู้ว่า เจ้านายชอบอะไร-ไม่ชอบอะไร

2. Take a break คือ การพักผ่อนเป็นช่วงๆ เพราะการทำงานแบบ "ลุยไป-ไม่หยุดยั้ง (nonstop)" นานๆ มักจะทำให้ประสิทธิภาพลดลง ทางที่ดีคือ หาโอกาสพักสัก 1-10 นาทีทุกๆ ชั่วโมง เช่น ลุกขึ้น เดินออกไปล้างหน้าล้างตา เดินขึ้นลงบันไดสัก 1-2 ชั้น หายใจลึกๆ ฯลฯ แล้วกลับมาทำงานใหม่ ถ้าลุกไปไหนไม่ได้ เช่น ดิปรประชุม เจ้านายกำลังบรรยาย (เปิดประชุม ยกประเด็น ถกประเด็น และปิดประชุมพร้อม) ฯลฯ การขยับตัวเบาๆ บ่อยๆ เช่น กระจกข้อเท้าขึ้นลง งอเข่าเหยียดเข่า ฯลฯ มีส่วนช่วยคลายเครียดได้มาก

3. Remember : You are not perfect การพยายามทำตัวให้เป็น "คุณดีพร้อม" หรือ "คุณสมบูรณ์แบบ (perfectionist)" อาจจะทำให้ทำอะไรๆ แย่ลง การทำอะไรคนเดียวให้ "ดีพร้อม" อาจจะได้ผลเป็นบางครั้ง ทว่าการทำงานร่วมกับคนอื่น หรืออยู่ร่วมกับคนอื่นนั้น "ดี" อย่างเดียวไม่พอ ต้องมีความ "พอดี" ด้วย จึงจะได้ผลดี ไม่จำเป็นต้องทำทุกอย่างให้สมบูรณ์แบบ (not to do perfectly) ทำให้มันถูกต้องก็ดีมากแล้ว (just do correctly)

4. Cut the cord after 5 P.M. ชีวิตคนเราไม่ได้มีแต่งานอย่างเดียว ทว่ามีเรื่องของญาติสนิทมิตรสหาย ครอบครัว สุข และอะไรๆ อีกหลายอย่าง ถ้าทำได้ไม่ควรนำงานหรือความเครียดที่เหลือไปทำต่อที่บ้าน ถ้างานที่ทำมันเครียดมากจริงๆ เช่น เจ้านายหน้าเนื่อใจเสื่อ ฯลฯ ควรมองหางานใหม่ทำ

สรุปวิธีลดความเครียดที่ดี คือ การทำร่างกาย จิตใจ ให้เป็นสมาธิ หรือเดินทางสายกลาง ไม่เคร่งเครียดจนเกินไป หรือหย่อนยานจนเกินไป การที่จะทำกิจกรรมใดๆ ควรอยู่บนพื้นฐานของปัญญา ความมีเหตุมีผล ความเครียดต่างๆ ก็จะลดลง โดยสำหรับการทบทวนวรรณกรรมเรื่องวิธีลดความเครียดนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลประกอบในการเขียนเสนอแนะ

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)

ธนาคารนครหลวงไทยจำกัด(มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2484 โดยคณะบุคคลของรัฐบาลร่วมกับสมาชิกในราชวงศ์ ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท หลังการควบรวมกับธนาคารศรีนคร

ในเดือนเมษายน พ.ศ.2545 ธนาคารได้นำหุ้นกลับเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ.2546 ปัจจุบันธนาคารมีขนาดของสินทรัพย์ใหญ่เป็นอันดับ 7 ของธนาคารพาณิชย์ไทย

ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ต้องการเป็น “Right Business Partner for Life” กล่าวคือ เป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจที่ให้บริการอย่างครบวงจรและยั่งยืน ธนาคารได้กำหนดพันธกิจหลัก 3 ข้อ คือ

1. สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่ง
2. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการปรับโครงสร้างพื้นฐาน
3. เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางจัดจำหน่าย

### 3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชूरิพร จันทร์เจริญ(2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง โดยวิธีการใช้แบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 318 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความเครียดในการทำงานโดยรวมในระดับต่ำ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมระดับปานกลาง มีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับสูง และมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้ ร้อยละ 22.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอางค์ (2548 : 42) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร โดยวิธีการใช้แบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 338 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางของธนาคาร มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำสุด และมีกลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับสูง กลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน ภาวะสุขภาพ พฤติกรรมส่วนบุคคล การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเครียด ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุงาน พฤติกรรมส่วนบุคคล การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์กลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหา ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการบริหาร อายุงาน การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์กลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ ระดับ



ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับกลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหา และระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์

สมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) โดยวิธีการใช้แบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ด้านสินเชื่อสำนักงานใหญ่ จำนวน 139 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ และด้านผลตอบแทน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยในการทำงานด้านนโยบาย และ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

วิศิษฐ์ วัชรเทวินทร์กุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียด ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและวิธีจัดการความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยวิธีการใช้แบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาค กศ.พป. จำนวน 376 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาสถาบันราชภัฏนครปฐมส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.40 มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ ที่เหลือร้อยละ 35.10 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.50 มีความเครียดอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลรวมถึงปัจจัยด้านสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ บุคลิกภาพส่วนตัว สถานะสุขภาพ ความสัมพันธ์ในครอบครัว และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว มีผลทำให้ความเครียดของนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประเภทนักศึกษา ผลการเรียน และระดับครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดของนักศึกษา นอกจากนี้วิธีจัดการความเครียดที่นักศึกษาใช้มาก 5 อันดับแรก คือ

1. ทำงานอดิเรก เช่น ปลูกต้นไม้ อ่านหนังสือ ดูโทรทัศน์หรือวีดิทัศน์ เป็นต้น
2. เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา
3. นอน
4. พูดระบายกับผู้อื่น
5. ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น/ไม่คิดมาก

แสงระวีวรรณ ชูพาณิชย์กุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีการใช้แบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ในองค์การธุรกิจสื่อสารแห่งหนึ่ง จำนวน 102 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ มีความเครียดและสาเหตุความเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านชั่วโมงที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ในแต่ละวันแตกต่างกัน มีสาเหตุความเครียด(ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและโดยรวม) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลอีกด้านหนึ่ง คือ ประสบการณ์การทำงานกับคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน มีสาเหตุความเครียด (ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน) แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน เพียงด้านเดียว คือ ด้านจิตใจ ส่วนด้านอื่นไม่มีความแตกต่างกัน สาเหตุความเครียด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านการรับรู้ลักษณะงานและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรมและโดยรวม นอกจากนี้ สาเหตุความเครียดด้านบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดด้านจิตใจเพียงด้านเดียว สาเหตุความเครียดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมได้ คือ สาเหตุความเครียดด้านร่างกายและด้านจิตใจ

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจรในเขตนครบาล โดยวิธีการใช้แบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตำรวจจราจรในเขตนครบาล จำนวน 335 คน ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจจราจรที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน ในปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส โดยพบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสดมีความเครียดเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว และพบว่าความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้วงาน บทบาทหน้าที่ ความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป

ศุภศักดิ์ ศานูจารย์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการใช้แบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 347 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ที่พักอาศัยครอบครัว สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและความยุติธรรมและศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมาก คือ ปัจจัยด้านรายได้ ที่พักอาศัย สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงานและศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง คือ ปัจจัยด้านครอบครัว การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและความยุติธรรม นอกจากนี้ความความเครียดยังมีความสัมพันธ์กับโรกระบบทางเดินหายใจ และการสูบบุหรี่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์กับการดื่มสุราและเที่ยวเตร่ ตำรวจที่มีชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร มีความเครียดสูงกว่าตำรวจชั้นสัญญาบัตรในด้านรายได้ ที่พักอาศัย ครอบครัว สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Rees (1995 : 4-11) ได้ทำการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานในตำแหน่งต่างๆ โดยวิธีการใช้แบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คนที่ทำงานใน 6 ตำแหน่ง คือ พนักงานแผนกจัดการ เสมียน ฝ่ายบุคคล เกสเซอร์ แพทย์ และพยาบาล จำนวน 1,176 คน ที่ทำงานใน

องค์การสุขภาพขนาดใหญ่ในประเทศอังกฤษ เพื่อนำผลไปใช้ในการบริหารจัดการความเครียด ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดมีผลต่อตำแหน่งทั้ง 6 ตำแหน่ง และแต่ละบุคคลจะมีประสบการณ์จากความเครียดที่คล้ายกันหลายอย่าง ซึ่งต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิดในการจัดการความเครียดในแต่ละตำแหน่ง

Burke (1976 : 235-244) ได้หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยวิธีการใช้แบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ วิศวกร จำนวน 61 คน พนักงานบัญชี จำนวน 91 คน และพนักงานบัญชีวิชาชีพ จำนวน 76 คน ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ด้านลบระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน คือ ยิ่งมีความเครียดในการทำงานมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน กับ ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ประชากรที่ใช้ในการศึกษา**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน จำนวน 14 สำนักงานเขต ซึ่งมีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด 1,278 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2552) มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 14 สำนักงานเขต

สำนักงานเขตที่	ชื่อสำนักงานเขต	จำนวนพนักงาน(คน)
1	อนุวงศ์	97
2	นางเล็ง	89
3	ถนนนวมินทร์	92
4	สุทธิสาร	78
5	บางโคล่	104
6	กล้วยน้ำไท	101
7	พัฒนาการ	93

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

สำนักงานเขตที่	ชื่อสำนักงานเขต	จำนวนพนักงาน(คน)
8	สามแยกไฟฉาย	86
9	มหาชัยเมืองใหม่	91
10	ลำโรงเหนือ	103
11	ห้าแยกปากเกร็ด	101
12	สี่มุมเมือง-รังสิต	76
13	ปิ่นเกล้า	84
14	รัชดาภิเษก-ท่าพระ	83
รวม		1,278

ที่มา : ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน), รายงานอัตรากำลังของพนักงานประจำปี 2552 (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สรรพมิตร, 2552), 12.

## กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีขั้นตอน ดังนี้

1.คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยการใช้สูตรของ Yamane

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

โดย  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง(ในการวิจัยครั้งนี้ให้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 )

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1,278}{1 + (1,278)(0.05)^2}$$

$$n = 304.64 \text{ คน ประมาณ } 305 \text{ คน}$$

2. ใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาในแต่ละสำนักเขต โดยในแต่ละชั้นภูมิหรือในแต่ละสำนักงานเขต จะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

สำนักงานเขตที่	ชื่อสำนักงานเขต	จำนวนประชากรทั้งหมด(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	อนุวงศ์	97	23
2	นางเลิ้ง	89	21
3	ถนนนวมินทร์	92	22
4	สุทธิสาร	78	19
5	บางโคล่	104	25
6	กล้วยน้ำไท	101	24
7	พัฒนาการ	93	22
8	สามแยกไฟฉาย	86	21
9	มหาชัยเมืองใหม่	91	22
10	ลำโรงเหนือ	103	25
11	ห้าแยกปากเกร็ด	101	24
12	สี่มุมเมือง-รังสิต	76	18
13	ปิ่นเกล้า	84	20
14	รัชดาภิเษก-ท่าพระ	83	20
รวม		1,278	305

## มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการหาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน และแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนนี้เป็นส่วนที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) เฉพาะสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เป็นแบบสอบถามที่ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีข้อคำถามรวม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ 6 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ที่ปรับปรุงมาจาก Occupational Stress Indicator ของ Cooper และคณะ และ Survey Questionnaire ของ Marilyn Davidson & Cary Cooper ร่วมกับการศึกษาเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ มีการวัดแบบประเภทช่วง(Interval Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน = เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน = เห็นด้วยมาก

3 คะแนน = เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน = เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน = เห็นด้วยน้อยที่สุด

แบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถาม 31 ข้อ แบ่งออกเป็นด้าน 6 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงาน	จำนวน 8 ข้อ (ข้อ1-8)
2. นโยบายในการบริหารงาน	จำนวน 7 ข้อ (ข้อ9-15)
3. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ16-20)
4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	จำนวน 2 ข้อ (ข้อ21-22)
5. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ23-27)
6. สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ28-31)

เมื่อรวบรวมข้อมูลและทำการแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ได้พิจารณา ระดับความเห็น โดยใช้เกณฑ์ในการหาระดับความเห็นด้วยการหาพิสัย (Range) ของชั้นซึ่งคำนวณจากสูตร

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}$$

$$\text{แทนค่าในสูตรจะได้} = \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถที่จะแปลความหมายของระดับความเห็น ได้ดังนี้

ระดับความเห็น	ระดับคะแนน
มีระดับความเห็นต่ำ	1.00-2.33
มีระดับความเห็นปานกลาง	2.34-3.67
มีระดับความเห็นสูง	3.68-5.00

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ประกอบไปด้วย ความเครียด 3 ด้าน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของซูริพร จันท์เจริญ (2550) ที่แปลจากแบบวัดของ Smith (1993) ซึ่งมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเครียด โดยแบบวัดที่ Smith สร้างขึ้นนั้นเป็นแบบวัดมาตรฐานที่มีเนื้อหาครอบคลุมและมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ร่วมกับการศึกษาเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีการวัดแบบประเภทช่วง (Interval Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน=เป็นประจำ

4 คะแนน=บ่อยครั้ง

3 คะแนน=บางครั้ง

2 คะแนน=นานๆ ครั้ง

1 คะแนน=ไม่มีเลย

แบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถาม 48 ข้อ แบ่งออกเป็นด้าน 3 ด้าน ดังนี้

1. ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย จำนวน 14 ข้อ (ข้อ1-14)

2. ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ จำนวน 26 ข้อ (ข้อ15-40)

3. ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม จำนวน 8 ข้อ (ข้อ41-48)

เมื่อรวบรวมข้อมูลและทำการแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ได้พิจารณา ระดับความเครียดในการทำงาน โดยใช้เกณฑ์ในการหาระดับความเครียดในการทำงานด้วยการหาพิสัย (Range) ของชั้นซึ่งคำนวณจากสูตร

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าในสูตรจะได้} = \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถที่จะแปลความหมายของระดับความเครียดในการทำงาน ได้

ดังนี้

ระดับความเครียดในการทำงาน	ระดับคะแนน
มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ	1.00-2.33
มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง	2.34-3.67
มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง	3.68-5.00

### การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความแม่นยำตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความแม่นยำตรง โดยตรวจสอบที่ความตรงของเนื้อหา Context Validity โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปปรึกษากับผู้ควบคุมการวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเข้าใจภาษาและการตีความหมายของข้อความในแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงให้ถูกต้องก่อนนำไปเก็บรวบรวมจริง

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อน (Pre - test) จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยการ



ทดสอบความเที่ยงหรือการทดสอบความเชื่อมั่นนี้ จะช่วยทำให้ข้อความของแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ และทำให้มาตรวัดนี้เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพมากขึ้น โดยนำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient: Alpha) ในโปรแกรม SPSS (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ข)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎีภูมิและการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎีภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการและระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) เฉพาะสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 305 ตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS 11.5 for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับของความเชื่อมั่นในระดับร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ ) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

โดยหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจทานดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่คัดแยกออกมาไปประมวลผลด้วยการลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าใน Program Computer Microsoft Excel
3. การประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์ (Computing) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ลงรหัสแล้วใน Program Microsoft Excel มาเข้าโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows เพื่อประมวลผล
4. นำเสนอข้อมูลต่างๆ ด้วยค่าทางสถิติ ดังนี้
  - 4.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล
  - 4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับอธิบายปัจจัยในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน
  - 4.3 ค่า t – test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ กับ ความเครียดในการทำงาน

4.4 ค่า One – Way ANOVA (F – test) ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดสำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปหากผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ากลุ่มต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe เพื่อวิเคราะห์หากกลุ่มที่มีความแตกต่าง ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน กับความเครียดในการทำงาน

4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการทำงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ  
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ  
สมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน ได้ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4 โดยสามารถ  
อธิบายลักษณะทั่วไปได้ดังนี้

##### เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.85 หรือ 210 คน ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย  
คิดเป็นร้อยละ 31.15 หรือ 95 คน

##### อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 38-43 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.20 หรือ 86 คน รองลงมาคือ อายุ 26-31  
ปี คิดเป็นร้อยละ 18.69 หรือ 57 คน อายุ 32-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.72 หรือ 51 คน อายุ 44-49 ปี คิดเป็น  
ร้อยละ 16.39 หรือ 50 คน อายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.75 หรือ 45 คน และอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็น  
ร้อยละ 5.25 หรือ 16 คน

##### สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.13 หรือ 159 คน รองลงมาคือ  
สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 45.25 หรือ 138 คน และสถานภาพ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.62 หรือ 8 คน

##### วุฒิการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.57 หรือ 261 คน  
รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.18 หรือ 28 คน และวุฒิการศึกษาระดับ  
ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.25 หรือ 16 คน

### อายุการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 57.38 หรือ 175 คน รองลงมาคือ อายุการทำงาน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปถึง 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.21 หรือ 83 คน อายุการทำงาน 6 ปีขึ้นไปถึง 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.46 หรือ 38 คน และอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.95 หรือ 9 คน

### ตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีตำแหน่งชนกร คิดเป็นร้อยละ 46.23 หรือ 141 คน รองลงมาคือ ตำแหน่งพัฒนาธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.08 หรือ 46 คน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 14.43 หรือ 44 คน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 10.82 หรือ 33 คน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี คิดเป็นร้อยละ 10.49 หรือ 32 คน และตำแหน่งปฏิบัติการสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 2.95 หรือ 9 คน

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	95	31.15
	หญิง	210	68.85
2. อายุ	20-25 ปี	45	14.75
	26-31 ปี	57	18.69
	32-37 ปี	51	16.72
	38-43 ปี	86	28.20
	44-49 ปี	50	16.39
	50 ปีขึ้นไป	16	5.25
3. สถานภาพสมรส	โสด	159	52.13
	สมรส	138	45.25
	อื่นๆ	8	2.62
4. วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	5.25
	ปริญญาตรี	261	85.57
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	9.18
5. อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	9	2.95
	ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปถึง 5 ปี	83	27.21
	6 ปีขึ้นไปถึง 10 ปี	38	12.46
	11 ปีขึ้นไป	175	57.38

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงาน	เจ้าหน้าที่	44	14.43
	พัฒนาธุรกิจ	46	15.08
	เจ้าหน้าที่บัญชี	32	10.49
	chner	141	46.23
	ปฏิบัติการสินเชื่อ	9	2.95
	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	33	10.82

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานได้ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 5 โดยสามารถอธิบายลักษณะทั่วไปได้ดังนี้

#### ด้านลักษณะงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

#### ด้านนโยบายการบริหารงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60

#### ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

#### ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94

#### ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

#### ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

ความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่าด้านที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน

ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)

ปัจจัยในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ด้านลักษณะงาน</b>			
1.ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.75	0.78	สูง
2.ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสม	3.58	0.84	ปานกลาง
3.ปริมาณงานสมดุลกับจำนวนพนักงาน	3.10	0.98	ปานกลาง
4.งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	4.03	0.81	สูง
5.งานที่ต้องใช้ความเร่งด่วนอยู่เสมอ	3.95	0.79	สูง
6.หน้าที่ที่ท่านได้รับมีความชัดเจน	3.67	0.99	ปานกลาง
7.งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านใช้ความคิดเห็นส่วนตัว	3.31	0.96	ปานกลาง
8.งานที่ท่านทำมีความเสี่ยงสูง	4.10	0.96	สูง
รวมด้านลักษณะงาน	3.69	0.56	สูง
<b>ด้านนโยบายการบริหารงาน</b>			
9.นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน	3.47	0.89	ปานกลาง
10.สาขาของท่านเคร่งครัดในระเบียบวินัยมาก	3.86	0.80	สูง
11.นโยบายของธนาคารมีความเหมาะสมในทางปฏิบัติ	3.38	0.78	ปานกลาง
12.แนวความคิดของท่านสอดคล้องกับแนวทางของสาขา	3.41	0.74	ปานกลาง
13.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม	3.58	0.95	ปานกลาง
14.สาขาของท่านมีการแจ้งข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	3.79	0.78	สูง
15.ท่านเข้าใจในเป้าหมายของธนาคารอย่างชัดเจน	3.69	0.78	สูง
รวมด้านนโยบายการบริหารงาน	3.60	0.60	ปานกลาง
<b>ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน</b>			
16.แสงสว่างในที่ทำงานมีความเหมาะสม	3.88	0.87	สูง
17.อากาศในที่ทำงานมีความปลอดโปร่ง	3.70	0.98	สูง
18.อุณหภูมิในที่ทำงานมีความเหมาะสม	3.67	0.92	ปานกลาง
19.อุปกรณ์ในที่ทำงานมีความเพียงพอ	3.35	1.00	ปานกลาง
20.ขนาดของในที่ทำงานมีความเหมาะสม	3.52	0.99	ปานกลาง
รวมด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	3.62	0.82	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>			
21.รายได้ของท่านเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.02	1.06	ปานกลาง
22.สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	3.34	0.98	ปานกลาง
รวมด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.18	0.94	ปานกลาง
<b>ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน</b>			
23.ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่เสมอ	3.36	0.96	ปานกลาง
24.ธนาคารมีการเปิดโอกาสให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่ง	3.12	0.99	ปานกลาง
25.หลักเกณฑ์ในการประเมินผลมีความยุติธรรม	3.10	0.98	ปานกลาง
26.ระบบขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม	3.00	0.97	ปานกลาง
27.ท่านได้รับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ	3.03	0.97	ปานกลาง
รวมด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	3.12	0.85	ปานกลาง
<b>ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน</b>			
28.ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเสมอ	3.73	0.75	สูง
29.ผู้บังคับบัญชาขอรับความสามารถของท่าน	3.64	0.74	ปานกลาง
30.ผู้ร่วมงานขอรับความสามารถของท่าน	3.70	0.69	สูง
31.ผู้ร่วมงานไม่มีปัญหาแก่งแย่งผลงาน	3.64	0.87	ปานกลาง
รวมด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	3.68	0.65	สูง
ความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยเฉลี่ย	3.53	0.53	ปานกลาง

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ได้ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 6 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

#### ด้านร่างกาย

กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

#### ด้านจิตใจ

กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 1.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

#### ด้านพฤติกรรม

กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ความเครียดในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่า ความเครียดด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 6 ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด ในการทำงาน
<b>ด้านร่างกาย</b>			
1. รู้สึกหัวใจเต้นเร็วหรือแรงกว่าปกติ	2.32	0.86	ต่ำ
2. มีอาการหายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ	2.06	0.89	ต่ำ
3. มีอาการหน้ามืด เวียนหัว ขบถวม หรือเกร็งตามมือและเท้า	2.03	0.98	ต่ำ
4. รู้สึกกระตือรือร้นหรือกระวนกระวายใจ	2.23	0.93	ต่ำ
5. รู้สึกเครียดหรือประหม่า เมื่อต้องพูดหรือทำบางสิ่งบางอย่าง	2.35	0.87	ปานกลาง
6. รู้สึกหนาวๆ ร้อนๆ หรือเหงื่อออก	1.93	0.89	ต่ำ
7. รู้สึกว่าไม่มีสมาธิ หรือไม่สามารถควบคุมตนเองได้	1.87	0.84	ต่ำ
8. รู้สึกปากแห้งหรือคอแห้ง	2.10	0.99	ต่ำ
9. รู้สึกเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย หมดเร็วแรง	2.38	1.03	ปานกลาง
10. มีอาการปวดศีรษะ	2.59	1.03	ปานกลาง
11. รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่กระฉับกระเฉง	2.57	0.94	ปานกลาง
12. มีอาการปวดหลัง	2.66	1.08	ปานกลาง
13. รู้สึกว่ากล้ามเนื้อตึง เกร็งตามไหล่ คอ หรือหลัง	2.55	1.13	ปานกลาง
14. รู้สึกแสบตา หรือน้ำตาไหล	2.25	1.13	ต่ำ
รวมด้านร่างกาย	2.28	0.68	ต่ำ
<b>ด้านจิตใจ</b>			
15. รู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องไร้สาระหรือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ	2.17	0.97	ต่ำ
16. ชอบคิดเรื่องเดิมๆ วกไปวนมา	2.19	1.02	ต่ำ
17. ชอบคิดเรื่องจุกๆ จิกๆ เรื่องไร้สาระ ที่ทำให้ท่านไม่สบายใจ	2.19	1.02	ต่ำ
18. ไม่สามารถควบคุมความคิด ความวิตกกังวลในเรื่องต่างๆ	1.91	0.91	ต่ำ
19. รู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หรือรู้สึกหดหู่ เศร้าซึม	1.89	0.90	ต่ำ
20. รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย	2.16	0.94	ต่ำ
21. รู้สึกว่าถูกผู้อื่นดูถูก หรือคู่มั่นเหยียดหยาม	1.80	0.89	ต่ำ
22. คิดว่าตนเองไร้ค่าไม่มีความหมาย ไม่เป็นที่ชื่นชอบของบุคคลอื่น	1.62	0.83	ต่ำ
23. รู้สึกทำอะไรก็จะกระทำ หรือคิดในสิ่งต่างๆ ทั้งที่เป็นเรื่องปกติ	1.70	0.82	ต่ำ
24. รู้สึกหวาดระแวง หรือหวาดกลัวโดยไม่มีเหตุผล	1.59	0.76	ต่ำ
25. คิดและรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่างๆ	2.00	0.88	ต่ำ



ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด ในการทำงาน
26. รู้สึกว่าอยู่ในภาวะที่กดดัน หรือรู้สึกว่าตนเองเกือบกด	1.92	0.92	ต่ำ
27. คิดในมุมแคบ ในแนวทางเดิมๆ	1.73	0.81	ต่ำ
28. มีความรู้สึกสับสน	1.95	0.86	ต่ำ
29. มีความยุ่งเหยิง และไม่เป็นระเบียบ	1.94	0.83	ต่ำ
30. รู้สึกเหน็ดเหนื่อยเพราะทำงานหนักเกินไป	2.45	1.00	ปานกลาง
31. ทำผิดพลาด	2.37	0.66	ปานกลาง
32. สูญเสียสมาธิ	2.30	0.76	ต่ำ
33. ถูกเบี่ยงเบนความสนใจได้ง่าย	2.13	0.84	ต่ำ
34. ขาดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ	2.25	0.87	ต่ำ
35. มองผู้อื่นในแง่ร้าย หรือไม่เป็นมิตรกับผู้อื่น	1.68	0.73	ต่ำ
36. ขี้อาย หรือไม่มีความมั่นใจ	2.07	0.91	ต่ำ
37. มีความรู้สึกไม่ยินดียินร้ายต่อผู้อื่น	1.92	0.84	ต่ำ
38. มักมีปัญหาเมื่อเวลาที่ผู้อื่นแสดงความก้าวร้าวกับตนเอง	2.11	0.91	ต่ำ
39. รู้สึกไม่อยากติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	1.94	0.83	ต่ำ
40. รู้สึกขัดแย้งกับผู้อื่น	1.84	0.74	ต่ำ
รวมด้านจิตใจ	1.99	0.59	ต่ำ
<b>ด้านพฤติกรรม</b>			
41. สูบบุหรี่	1.35	0.88	ต่ำ
42. ดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์	1.67	0.96	ต่ำ
43. มีพฤติกรรมกินจุ	2.14	1.03	ต่ำ
44. นอนไม่หลับหรือนอนหลับน้อยลง	2.29	1.03	ต่ำ
45. จำกัดระยะเวลาหรือขีดเส้นตายให้กับตนเอง	1.98	0.89	ต่ำ
46. รู้สึกวุ่นวายและรีบเร่ง	2.46	1.02	ปานกลาง
47. ผลักดันตนเอง	2.42	0.97	ปานกลาง
48. รู้สึกว่าตนเองถูกควบคุมอยู่ตลอดเวลา	2.24	0.99	ต่ำ
รวมด้านพฤติกรรม	2.07	0.59	ต่ำ
ระดับความเครียดในการทำงานโดยเฉลี่ย	2.09	0.55	ต่ำ

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 สมมุติฐานย่อย ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1.1 : เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย  
จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศ

ความเครียดในการทำงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านร่างกาย	2.25	0.64	2.29	0.70	-0.57	0.57
ด้านจิตใจ	1.93	0.58	2.02	0.59	-1.24	0.22
ด้านพฤติกรรม	2.22	0.68	2.00	0.54	2.85	0.00*
โดยรวม	2.07	0.54	2.10	0.55	-0.38	0.71

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า เพศไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความเครียดด้านพฤติกรรมมากกว่าเพศหญิง

สมมุติฐานที่ 1.2 : อายุมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย  
จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุ

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	0.37	5	0.07		
					0.16	0.98
	ภายในกลุ่ม	140.78	299	0.47		
	รวม	141.15	304			
ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.30	5	0.26		
					0.75	0.59
	ภายในกลุ่ม	104.36	299	0.35		
	รวม	105.67	304			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.69	5	0.74		
					2.15	0.06
	ภายในกลุ่ม	102.83	299	0.34		
	รวม	106.52	304			

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.05	5	0.21		
					0.70	0.63
	ภายในกลุ่ม	89.68	299	0.30		
	รวม	90.73	304			

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า อายุไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย จิตใจ และ ด้านพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 : สถานภาพสมรสมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	0.65	2	0.33		
					0.70	0.50
	ภายในกลุ่ม	140.49	302	0.47		
	รวม	141.15	304			
ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.65	2	0.32		
					0.93	0.40
	ภายในกลุ่ม	105.02	302	0.35		
	รวม	105.67	304			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.32	2	0.16		
					0.45	0.64
	ภายในกลุ่ม	106.20	302	0.35		
	รวม	106.52	304			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.50	2	0.25		
					0.83	0.44
	ภายในกลุ่ม	90.23	302	0.30		
	รวม	90.73	304			

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย จิตใจ และ ด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 1.4 : วุฒิการศึกษามีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	0.10	2	0.05		
					0.10	0.90
	ภายในกลุ่ม	141.05	302	0.47		
	รวม	141.15	304			
ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.72	2	0.36		
					1.04	0.36
	ภายในกลุ่ม	104.95	302	0.35		
	รวม	105.67	304			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.03	2	0.51		
					1.47	0.23
	ภายในกลุ่ม	105.49	302	0.35		
	รวม	106.52	304			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.16	2	0.08		
					0.27	0.76
	ภายในกลุ่ม	90.57	302	0.30		
	รวม	90.73	304			

จากตารางที่ 10 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย จิตใจ และ ด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 1.5 : อายุการทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย  
จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	2.03	3	0.68		
					1.46	0.22
	ภายในกลุ่ม	139.12	301	0.46		
	รวม	141.15	304			
ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.60	3	0.53		
					1.54	0.20
	ภายในกลุ่ม	104.07	301	0.35		
	รวม	105.67	304			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.50	3	0.50		
					1.43	0.23
	ภายในกลุ่ม	105.02	301	0.35		
	รวม	106.52	304			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.50	3	0.50	1.69	0.17
	ภายในกลุ่ม	89.23	301	0.30		
	รวม	90.73	304			

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุการทำงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า อายุการทำงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย จิตใจ และ ด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 : ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย  
จำกัด(มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	3.87	5	0.77		
					1.69	0.14
	ภายในกลุ่ม	137.28	299	0.46		
	รวม	141.15	304			

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.85	5	0.77		
					2.26	0.05*
	ภายในกลุ่ม	101.82	299	0.34		
	รวม	105.67	304			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	6.35	5	1.27		
					3.79	0.00*
	ภายในกลุ่ม	100.17	299	0.34		
	รวม	106.52	304			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.44	5	0.69		
					2.36	0.04*
	ภายในกลุ่ม	87.29	299	0.29		
	รวม	90.73	304			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 13 เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า ตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และ ด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 14 และ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดในการทำงานโดยรวม ของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน เป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่	พัฒนา ธุรกิจ	เจ้าหน้าที่ บัญชี	ธนกร	ปฏิบัติการ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ
		2.03	1.95	1.95	2.20	2.12	2.03
เจ้าหน้าที่	2.03	-	0.08	0.08	0.17	0.09	0.00
พัฒนาธุรกิจ	1.95		-	0.00	0.25	0.17	0.08
เจ้าหน้าที่บัญชี	1.95			-	0.25	0.17	0.08
ธนกร	2.20				-	0.08	0.17
ปฏิบัติการสินเชื่อ	2.12					-	0.09

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่	พัฒนา ธุรกิจ	เจ้าหน้าที่ บัญชี	ธนกร	ปฏิบัติการ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ
		2.03	1.95	1.95	2.20	2.12	2.03
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	2.03						-

จากตารางที่ 13 พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีความเครียดในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน เป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่	พัฒนา ธุรกิจ	เจ้าหน้าที่ บัญชี	ธนกร	ปฏิบัติการ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ
		1.96	1.87	1.88	2.11	1.93	1.83
เจ้าหน้าที่	1.96	-	0.09	0.08	0.15	0.03	0.13
พัฒนาธุรกิจ	1.87		-	0.01	0.24	0.06	0.04
เจ้าหน้าที่บัญชี	1.88			-	0.23	0.05	0.05
ธนกร	2.11				-	0.18	0.27
ปฏิบัติการสินเชื่อ	1.93					-	0.10
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	1.83						-

จากตารางที่ 14 พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตาม ตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่	พัฒนา ธุรกิจ	เจ้าหน้าที่ บัญชี	ธนกร	ปฏิบัติการ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ
		1.95	1.82	1.98	2.16	2.36	2.19
เจ้าหน้าที่	1.95	-	0.13	0.03	0.21	0.41	0.24
พัฒนาธุรกิจ	1.82		-	0.17	0.35*	0.55	0.38

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่	พัฒนา ธุรกิจ	เจ้าหน้าที่ บัญชี	ชนกร	ปฏิบัติการ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ
		1.95	1.82	1.98		2.36	2.19
เจ้าหน้าที่บัญชี	1.98			-	0.18	0.38	0.21
ชนกร	2.16				-	0.20	0.03
ปฏิบัติการสินเชื่อ	2.36					-	0.17
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	2.19						-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มชนกร มีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมมากกว่า กลุ่มพัฒนาธุรกิจ

สมมุติฐานที่ 2 : ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 สมมุติฐานย่อย ดังนี้

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)

ปัจจัยในการทำงาน	ความเครียดในการทำงาน							
	ด้านร่างกาย		ด้านจิตใจ		ด้านพฤติกรรม		โดยรวม	
	r	P	r	P	r	P	r	P
1.ลักษณะงาน	-0.09	0.12	-0.08	0.14	-0.16*	0.00	-0.11	0.06
2.นโยบายในการบริหารงาน	-0.19*	0.00	-0.19*	0.00	-0.19*	0.00	-0.21*	0.00
3.สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	-0.28*	0.00	-0.24*	0.00	-0.16*	0.01	-0.27*	0.00
4.ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.18*	0.00	-0.19*	0.00	-0.24*	0.00	-0.22*	0.00
5.ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	-0.13*	0.02	-0.12*	0.04	-0.09	0.12	-0.13*	0.02
6.สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	-0.22*	0.00	-0.23*	0.00	-0.10	0.08	-0.23*	0.00
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	-0.23*	0.00	-0.22*	0.00	-0.20*	0.00	-0.25*	0.00

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์( $r$ ) เท่ากับ -0.13 และ -0.12 ตามลำดับ แต่ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.6 : สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์( $r$ ) เท่ากับ -0.23 เมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์( $r$ ) เท่ากับ -0.22 และ -0.23 ตามลำดับ แต่สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวมมีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์( $r$ ) ระหว่างปัจจัยในการทำงานโดยรวม กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ -0.25 และเมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์( $r$ ) มีค่าเท่ากับ -0.23 , -0.22 และ -0.20 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน กับ ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

1.2 ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 305 คน โดยเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ Yamane และใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการหาปัจจัยที่มีผลต่อ

ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน และแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามส่วนนี้เป็นส่วนที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) เฉพาะสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เป็นแบบสอบถามที่ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีข้อคำถามรวม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ 6 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ที่ปรับปรุงมาจาก Occupational Stress Indicator ของ Cooper และคณะ และ Survey Questionnaire ของ Marilyn Davidson & Cary Cooper ร่วมกับการศึกษาเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวนข้อคำถาม 31 ข้อ แบ่งออกเป็นด้าน 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ประกอบไปด้วยความเครียด 3 ด้าน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของสุทธิพร จันทร์เจริญ (2550) ที่แปลจากแบบวัดของ Smith (1993) ซึ่งมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเครียด โดยแบบวัดที่ Smith สร้างขึ้นนั้นเป็นแบบวัดมาตรฐานที่มีเนื้อหาครอบคลุมและมียอดประกอบที่สอดคล้องกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ร่วมกับการศึกษาเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวนข้อคำถาม 48 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS 11.5 for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้ระดับของความเชื่อมั่นในระดับร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ ) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมุติฐานในการวิจัยและได้นำเสนอข้อมูลต่างๆ ด้วยค่าทางสถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับอธิบายปัจจัยในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน
3. ค่า t - test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียด 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ กับ ความเครียดในการทำงาน

4. ค่า One – Way ANOVA (F – test) ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดสำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปหากผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ากลุ่มต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe เพื่อวิเคราะห์หากกลุ่มที่มีความแตกต่าง ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน กับความเครียดในการทำงาน

5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการทำงาน

โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(คิดเป็นร้อยละ 68.85) มีอายุ 38-43 ปี (คิดเป็นร้อยละ 28.20) มีสถานภาพสมรส โสด (คิดเป็นร้อยละ 52.13) มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 85.57) มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 57.38) และมีตำแหน่งชนกร (คิดเป็นร้อยละ 46.23)

2. การศึกษาระดับความคิดเห็นในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน

3. การศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ (มีค่าเฉลี่ย 2.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความเครียดด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ผลดังตารางที่ 17 โดยสามารถที่จะสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในขณะที่ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 17 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่	ผลการทดสอบสมมุติฐาน	
	เป็นไปตามสมมุติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงาน		✓
1.1 เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงาน		✓
1.2 อายุมีผลต่อความเครียดในการทำงาน		✓
1.3 สถานภาพสมรสมีผลต่อความเครียดในการทำงาน		✓
1.4 วุฒิการศึกษามีผลต่อความเครียดในการทำงาน		✓
1.5 อายุการทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน		✓
1.6 ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน		✓
2. ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงาน	✓	
2.1 ลักษณะงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน		✓
2.2 นโยบายในการบริหารงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน	✓	
2.3 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน	✓	
2.4 ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความเครียดในการทำงาน	✓	
2.5 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน	✓	
2.6 สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน	✓	

จากตารางที่ 17 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

### อภิปรายผล

จากผลของการศึกษาได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งมีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับการศึกษาที่ทำมาแล้วในอดีต โดยสามารถที่จะอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความเครียดในการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่า ความเครียดในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และพฤติกรรม มีระดับความเครียดในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

จากผลการศึกษาที่พบว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่า พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจในงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานดังที่ Dubrin (1990: 173-174) ได้กล่าวไว้ ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับต่ำ เนื่องมาจากงานที่รับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นลักษณะงานที่ต้องทำเป็นประจำ ทำในลักษณะซ้ำๆ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงาน และขาดความสนใจในงานในที่สุด โดยผลของการศึกษารุ่นนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของซูริพร จันท์เจริญ(2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ และผลของการศึกษารุ่นนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับปกติ

2. เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน ตามสมมุติฐานที่ 1 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน มีต่อความเครียดในการทำงาน จากการสรุปสมมุติฐานย่อยที่ 1.1 ถึง 1.6 พบว่า ปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอภิปรายผลได้ตามสมมุติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1.1 : เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า เพศไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความเครียดด้านพฤติกรรมมากกว่าเพศหญิง

จากผลการศึกษาที่พบว่า เพศไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ได้มีการกำหนดลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งที่ชัดเจน และเท่าเทียมกันในทุกเพศ จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในด้านความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษารุ่นนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของกิติกร มีทรัพย์ และคณะ (2541 : 20-22) ที่กล่าวว่า ปัจจัยตัว

บุคคล ได้แก่ ตัวแปรทางประชากรศาสตร์(อายุ เพศ การศึกษา รายได้และอาชีพ) มีความสัมพันธ์หรือเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 1.2 : อายุมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า อายุไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า อายุไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย จิตใจ และด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาที่พบว่า อายุไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ไม่มีการกำหนดอายุในการแบ่งงาน หรือแบ่งความรับผิดชอบ แต่จะใช้เกณฑ์ความรู้ความสามารถในการแบ่งงานหรือแบ่งความรับผิดชอบ จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในด้านความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิศิษฐ์ วัชรเทวินทร์กุล (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาและวิธีจัดความเครียดของนักศึกษาสถาบันราชภัฏนครปฐม พบว่า อายุไม่มีผลต่อความเครียดของนักศึกษา

สมมุติฐานที่ 1.3 : สถานภาพสมรสมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย จิตใจ และ ด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาที่พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากไม่ว่าจะมีสถานภาพสมรสแบบใดก็ล้วนมีความเท่าเทียมกันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) เพราะมีขอบเขตความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในด้านความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษาคั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจรในเขตนครบาล พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสดมีความเครียดเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

สมมุติฐานที่ 1.4 : วุฒิการศึกษามีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย จิตใจ และ ด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากผลการศึกษาที่พบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากไม่ว่าพนักงานจะมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความรู้ความสามารถในงานและความเชี่ยวชาญที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน เพราะธนาคารมีการอบรมความรู้ในด้านต่างๆให้แก่พนักงานทุกคน จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในด้านความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของแสงระวีวรรณ ชูพานิชสกุล (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน เพียงด้านเดียว คือ ด้านจิตใจ ส่วนด้านอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.5 : อายุการทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า อายุการทำงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า อายุการทำงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย จิตใจ และ ด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาที่พบว่า อายุการทำงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ทำให้มีความชำนาญในงาน ส่วนพนักงานที่เพิ่งเข้าใหม่ หรือพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยก็จะได้รับการอบรมอยู่เป็นระยะ—จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในด้านความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 1.6 : ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีความเครียดในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความเครียดในการทำงานเป็นรายด้านแล้วพบว่า ตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านร่างกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และ ด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มชนกร มีความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมมากกว่า กลุ่มพัฒนาธุรกิจ

จากผลการศึกษาที่พบว่า ตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในแต่ละตำแหน่งมีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในด้านความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rees (1995 : 4-11) ที่ได้ทำการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานในตำแหน่งต่างๆ 6 ตำแหน่ง ได้แก่ พนักงานแผนกจัดการ เสมียน ฝ่ายบุคคล เกษัชกร แพทย์ และพยาบาล พบว่า ความเครียดมีผลต่อตำแหน่งทั้ง 6 ตำแหน่ง และแต่ละบุคคลจะมีประสบการณ์จากความเครียดที่คล้ายกันหลายอย่าง ซึ่งต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิดในการจัดการความเครียดในแต่ละตำแหน่ง

3. เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน กับ ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ตามสมมุติฐานที่ 2 ที่ว่า ปัจจัยในการทำงานประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวมมีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) ระหว่าง ปัจจัยในการทำงานโดยรวม กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ -0.25 ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) มีค่าเท่ากับ -0.23 , -0.22 และ -0.20 ตามลำดับ โดยสามารถอภิปรายผลได้ตามสมมุติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 2.1 : ลักษณะงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ -0.16 แต่ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาที่พบว่า ลักษณะงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำอยู่ถึงแม้จะเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง แต่ก็เป็งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน จึงทำให้ลักษณะงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Robbins (1996 , อ้างถึงใน ศิริวรรณ

เสรีรัตน์ และคณะ 2541 : 290) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์และเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงาน

สมมุติฐานที่ 2.2 : นโยบายในการบริหารงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า นโยบายในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ-0.21 ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า นโยบายในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ -0.19 , -0.19 และ -0.19 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาที่พบว่า นโยบายในการบริหารงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากนโยบายของธนาคารที่ประกาศออกมา สาขาต่างๆจะเคร่งครัดในระเบียบวินัยมาก จึงทำให้นโยบายในการบริหารงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544 : 24) ที่กล่าวว่า การมีความคิดขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

สมมุติฐานที่ 2.3 : สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ-0.27 ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ -0.28 , -0.24 และ -0.16 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาที่พบว่า สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากแสงสว่างในสถานที่ทำงานไม่มีความเหมาะสมมากนัก อันเนื่องมาจากธนาคารได้มีนโยบายในการลดต้นทุน โดยให้ปิดไฟบางส่วนในธนาคาร และให้เปิดเมื่อเวลา 08.30 น.เท่านั้น จึงอาจจะทำให้สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544 : 24) ที่กล่าวว่า การมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

สมมุติฐานที่ 2.4 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ-0.22 ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้าน

พฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์( $r$ ) เท่ากับ -0.18 , -0.19 และ -0.24 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาที่พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากการปรับฐานเงินเดือนของพนักงานจากการประเมินผลปลายปีมีการปรับขึ้นน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น จึงอาจจะทำให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ผลตอบแทนมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 2.5 : ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์( $r$ ) เท่ากับ-0.13 ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์( $r$ ) เท่ากับ -0.13 และ -0.12 ตามลำดับ แต่ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาที่พบว่า ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากการเลื่อนขั้นหรือการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการมีการเลื่อนขั้นค่อนข้างที่จะช้า เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่งอื่นๆ จึงทำให้ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรศักดิ์ ศานูจารย์ (2536 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความก้าวหน้าและความยุติธรรมและศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความเครียด

สมมุติฐานที่ 2.6 : สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์( $r$ ) เท่ากับ-0.23 ซึ่งยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์( $r$ ) เท่ากับ -0.22 และ -0.23 ตามลำดับ แต่สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาที่พบว่า สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจะต้องพบปะและมีความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆจำนวนมาก ย่อมทำให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย จึงทำให้สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยผลของการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Farmer and others (1984 : 20 – 24 , อ้างถึงใน จิราภรณ์ แพร่ด่วน 2543: 18) ที่กล่าวว่า สัมพันธภาพ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สามารถที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการจัดการป้องกัน แก้ไข รวมถึงจัดสาเหตุต่างๆที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. ด้านนโยบายในการบริหารงาน

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับนโยบายต่าง ๆ มาดำเนินงานในสาขา ควรที่จะแจ้งถึงหลักการ เหตุผล และวิธีการต่างๆ ให้แก่พนักงานทราบโดยชัดเจน ไม่คลุมเครือ และหากพนักงานคนใดมีข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน ควรที่จะรับฟัง หรือ นำไปเป็นทางเลือกหนึ่งในการบริหารงานในองค์กร อีกทั้งนโยบายต่างๆ ควรที่จะเป็นนโยบายที่พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถที่จะปฏิบัติได้จริง เหมาะสมกับเวลา อาจที่จะมีการวิเคราะห์ วิจัยในนโยบายนั้นๆ ก่อนที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ

#### 2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

เนื่องจากสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น การมีอุณหภูมิห้องทำงานที่ไม่เหมาะสม แสงสว่างที่ไม่เพียงพอ ตลอดจนอุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เพราะฉะนั้นควรที่จะมีการศึกษา หรือ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้เหมาะสม

#### 3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นพนักงานที่มีปริมาณงานที่รับผิดชอบจำนวนมาก อีกทั้งจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการในสาขาต่างๆถูกลดจำนวนลง ทั้งที่ปริมาณงานเท่าเดิม ทำให้พนักงานจะต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น โดยค่าตอบแทนที่ได้รับก็ได้ในปริมาณที่เท่าเดิม ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ธนาคารควรที่จะมีการปรับฐานเงินเดือนพนักงาน หรืออาจจะมีการจ่ายโบนัสตามผลงานหรือปริมาณงานที่ได้รับเป็นรายไตรมาส เพื่อกระตุ้นและจูงใจพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ธนาคารได้วางไว้

#### 4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน

เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นพนักงานส่วนใหญ่ เพราะฉะนั้น ธนาคารควรที่จะมีการกำหนดสายความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานทราบโดยชัดเจน เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าในสายงานของตน

#### 5. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารควรจัดให้มีการพบปะสังสรรค์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนต่างสาขา เพื่อเพิ่มความสามัคคีและสัมพันธภาพที่ดีขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น จัดให้มีกิจกรรมกีฬา จัดให้มีกิจกรรมท่องเที่ยว กิจกรรมการออกกำลังกาย เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับของความเครียดในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) อย่างไรก็ตามอาจมีประเด็นข้อจำกัดต่างๆในการวิจัยหลายประการ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะวิจัยในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ควรที่จะมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ระหว่างสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร กับ สาขาในเขตจังหวัดอื่นๆ
2. ควรที่จะมีการศึกษาตรวจสอบระดับความเครียดในการทำงานขององค์กรเป็นระยะ เพราะความเครียดอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับปัญหาและปัจจัยต่างๆที่มากระทบ
3. ควรที่จะมีการศึกษาความเครียดในการทำงาน และวิธีในการจัดการความเครียดในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความเครียดในองค์กรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
4. ควรที่จะมีการศึกษาความเครียดในการทำงาน โดยการใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและชัดเจนยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

### หนังสือภาษาไทย

- กระทรวงสาธารณสุข. กรมการแพทย์. ความเครียดและข้อคิดเพื่อชีวิตที่เป็นสุข. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัทสยามเอ็มแอนด์บีพับลิชชิงจำกัด, 2533.
- กระทรวงสาธารณสุข. กรมการแพทย์. คู่มือคลายเครียด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัทสยามเอ็มแอนด์บีพับลิชชิงจำกัด, 2542.
- กิติกร มีทรัพย์ และคณะ. พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด. กรุงเทพมหานคร: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2541.
- เกษม ต้นติผลาชีวะ. ความเครียดและสุขภาพจิต. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พรีเมียร์เมย์ออฟเซ็ท, 2538.
- ชูทิศย์ ปานปรีชา. จิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.
- ทัศนา บุญทอง. “ความเครียดในวิชาชีพ.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์การพยาบาล หน่วยที่ 1-8 เรื่องบุคลิกภาพกับการปฏิบัติวิชาชีพพยาบาล, 211. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน). รายงานอัตรากำลังของพนักงานประจำปี 2552. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สรรพมิตร, 2552.
- ปรีชยา กล้ายทาน. 100 เคล็ดลับขจัดความเครียด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไกล้หม้อ, 2551.
- ไพรัช พงษ์เจริญ. ตำรวจไทยในอนาคต. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิมพ์ดีการพิมพ์, 2537.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสารจำกัด, 2548.
- วิฑูรย์ วิริยะพันธ์. ความเครียดที่ไม่เครียด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รุ่งแสงการพิมพ์, 2539.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์มและไอทีเก็ซ จำกัด, 2541.
- สมชาย จักรพันธ์, หม่อมหลวง และคณะ. การพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2542.
- สมิต อาชนิจกุล. เครียด...เป็นบ้า. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามัคคีสาร(ดอกหญ้า), 2542.
- สุกัญญา ติรวิฑูร. Smart people smart work. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2545.
- สุคนธ์พันธุ์ วีรวรรณ. พิชิตความเครียดด้วยวิถีธรรมชาติ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทแบร์พับลิชชิงจำกัด, 2548.
- สุธรรม รัตนโชติ. การวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ท็อปจำกัด, 2551.

## เอกสารอื่นๆ

- ศิริมาส อเต็นต้า. “การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคารศึกษา เฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- จิระพร อุดมกิจ. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- จิราภรณ์ แพรต์วน. “ความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรพยาบาลใน โรงพยาบาล สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพลศึกษา คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. “การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- ชัยวัฒน์ เพชรกุล. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรในเขตนครบาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- ชวีพร จันทร์เจริญ. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัด สำนักงานใหญ่ ของธนาคารแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.
- ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอางค์. “อิทธิพลของพฤติกรรมส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. สถิติสถาบันการเงิน [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 14 ธันวาคม 2552. เข้าถึงได้จาก <http://www.bot.or.th/Thai/Statistics/StatNumberofBranches.aspx>
- นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- ประคอง สุคนธ์จิตต์. การจัดการความเครียด [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 15 กรกฎาคม 2552. เข้าถึงได้จาก [http://www.krirk.ac.th/education/article\\_manage\\_taut.pdf](http://www.krirk.ac.th/education/article_manage_taut.pdf)



ปราณี สุวรรณทิพย์. “ความเครียดระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญ  
ความเครียด กับความเครียดของพนักงาน สำนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง  
ประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคม  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. “ความเครียดของนักบริหารงานตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจใหญ่และตำรวจ  
สังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 4.” อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม 18, 3 (พฤษภาคม 2542) :  
32-33.

เพ็ญศรี นันทาภิรมย์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไป จังหวัด  
ราชบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2546.

รัตติพร พนพิเชษฐกุล. “ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษานาการไทยพาณิชย์  
จำกัด(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

วนิดา เกิดศิริ. “ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)  
สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.

วิศิษฐ์ วัชรเทวินทร์กุล. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและวิธีจัดการความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราช  
ภัฏนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2546.

สมฤดี ราษฎร์อนุกุล. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชา  
จิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

สุรศักดิ์ สานูจารย์. “ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลใน  
กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะ  
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.

แสงระวีวรรณ ชูพานิชสกุล. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

### หนังสือภาษาอังกฤษ

Brown, A.W. and D. J. Moberg. Organization Theory and Management: A Macro Approach. New York:  
John Wiley and Son, Inc, 1980.

Dubrin, A. J. Effective Business Psychology. New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 1990.

Larocco, J.M., House J.S., and French J.R.P. Stress Management. New Jersey: PrenticeHall Inc, 1980.

Lazarus, R.S., and Folkman S. Stress Adaptation and Coping. New York: Springer, 1984.

Molcolm, Munro. How to Beat Office Stress. England: Amazoriga, 2007.

Rice, Phillip L. Stress a Health. Boston: Brook/Cole Publishing Company, 1992.

Selye, Hans M.D. The Stress of Life. London: McGraw-Hill book Company, 1976.

Smith, J.C. Creative Stress Management. New Jersey: PrenticeHall Inc, 1993.

#### หนังสือวารสาร

Burke, Ronald J. "Occupational Stress and Job Satisfaction." The Journal of Social Psychology 100  
(December 1976) : 235-244.

Rees, David W. "Work-related stress in health service employees." Journal of Managerial Psychology 10  
(1995) : 4-11.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

เลขที่แบบสอบถาม **แบบสอบถาม**

เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ  
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท ของ นาย อติศักดิ์ สวนกุล รหัสประจำตัว 51601758 สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อความสำเร็จของงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

มหาวิทยาลัยศิลปากร **สงวนลิขสิทธิ์**  
นาย อติศักดิ์ สวนกุล  
นักศึกษาปริญญาโท

**แบบสอบถามมี 3 ส่วน คือ**

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน 6 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน	จำนวน 31 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน	จำนวน 48 ข้อ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ ( ) 1.ชาย ( ) 2.หญิง

2. อายุ(นับถึงวันที่ทำแบบสอบถาม)

( ) 1. 20-25 ปี ( ) 2. 26-31 ปี ( ) 3. 32-37 ปี  
( ) 4. 38-43 ปี ( ) 5. 44-49 ปี ( ) 6. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส ( ) 1.โสด ( ) 2.สมรส ( ) 3.อื่นๆ

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

( ) 1.ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2.ปริญญาตรี ( ) 3.สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน (ตั้งแต่เริ่มทำงานที่ บมจ.ธนาคารนครหลวงไทย)

( ) 1.ต่ำกว่า 1 ปี ( ) 2. ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปถึง 5 ปี ( ) 3. 6 ปีขึ้นไปถึง 10 ปี ( ) 4. 11 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

( ) 1.เจ้าหน้าที่ ( ) 2.พัฒนารูรกิจ ( ) 3.เจ้าหน้าที่บัญชี  
( ) 4.ธนกร ( ) 5. ปฏิบัติการสินเชื่อ ( ) 6.เจ้าหน้าที่สินเชื่อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกต่อปัจจัยเหล่านี้มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านเห็นด้วยกับปัจจัยเหล่านี้ระดับใด ดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านลักษณะงาน</b>					
1	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
2	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสม					
3	ปริมาณงานสมดุลกับจำนวนพนักงาน					
4	งานที่ท่านต้องใช้ความรับผิดชอบสูง					
5	งานที่ท่านต้องใช้ความเร่งด่วนอยู่เสมอ					
6	หน้าที่ที่ท่านได้รับมีความชัดเจน					
7	งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านใช้ความคิดเห็นส่วนตัว					
8	งานที่ท่านทำมีความเสี่ยงสูง					
	<b>ด้านนโยบายการบริหารงาน</b>					
9	นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน					
10	สาขาของท่านเคร่งครัดในระเบียบวินัยมาก					
11	นโยบายของธนาคารมีความเหมาะสมในทางปฏิบัติ					
12	แนวความคิดของท่านสอดคล้องกับแนวทางของสาขา					
13	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม					
14	สาขาของท่านมีการแจ้งข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ					
15	ท่านเข้าใจในเป้าหมายของธนาคารอย่างชัดเจน					
	<b>ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน</b>					
16	แสงสว่างในที่ทำงานมีความเหมาะสม					
17	อากาศในที่ทำงานมีความปลอดโปร่ง					
18	อุณหภูมิในที่ทำงานมีความเหมาะสม					
19	อุปกรณ์ในที่ทำงานมีความเพียงพอ					
20	ขนาดของในที่ทำงานมีความเหมาะสม					
	<b>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
21	รายได้ของท่านเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
22	สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					
	<b>ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน</b>					
23	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่เสมอ					
24	ธนาคารมีการเปิดโอกาสให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่ง					
25	หลักเกณฑ์ในการประเมินผลมีความยุติธรรม					
26	ระบบขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม					
27	ท่านได้รับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ					

ข้อ	ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน					
28	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเสมอ					
29	ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถของท่าน					
30	ผู้ร่วมงานยอมรับความสามารถของท่าน					
31	ผู้ร่วมงาน ไม่มีปัญหาแก่งแย่งผลงาน					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง ในระยะหนึ่งเดือนที่ผ่านมา ท่านมีพฤติกรรมหรือความรู้สึกต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เป็น ประจำ	บ่อย ครั้ง	บาง ครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่มี เลย
	ด้านร่างกาย					
1	รู้สึกหัวใจเต้นเร็วหรือแรงกว่าปกติ					
2	มีอาการหายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ					
3	มีอาการหน้ามืด ใจมวน ขบกราม หรือเกร็งตามมือและเท้า					
4	รู้สึกกระสับกระส่าย หรือกระวนกระวายใจ					
5	รู้สึกเครียดหรือประหม่า เมื่อต้องพูดหรือทำบางสิ่งบางอย่าง					
6	รู้สึกหนาวๆ ร้อนๆ หรือเหงื่อออก					
7	รู้สึกว่าไม่มีสมาธิ หรือไม่สามารถควบคุมตนเองได้					
8	รู้สึกปากแห้งหรือคอแห้ง					
9	รู้สึกเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย หมดเร็วแรง					
10	มีอาการปวดศีรษะ					
11	รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่กระฉับกระเฉง					
12	มีอาการปวดหลัง					
13	รู้สึกกล้ามเนื้อตึง เกร็งตามไหล่ คอ หรือหลัง					
14	รู้สึกแสบตา หรือน้ำตาไหล					
	ด้านจิตใจ					
15	รู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องไร้สาระหรือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ					
16	ชอบคิดเรื่องเดิมๆ วกไปวนมา					



ข้อ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่มีเลย
17	ชอบคิดเรื่องจุกๆ จิกๆ เรื่องไร้สาระ ที่ทำให้ท่านไม่สบายใจ					
18	ไม่สามารถควบคุมความคิด ความวิตกกังวลในเรื่องต่างๆ					
19	รู้สึกเป็นทุกข์ ท้อแท้ ลึนหวัง หรือรู้สึกหดหู่ เศร้าซึม					
20	รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย					
21	รู้สึกว่าถูกผู้อื่นดูถูก หรือดูหมิ่นเหยียดหยาม					
22	คิดว่าตนเองไร้ค่าไม่มีความหมาย ไม่เป็นที่ชื่นชอบของบุคคลอื่น					
23	รู้สึกพะอายืงที่จะกระทำ หรือคิดในสิ่งต่างๆ ทั้งที่เป็นเรื่องปกติ					
24	รู้สึกหวาดระแวง หรือหวาดกลัวโดยไม่มีเหตุผล					
25	คิดและรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่างๆ					
26	รู้สึกว่าอยู่ในภาวะที่กดดัน หรือรู้สึกว่าตนเองเก็บกด					
27	คิดในมุมแคบ ในแนวทางเดิมๆ					
28	มีความรู้สึกสับสน					
29	มีความยุ่งเหยิง และไม่เป็นระเบียบ					
30	รู้สึกเหน็ดเหนื่อยเพราะทำงานหนักเกินไป					
31	ทำผิดพลาด					
32	สูญเสียสมาธิ					
33	ถูกเบี่ยงเบนความสนใจได้ง่าย					
34	ขาดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ					
35	มองผู้อื่นในแง่ร้าย หรือไม่เป็นมิตรกับผู้อื่น					
36	ขี้อาย หรือไม่มีความมั่นใจ					
37	มีความรู้สึกไม่ยินดียินร้ายต่อผู้อื่น					
38	มักมีปัญหาเมื่อเวลาที่ผู้อื่นแสดงความก้าวร้าวกับตนเอง					
39	รู้สึกไม่อยากติดต่อประสานงานกับผู้อื่น					
40	รู้สึกขัดแย้งกับผู้อื่น					
<b>ด้านพฤติกรรม</b>						
41	สูบบุหรี่					
42	ดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์					
43	มีพฤติกรรมกินจุ					
44	นอนไม่หลับหรือนอนหลับน้อยลง					
45	จำกัดระยะเวลาหรือขีดเส้นตายให้กับตนเอง					
46	รู้สึกวุ่นวายและรีบเร่ง					

ข้อ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่มีเลย
47	พ่อกัดันตนเอง					
48	ู้สึกว่าตนเองถูกควบคุมอยู่ตลอดเวลา					

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ข  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ 18 แสดงค่าความเชื่อมั่นของความเครียดในการทำงานรายข้อ (Item-total Statistics)

ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	94.8333	888.0747	0.7161	0.9702
2	95.0333	885.3437	0.7461	0.9701
3	95.0333	871.8954	0.7704	0.9701
4	94.8667	885.5678	0.7602	0.9701
5	94.7333	886.7540	0.7316	0.9702
6	95.0667	889.4437	0.6678	0.9704
7	95.3000	893.7345	0.6083	0.9706
8	95.1000	883.6103	0.7917	0.9700
9	94.7000	879.2517	0.8521	0.9697
10	94.7000	890.2862	0.6747	0.9704
11	94.7667	880.3230	0.7671	0.9700
12	94.5333	891.9126	0.6013	0.9707
13	94.5667	885.9092	0.6375	0.9706
14	95.1333	889.9816	0.6198	0.9706
15	95.0000	892.1379	0.6744	0.9704
16	95.2667	881.8575	0.7393	0.9701
17	95.2000	886.9931	0.7451	0.9701
18	95.5000	908.4655	0.5350	0.9708
19	95.5000	904.5345	0.5858	0.9707
20	95.0333	897.0678	0.5792	0.9707
21	95.6667	906.8506	0.6677	0.9705
22	95.6000	903.4897	0.6617	0.9705
23	95.6333	910.2402	0.4828	0.9710
24	95.7667	908.4609	0.7570	0.9705
25	95.2000	887.5448	0.7613	0.9701
26	95.5333	900.0506	0.6703	0.9704
27	95.5667	900.8747	0.6836	0.9704

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
28	95.2333	897.7713	0.6490	0.9705
29	95.2000	884.7862	0.7569	0.9701
30	94.5667	875.2195	0.8479	0.9697
31	94.9667	912.3092	0.5351	0.9708
32	95.1000	905.9552	0.6170	0.9706
33	95.2333	900.7368	0.6865	0.9704
34	95.1000	893.9552	0.6242	0.9706
35	95.6667	917.6092	0.3511	0.9713
36	95.5000	912.1207	0.4578	0.9710
37	95.5333	907.1540	0.5280	0.9708
38	95.3667	905.4126	0.6398	0.9706
39	95.5333	900.3954	0.6995	0.9704
40	95.5333	909.7747	0.6147	0.9707
41	96.1667	936.1437	-0.1307	0.9717
42	95.4667	933.7057	0.0021	0.9725
43	95.1333	901.6368	0.5675	0.9707
44	95.0000	891.6552	0.6212	0.9706
45	95.1333	890.8782	0.6067	0.9707
46	94.6000	878.8690	0.7906	0.9699
47	94.5000	905.5690	0.4568	0.9711
48	95.0333	890.5851	0.7338	0.9702
ความเชื่อมั่น(Reliability Coefficients) ของข้อคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานมีดังนี้ จำนวน ตัวอย่าง = 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถาม = 48 ข้อ Alpha = .9711				

ตารางที่ 19 แสดงค่าความเชื่อมั่นของความเครียดในการทำงานรายข้อ (Item-total Statistics) จำแนกตามด้าน  
ต่างๆ 3 ด้าน

1.ด้านร่างกาย				
ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	30.0667	132.3402	0.8048	0.9464
2	30.2667	130.6851	0.8606	0.9450
3	30.2667	128.8920	0.7398	0.9483
4	30.1000	132.0931	0.8198	0.9460
5	29.9667	133.3437	0.7546	0.9475
6	30.3000	133.3207	0.7313	0.9481
7	30.5333	133.2920	0.7416	0.9478
8	30.3333	133.4713	0.7589	0.9475
9	29.9333	130.2023	0.8913	0.9443
10	29.9333	135.7195	0.6527	0.9499
11	30.0000	131.3793	0.7669	0.9472
12	29.7667	134.6678	0.6425	0.9503
13	29.8000	132.3724	0.6734	0.9498
14	30.3667	134.7230	0.6291	0.9507
ความเชื่อมั่น(Reliability Coefficients) ของข้อคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย มีดังนี้ จำนวนตัวอย่าง = 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถาม = 14 ข้อ Alpha = .9513				
2.ด้านจิตใจ				
ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
15	46.0000	227.1724	0.5506	0.9539
16	46.2667	219.9264	0.6912	0.9525
17	46.2000	222.0276	0.7094	0.9520
18	46.5000	229.9138	0.6141	0.9530

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
19	46.5000	225.8448	0.7473	0.9517
20	46.0333	222.5851	0.6887	0.9523
21	46.6667	229.6092	0.7391	0.9521
22	46.6000	228.7310	0.6874	0.9523
23	46.6333	233.2747	0.4565	0.9544
24	46.7667	231.9092	0.7571	0.9523
25	46.2000	223.4759	0.6849	0.9523
26	46.5333	226.0506	0.7317	0.9518
27	46.5667	226.1851	0.7605	0.9516
28	46.2333	224.4609	0.7199	0.9519
29	46.2000	218.9931	0.7855	0.9511
30	45.5667	217.7023	0.7686	0.9514
31	45.9667	232.4471	0.6004	0.9532
32	46.1000	230.9207	0.6001	0.9531
33	46.2333	226.7368	0.7369	0.9518
34	46.1000	221.8172	0.7080	0.9521
35	46.6667	233.9540	0.4541	0.9544
36	46.5000	232.3276	0.5112	0.9539
37	46.5333	231.7057	0.5027	0.9540
38	46.3667	231.2057	0.5978	0.9531
39	46.5333	227.3609	0.7164	0.9520
40	46.5333	231.9816	0.6417	0.9529
ความเชื่อมั่น(Reliability Coefficients) ของข้อคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ มีดังนี้ จำนวนตัวอย่าง = 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถาม = 26 ข้อ Alpha = .9543				

ตารางที่ 19 (ต่อ)

3.ด้านพฤติกรรม				
ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
41	15.5333	25.2230	-0.0953	0.8061
42	14.8333	23.2471	0.1035	0.8185
43	14.5000	19.3621	0.5808	0.7487
44	14.3667	19.1368	0.4744	0.7668
45	14.5000	17.0172	0.6915	0.7242
46	13.9667	17.1368	0.6849	0.7257
47	13.8667	19.2230	0.5371	0.7549
48	14.4000	17.9724	0.7345	0.7215

ความเชื่อมั่น(Reliability Coefficients) ของข้อคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม  
มีดังนี้ จำนวนตัวอย่าง = 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถาม = 8 ข้อ Alpha = .7861

ตารางที่ 20 แสดงค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยในการทำงานรายข้อ (Item-total Statistics)

ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	103.8333	250.6264	0.4061	0.9368
2	103.9333	244.6161	0.5064	0.9360
3	104.7333	237.8575	0.6047	0.9350
4	103.2333	254.1161	0.2329	0.9386
5	103.2333	257.9782	0.1122	0.9392
6	103.6667	250.1609	0.4331	0.9366
7	104.2333	242.4609	0.5982	0.9349
8	103.2333	250.5989	0.3688	0.9373
9	103.9333	245.7195	0.5683	0.9353
10	103.6333	248.3782	0.5229	0.9358
11	104.1333	244.6023	0.5874	0.9351



ตารางที่ 20 (ต่อ)

ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
12	104.1000	245.3345	0.7822	0.9339
13	104.2000	239.4759	0.6978	0.9337
14	103.7000	249.5276	0.4834	0.9361
15	103.7333	246.0644	0.5545	0.9354
16	103.8667	248.5333	0.4905	0.9361
17	104.1667	244.2126	0.5068	0.9360
18	104.0000	244.4138	0.6999	0.9342
19	104.3333	242.2989	0.6269	0.9346
20	104.2333	243.9092	0.5050	0.9361
21	104.7333	247.5816	0.4244	0.9369
22	104.2667	249.6506	0.3893	0.9371
23	104.2333	241.0126	0.6494	0.9343
24	104.4000	243.2828	0.5594	0.9354
25	104.6667	228.5057	0.8287	0.9317
26	104.6333	231.5506	0.7897	0.9323
27	104.6000	240.7310	0.7079	0.9337
28	103.7000	244.0103	0.6880	0.9342
29	103.9333	245.0989	0.5933	0.9350
30	103.9333	242.9609	0.6798	0.9342
31	103.7667	246.4609	0.5311	0.9357
ความเชื่อมั่น(Reliability Coefficients) ของข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานมีดังนี้ จำนวนตัวอย่าง = 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถาม = 31 ข้อ Alpha = .9374				

ตารางที่ 21 แสดงค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยในการทำงานรายข้อ (Item-total Statistics) จำแนกตามด้านต่างๆ  
6 ด้าน

1. ด้านลักษณะงาน				
ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	26.2333	14.5989	0.5516	0.7192
2	26.3333	13.4023	0.5656	0.7114
3	27.1333	13.2920	0.4378	0.7439
4	25.6333	14.1023	0.5762	0.7126
5	25.6333	16.8609	0.1814	0.7726
6	26.0667	14.5471	0.5732	0.7163
7	26.6333	14.7920	0.3696	0.7501
8	25.6333	14.7920	0.4542	0.7338
ความเชื่อมั่น(Reliability Coefficients) ของข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน มีดังนี้ จำนวนตัวอย่าง = 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถาม = 8 ข้อ Alpha = .7588				
2. ด้านนโยบายการบริหารงาน				
ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
9	21.5000	11.2931	0.6090	0.8039
10	21.2000	11.6828	0.6189	0.8033
11	21.7000	12.0793	0.4236	0.8352
12	21.6667	11.8851	0.7082	0.7952
13	21.7667	10.5989	0.6128	0.8050
14	21.2667	12.4092	0.4741	0.8243
15	21.3000	10.9759	0.6763	0.7925
ความเชื่อมั่น(Reliability Coefficients) ของข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านนโยบายการบริหาร งาน มีดังนี้ จำนวนตัวอย่าง = 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถาม = 7 ข้อ Alpha = .8316				

## ตารางที่ 21 (ต่อ)

3. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน				
ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
16	13.2667	9.0299	0.6591	0.8333
17	13.5667	8.0471	0.6398	0.8391
18	13.4000	8.5931	0.8206	0.8001
19	13.7333	8.4782	0.6270	0.8398
20	13.6333	7.7575	0.6824	0.8278
ความเชื่อมั่น(Reliability Coefficients) ของข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีดังนี้ จำนวนตัวอย่าง = 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถาม = 5 ข้อ Alpha = .8574				
4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ				
ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
21	3.2333	0.7368	0.8004	
22	2.7667	0.8747	0.8004	.
ความเชื่อมั่น(Reliability Coefficients) ของข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีดังนี้ จำนวนตัวอย่าง = 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถาม = 2 ข้อ Alpha = .8873				
5. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน				
ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
23	11.7000	14.6310	0.8247	0.9153
24	11.8667	15.1540	0.7238	0.9322
25	12.1333	12.5333	0.8498	0.9124
26	12.1000	12.8517	0.8691	0.9061
27	12.0667	14.7540	0.8747	0.9089
ความเชื่อมั่น(Reliability Coefficients) ของข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน มีดังนี้ จำนวนตัวอย่าง = 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถาม = 5 ข้อ Alpha = .9312				

ตารางที่ 21 (ต่อ)

6. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน				
ข้อคำถามที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correlated Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
28	10.8667	4.2575	0.7509	0.7881
29	11.1000	4.0241	0.7636	0.7798
30	11.1000	4.0931	0.7362	0.7919
31	10.9333	4.6161	0.5326	0.8777

ความเชื่อมั่น(Reliability Coefficients) ของข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีดังนี้ จำนวนตัวอย่าง = 30 ตัวอย่าง จำนวนข้อคำถาม = 4 ข้อ Alpha = .8515

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ค

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-test
P	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
SS	=	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง
df	=	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
MS	=	ค่าความแปรปรวน
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-test
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นาย อดิศักดิ์ สวนกุล
ที่อยู่	154/64 หมู่ 9 ตำบลท้ายเหมือง อำเภอย้ายเหมือง จังหวัดพังงา
ที่ทำงาน	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสามแยกไฟฉาย 238/3 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2550	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1) ภาควิชา การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ.2551	สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์(บริหารรัฐกิจ) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.2552	ศึกษาต่อระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ ภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2550	เจ้าหน้าที่บัญชี ชั้น 4 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสามแยกไฟฉาย
พ.ศ.2551	ธนกร ชั้น 4 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสามแยกไฟฉาย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์