

คณะจิตวิทยา

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานบริการบริษัทแห่งหนึ่ง
(RELATIONSHIPS AMONG WORK STRESS AND JOB SATISFACTION
OF SERVICE EMPLOYEES IN AN ORGANIZATION)

จัดทำโดย

นางสาว ชนิษฐารัฐ อติชาตศรีสกุล เลขประจำตัว 513 74081 38

นางสาว ณัฐฐา เทียนทอง เลขประจำตัว 513 74241 38

ข้อเสนอโครงงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 3800418 เอกัตศึกษา (Individual Study)

ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2554

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS AMONG WORK STRESS AND JOB SATISFACTION
OF SERVICE EMPLOYEES IN AN ORGANIZATION

KANITRAT ATICHARDSRISAKUL 513 74081 38

NATTHA THIENTHONG 513 74241 38

A Senior Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Bachelor of Science in Psychology
Faculty of Psychology
Chulalongkorn University
Academic Year 2011
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการบริษัทแห่งหนึ่ง

โดย

นางสาว ชนิษฐารัฐ อติชาติศรีสกุล

นางสาว ณัฏฐา เทียนทอง

หลักสูตร

ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ประไพพรรณ ภูมิวุฒิสาร

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์

คณะกรรมการประเมินผลการนำเสนอโครงการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (กรรมการ)
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนทกโกศล (กรรมการ)
3. รองศาสตราจารย์ ประไพพรรณ ภูมิวุฒิสาร (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก)
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์ (อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม)

ชนิษฐ์รัฐ อติชาติศรีสกุล และ ณัฏฐา เทียนทอง : ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการ
ทำงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการบริษัทแห่งหนึ่ง

(RELATIONSHIPS AMONG WORK STRESS AND JOB SATISFACTION OF SERVICE
EMPLOYEES IN AN ORGANIZATION)

อ. ที่ปรึกษาหลัก : รองศาสตราจารย์ ประไพพรรณ ภูมิวุฒิสาร และ อ. ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร. อริญญา ต้อยคัมภีร์, จำนวน 64 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน
กับความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 100 คน จากพนักงานบริการบริษัทแห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ มาตรฐานวัดความเครียดในการ
ทำงาน และ มาตรฐานวัดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่าเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภาพรวมระหว่าง
ความเครียดในการทำงาน และความพึงพอใจในงานทุกด้าน พบว่า ตัวแปรทั้งสองมี
สหสัมพันธ์กันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของภาพรวม
เท่ากับ $r = -.427$ เป็นสหสัมพันธ์ทางลบ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
ความเครียดในการทำงาน และตัวแปรความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความเครียด
ในการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจใน
งานด้านลักษณะงานที่ระดับ $r = -.373$ ($p < .01$) ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ที่ระดับ $r =$
.450 ($p < .01$) ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าที่ระดับ $r = -.351$ ($p < .01$) และความ
พึงพอใจในงานด้านหัวหน้างานที่ระดับ $r = -.342$ ($p < .01$)

KANITRAT ATICHARDSRISAKUL AND NATTHA THIENTHONG: RELATIONSHIPS
AMONG WORK STRESS AND JOB SATISFACTION OF SERVICE EMPLOYEES IN AN
ORGANIZATION.

ADVISOR: ASSOCIATE PROFESSOR PRAPHAIPHUN PHOOMVUTHISARN AND CO-
ADVISOR: ASSISTANT PROFESSOR ARUNYA TUICOMEPEE, 64 pages.

The purpose of this research was to test relationships between work stress and job satisfaction. The subjects were 100 workers from the private company in Bangkok. Work Stress Scale, and Job Satisfaction Scale were used to collect the data. The data was analyzed by using Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

The results shown that work stress and all of job satisfaction types have statistically significant effect at .01 level, that means work stress has negative correlation with all of job satisfaction types $r = -.427$. According to empirical data, work stress also has negative correlation with 4 types of job satisfaction. Those are about work $r = -.373$ ($p < .01$), salary $r = -.450$ ($p < .01$), progression $r = -.351$ ($p < .01$) and leadership $r = -.342$ ($p < .01$)

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ประไพพรรณ ภูมิวุฒิสาร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์ อาจารย์ที่ปรึกษาทั้งสองท่านที่ได้ให้แนวคิด และให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่รักยิ่ง ผู้เป็นดวงดวงใจของข้าพเจ้า ผู้ที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณได้กรุณาเลี้ยงดูให้ข้าพเจ้าเติบโต จนมีความเข้มแข็งอดทนเพื่อต่อสู้กับอุปสรรคทั้งหลายได้เป็นอย่างดี จนประสบความสำเร็จอย่างเช่นทุกวันนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่ให้ความช่วยเหลือในการแจก และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และขอขอบคุณพนักงานของบริษัทที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามให้ผู้วิจัย ตลอดจนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะจิตวิทยาทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และประสานงานในการทำให้การค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัวอันเป็นที่รักของข้าพเจ้า ที่ได้ให้กำลังใจ ติดตาม ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยตลอดมา ทำให้การค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	23
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	23
สมมติฐานในการวิจัย.....	23
ขอบเขตในการวิจัย.....	24
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	24
คำจำกัดความ.....	24
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	25
2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
กลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 อภิปรายผลการวิจัย.....	42
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	47

บทที่	หน้า
รายการอ้างอิง.....	51
ภาคผนวก.....	53
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
ภาคผนวก ข คำสัมภาษณ์สัมพันธ์ภาพระหว่างตัวแปรความเครียด ในการทำงาน และตัวแปรความพึงพอใจในงานทุกด้าน.....	63
ภาคผนวก ค คำสัมภาษณ์สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน และตัวแปรความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน.....	64

สารบัญญัตินี้

ตารางที่		หน้า
1	ลักษณะและกระบวนการทำงานขององค์การ.....	12
2	สภาพแวดล้อมในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน.....	13
3	ความต้องการและบทบาทของงาน.....	15
4	ลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตน และความคาดหวัง.....	16
5	ผลการวิเคราะห์มาตราวัดความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ค่า t-test และ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตราวัด (N = 60).....	30
6	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด.....	35
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความเครียดในการทำงาน (N=100).....	38
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านต่างๆ (N=100).....	38
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนน จากตัวแปรต่างๆ (N=100).....	40

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โมเดลความเครียดในการทำงาน.....	7
2	รูปแบบของ Demand – Control Model.....	9
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	23

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคของสังคมปัจจุบันเต็มไปด้วยการแข่งขัน ความเร่งรีบ และความกดดันในหลายๆ ด้านของชีวิตซึ่งจะทำให้บุคคลก่อเกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งระดับความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลก็จะแตกต่างกันออกไปขึ้นกับหลายๆ ปัจจัยและถ้าหากบุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ ไม่ใช่เพียงจะส่งผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ แต่ยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพที่ตนเองรับผิดชอบอีกด้วย ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญกับการตอบสนองของความต้องการและความพึงพอใจของพนักงาน ทั้งนี้เพราะบุคคลเหล่านี้เป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจและการบริหารงาน และเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน และมีแนวโน้มที่พนักงานจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุข ไม่มี ความเครียด ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานขาดงาน ลางาน และมาทำงานสายน้อยลง

ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนองค์การ ถ้าหากองค์การเน้นแต่เพียงเป้าหมายเพื่อผลผลิตโดยไม่ได้คำนึงถึงการดูแลเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคลในองค์การก็อาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลด้อยลงเพราะความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม ซึ่งนอกจากทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งส่งผลให้บุคคลสูญเสียเวลาทำงาน อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย การประสพอุบัติเหตุ จนต้องขาดงานแล้วยังมีแนวโน้มทำให้เกิดความพึงพอใจในงานต่ำ พนักงานรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน และเกิดทัศนคติทางลบกับงานของตนเอง (Luthans, 2002 อ้างถึงใน กัณฑ์ภัสสร เรื่องไพโรจน์, 2551) โดยเฉพาะพนักงานที่ทำงานด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญขององค์การที่ทำธุรกิจด้านการบริการลูกค้า หากพนักงานมีความเครียด ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีอัตราการลาออกสูง และองค์การต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่

ความเครียดเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่เฉพาะเจาะจงระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีต่อกันและกัน ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลประเมินและให้คุณค่าถึงแหล่งที่มาของสิ่งแวดล้อมที่ผิดปกติและมีผล

ต่อคุณภาพของชีวิตของบุคคล (Lazarus & Folkman, 1984) ในความหมายนี้ ความเครียดเกิดจากสถานการณ์ที่มากเกินรับไหว และการตอบสนองของบุคคลต่อความเครียด นอกจากนั้นระดับปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของแต่ละบุคคลว่าจะตีความ หรือประเมินสถานการณ์หนึ่งๆ อย่างไร โดยเหตุการณ์เดียวกัน คนหนึ่งอาจรู้สึกกังวลใจ ซึมเศร้า โกรธ หรือเกิดความกดดันต่างๆ รอบด้าน แต่อีกคนหนึ่งอาจรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถในการรับมือของตนมากกว่าที่จะเป็นเหตุการณ์คุกคามตนเอง ซึ่งความเครียดในการทำงานของบุคคลจะส่งผลกระทบต่อองค์การได้ กล่าวคือ พนักงานอาจเกิดอาการเจ็บป่วยทางกาย เช่น เป็นไข้ เป็นโรคกระเพาะ หรืออาการเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น เบื่อหน่าย ขาดความตั้งใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ลาป่วย มาสาย ขาดงาน เป็นต้น (รตกร ลีละยุทธสุนทร, 2546)

ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อพนักงานบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน คือ การที่บุคคลเกิดอารมณ์ทางบวกกับงาน จะทำให้บุคคลรู้สึกดี เพลิดเพลินในการทำงาน โดยไม่เหน็ดเหนื่อย และนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน (Judge, Thoresen, bono & Patton, 2001, อ้างถึงใน กัณฑ์ภัสสร เรื่องไฟโรจน์, 2551) ความเครียดในการทำงานของบุคคลอาจเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายๆ ปัจจัย ซึ่งความพึงพอใจในงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีแนวโน้มจะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน หรือไม่เกิดความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ ถ้าหากบุคคลมีความพึงพอใจในงานต่ำ อาจจะทำให้เกิดความเครียดในงานก็เป็นได้ (Zohar, 1999, อ้างถึงใน เรณูการ จันขาว, 2551)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านการบริการว่าปัจจัยทั้งสองส่งผลต่อกันอย่างไร เนื่องจากบริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด มีการประเมินผลโดยทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกจ้าง (Employee satisfaction survey) ซึ่งผลความพึงพอใจในงานที่ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 84 เปอร์เซ็นต์ และเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ ในวงการอุตสาหกรรมที่ส่วนใหญ่ได้คะแนน 74 เปอร์เซ็นต์แล้ว ก็แสดงให้เห็นว่าพนักงานในบริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด มีคะแนนความพึงพอใจในงานที่ถือว่าสูงมากเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ (วรพล กันตพิชญาธร, 2554) ดังนั้น ถ้าพนักงานมีความเครียดต่ำ กล่าวคือสามารถจัดการอารมณ์ ปัญหาที่เข้ามาคุกคาม และปรับสมดุลในชีวิตได้ ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการของบริษัทเอ็ม

เค เรสโตรองต์ จำกัด เพื่อประเมินผลว่าพนักงานบริการของบริษัทนี้มีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดใน
การทำงานกับความพึงพอใจในงาน ที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่บริษัทได้ทำ
การทดสอบขึ้นหรือไม่

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดตามแนวคิดของ Lazarus และ Folkman (1984) หมายถึง ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ขึ้นอยู่กับการประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการกับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ของบุคคล มีการรับรู้ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และพัฒนาการทางสติปัญญาของแต่ละคนที่จะประเมินสภาพการณ์นั้นๆ

Hans Selye (1974) เคยกล่าวไว้ว่า “ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ก็ไม่ต่างอะไรจากความตายที่ทุกคนต้องเผชิญ” ซึ่งประโยคนี้สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนว่าไม่มีใครสามารถหลีกเลี่ยงจากความเครียดได้ เพราะความเครียดมักเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจของแต่ละบุคคล และเป็นสภาวะหนึ่งของมนุษย์ หากใครไม่สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ก็จะทำให้เกิดความกดดัน (Arthur, Randall, & Mary, 1981) เพราะความเครียดเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อร่างกายและสภาวะทางจิตใจมนุษย์ กล่าวคือ ทางด้านร่างกาย ความเครียดอาจทำให้ปวดหัว ปวดท้อง เป็นไข้ เป็นโรค ผลในกระเพาะอาหาร หรือโรคความดันโลหิตสูง ส่วนทางด้านจิตใจ อาจทำให้เกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้า ท้อแท้ อาจส่งผลถึงบุคคลอื่นในด้านการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดี และมีแนวโน้มจะเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่น ซึ่งถ้าสถานการณ์นี้เกิดขึ้นในบริบทของสังคม เช่น ในครอบครัว, ในที่ทำงานหรือองค์กรต่างๆ ก็จะมีส่งผลทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ราบรื่น ปรับตัวได้ยาก และมีปัญหาในการอยู่ร่วมกัน หากเป็น

ความเครียดที่เกิดขึ้นภายในครอบครัว ทุกคนก็ยังสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาได้โดยง่าย แต่หากเกิดภายในบริบทที่ใหญ่กว่าอย่างเช่นภายในที่ทำงาน การจัดการความเครียดก็จะยากขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อถึงองค์การด้วย

1.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ความเครียดเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ และปัญหาหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดต่างๆ เหล่านั้น มักเป็นตัวกระตุ้นทำให้บุคคลประเมินสภาพการณ์ว่าจะตอบสนองต่อความเครียดนั้นมากน้อยเพียงใด Lazarus และ Folkman (1984) กล่าวว่า สาเหตุหรือตัวก่อความเครียด มี 2 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. สาเหตุจากบุคคล (Personal Factors) แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1 บุคลิกภาพและลักษณะประจำตัว (Personality and Trait) ได้แก่ บุคคลที่มีลักษณะเร่งรีบตลอดเวลา พยายามทำงานให้มากที่สุดในเวลาที่ย่ำกัด บุคคลที่มีการแข่งขันสูง บุคคลที่ไม่มีกิจกรรมสนุกสนานหรือผ่อนคลาย บุคคลที่มีพฤติกรรมหลายอย่างในเวลาเดียวกัน บุคคลที่ต้องการบรรลุเป้าหมายโดยไม่มี การวางแผนที่เหมาะสม บุคคลที่ไม่กล้าแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนคติ ความรู้สึก ปัญหาและข้อจำกัดของตนเองต่อผู้อื่น และบุคคลที่มีความคาดหวังต่อตนเองและผู้อื่นสูง เป็นต้น

1.2 ลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาของงานวิจัย พบว่า

1.2.1 อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการกับตนเอง การรับรู้และการตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกันในแต่ละวัย

1.2.2 เพศ (gender) เป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงความแตกต่างทางร่างกายและการเลี้ยงดู กล่าวคือ ผู้หญิงและผู้ชายได้รับการเลี้ยงดูมาแตกต่างกัน ทำให้ผู้หญิงและผู้ชายมีความต้องการ ความคาดหวังจากสังคม การมีอำนาจในหน้าที่ และค่านิยมมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อการประเมินความเครียดที่แตกต่างกัน

1.2.3 ระดับการศึกษา (Education) การศึกษาเป็นประสบการณ์ชีวิตที่ส่งเสริมให้บุคคลมีความเข้มแข็ง เนื่องจากบุคคลได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และการนึกคิดอย่างมีเหตุผล เมื่อบุคคลมี

ระดับการศึกษาสูง ก็ย่อมมีโอกาสที่จะนำสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้มาเป็นแนวทางในการตัดสินใจและหาวิธีแก้ไขปัญหาในทางที่เหมาะสมทำให้ผู้ที่มีการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ความเครียดแตกต่างกัน

1.2.4 สถานภาพสมรส (Living Status) เป็นแรงสนับสนุนทางสังคมที่ช่วยให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาและเกิดความเครียดน้อยลงได้

1.2.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Organizational Tenure) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความมั่นใจ การตัดสินใจ และการรับรู้การบริหารจัดการในงาน ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ บุคคลที่มีประสบการณ์ในด้านนี้มากจะช่วยในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดีกว่าคนที่ประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งหมายความว่า คนที่มีประสบการณ์มากกว่าจะตัดสินใจและมีการจัดการความเครียดในการทำงานได้ดีกว่าคนที่ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า

2. ปัจจัยจากสภาพการณ์ (Situation Factors) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เป็นเหตุการณ์ หรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นในชีวิตบุคคล เหตุการณ์ที่พบว่ามีอิทธิพลต่อการประเมินความเครียด ได้แก่

2.1 เหตุการณ์ในชีวิต (Life event) ที่ส่งผลต่อการประเมินค่าความเครียด เช่น การเสียชีวิตของคู่สมรส การหย่าร้าง การตกงาน การถูกออกจากงาน เป็นต้น

2.2 เหตุการณ์ประจำวัน (Daily Event) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นประจำวันที่บุคคลต้องเผชิญกับอุปสรรคอยู่เสมอ และมีผลต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ งานที่ทำอยู่ งานบ้าน สิ่งแวดล้อม สุขภาพ ความมั่นคงของสถานะทางสังคม ความรับผิดชอบเรื่องรายได้ ความเร่งรีบ เวลา และความกังวลส่วนตัว ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดเสมอ และหากเกิดอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ ก็ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูงได้

สรุป ปัจจัยหลักๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดประกอบไปด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจากตัวบุคคล และปัจจัยจากสภาพการณ์ ซึ่งปัจจัยจากตัวบุคคล เกิดจากบุคลิกภาพประจำตัว และลักษณะส่วนบุคคล แต่ปัจจัยจากสภาพการณ์ เกิดจากเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมภายนอกที่บุคคลประสบในชีวิตประจำวัน

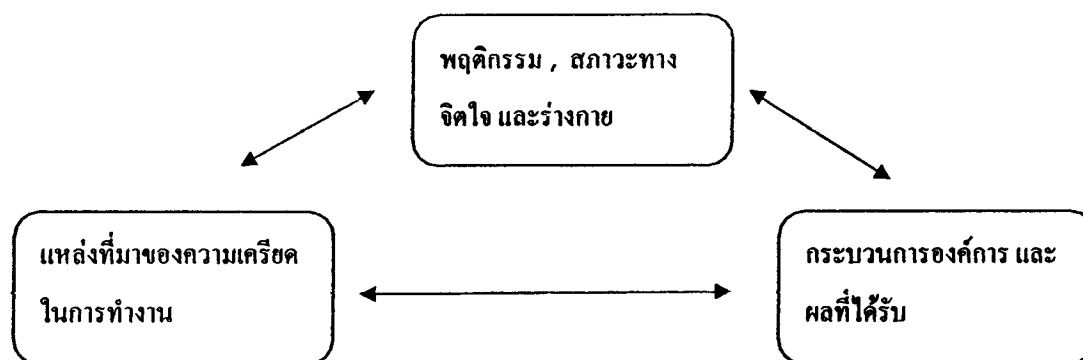
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาพการณ์หนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นๆ กับองค์การ ซึ่งแต่ละบุคคลก็มีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานในองค์การแตกต่างกัน ความเครียดจึงเป็นสภาวะที่คนพยายามปรับสมดุลของตนเองให้เข้ากับงานที่ทำ และคนที่ไม่สามารถปรับตัวได้จึงก่อให้เกิดความเครียดขึ้น (Arthur, Randall, & Mary, 1981) โดยเฉพาะบุคคลที่ทำงานในด้านบริการ ต้องพบปะผู้คนมากมาย ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่บ่อยครั้ง จึงมีแนวโน้มที่ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นคนกลุ่มนี้จึงเกิดความเครียดได้ง่ายกว่าคนกลุ่มที่ทำงานในประเภทอื่น

โมเดลความเครียดในการทำงาน (Arthur, Randall, & Mary, 1981)

ความเครียดในการทำงานเป็นสภาวะระหว่างบุคคลกับงานของบุคคลที่มีสภาพเบี่ยงเบนไปจากปกติ โดยสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลจะอยู่ในสภาพไม่สมดุล ซึ่งความเครียดจะมีความเกี่ยวข้องกับงานของบุคคล



ภาพที่ 1 แสดงโมเดลความเครียดในการทำงาน

จากโมเดลแหล่งกำเนิดความเครียดในการทำงาน คือ 1. พฤติกรรม และสภาวะทางร่างกาย จิตใจของพนักงาน 2. กระบวนการขององค์การ และผลที่ได้รับจากองค์การ

โมเดลได้บ่งชี้ถึงพฤติกรรม และสภาวะทางร่างกาย จิตใจ ของพนักงาน มีผลมาจากความเครียดใน การทำงาน ซึ่งเป็นสภาวะที่ส่งผลโดยตรงต่อตัวพนักงาน นอกจากนี้ กระบวนการขององค์การ และผลที่ ได้รับจากองค์การ ก็ได้รับผลมาจากพฤติกรรมพนักงานและความเครียดในงาน กล่าวคือ สภาวะ ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน มีทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวพนักงาน

ดังนั้นความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่ง ที่มาคุกคาม ทั้งภายในตัวของบุคคลเองและจากสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้บุคคลเกิดการประเมินว่าสิ่ง นั้นเป็นการคุกคาม จนบุคคลตอบสนองออกมาทั้งอารมณ์และพฤติกรรมซึ่งแตกต่างกันออกไปในแต่ละ บุคคลเพื่อรักษาสมดุลของตนเองไว้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

1. ทฤษฎีความสมดุลระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม (Person-environment fit หรือ P-E Fit Model) ซึ่ง John และ Michael (2002) ได้อธิบายทฤษฎีนี้ไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ในการทำงาน สามารถมองได้ 2 มิติ คือ

มิติที่ 1 คือ รางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้จากงานสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ซึ่งหากไม่มีความ สอดคล้องกันก็จะก่อให้เกิดความเครียดนั่นเอง เช่น งานที่ทำไม่มีความปลอดภัย, ค่าตอบแทนไม่ เพียงพอ เป็นต้น

มิติที่ 2 คือ ทักษะ, ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ทำงานสอดคล้องและตรงตามความต้องการ ของหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมขององค์การ โดยเฉพาะ วัฒนธรรมขององค์การที่ชอบผู้มาทำงานเข้า หรือมีความตรงต่อเวลา แต่ผู้ทำงานไม่ได้มีพฤติกรรมเช่นนั้นเพราะเป็นคนที่ชอบอิสระ ไม่ชอบการบังคับ ดังนั้นในกรณีนี้จะเห็นได้ว่าความต้องการของทั้งสองฝ่ายก็จะไม่สอดคล้องกันซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียด เวลาทำงาน ดังนั้นบุคคลนี้ควรเลือกทำงานในองค์การที่มีโครงสร้าง หรือลักษณะงานที่ไม่เน้นเรื่องการตรง ต่อเวลา และให้อิสระต่อผู้ทำงาน เพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ หรือในกรณีที่ผู้ทำงานมีความ ต้องการอย่างมากที่จะสูงที่จะได้รับข้อมูลป้อนกลับจากงานที่ทำ แต่หัวหน้าไม่เคยให้ข้อมูลป้อนกลับเลยก็ จะเกิดความเครียดมากขึ้น

ทฤษฎีนี้เน้นที่การรับรู้ของบุคคล (Individual perception) ที่มีต่องานหรือสภาพแวดล้อม ซึ่งหากตัวบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเกิดความไม่สมดุลกันก็จะเกิดความเครียดในการทำงาน จนส่งผลให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. ทฤษฎีความสัมพันธ์ของความต้องการของลักษณะงานกับอำนาจในการควบคุมงาน (Job demands-job decision latitude หรือ Demand-control model) เป็นความสัมพันธ์ของความต้องการทำงานของบุคคลกับการมีอำนาจในการควบคุมงาน ซึ่ง Jones และ Bright (2001) ได้เสนอไว้ดังนี้

		Demands	
		Low	High
Decision Latitude (Control)	Low	PASSIVE	HIGH STRAIN
	High	LOW STRAIN	ACTIVE

Psychological Demand เป็นความต้องการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ทำงานอยู่ ก่อให้เกิดความเครียดทางด้านจิตใจ เช่น เวลาที่กดดัน ปริมาณงานที่มาก เป็นต้น

Decision Latitude คืออำนาจในการตัดสินใจและควบคุมงานของตัวผู้ทำงานเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานของตัวเองและทีมงานของพวกเขา

ภาพที่ 2 แสดงรูปแบบของ Demand - Control Model

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทักษะแต่ละบุคคล ระดับอำนาจในการตัดสินใจด้วยตัวเอง และโอกาสที่จะได้ใช้ความคิดหรือเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เป็นต้น

จากภาพ สามารถแบ่งลักษณะของผู้ทำงานได้ 4 แบบ คือ

2.1 แบบ Passive (Low Control, Low Demands) ผู้ทำงานจะไม่พัฒนาตนเอง มักนิ่งเฉย ไม่กระตือรือร้นที่จะทำงาน ต้องได้รับการกระตุ้นหรือได้รับการสอนให้ทำงานจากหัวหน้างาน

2.2 แบบ High Strain (Low Control, High Demands) ผู้ทำงานปรารถนาที่จะทำงานโดยลองท้าทายหรือหาความรู้จากประสบการณ์ใหม่ๆ แต่ไม่มีอำนาจเพียงพอเพราะถูกควบคุมให้ทำงานตามระบบเดิมจากหัวหน้างาน จึงทำให้ผู้ทำงานประเภทนี้มีความเครียดสูง

2.3 แบบ Low Strain (High Control, Low Demands) ผู้ทำงานมีอิสระและอำนาจมากในการตัดสินใจ หัวหน้างานปล่อยให้ลูกน้องทำงานเอง ผู้ทำงานจึงไม่เครียด ทำงานสบายๆ ส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่มีความคืบหน้า เพราะผู้ทำงานไม่กระตือรือร้นที่จะทำ

2.4 แบบ Active (High Control, High Demands) ผู้ทำงานมีวิธีการจัดการกับความเครียด ทำให้ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทั้งผู้ทำงานและหัวหน้างานมีความยืดหยุ่นต่อกัน ส่งผลให้การทำงานมีความราบรื่นและเป็นธรรมชาติมากที่สุด

สรุป จากทฤษฎีความสัมพันธ์ของความต้องการของลักษณะงานกับอำนาจในการควบคุมงาน (Job demands-job decision latitude หรือ Demand-control model) ได้แบ่งลักษณะของผู้ทำงานออกเป็น 4 แบบ ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะ Active (High Control, High Demands) จะเป็นผู้ที่มีวิธีการจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่มีลักษณะอื่นๆดังที่กล่าวมาข้างต้น

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

Brief และคณะ (1981) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กระบวนการและลักษณะขององค์การ ได้แก่

- 1.1 นโยบายขององค์การ เช่น ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทน การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน และความถี่ของการย้ายที่ทำงาน
- 1.2 โครงสร้างขององค์การ เช่น การกระจายอำนาจ โอกาสในการเติบโต ขนาดขององค์การ และการพึ่งพาอาศัยกันในองค์การ
- 1.3 กระบวนการขององค์การ เช่น การสื่อสารในองค์การ การให้ผลป้อนกลับ การมีเป้าหมายที่คลุมเครือหรือขัดแย้ง และการให้การฝึกอบรม

2. ข้อเรียกร้องจากลักษณะของบทบาท และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่

- 2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความแออัด เสียง แสง อุณหภูมิ ความปลอดภัย และมลภาวะในที่ทำงาน

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความเชื่อใจ ความขัดแย้งภายในกลุ่ม การแข่งขัน
ระหว่างกัน

2.3 ข้อเรียกร้องจากงาน เช่น ความกดดันด้านเวลา การทำงานซ้ำซาก ทักษะที่ต้องใช้ในการ
ทำงานและหน้าที่รับผิดชอบของบุคคล

2.4 ลักษณะของบทบาท เช่น ความขัดแย้งภายในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทและการ
มีปริมาณงานที่น้อยหรือมากเกินไป

อรัญญา ดุ้ยคัมภีร์ (2553) ได้นิยามความเครียดในบทบาท (Role Stress) ว่าหมายถึง สภาวะทาง
อารมณ์หรือการตอบสนองของบุคคล ซึ่งเกิดจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ที่เป็น
อันตราย หรือทำลายในบทบาทที่ตนเองได้รับขององค์กรนั้นๆ โดยต้องอาศัยความพยายามในการ
แสดงออกให้เหมาะสมกับบทบาทอันเกิดจากความคาดหวังในบทบาทกับการแสดงออกตามบทบาทที่เป็น
จริง ได้แก่

ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง ความรู้สึกไม่แน่นอนไม่ชัดเจน ในบทบาท
ของพฤติกรรมในตำแหน่งที่เป็นอยู่ในองค์การ ทำให้เกิดความไม่แน่ใจในการปฏิบัติตนได้ถูกต้องเหมาะสม
ตามบทบาทหรือไม่

ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งในบทบาทเป็นสถานการณ์ที่
เกิดขึ้นจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานของบุคคลกับความคาดหวังของบุคคลอื่น
หรือ เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานของบุคคลกับสิ่งที่บุคคลนั้นได้รับ
มอบหมายมาให้ปฏิบัติ

ภาระงานตามบทบาท (Role Overload) หมายถึงการรับรู้ภาวะที่บุคคลคาดหวังในหลายๆบทบาท
มากเกินไปในเวลาที่กำหนด และมากกว่าที่จะกระทำได้ รวมถึงการรับบทบาทที่ซับซ้อน ขาดทรัพยากรที่
เพียงพอในการทำงานตามความคาดหวังของตนเองและผู้อื่น

3. ลักษณะและความคาดหวังส่วนบุคคล ได้แก่

3.1 สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความก้าวหน้าในงาน การไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ และความมั่นคงในการทำงาน

3.2 ลักษณะส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ความวิตกกังวล ความสามารถในการอดทนต่อสิ่งต่างๆ และความยืดหยุ่นหรือเข้มงวดของแต่ละบุคคล

ตารางแสดงแหล่งที่มาของความเครียดในการทำงาน (Arthur, Randall, & Mary, 1981)

แหล่งของการเกิดความเครียดเกิดได้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคคลคนนั้นเอง เกิดจากงานโดยตรง หรืออาจจะไม่ได้เกิดจากงานของบุคคลนั้นๆก็ได้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นดังตารางต่อไปนี้

1. ลักษณะและกระบวนการทำงานขององค์กร

ลักษณะและกระบวนการทำงานขององค์กร เป็นการแสดงถึงหน่วยๆ หนึ่งของสังคมหนึ่งๆ ที่มีโครงสร้าง มีเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ ผลผลิตขององค์กร รายได้ เป็นต้น ซึ่งการอยู่ร่วมกันในองค์กรอาจก่อให้เกิดความเครียดได้ เพราะ สำหรับบางคนเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่ตรงกับเป้าหมายขององค์กร จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ตนเองได้รับจากองค์กร ไม่มีคนที่สมบูรณ์แบบ ทุกๆ คนมีข้อจำกัดของตนเองในบางด้านที่ความสามารถไม่เพียงพอ ยิ่งไปกว่านั้นถึงแม้ว่าบุคคลจะมีความสามารถเพียงพอแต่ผลงานก็ขึ้นอยู่กับการศึกษาของบุคคลอื่น เช่น หัวหน้างาน ที่จะประเมินว่าผลงานที่ได้ออกมาเป็นอย่างไร

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะและกระบวนการทำงานขององค์กร

นโยบายองค์กร	โครงสร้างองค์กร	ขั้นตอนการดำเนินงาน
1. มีความเหลื่อมล้ำในการประเมินการปฏิบัติงาน	1. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่ำ	1. การสื่อสารกันอยู่ในระดับต่ำ
2. เจือจางมีความเหลื่อมล้ำกันมากเกินไป	2. โอกาสในการก้าวหน้าในงานต่ำ	2. การให้ผลป้อนกลับน้อย

นโยบายองค์กร	โครงสร้างองค์กร	ขั้นตอนการดำเนินงาน
3. นโยบายคลุมเครือ	3. ขนาดองค์กร	3. เป้าหมายไม่ชัดเจน
4. การย้ายกะงาน	4. ความเป็นทางการสูง	4. พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ
5. โยกย้ายตำแหน่ง	5. การพึ่งพากันในแต่ละแผนก	5. โปรแกรมสอนงาน
6. ความต้องการลักษณะงานเป็นอุดมคติ		

สรุปคือ การเกิดความเครียดในการทำงานของแต่ละบุคคลเกิดจากเครือข่ายของสังคมในการทำงาน ดังนี้ 1. สมาชิกในองค์กร ทำงานเป็นกลุ่มหรือทำงานคนเดียว การเกิดความขัดแย้งระหว่างกัน เป้าหมาย 2. การตีความผลงานของพนักงานขึ้นอยู่กับอะไร และ 3. ความเจริญก้าวหน้าของพนักงาน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสถานที่ในการทำงานอาจจะก่อให้เกิดความเครียดได้เมื่อมีสภาพดังนี้ มลภาวะทางอากาศที่อาจเกิดจากสารเคมี หรือสารพิษบางอย่าง อุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม มลภาวะทางเสียง ความไม่สะดวกสบายในการจัดวางองค์ประกอบของเฟอร์นิเจอร์ในการทำงาน ความหนาแน่นแออัด ปริมาณแสงที่ไม่เหมาะสม หรือความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในองค์กรว่ามีสัมพันธภาพระหว่างกันอย่างไร

ตารางที่ 2 แสดงสภาพแวดล้อมในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
1. แออัด	1. ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม
2. ไม่มีความเป็นส่วนตัว	2. การไม่ยอมรับ
3. เสียงดังรบกวน	3. ขาดความเชื่อใจ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
4. ร้อน หรือ เย็น จนเกินไป	4. มีการแข่งขันสูง
5. แสงไม่เพียงพอ	5. ไม่มีความรับผิดชอบ
6. มีสารเคมีที่เป็นพิษบริเวณนั้นๆ และมีมลภาวะทางอากาศ	6. เกิดความขัดแย้งในกลุ่ม
7. ไม่มีความมั่นคงปลอดภัย	

สรุป สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบๆตัวอาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ซึ่งเกิดได้ทั้งปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่ แสง เสียง อุณหภูมิ ในองค์การเป็นต้น และ ปัจจัยทางชีวภาพ ได้แก่ ความสัมพันธ์กันระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นต้น

3. ความต้องการและบทบาทของงาน

ความต้องการและบทบาทของงานอาจจะก่อให้เกิดความเครียดเพียงเล็กน้อยหรือมากก็ขึ้นอยู่กับบุคคล ถ้าหากบุคคลไม่มีความสามารถเพียงพอทำงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบอาจจะก่อให้เกิดความเครียดอย่างมากในการทำงาน หรือถ้าหากบุคคลที่มีความสามารถสูงกว่างานก็อาจจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น การที่ต้องทำงานซ้ำซากจำเจ ได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีความท้าทายงานที่ใช้ทักษะระดับต่ำในการทำ ซึ่งถ้าหากบุคคลที่มีความสามารถสูงก็จะเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย นอกจากนี้ความเครียดอาจเกิดจากผลที่ได้รับจากหัวหน้า ผลิตภาพและผลิตผลของงานที่สูงและเยอะมากจนเกินไป หรือข้อจำกัดของบุคคลในด้านกายภาพ สติปัญญา หรือความสามารถทางด้านอารมณ์ เป็นต้น

ตารางที่ 3 แสดงความต้องการและบทบาทของงาน

ความต้องการในงาน	บทบาทของงาน
1. งานซ้ำๆ	1. ความขัดแย้งในบทบาท
2. เวลาในการทำงานไม่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย	2. ความคลุมเครือในบทบาท
3. ทักษะที่ต้องการในงานนั้นๆอยู่ในระดับต่ำ	3. ภาระงานที่มากจนเกินไป
4. ความรับผิดชอบต่อผู้คน	4. บทบาท และสถานะ ไม่เข้ากัน
5. จ้างพนักงานมากหรือน้อยจนเกินไป	

สรุป ความต้องการและบทบาทของงานขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลว่ามีพอเหมาะสมกับหน้าที่หรือตำแหน่งที่ตนเองได้รับมอบหมายหรือไม่ ถ้าหากไม่เหมาะสมก็มีแนวโน้มว่าบุคคลจะเกิดความเครียดในการทำงาน

4. ลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตน และความคาดหวัง

ลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตน ก็เป็นแหล่งก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งถ้าหากบุคคลมีความสามารถในการเผชิญและจัดการกับปัญหาของตนเองได้ก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดต่ำหรือไม่เกิดความเครียดเลย และการที่ตำแหน่งงานไม่เป็นไปที่บุคคลได้คาดหวังเอาไว้ก็มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความเครียดในบุคคล

ตารางที่ 4 แสดงลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตน และความคาดหวัง

ความกังวลในด้านอาชีพ	ลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตน
1. การเลื่อนขั้น	1. บุคลิกภาพ Type A
2. การไม่ได้ไปถึงเป้าหมายที่คาดหวัง	2. ความวิตกกังวล
3. ความล่าช้า	3. การไม่ยอมรับความคิดที่แตกต่างจากตนเอง
4. ความไม่มั่นคง	4. ความแข็งแกร่ง
	5. บุคลิกภาพแบบเปิดหรือแบบปิด

สรุป ลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตน และความคาดหวังจะก่อให้เกิดความเครียดได้จากตัวของบุคคลเองว่ามีความคิด หรือมีบุคลิกภาพที่มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดความเครียดหรือไม่

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน เช่น ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์ เป็นต้น ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ (ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา, ไม่ระบุปีที่พิมพ์) ซึ่งสามารถแบ่งความหมายของความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ด้านเจตคติต่องาน (Job Satisfaction as Job Attitude) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับงาน หรือเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวกับความรู้

ความเข้าใจ (Cognitive Component) และส่วนที่เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) จะเป็นความรู้ความเข้าใจที่บุคคลรู้สึกเกี่ยวกับงาน ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ได้แก่ ลักษณะของตัวงานที่ทำ ค่าตอบแทนหรือเงินเดือน หัวหน้างานในสายการบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า หรือการเลื่อนขั้นในสายอาชีพของตน และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ด้านที่ 2 ด้านแรงจูงใจของบุคคล (Job Satisfaction as Motivation) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นสิ่งที่บุคคลรู้สึกได้จากการเปรียบเทียบระหว่างความต้องการหรือความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจากงาน กล่าวคือ หากบุคคลคาดหวังว่าจะได้สิ่งที่ต้องการจากงานมาก ก็จะมีความพึงพอใจในงานมาก เพราะความคาดหวังนั้นเป็นตัวทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

จากความหมายความพึงพอใจในงานทั้งสองด้าน ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นกับงานที่รับผิดชอบอยู่ รับรู้ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในงาน แล้วนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ หากรู้สึกกับงานไปในทางบวก ก็จะเกิดความพึงพอใจกับงาน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้ารู้สึกกับงานไปในทางลบ ก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำ

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานนั้นมีอยู่หลายปัจจัย ซึ่งสามารถพิจารณาได้เป็น 4 กลุ่ม คือ

1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ประสบการณ์การทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในการทำงาน อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์ปัญญา ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2 ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน ทักษะความหลากหลายในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ระยะทางระหว่างบ้านกับที่ทำงาน และโครงสร้างของงาน

3 ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน รายรับ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบในงาน การนิเทศงานสำหรับพนักงานใหม่ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การจัดสถานที่ อุณหภูมิ แสง เสียง บรรยากาศในการทำงานที่ช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์กร

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs, 1943)

Maslow ได้กล่าวถึงทฤษฎีว่า ประการแรก มนุษย์มีความต้องการเกิดขึ้นเสมอ และประการที่สอง ความต้องการมนุษย์มีลักษณะเป็นสากล คือ คล้ายกันไปทุกวัฒนธรรม และความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นไปตามลำดับขั้นตอน กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับล่างได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้ว บุคคลก็จะเลื่อนขึ้นไปหาทางตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป โดยแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ความต้องการทางสรีระในเรื่องการกิน การอยู่ และความสุขสบายทางกายทั้งปวง

1.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย สิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ความกลัวการสูญเสีย ภัยอันตรายต่างๆ ความมั่นคง และหลักประกันในการทำงาน

1.3 ความต้องการทางด้านความรักและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับ ความเป็นมิตรภาพ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน คนรัก และคนในครอบครัว

1.4 ความต้องการการนิยมนับถือตนเอง (Self-esteem) ได้แก่ ความต้องการยอมรับและภูมิใจในตนเองว่าเป็นคนที่มีคุณค่าแก่สังคม ซึ่ง Pierce และ Gardner (2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทของการทำงานในองค์กรพบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ผู้ซึ่งไม่ต้องกังวลเรื่องปากท้อง ความปลอดภัย ความรัก การยอมรับในตนเองอีกต่อไป

มนุษย์จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพราะอยากรู้ อยากรสร้างสรรค์เพราะใจรัก ทำงานเพราะอยากทำ มีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงขีดสุดของศักยภาพที่ตนเองมีอยู่อย่างแท้จริง

2. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Herzberg (1959)

ทฤษฎีนี้กล่าวว่ามีปัจจัย 2 กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่มีต่อความพึงพอใจในงาน นั่นคือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจในงาน ความรู้สึกที่มีต่อความพึงพอใจในงานนั้นจะมีความคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอกเนื้องานที่เรียกว่า บริบทของงาน (Job Context) มีดังนี้

2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfies) สัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน ซึ่งจะเรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่สร้างให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นรู้สึกรัก และชอบงานที่ปฏิบัติอยู่และทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ปัจจัยในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (Intrinsic to the Job) ประกอบด้วย

2.1.1 ความสำเร็จ (Achievement)

2.1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition)

2.1.3 ความก้าวหน้า (Advancement)

2.1.4 ตัวงาน (Work Itself)

2.1.5 ความเป็นไปได้ที่จะเจริญก้าวหน้า (Possibility of Growth)

2.1.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfies) สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องาน หรือเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) หรือ ปัจจัยบำรุง (Maintenance Factor) หากขาดปัจจัยนี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ เป็นปัจจัยภายนอกต่องาน (Extrinsic to the Job) ประกอบด้วย

- 2.2.1 สถานภาพ (Status)
- 2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship)
- 2.2.3 คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา (Quality of Supervision)
- 2.2.4 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration)
- 2.2.5 ความมั่นคงในงาน (Job Security)
- 2.2.6 สภาพการทำงาน (Working Condition)
- 2.2.7 ค่าตอบแทน หรือเงินเดือน (Pay or Salary)

เมื่อนำเอาปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัยมารวมกัน จะเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) พบว่าปัจจัยทั้งสองนี้แยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ เป็นสาเหตุให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสัมพันธ์กับแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Motivation) ถ้าปัจจัยจูงใจขาดหายไปก็ไม่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ส่วนปัจจัยสุขอนามัย เป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) การขาดปัจจัยด้านนี้ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่ปัจจัยนี้ทำได้เพียงให้คนมีทัศนคติที่เป็นกลางเท่านั้น ไม่สามารถจูงใจบุคคลเขาไว้ได้ เหมือนกับปัจจัยจูงใจที่จะจูงใจบุคคลให้ทำงานได้

3. ทฤษฎีการคาดหวัง (Vroom Expectancy Theory) ของ Vroom (1964)

ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลพยายามกระทำในสิ่งที่จะทำให้ตนเองสมหวัง ความคาดหวังเปรียบเสมือนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และมนุษย์ก็มีความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของตน

แนวคิดนี้พิจารณาถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับปัจจัยทางองค์การที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ นำมาซึ่งความพยายามของบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อผลตอบแทนจากงานนั้นๆ โดยมีองค์ประกอบอยู่ 2 ประการ คือ

3.1 ตัวกำหนดการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล (Determinant of Performance)

3.1.1 ระดับแรงจูงใจ (Level of Motivation) บุคคลย่อมมีระดับแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีระดับแรงจูงใจสูงย่อมปฏิบัติงานได้มากกว่าผู้ที่มีระดับแรงจูงใจต่ำ

3.1.2 ความสามารถและบุคลิกภาพ (Ability and Personality) หากบุคคลไม่มีความสามารถในการทำงานและมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับงานที่ทำแล้ว บุคคลย่อมไม่ประสบความสำเร็จจากการทำงานนั้นๆ

3.1.3 การรับรู้บทบาท (Role Perception) คือการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่ากำลังทำอะไรอยู่ มีความเข้าใจต่องานที่ทำมากน้อยเพียงใด รับรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หากบุคคลมีการรับรู้บทบาทของตนเป็นอย่างดี การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ

3.2 ตัวกำหนดการจูงใจ (Determinant of Motivation) การจูงใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน หรือความพยายามในการทำงาน ความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนในอนาคตและได้กำหนดคุณค่าของผลตอบแทนที่บุคคลจะได้รับจากความคาดหวังไว้ 2 ประการ คือ

3.2.1 ความคาดหวังต่อความพยายามในการปฏิบัติงาน (Effort Performance Expectancy) เป็นความคาดหวังในการทำงาน ถ้าเขาปฏิบัติงานโดยใช้ความพยายามระดับหนึ่ง เขาจะได้รับความสำเร็จจากการทำงานนั้น

3.2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงาน (Performance Outcome Expectancy and Valence) เป็นความเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนบางอย่างจากการที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แต่ผลตอบแทนนั้นจะต้องมีคุณค่าและก่อให้เกิดความพึงพอใจ

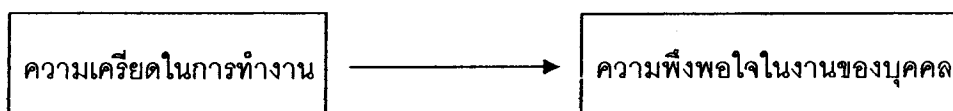
งานวิจัยเกี่ยวข้อง

1. Fogarty, Machin, Albion, Sutherland และ Revitt (1999) ได้ศึกษาการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เพื่อทดสอบตัวก่อเกิดความเครียดในการทำงาน การเผชิญปัญหา ความรู้สึกทางลบ และความรู้สึกทางบวก ต่อการทำนายความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน โดยใส่ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานเข้าไปในโมเดลที่หลัง ซึ่งยังพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ จึงแปลผลงานวิจัยได้ว่า ตัวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานและความตึงเครียดในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
2. สุดาพร ลิ้มสุวรรณเกษร (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพและความเครียดของพนักงานธุรกิจโทรคมนาคมจำนวน 235 คน ผลการวิจัยพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับจิรพงศ์ ธนโกเศศ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความเครียดของพนักงานโรงงานยาสูบ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 310 คน ซึ่งพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. Kim, Murrmann และ Lee (2009) ได้วิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความเครียดในบทบาทหน้าที่และความพึงพอใจในงาน โดยมีเพศและระดับของหน้าที่การงานเป็นตัวแปรกำกับ โดยศึกษาวิจัยในประชากร 320 คน ชาย 165 คน หญิง 153 คน ไม่ระบุเพศ 2 คน โดยมี 88 คนเป็นระดับหัวหน้า และ 232 คนเป็นพนักงานทั่วไป ผลการวิจัย คือ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. Wu และ Norman (2006) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความเครียดในบทบาทหน้าที่ โดยมีกลุ่มนักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรีในประเทศจีน 75 คน ผลงานวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทหน้าที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับ ความพึงพอใจในงานของบุคคลว่า มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร
2. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานกับลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านสถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ปัจจุบันต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านรายได้

สมมติฐานข้อที่ 3 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านความก้าวหน้า

สมมติฐานข้อที่ 4 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านหัวหน้างาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านเพื่อนร่วมงาน

ขอบเขตในการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการ บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียดในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน

คำจำกัดความ

1. งานด้านการบริการ หมายถึง งานที่พนักงานปฏิบัติตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย และส่งมอบบริการด้านนั้นๆ ให้กับผู้รับบริการทันที โดยที่ผู้รับบริการต้องสัมผัสถึง และใช้บริการนั้นๆ ในเวลาเดียวกัน
2. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาพการณ์หนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นๆ กับองค์การ ซึ่งแต่ละบุคคลก็มีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป และนั่นเป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลเบี่ยงเบนพฤติกรรมไปจากสภาพปกติ เป็นสภาวะที่คนพยายามปรับสมดุลของตนเองให้เข้ากับงานที่ทำ แต่ว่าผลลัพธ์ที่ออกมา คนกลับปรับตัวไม่ได้ จึงก่อให้เกิดความเครียดขึ้น การวัดนั้นวัดโดยใช้มาตรวัดความเครียดในการทำงาน (Work Stress Scale) ที่พัฒนามาจากมาตรวัดความเครียดในการทำงานของ Addae และ Wang (2006) มาตรวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เครียดน้อยที่สุด เครียดเล็กน้อย เครียดปานกลาง เครียดมากและเครียดมากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน เช่น ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และ

ผลประโยชน์ เป็นต้น ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพและผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ การวัดนั้นวัด โดยใช้มาตรวัดความพึงพอใจในงาน ที่ปรับปรุงมาจากมาตรวัดความพึงพอใจในงานของ สมสุข ดิลกสกุล ชัย (2534, อ้างถึงใน ศิริวรรณ คงชำนานฤลิขิต, 2550) ซึ่งใช้แนวคิดจากมาตรวัด JDI (Job Descriptive Index) ของ Smith et al. (1985) มาตรวัดนี้เป็นมาตรที่ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน มาตรวัดเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยพอๆ กัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับ ความพึงพอใจในงานของบุคคลว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร
2. ทราบถึงความเครียดที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานอย่างไร ซึ่งองค์การจำเป็นต้องให้ความใส่ใจกับผลของความเครียดที่เกิดกับพนักงานในองค์การของตนเองเพื่อป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งระดับบุคคล และองค์การ
3. เพื่อเป็นแนวทางศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และความพึงพอใจในการทำงาน ต่อไป

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีรายละเอียดในวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ พนักงานบริการบริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด จำนวน 100 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งประกอบด้วยมาตรวัด 2 มาตร ดังนี้

1. มาตรวัดความเครียดในการทำงาน (Work Stress Scale) ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากมาตรวัดของ Addae และ Wang (2006)
2. มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน ปรับปรุงมาจากมาตรวัดความพึงพอใจในงานของ ศิริวรรณ คงชำนาญลิขิต (2550) ซึ่งใช้แนวคิดจากมาตรวัด JDI (Job Descriptive Index) ของ Smith et al. (1985)

การพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. มาตรวัดความเครียดในการทำงาน
มาตรวัดความเครียดในการทำงานมีข้อกระทงทั้งหมด 17 ข้อ ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากมาตรวัดความเครียดในองค์การของ Addae และ Wang (2006) มาตรวัดความเครียดในการทำงานนี้ เป็นเครื่องมือวัดความเครียดในการทำงาน มีลักษณะเป็นการประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ได้แก่ เครียดน้อยที่สุด เครียดเล็กน้อย เครียดปานกลาง เครียดมาก และเครียดมากที่สุด โดยกำหนดให้มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับความเครียด</u>	<u>คะแนน</u>
เครียดน้อยที่สุด	1
เครียดเล็กน้อย	2
เครียดปานกลาง	3
เครียดมาก	4
เครียดมากที่สุด	5

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้คะแนนรวมจากมาตรวัดความเครียดในการทำงานที่หารด้วยจำนวนข้อ
 กระทบทั้งหมด เพื่อสะดวกในการนำมาวิเคราะห์ผลและแปลผลโดยเทียบกับมาตรวัด 1 ถึง 5 เกณฑ์การให้
 คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

<u>ช่วงคะแนน</u>		<u>การแปลผล</u>
1 - 17	หมายถึง	พนักงานมีความเครียดน้อยสุด
18 - 34	หมายถึง	พนักงานมีความเครียดเล็กน้อย
35 - 51	หมายถึง	พนักงานมีความเครียดปานกลาง
52 - 68	หมายถึง	พนักงานมีความเครียดมาก
69 - 85	หมายถึง	พนักงานมีความเครียดมากที่สุด

1.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

1.1.1 ผู้วิจัยพัฒนามาตรวัดความเครียดในการทำงาน 17 ข้อ

1.1.2 ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา(Content Validity) โดย ผู้ทรงคุณวุฒิ 1 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณญา ต้อยคำภีร์ โดยพิจารณาว่าคำถามแต่ละข้อเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของพนักงานหรือไม่ และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

1.1.3 นำมาตรวัดความเครียดในการทำงานที่ได้รับการพัฒนาแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคคลทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน

1.1.4 วิเคราะห์ข้อกระทงด้วยวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และทำ t-test พิจารณาค่า sig พบว่าจำนวนข้อกระทง 17 ข้อผ่านการวิเคราะห์ด้วย t-test ทั้งหมด

1.1.5 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อคำถามอื่น 17 ข้อ (Correlated item-total Correlation) พบว่ามีข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของข้ออื่นในมาตรวัดผ่านเกณฑ์วิกฤติ (Critical r) ที่ระดับ $p < .26$ ทั้ง 17 ข้อ โดยมาตรวัดความเครียดในการทำงานโดยรวม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ .947

2. มาตรวัดถามความพึงพอใจในการทำงาน

มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานปรับปรุงและสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมจากมาตรวัดความพึงพอใจในงานของ ศิริวรรณ คงชำนาญลิขิต (2550) ประกอบด้วยคำถามทั้งหมดจำนวน 79 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 44 ข้อ และข้อคำถามทางลบ 35 ข้อ โดยเป็นมาตรที่ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในด้านรายได้ ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจในด้านหัวหน้างาน และความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน มาตรวัดเป็นการประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยพอๆกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

2.1.1 ผู้วิจัยนำมาตรวัดความพึงพอใจของ ศีวีวรรณ คงชำนาญลิขิต (2550) มาใช้ในการวิจัย

2.1.2 ผู้วิจัยนำมาตรวัดความพึงพอใจในงานที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคคลทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน

2.1.3 วิเคราะห์ข้อกระทงด้วยวิธีกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และทำ t-test พิจารณาค่า sig พบว่า ข้อกระทงจำนวน 79 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านงาน ความพึงพอใจด้านรายได้ ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า และความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน มีข้อกระทงไม่ผ่านการวิเคราะห์ t-test จำนวน 3 ข้อ ซึ่งทั้งหมดเป็นข้อกระทงทางบวก จึงทำให้เหลือข้อกระทงจำนวนทั้งหมด 76 ข้อ

2.1.4 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อคำถามอื่น 76 ข้อ (Correlated item-total Correlation) พบว่ามีข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของข้ออื่นในมาตรวัดผ่านเกณฑ์วิกฤติ(Critical r) ที่ระดับ $p < .26$ จำนวน 72 ข้อ โดยมาตรวัดมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ .938 และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ของแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านลักษณะงาน .871 ด้านรายได้ .874 ด้านความก้าวหน้า .824 ด้านหัวหน้างาน .877 ด้านเพื่อนร่วมงาน .862 และพบว่ามีข้อกระทงที่ไม่ผ่านการวิเคราะห์มีจำนวน 4 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 1 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 3 ข้อ ซึ่งอยู่ในด้านลักษณะงาน 1 ข้อ ด้านความก้าวหน้า 1 ข้อ ด้านหัวหน้างาน 1 ข้อ และด้านเพื่อนร่วมงาน 1 ข้อ

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ค่า *t-test* และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (*N* = 60)

ข้อคำถาม	ข้อที่ผ่าน/ ไม่ผ่านจาก การวิเคราะห์ <i>t-test</i>	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวม ของข้ออื่นๆ	
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
		76 ข้อ	72 ข้อ
ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน			
งานที่ทำอยู่ปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	ผ่าน	.439	.444
ข้าพเจ้าพึงพอใจกับงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน	ผ่าน	.559	.573
งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่าเบื่อ	ผ่าน	.568	.560
งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ดี	ผ่าน	.540	.557
งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้ามีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์	ผ่าน	.508	.520
งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่มีเกียรติ	ผ่าน	.672	.695
งานของข้าพเจ้ามีแต่ความลำบาก	ผ่าน	.413	.394
งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่าชื่นชมยินดี	ผ่าน	.672	.683
ข้าพเจ้ารู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับงานที่ทำในปัจจุบัน	ผ่าน	.522	.510
งานของข้าพเจ้ามีส่วนในการบั่นทอนสุขภาพของข้าพเจ้า	ผ่าน	.467	.447
งานของข้าพเจ้ามีลักษณะท้าทายความสามารถ	ผ่าน	.377	.411
งานที่ข้าพเจ้าต้องรับผิดชอบมีมากจนทำไม่ไหว	ผ่าน	ไม่ผ่าน	-
งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้าเกิดความคับข้องใจ	ผ่าน	.326	.293
งานของข้าพเจ้ามีลักษณะซ้ำซากจำเจ	ผ่าน	.349	.314
ข้าพเจ้ารู้สึกประสบความสำเร็จ และภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	ผ่าน	.451	.468
งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ทำให้ข้าพเจ้าได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	ผ่าน	.504	.537
งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้าเกิดความท้อแท้ใจ	ผ่าน	.380	.349
ข้าพเจ้าได้ทำงานที่เหมาะสมกับตัวข้าพเจ้า	ผ่าน	.472	.467
ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานของข้าพเจ้า	ผ่าน	.639	.649
	Alpha	.871	.874
ความพึงพอใจในงานด้านรายได้			
รายได้ที่ได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	ผ่าน	.754	
รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	ผ่าน	.778	
ค่าพึงรายได้ที่ได้รับ ข้าพเจ้าแทบจะไม่พอใช้จ่าย	ผ่าน	.495	
รายได้ที่ได้รับจัดว่าอยู่ในระดับต่ำมาก	ผ่าน	.645	

ข้าพเจ้าสามารถนำรายได้ไปใช้จ่ายได้อย่างสุขสบาย	ผ่าน	.582	
ข้าพเจ้าได้รับรายได้ไม่น้อยกว่าที่สมควรจะได้	ผ่าน	.701	
อัตราเงินเดือนที่ได้รับจัดว่าอยู่ในระดับดี	ผ่าน	.603	
อัตราเงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับนั้น อยู่ในระดับต่ำกว่าที่ควรจะได้รับ	ผ่าน	.401	
รายได้ที่ข้าพเจ้าได้รับเป็นรายได้ที่มั่นคง	ผ่าน	.433	
ข้าพเจ้าได้รับเงินรายได้ที่สูงจากการทำงาน	ผ่าน	.386	
รายได้ของข้าพเจ้าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า	ผ่าน	.649	
	Alpha	.874	

ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า

ข้าพเจ้ามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ผ่าน	.496	.504
การจะได้เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	ผ่าน	.518	.532
ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการที่ทำงานที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า	ผ่าน	.425	.434
ข้าพเจ้าคิดว่ามีโอกาสจะได้เลื่อนตำแหน่ง	ผ่าน	.641	.673
นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของข้าพเจ้ายังไม่มี ความยุติธรรม	ผ่าน	.458	.418
ข้าพเจ้าได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ	ไม่ผ่าน	-	-
ข้าพเจ้าค่อนข้างจะมีโอกาสดีในการเลื่อนตำแหน่ง	ผ่าน	.764	.768
โอกาสที่ข้าพเจ้าจะได้เลื่อนตำแหน่งค่อนข้างจำกัด	ผ่าน	.631	.625
ในการเลื่อนตำแหน่งของข้าพเจ้าในแต่ละครั้งต้องใช้เวลานาน	ผ่าน	ไม่ผ่าน	-
ข้าพเจ้าคิดว่าสามารถเลื่อนตำแหน่งได้ไม่ยาก	ผ่าน	.490	.511
การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในที่ทำงานของข้าพเจ้า มีเรื่องความสัมพันธ์ส่วนตัวมากเกินไปอย่างมาก	ผ่าน	.302	.273
งานที่ข้าพเจ้าทำอยู่เป็นเหมือนทางตัน	ผ่าน	.486	.484
	Alpha	.824	.829

ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน

ผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจากข้าพเจ้า	ผ่าน	.521	.520
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนเอาใจยาก	ผ่าน	.546	.569
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนไม่สุภาพ	ผ่าน	.719	.715
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าชมเชยคนที่ทำงานได้ดี	ไม่ผ่าน	-	-
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนมีไหวพริบ ปฏิภาณดี	ผ่าน	.604	.585
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	ผ่าน	.359	.370
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าโปรดปรานลูกน้องบางคนเป็นพิเศษ	ผ่าน	.570	.600
ในขณะที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะบอกข้าพเจ้าเสมอว่า ข้าพเจ้าทำงานได้ดีเพียงไร	ไม่ผ่าน	-	-
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนจริงจัง	ผ่าน	.554	.556
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนดีใจ ไม่ฟังผู้อื่น	ผ่าน	.595	.624

ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีความรอบรู้เรื่องการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	ผ่าน	ไม่ผ่าน	-
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้ไม่ดี	ผ่าน	.529	.526
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีความเฉลียวฉลาด	ผ่าน	.537	.515
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ายังเป็นผู้ที่วางแผนงานไม่รัดกุม	ผ่าน	.279	.296
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าให้พบได้ตลอดเวลาเมื่อต้องการ	ผ่าน	.306	.280
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนเกียจคร้านในการทำงาน	ผ่าน	.426	.442
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามักก้าวก่ายการทำงานของข้าพเจ้า	ผ่าน	.355	.356
ผู้บังคับบัญชามักให้เกียรติข้าพเจ้าเสมอ	ผ่าน	.504	.471
ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นผู้มีความยุติธรรม	ผ่าน	.716	.719
ข้าพเจ้าไว้วางใจหัวหน้าของข้าพเจ้า	ผ่าน	.606	.583
	Alpha	.877	.880
ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน			
เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้ามีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ผ่าน	.575	.596
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนน่าเบื่อ	ไม่ผ่าน	-	-
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนเรื่องซ้ำ	ผ่าน	.659	.658
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	ผ่าน	.686	.698
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากค่อนข้างงอแงจะ เข้าใจอะไรได้ยาก	ผ่าน	.555	.574
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	ผ่าน	.648	.650
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามักจะปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	ผ่าน	.699	.699
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนเฉลียวฉลาด	ผ่าน	.602	.608
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากมีไหวพริบดี	ผ่าน	.622	.623
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน	ผ่าน	.565	.591
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนใหญ่เป็นคนที่ไม่นำร่วมงานด้วย	ผ่าน	.491	.501
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าชอบขูขิบนิมิตา	ผ่าน	.585	.609
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากปฏิบัติงานกันด้วยความกระตือรือร้น	ผ่าน	.698	.705
ว่องไว			
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนจงรักภักดีต่อเพื่อนร่วมงาน	ผ่าน	.520	.528
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนดื้อรั้น ไม่ฟังผู้อื่น	ผ่าน	.589	.580
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าทำงานกันอย่างหนัก	ผ่าน	.399	.404
เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีความรอบรู้เรื่องการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	ผ่าน	.658	.650
	Alpha	.862	.911
มาตรวัดความพึงพอใจในงานทั้งฉบับมีค่า Alpha		.938	.886

2.2 เกณฑ์การให้คะแนน

<u>ระดับความเห็นด้วย</u>	<u>คะแนนข้อกระทงทางบวก</u>	<u>คะแนนข้อกระทงทางลบ</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	5
เห็นด้วย	4	4
เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยพอๆกัน	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	1

2.3 เกณฑ์การแปลผลคะแนน

<u>ช่วงคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>การแปลผล (ในแต่ละด้าน)</u>	
1.00 -1.80	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำ
1.81 – 2.60	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในงานค่อนข้างต่ำ
2.61 – 3.40	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในงานปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในงานค่อนข้างสูง
4.21 – 5.00	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือในการวิจัยที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงานบริการบริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด โดยผู้วิจัยได้ติดต่อทางบริษัทเพื่อที่จะเข้าไปแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน สาขาโลตัส อ่อนนุช 55 ชุด

และสาขาเซนทรัลบางนา 65 ชุด รวมทั้งสิ้นเป็น 120 ชุด ผู้วิจัยได้รับคืนมาทั้งหมด 106 ชุด แต่มีชุดแบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ทั้งสิ้น 100 ชุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 88.33 ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐานของตัวแปรเพื่อศึกษา ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรความเครียดในการทำงาน และตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ปัจจุบันต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
	(พนักงาน)	
เพศ		
ชาย	30	30
หญิง	70	70
รวม	100	100
อายุ (ปี)		
15-25 ปี	65	65
26-35 ปี	24	24
36-45 ปี	11	11
รวม	100	100

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
	(พนักงาน)	
สถานภาพสมรส		
โสด	75	75
สมรส	23	23
หม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่	2	2
รวม	100	100
วุฒิการศึกษา		
มัธยมต้น	55	55
มัธยมปลาย/ปวช.	28	28
อนุปริญญา/ปวส.	9	9
ปริญญาตรี	8	8
ปริญญาโท	8	8
รวม	100	100
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	51	51
1-3 ปี	24	24
4-6 ปี	11	11
7-9 ปี	5	5
10 ปีขึ้นไป	9	9
รวม	100	100

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
	(พนักงาน)	
รายได้ปัจจุบันต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	6	6
5,000 – 10,000 บาท	70	70
10,000 – 15,000 บาท	20	20
15,000 – 20,000 บาท	4	4
20,000 – 25,000 บาท	-	-
25,000 บาทขึ้นไป	-	-
รวม	100	100

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในขณะเดียวกันพนักงานมีอายุระหว่าง 15-25 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 24 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด คือ วุฒิมัธยมศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พนักงานที่เป็นโสด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และพนักงานมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่เดือนละ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ส่วนที่ 2: ข้อมูลทางสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร ความเครียดในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

2.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความเครียดในการทำงาน (N=100)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1.ความเครียดในการทำงาน	46.60	11.64

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาตัวแปรความเครียดในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 46.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 11.64 ของคะแนนทั้งหมด 85 คะแนน แสดงว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานคะแนนระดับปานกลาง

2.2 ค่าสถิติพื้นฐานความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่างๆ (N=100)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1.ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน	3.25	.38
2.ความพึงพอใจในงานในด้านรายได้	3.02	.53
3.ความพึงพอใจในงานในด้านความก้าวหน้า	3.13	.42
4.ความพึงพอใจในงานในด้านหัวหน้างาน	3.04	.52
5.ความพึงพอใจในงานในด้านเพื่อนร่วมงาน	3.15	.49
6.ผลรวมของความพึงพอใจในงาน	3.12	.30

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาตัวแปรความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านลักษณะงาน มีคะแนนเท่ากับ 3.25 และมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในด้านรายได้ มีคะแนนเท่ากับ 3.02 ซึ่งคะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในงานทุกด้าน มีค่าเท่ากับ 3.12 แสดงว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานโดยรวมคะแนนระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3: การทดสอบสมมติฐานโดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงาน

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ภาพรวมระหว่างตัวแปรทั้งสอง ได้แก่ ตัวแปรความเครียดในการทำงาน และตัวแปรความพึงพอใจในงาน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน และตัวแปรความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เช่นกัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภาพรวมระหว่างความเครียดในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน พบว่า ตัวแปรทั้งสองมีสหสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของภาพรวมระหว่างความเครียดในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน ($r = -.427, p < .01$) เป็นความสัมพันธ์ทางลบ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน และตัวแปรความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์เสนอในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากตัวแปรต่างๆ (N=100)

ตัวแปร	Mean	SD	Stress	Sig.
1.ความเครียดในการทำงาน (Stress)	2.74	0.68	1.00	-
2.ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน	3.25	0.38	-.373**	.00
3.ความพึงพอใจในงานในด้านรายได้	3.02	0.53	-.450**	.00
4.ความพึงพอใจในงานในด้านความก้าวหน้า	3.13	0.42	-.351**	.00
5.ความพึงพอใจในงานในด้านหัวหน้างาน	3.04	0.52	-.342**	.00
6.ความพึงพอใจในงานในด้านเพื่อนร่วมงาน	3.15	0.49	.039	.70

** $p < .01$

จากตารางที่ 9 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในแต่ละคู่ ซึ่งมีทั้งหมด 5 คู่ มีสหสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

3.1 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ($r = -.373, p < .01$) แสดงว่า พนักงานที่มีความเครียดในการทำงานสูง จะมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานต่ำ

3.2 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านรายได้ ($r = -.450, p < .01$) แสดงว่าพนักงานที่มีความเครียดในการทำงานสูง จะมีความพึงพอใจในงานในด้านรายได้ต่ำ

3.3 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านความก้าวหน้า ($r = -.351, p < .01$) แสดงว่าพนักงานที่มีความเครียดในการทำงานสูง จะมีความพึงพอใจในงานในด้านความก้าวหน้าต่ำ

3.4 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านหัวหน้างาน ($r=-.342, p<.01$) แสดงว่าพนักงานที่มีความเครียดในการทำงานสูง จะมีความพึงพอใจในงานในด้านหัวหน้างานต่ำ

3.5 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน ไม่มีสหสัมพันธ์กับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านเพื่อนร่วมงาน ($r=.039, p<.01$)

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับ ความพึงพอใจในงานของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไรก็ตามพนักงานบริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทที่ 3 สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้าน รายได้

สมมติฐานข้อที่ 3 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้าน ความก้าวหน้า

สมมติฐานข้อที่ 4 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้าน หัวหน้างาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้าน เพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัย

สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัย โดยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีสหสัมพันธ์กันทางลบกับ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน, ความพึงพอใจในงานในด้านรายได้, ความพึงพอใจในงานในด้าน ความก้าวหน้า และความพึงพอใจในงานในด้านหัวหน้างาน

ไม่สนับสนุนสมมติฐานในงานวิจัย โดยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ไม่มี สหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในด้านเพื่อนร่วมงาน

อภิปรายผล

1. สนับสนุนสมมติฐาน ข้อที่ 1

จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีสหสัมพันธ์กันทางลบกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ดังนี้

ความเครียดในการทำงานมีสหสัมพันธ์กันทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.373, p < .01$) อธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานบริการเกิดความเครียดในการทำงานของตนมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานลดต่ำลง ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน คือ การที่พนักงานรู้สึกว่า งานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่ดี ไม่น่าเบื่อ มีเกียรติ ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ แปลกใหม่ ทำทายความสามารถ อยู่ในปริมาณที่ไม่เกินความสามารถที่จะทำเสร็จได้ตามเวลาที่กำหนด รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานนี้ ได้ใช้ความรู้ความสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เป็นงานที่เหมาะสมกับตัวของข้าพเจ้า จากทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Herzberg (1959) ปัจจัยในด้านตัวงาน (work itself) เป็นปัจจัยที่อยู่ในปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่สร้างให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นรู้สึกรัก และชอบงานที่ปฏิบัติอยู่และทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อพนักงานรายงานว่าตนเกิดความเครียดในการทำงานสูงขึ้น จะมีผลทำให้บุคคลรัก และชอบงานของตนที่ปฏิบัติอยู่ต่ำลง

2. สนับสนุนสมมติฐาน ข้อที่ 2

จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีสหสัมพันธ์กันทางลบกับความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้ ดังนี้

ความเครียดในการทำงานมีสหสัมพันธ์กันทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านรายได้ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.450, p < .01$) อธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานบริการเกิดความเครียดขึ้นในการทำงาน

ของตนมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ลดต่ำลง ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ คือ การรับรู้ของพนักงาน ว่ารายได้ที่ได้รับอยู่ในปริมาณที่มากพอต่อการดำรงชีวิต และเหลือใช้จ่ายได้อย่างสุขสบาย รวมทั้งเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถของพนักงาน จากทฤษฎีการคาดหวัง (Vroom Expectancy Theory) ของ Vroom (1964) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลพยายามกระทำในสิ่งที่จะทำให้ตนเองสมหวัง ซึ่งความคาดหวังและความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงาน (Performance Outcome Expectancy and Valence) เป็นความเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนบางอย่างจากการที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แต่ผลตอบแทนนั้นจะต้องมีคุณค่าและก่อให้เกิดความพึงพอใจ เช่น การได้รับรายได้เหมาะสมกับหน้าที่ ความรู้ความสามารถของตนเอง หรือเหมาะสมกับตำแหน่งที่ตนได้รับ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้น มีแนวโน้มที่จะส่งผลให้พนักงานรับรู้ว่างานที่ทำไม่คุ้มค่ากับรายได้ที่ตนได้รับอยู่

3. สนับสนุนสมมติฐาน ข้อที่ 3

จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีสหสัมพันธ์กันทางลบกับความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า ดังนี้

ความเครียดในการทำงานมีสหสัมพันธ์กันทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.351, p < .01$) อธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานบริการเกิดความเครียดขึ้นในการทำงานของตนมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานลดต่ำลง ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า คือ การรับรู้ของพนักงานว่ามีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสมทั้งความสามารถและระยะเวลา มีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Herzberg (1959) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfies) สัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน ซึ่งจะเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่สร้างให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นรู้สึกรัก และชอบงานที่ปฏิบัติอยู่และทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ปัจจัยในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (Intrinsic to the Job) ซึ่งความก้าวหน้าในการทำงานก็เป็นหนึ่งในปัจจัยนี้ ดังนั้นเมื่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมี

ระดับที่สูงขึ้น จะทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะรับรู้ถึงความพึงพอใจในงานของตนต่ำลง รับรู้ว่ามีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งต่ำลงซึ่งมีแนวโน้มที่จะส่งผลให้พนักงานไม่มีแรงจูงใจ

4. สันนิษฐานสมมติฐาน ข้อที่ 4

จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีสหสัมพันธ์กันทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน ดังนี้

ความเครียดในการทำงานมีสหสัมพันธ์กันทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .039, p < .01$) อธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานบริการเกิดความเครียดขึ้นในการทำงานของตนมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างานลดต่ำลง ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน คือ การรับรู้ของพนักงานต่อหัวหน้าว่า มีไหวพริบดี มีความสามารถ ชยัน ยุติธรรม และให้เกียรติลูกน้อง รวมถึงการรับฟังความเห็นลูกน้อง ชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้ดี ให้คำแนะนำในการทำงาน และสามารถเข้าพบได้เมื่อต้องการ จากทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Herzberg (1959) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfies) สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนืองาน หรือเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) หรือปัจจัยบำรุง (Maintenance Factor) หากขาดปัจจัยนี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ เป็นปัจจัยภายนอกต่องาน (Extrinsic to the Job) ซึ่งคุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา (Quality of Supervision) ก็เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเครียดในการทำงานจึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าและ ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน ดังนั้น ถ้าหากพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานสูง ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดาพร ลิ้มสุวรรณเกษร (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานบุคลิกภาพและความเครียดของพนักงานธุรกิจโทรคมนาคมจำนวน 235 คน ผลการวิจัยพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์

ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ การศึกษาของ Kim, Murrmann และ Lee (2009) ยังสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว โดยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลด้วย โดยสำรวจว่าพนักงานขององค์กรมีระดับความเครียดมากน้อยแค่ไหน ถ้าหากพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรมีความเครียดอยู่ในระดับปกติ ก็จะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในองค์กร ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานยังทำให้อัตราการลาออกจากงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ คงชำนาญลิขิต (2550) จะเห็นว่าความเครียดในการทำงานที่สูงมีแนวโน้มที่จะส่งผลเสียต่อพนักงานอย่างมาก องค์กรจึงควรตระหนักในเรื่องนี้ โดยอาจจะหาวิธีป้องกันในกรณีที่ยังไม่เกิด หรือหาวิธีแก้ไขเมื่อได้เกิดขึ้นแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับ ความพึงพอใจในงานของบุคคลว่า มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

4. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานกับลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านสถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ปัจจุบันต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียดในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านรายได้

สมมติฐานข้อที่ 3 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านความก้าวหน้า

สมมติฐานข้อที่ 4 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านหัวหน้างาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ความเครียดในการทำงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรความพึงพอใจในงานในด้านเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ พนักงานบริการบริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งประกอบด้วยมาตรวัด 2 มาตร ดังนี้

1. มาตรวัดความเครียดในการทำงาน (Work Stress Scale) ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากมาตรวัดของ Addae และ Wang (2006)
2. มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน ปรับปรุงมาจากมาตรวัดความพึงพอใจในงานของ ศิริวรรณ คงชำนานฤลิขิต (2550) ซึ่งใช้แนวคิดจากมาตรวัด JDI (Job Descriptive Index) ของ Smith et al. (1985)

วิธีดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยสร้างและแปลเครื่องมือมาตรวัดความเครียดในการทำงานที่ใช้ในงานวิจัยเป็นภาษาไทย และยังสร้างและปรับปรุงข้อกระทงมาตรวัดความพึงพอใจในงานให้เหมาะสมกับงานวิจัย จากนั้นจึงตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดทั้งสอง
2. แบบสอบถามและมาตรวัดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
3. เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองกับพนักงานบริการบริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด
4. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คัดเฉพาะแบบสอบถามชุดที่สมบูรณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผู้วิจัยนำเครื่องมือในการวิจัยที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริการบริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด จำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยได้ติดต่อทางบริษัทเพื่อที่จะเข้าไปแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน โดยได้แจกแบบสอบถามรวมทั้งสิ้นเป็น 120 ชุด ผู้วิจัยได้รับคืนมาทั้งหมด 106 ชุด และคัดเฉพาะชุดที่สมบูรณ์ได้ทั้งสิ้น 100 ชุดมาวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 88.33 ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาความสัมพันธ์ภาพรวมระหว่างตัวแปรทั้งสอง ได้แก่ ตัวแปรความเครียดในการทำงาน และตัวแปรความพึงพอใจในงาน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

2. หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน และตัวแปรความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เช่นกัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าความเครียดในการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ระดับ $r = -.373$ ($p < .01$) ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ที่ระดับ $r = -.450$ ($p < .01$) ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าที่ระดับ $r = -.351$ ($p < .01$) และความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างานที่ระดับ $r = -.342$ ($p < .01$)

ข้อจำกัด

1. งานวิจัยนี้ศึกษาความเครียดในชีวิตประจำวันเฉพาะด้านสถานการณ์ประจำวันในงานที่ก่อให้เกิดความเครียดเท่านั้น ซึ่งจะวัดความเครียดได้ไม่ครอบคลุมทุกด้าน ยังขาดการศึกษาสถานการณ์ประจำวันภายนอกงาน เช่น งานบ้าน สิ่งแวดล้อม สุขภาพ ความมั่นคงของสถานะทางสังคม ความรับผิดชอบเรื่องรายได้ ความเร่งรีบ เป็นต้น

2. จำนวนของกลุ่มตัวอย่างถูกจำกัดโดยคณะผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในบริษัท เนื่องจากบริษัทไม่สามารถให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการได้ทุกสาขา จะเก็บข้อมูลได้เฉพาะสาขาที่บริษัทจัดให้เท่านั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างในจำนวนที่จำกัด

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้วิจัยไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม อาจเป็นเพราะ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทางบริษัทเป็นผู้จัดหาไว้ให้ ทำให้พนักงานบางคนไม่สมัครใจที่จะทำแบบสอบถามด้วยตัวเอง
2. ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ผู้ใหญ่, คนทำงานในสายงานอื่นๆ เป็นต้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัณฑ์ภัทสร เรื่องไฟโรจน์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความเชื่อในอำนาจ ความภูมิใจในตน และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการลูกค้า*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชรัญญา การุณ. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทหน้าที่ ความยุติธรรมในองค์การ กับ ความพึงพอใจในงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤชยา กองจินดา. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน และความเครียด โดยมีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อมั่นในแหล่งการควบคุมและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรณูการ จันขาว. (2551). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรพล กัณฑ์ชญาธร. (2554). *ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด. ข้อมูลการพัฒนาองค์การ และทีมงานในบริษัท*. วันที่ 30 มกราคม 2554.
- ศิริวรรณ คงชำนานฤชิต. (2550). *ผลของความพึงพอใจในงานต่อความตั้งใจในการลาออก โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรสื่อ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อมร หวังพีระวงศ์. (2553). อิทธิพลของการประเมินแก่นแท้ของตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยมี
 ความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.

อรัญญา ต้อยคัมภีร์. (2553). ความเครียดในงาน. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการความเครียดใน
 องค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Addae, H. M., & Wang, X. (2006). Stress at work: Linear and Curvilinear Effect of Psychological-,
 Job-, and Organization-Related Factors: An Exploratory Study of Trinidad and Tobago.
International Journal of Stress Management, 13, 476-493.

Brief, A. P., Schuler, R. S., & Sell, M. V. (1981). *Managing job stress*. Boston: Little Brown.

Deyle, C. E. (2003). *Work and organizational psychology: an introduction with attitude*. New
 York: Taylor&Francis Inc.

Fraser, T. M. (1983). *Human Stress Work job and Job Satisfaction*. Geneva: the International
 Labour Office.

Gilmer, B.V.H. (1971). *Industrial and organization psychology*. New York: McGraw-Hill.

Gilmer, B.V.H., & Deci, E. L. (1977). *Industrial and organization psychology* (4th ed.). New York:
 McGraw-Hill.

Haslam, S. A. (2001). *Psychology in organizations*. London: Sage Publications Ltd.

Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work* (8th ed.). Belmont, CA: Thomson
 Wadsworth.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลและนำเสนอเป็นสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการ” โดยแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ ตามความเป็นจริงมากที่สุด โปรดอ่านคำชี้แจงแต่ละหน้า และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ แบบสอบถามไม่มีข้อใดผิดหรือถูก เนื่องจากเป็นการตอบคำถามตามความรู้สึกนึกคิดของท่านเอง ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ในงานวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนตอบแบบสอบถาม

นางสาว ชนิษฐ์รัฐ อติชาติศรีสกุล

นางสาว ณัฐษา เทียนทอง

นิสิตคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับตัวท่านเองมากที่สุด

1. เพศ

 ชาย

 หญิง

2. อายุปี

3. สถานภาพ

 โสด

 สมรส

 หม้าย/หย่า

4. วุฒิการศึกษา

 มัธยมศึกษา

 มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.

 อนุปริญญา/ปวส.

 ปริญญาตรี

 ปริญญาโท

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

 น้อยกว่า 1 ปี

 1-3 ปี

 4-6 ปี

 7-9 ปี

 10 ปีขึ้นไป

6. รายได้ปัจจุบันต่อเดือน

 ต่ำกว่า 5,000 บาท

 5,000 – 10,000 บาท

 10,000 – 15,000 บาท

 15,000 – 20,000 บาท

 20,000 – 25,000 บาท

 25,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความรู้สึกนึกคิดที่ตรงกับความเห็นท่านมากที่สุด
ขณะนี้เพียงข้อเดียว โดยมีระดับความรู้สึกนึกคิด ดังนี้

- 1 หมายถึง งานประจำวันทำให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง งานประจำวันทำให้เกิดความเครียดเล็กน้อย
- 3 หมายถึง งานประจำวันทำให้เกิดความเครียดปานกลาง
- 4 หมายถึง งานประจำวันทำให้เกิดความเครียดมาก
- 5 หมายถึง งานประจำวันทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความรู้สึกนึกคิด				
		1	2	3	4	5
1	การทำงานกับองค์การนี้ ทำให้ฉันมีเวลาให้กับครอบครัวน้อยลง					
2	การทำงานกับองค์การนี้ ทำให้ฉันไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ					
3	ฉันทำงานมากเกินไปจนไม่มีเวลาที่จะเดินผ่อนคลาย					
4	ฉันรู้สึกเหมือนกับว่าฉันทำงานแทบจะไม่มีวันหยุด					
5	บ่อยครั้งฉันรู้สึกว่า ฉันทุ่มเทให้กับการทำงานมากเกินไป					
6	บางครั้งเมื่อเสียงโทรศัพท์ดังที่บ้าน ฉันรู้สึกกลัวว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับงาน					
7	บ่อยครั้งมากที่งานของฉัน ทำให้ฉันรู้สึกไม่มีความสุข และวิตกกังวล					
8	ฉันทำงานมากกว่าที่ควรทำ					
9	บางครั้งงานของฉันทำให้ฉันรู้สึกแน่นหน้าอก					
10	ฉันรู้สึกหงุดหงิดและกังวลใจกับผลงานที่ทำ					
11	ฉันมีงานมากเกินไป แต่มีเวลาน้อยที่จะทำ					
12	เพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกันกับฉัน ส่วนมากมักเหนื่อยล้ากับงานจำนวนมากที่ต้องทำ					
13	ฉันรู้สึกผิดเมื่อต้องหยุดงาน					
14	ฉันมักกลัวว่าจะทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด					

15	การทำงานกับองค์การนี้ ทำให้ฉันมีเวลาส่วนตัวน้อยลง					
16	ฉันรู้สึกอยากออกจากงานนี้ให้เร็วที่สุด					
17	ฉันรู้สึกว่ามีอาการเจ็บป่วยทางกายบางอย่างเกิดขึ้นโดยไม่ทราบสาเหตุ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดกับข้อความ

เหล่านี้เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ และโปรดทำให้ครบทุกข้อ

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย/ ไม่เห็น ด้วย พอ ๆ กัน	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	ข้าพเจ้าพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน					
2	งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้ามีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์					
3	อัตราเงินเดือนที่ได้รับจัดว่าอยู่ในระดับดี					
4	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนมีไหวพริบ ปฏิภาณดี					
5	งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่มีเกียรติ					
6	งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่าชื่นชมยินดี					
7	ข้าพเจ้ารู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับงานที่ทำในปัจจุบัน					
8	งานของข้าพเจ้ามีลักษณะท้าทายความสามารถ					
9	งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ทำให้ข้าพเจ้าได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่					
10	รายได้ที่ได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน					
11	รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ					
12	รายได้ของข้าพเจ้าเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของข้าพเจ้า					
13	ข้าพเจ้ามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
14	งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ดี					

15	อัตราเงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับนั้น อยู่ในระดับต่ำกว่า ที่ควรจะได้รับ					
16	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนเอาใจยาก					
17	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าให้คำแนะนำในการ ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ					
18	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนดื้อรั้น ไม่ฟังผู้อื่น					
19	การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในที่ทำงานของข้าพเจ้า มีเรื่องความสัมพันธ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องอย่างมาก					
20	นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของ ข้าพเจ้ายังไม่มีความยุติธรรม					
21	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีความเฉลียวฉลาด					
22	งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้าเกิดความท้อแท้ใจ					
23	ข้าพเจ้าได้ทำงานที่เหมาะสมกับตัวข้าพเจ้า					
24	ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานของข้าพเจ้า					
25	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ายังเป็นผู้ที่วางแผนงานไม่ รัดกุม					
26	ผู้บังคับบัญชามักให้เกียรติข้าพเจ้าเสมอ					
27	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีความยุติธรรม					
28	ข้าพเจ้าไว้วางใจหัวหน้าของข้าพเจ้า					
29	ผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจาก ข้าพเจ้า					
30	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้ามีกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน					
31	การจะได้เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นอยู่กับความสามารถใน การปฏิบัติงาน					
32	ข้าพเจ้าคิดว่ามีโอกาสจะได้เลื่อนตำแหน่ง					

33	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
34	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากค่อนข้างงอแงจะ เข้าใจอะไรได้ยาก					
35	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากมีความ รับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี					
36	ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า					
37	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนไม่สุภาพ					
38	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากค่อนข้างเกียจ คร้าน					
39	ล่ำพียงรายได้ที่ได้รับ ข้าพเจ้าแทบจะไม่พอใช้จ่าย					
40	รายได้ที่ได้รับจัดว่าอยู่ในระดับต่ำมาก					
41	ข้าพเจ้าได้รับรายได้ไม่น้อยกว่าที่สมควรจะได้					
42	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนเรื่องซ้ำ					
43	ข้าพเจ้าค่อนข้างจะมีโอกาสดีในการเลื่อนตำแหน่ง					
44	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าโปรดปรานลูกน้องบางคน เป็นพิเศษ					
45	งานที่ทำอยู่ปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ					
46	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าชอบขูขิบนิทา					
47	ข้าพเจ้าสามารถนำรายได้ไปใช้จ่ายได้อย่างสุขสบาย					
48	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนจริงจัง					
49	รายได้ที่ข้าพเจ้าได้รับเป็นรายได้ที่มั่นคง					
50	งานของข้าพเจ้ามีแต่ความลำบาก					
51	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามักจะปฏิบัติงานได้อย่าง รวดเร็ว					
52	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนเฉลียว ฉลาด					

53	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากมีไหวพริบดี					
54	งานของข้าพเจ้ามีลักษณะซ้ำซากจำเจ					
55	ข้าพเจ้ารู้สึกประสบความสำเร็จ และภาคภูมิใจใน ผลงานที่ทำ					
56	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนใหญ่เป็นคนที่ไม่น่า ร่วมงานด้วย					
57	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคน จงรักภักดีต่อเพื่อนร่วมงาน					
58	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีความรอบรู้เรื่องการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
59	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าให้คำแนะนำในการ ปฏิบัติงานได้ไม่ดี					
60	งานที่ข้าพเจ้าทำอยู่เป็นเหมือนทางตัน					
61	ข้าพเจ้าได้รับเงินรายได้ที่สูงจากการทำงาน					
62	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า ส่วนมากเป็นคนดื้อรั้น ไม่ ฟังผู้อื่น					
63	งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่าเบื่อ					
64	โอกาสที่ข้าพเจ้าจะได้เลื่อนตำแหน่งค่อนข้างจำกัด					
65	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามักก้าวก่ายการทำงาน ของข้าพเจ้า					
66	งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้าเกิดความคับข้องใจ					
67	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าให้พบได้ทุกเวลาเมื่อ ต้องการ					
68	เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าทำงานกันอย่างหนัก					
69	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นคนเกียจคร้านในการ ทำงาน					

ภาคผนวก ข

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภาพรวมระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน
และตัวแปรความพึงพอใจในงานทุกด้าน

Correlations

		ME_stress	ME_satis
ME_stress	Pearson Correlation	1	-.427**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
ME_satis	Pearson Correlation	-.427**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

ภาคผนวก ค

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน
และตัวแปรความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน

Correlations

		ME_stress	ME_sat_job	ME_sat_sal	ME_sat_prog	ME_sat_lead	ME_sat_col
ME_stress	Pearson Correlation	1	-.373**	-.450**	-.351**	-.342**	.039
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.701
	N	100	100	100	100	100	100
ME_sat_job	Pearson Correlation	-.373**	1	.475**	.342**	.221*	.298**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.027	.003
	N	100	100	100	100	100	100
ME_sat_sal	Pearson Correlation	-.450**	.475**	1	.298**	.183	.175
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.068	.081
	N	100	100	100	100	100	100
ME_sat_prog	Pearson Correlation	-.351**	.342**	.298**	1	.665**	.206*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003		.000	.040
	N	100	100	100	100	100	100
ME_sat_lead	Pearson Correlation	-.342**	.221*	.183	.665**	1	.098
	Sig. (2-tailed)	.001	.027	.068	.000		.333
	N	100	100	100	100	100	100
ME_sat_col	Pearson Correlation	.039	.298**	.175	.206*	.098	1
	Sig. (2-tailed)	.701	.003	.081	.040	.333	
	N	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).