

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของบริษัทแห่ง
หนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

นางสาววลิตา ไชยะโพธิ์

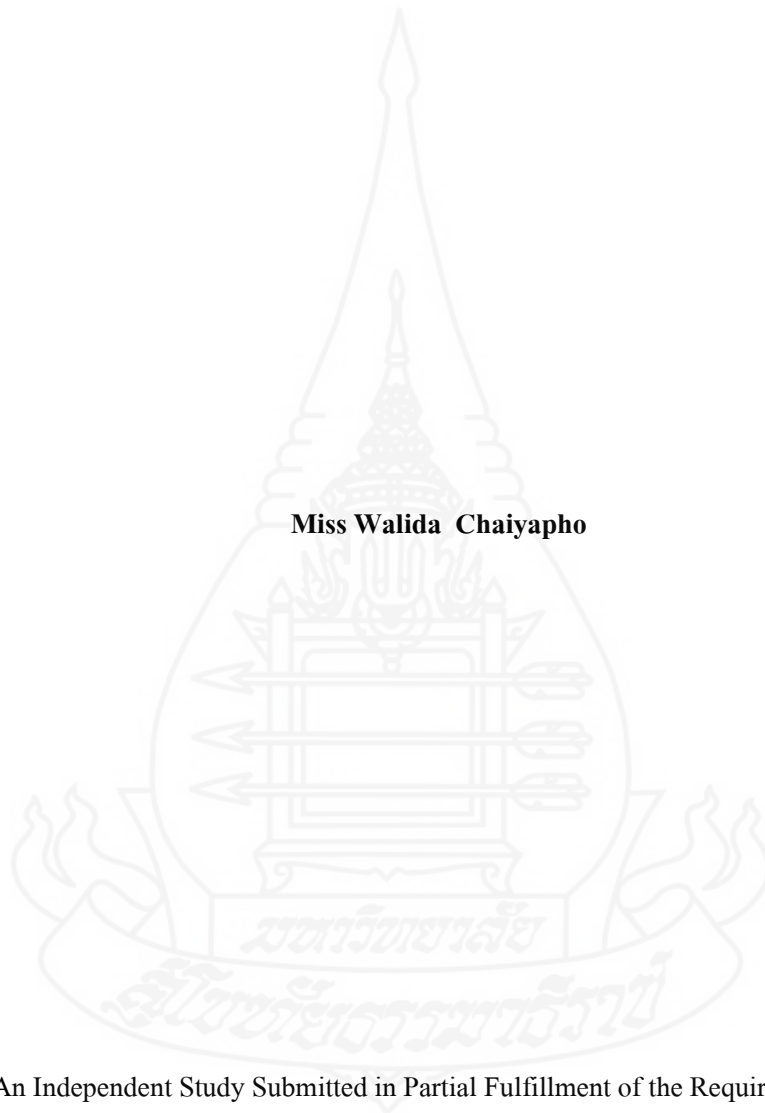


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Factors Affecting Work Stress : A Case Study of Sales Representative in a
Company in Ladkrabang Industrial Estate**

Miss Walida Chaiyapho



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ บัญชีที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของ
บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง
ชื่อและนามสกุล นางสาวลลิตา ไชยะโพธิ์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

กคพ มว

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)

S. S. S.

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)

เล.ค.ค.ค. ส.ค.ค.

(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งใน
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ผู้ศึกษา นางสาวลลิตา ไชยะโพธิ์ รหัสนักศึกษา 2523001077

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง และ (4) เสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาค่าความเครียดให้แก่พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ประชากรได้แก่ พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จำนวน 300 คน ขนาดตัวอย่าง จำนวน 172 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบบสอบถามด้านปัจจัยด้านงานมีค่าความเชื่อมั่น 0.7899 และแบบสอบถามระดับความเครียดในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น 0.7847 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบแบบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระพบว่า (1) พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีปัจจัยด้านงานในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลางและพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีระดับความเครียดในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (2) พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยปัจจัยด้านงานที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งได้แก่ ด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านกิจกรรมของหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย (4) เพื่อลดระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน หัวหน้างานควรจัดสรรปริมาณงานให้พอดีกับพนักงานภายในหน่วยงาน บริษัทควรสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างเต็มที่ รวมถึงควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อช่วยลดความเครียดในการทำงาน และเสริมสร้างความสุขในการทำงานได้มากขึ้น

คำสำคัญ ความเครียดในการทำงาน พนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

Independent Study title: Factors Affecting Work Stress : A Case Study of Sales Representative in a Company in Ladkrabang Industrial Estate

Author: Miss Walida Chaiyapho; **ID:** 2523001077;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor;

Academic year: 2012

Abstract

The objectives of this independent study were to study (1) the factors leading to stress and the levels of stress in operation of sales representative of a company in Ladkrabang Industrial Estate (2) the relations between the sales representative' personal characteristics influencing on the level of stress of sales representative of a company in Ladkrabang Industrial Estate (3) the relations of the job roles influencing on the levels of stress in operation of the sales representative of a company in Ladkrabang Industrial Estate and (4) to provide suggestions to the sales representative of a company in Ladkrabang Industrial Estate for solving problems on stress.

Populations were 300 sales person of a company in Ladkrabang Industrial Estate. Sample was calculated with the method (formula) of Taro Yamane and the researcher simply randomized 172 samples. The researcher had created own questionnaires for collecting data. The reliability of the job roles was 0.7899 and the reliability of the stress in operation was 0.7847. The statistics for this study were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, one way anova and Pearson product moment correlation coefficient.

The results were found that: (1) the sales representative of a company in Ladkrabang Industrial Estate had average level of the job roles that causing stress in middle level and the sales representative of a company in Ladkrabang Industrial Estate had average level of stress in the middle level. The assumptions of this study were (2) genders of the sales representative of a company in Ladkrabang Industrial Estate were different with the job stress at statistically significant level of 0.05 (3) factors influencing on stress in operation with the job stress at statistically significant level of 0.01 were present job roles, co-workers involvement and internal activities of organization and (4) suggestions to reduce the sales representative' stress in operations were supervisors providing job roles appropriated to the staff, the company providing more trainings for job improvement and supporting activities for building relations among staff.

Keywords: Stress in Operation of Sales Representative of a Company in Ladkrabang Industrial Estate

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้ศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาวิทยาการจัดการ รุ่น 9 ที่คอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่คอยให้กำลังใจ กำลังกายและกำลังทรัพย์ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมผู้วิจัย คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นกตัญญูตเวทิตาแด่ บพูการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบันที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

วลิดา ไชยะโพธิ์

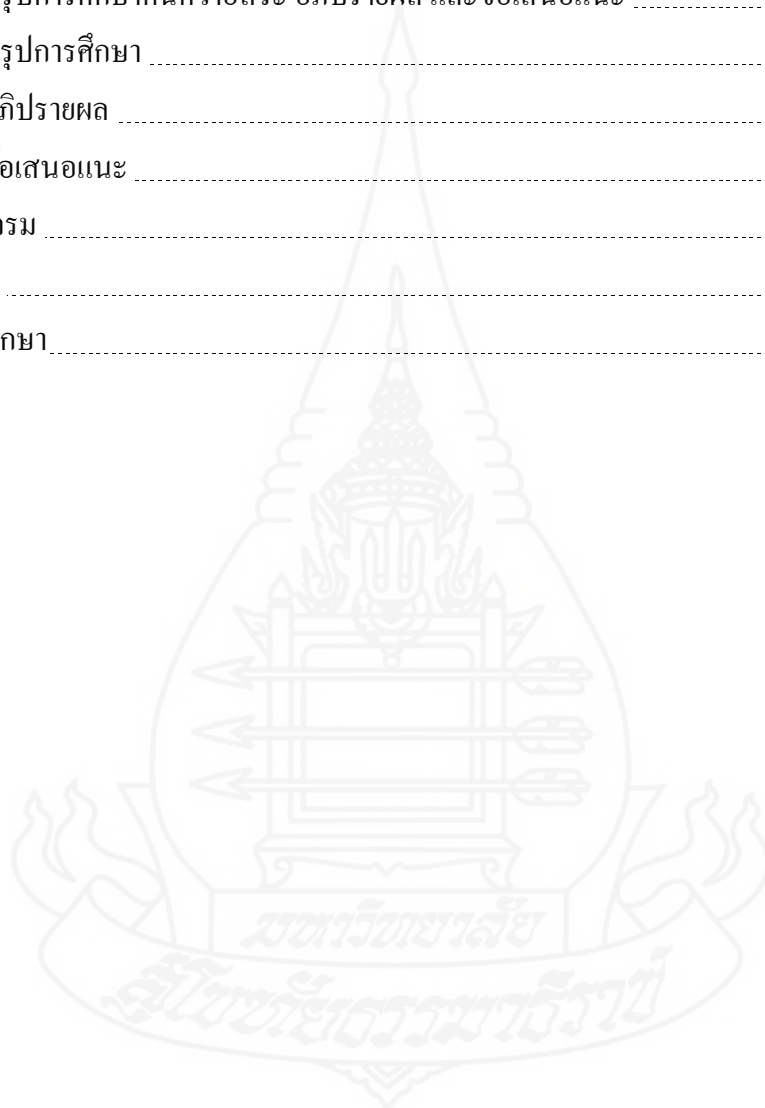
กันยายน 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับเรื่องความเครียด	8
ความหมายของความเครียด	8
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด	10
สาเหตุของความเครียด	14
ระดับความเครียด	16
ลักษณะงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระ	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ตอบแบบสอบถาม	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อมูลปัจจัยดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
บทที่ 5 สรุปการศึกษาค้นคว้าอิสระ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปการศึกษา	56
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	70
ประวัติผู้ศึกษา	79



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	31
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านงานในภาพรวม	34
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านปริมาณและ คุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน	36
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	37
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	38
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ..	39
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	40
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านกิจกรรมของหน่วยงาน	41
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการเดินทาง	42
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงาน	43
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเครียดในการทำงาน	44
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน	45
จำแนกตามเพศ	
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน	46
จำแนกตามอายุ	
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตาม... ระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตาม... อายุงาน	48
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตาม ... สถานภาพสมรส	49
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตาม... รายได้ต่อเดือน	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแตกต่างปัจจัยปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงาน	51
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน และร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขและ ข้อเสนอแนะ	52



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ยอดชายและเป้าการชายปี 2536-2560	2
ภาพที่ 1.2 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การ	20



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

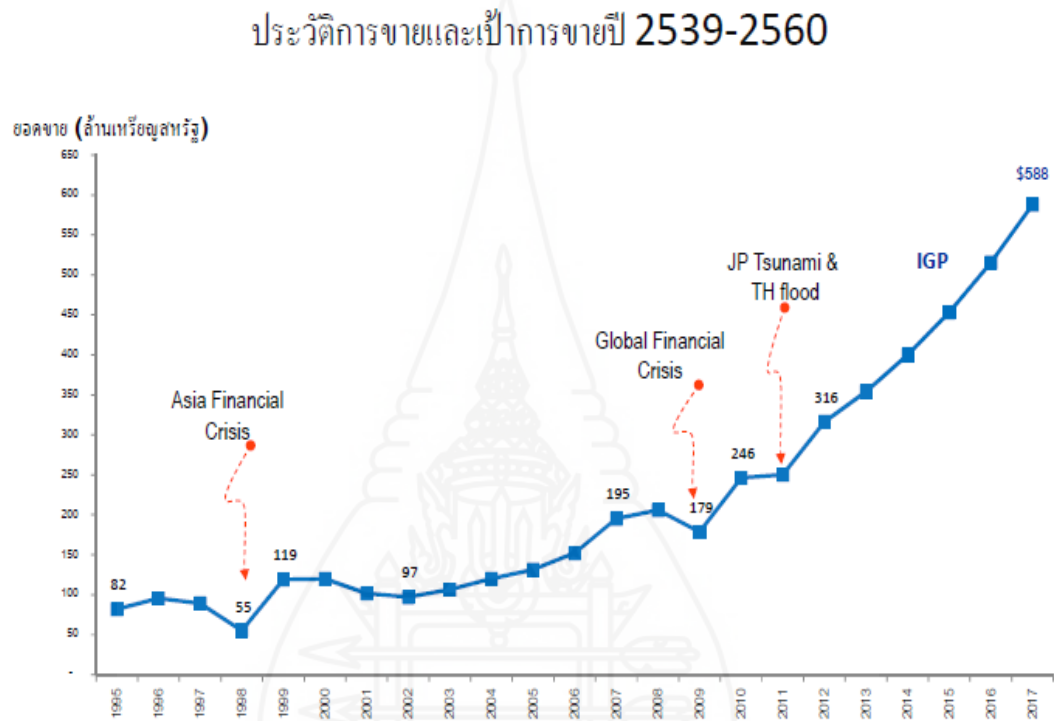
เนื่องจากในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต่างๆในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง สังคมและวัฒนธรรม อย่างรวดเร็ว โลกถูกเชื่อมถึงกันด้วยเทคโนโลยี การสื่อสารที่ทันสมัย ข่าวสารจากซีกโลกหนึ่งได้ส่งผ่านไปยังอีกฟากอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัยทำให้สินค้ามีความแตกต่างและหลากหลายมากขึ้น เศรษฐกิจของประเทศเชื่อมโยงและได้รับผลกระทบจากภาวะความผันผวนของเศรษฐกิจโลก นอกจากนี้การรับวัฒนธรรมตะวันตกเข้ามามากขึ้นทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคเปลี่ยนไป การแข่งขันของตลาดทวีความรุนแรงมากขึ้น จากความต้องการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทำให้องค์การธุรกิจมีแนวโน้มในการมุ่งเน้นการตอบสนองลูกค้าเป้าหมายที่รวดเร็วและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา องค์กรธุรกิจต้องปรับตัว และต้องเผชิญกับปัญหาด้านสถานะแวดล้อมใหม่ที่ไม่น่าคุ้นเคย ซึ่งทำหายนต์ต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก และความอยู่รอดหรือความสำเร็จขององค์กรวัดด้วยยอดขายและผลกำไร ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบโดยตรงจากการวัดผลดังกล่าวคือพนักงานขายขององค์กร

โดยส่วนใหญ่พนักงานที่ติดต่อประสานงานกับลูกค้าโดยตรงคือพนักงานขาย เป็นเสมือนตัวแทนขององค์กร มีส่วนในการสร้างการรับรู้ของลูกค้า และสามารถโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อตราสินค้าจากการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ นอกเหนือจากคุณภาพของสินค้า โดยพนักงานขายต้องติดต่อกับลูกค้ามากมายเป็นประจำและสม่ำเสมอ ต้องให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า เป็นปราการด่านแรกในการติดต่อประสานงานและแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้า ทั้งด้านราคา คุณภาพ การจัดส่ง การบริการ อีกทั้งต้องอาศัยความอดทนในการติดต่อประสานงานเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น การติดต่อประสานงานกับลูกค้าเป็นงานที่ทำหายนต์และสร้างความกดดัน เพราะผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายส่งผลกระทบต่อรายได้ขององค์กรโดยรวม มีการกำหนดเป้าหมาย และกรอบเวลาที่ชัดเจน ทำให้พนักงานมีความเครียดเกิดขึ้นมาก ผู้ศึกษาต้องการทราบว่าในการปฏิบัติงานดังกล่าวพนักงานมีความเครียดเกิดขึ้นจากสาเหตุใด ซึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญต่อ

ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอาจเกิดจากปัญหาทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกบริษัท ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นอาจเกิดได้จากทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน

ภาพที่ 1.1 ยอดขายและเป้าการขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังปี 2536-2560



ข้อมูลจากฝ่ายการบริหารฯ เดือนสิงหาคม 2555

จากกราฟจะเห็นว่าบริษัทฯ มีการกำหนดเป้าหมายเพิ่มขึ้นทุกปี เพราะบริษัทคาดหวังการเจริญเติบโตและต้องการขยายธุรกิจออกไปในระยะยาว ซึ่งการเติบโตในสภาวะที่กดดันจากสภาพแวดล้อมทั้งสภาวะการแข่งขันในตลาด ผู้ซื้อสินค้า ผู้ขายวัตถุดิบ คู่แข่งทั้งเก่าและใหม่ และสินค้าทดแทน ทำให้พนักงานขายมีความกดดันเป็นอย่างมาก จากปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จึงต้องการศึกษาถึงระดับความเครียดของพนักงานขาย เพื่อนำผลการศึกษามาเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาความเครียดให้แก่พนักงานขายให้แก่บริษัทแห่งนี้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดตามปัจจัยด้านบุคคลและระดับความเครียดตามปัจจัยด้านงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

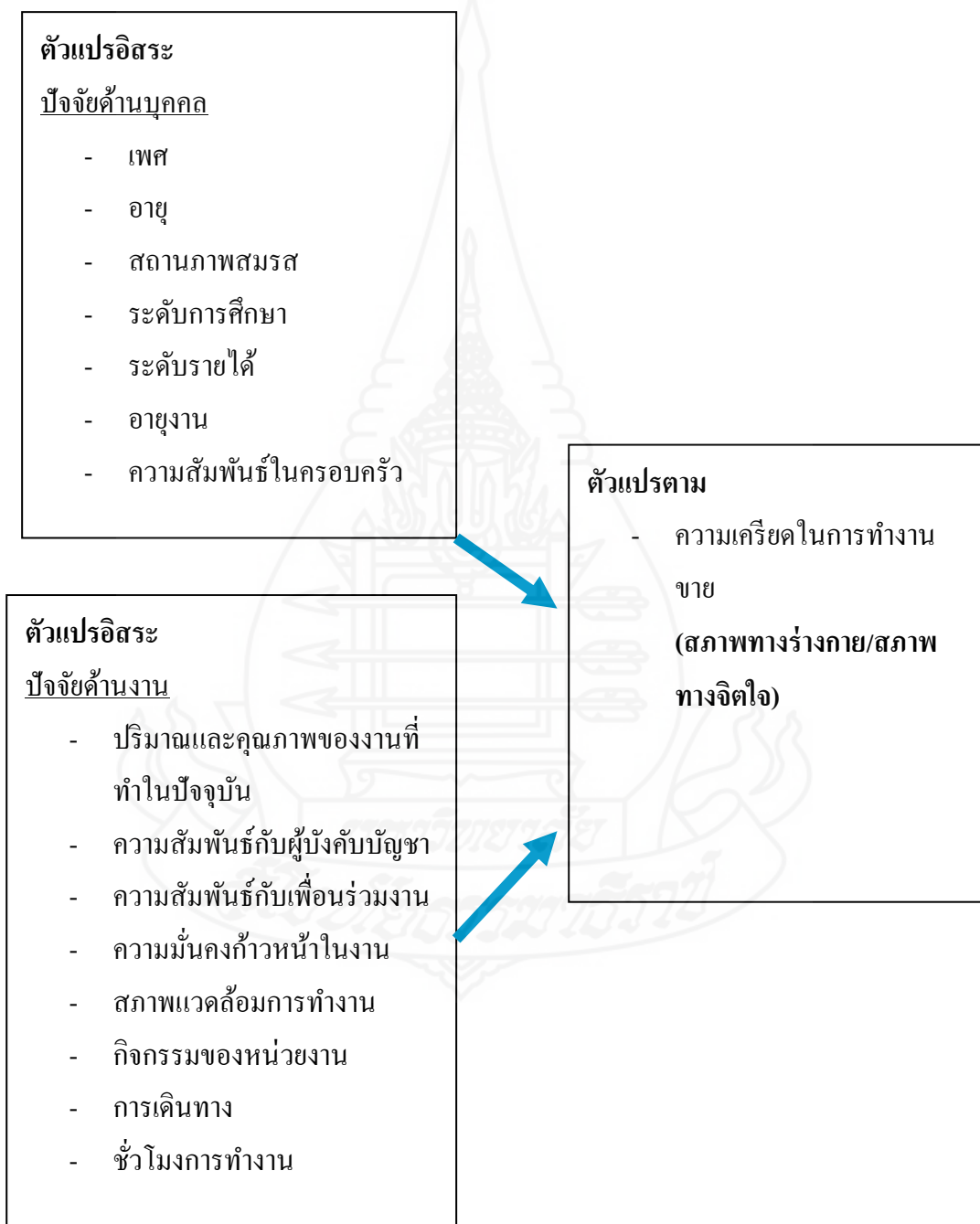
2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาความเครียดให้แก่พนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง



3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาได้บูรณาการแนวคิดในการศึกษา ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่พนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งมีจำนวนพนักงานขายจำนวน 300 คน การกำหนดขนาดของสิ่งตัวอย่าง โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ 5%

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ $n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 $N =$ ขนาดของประชากร
 $e =$ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n &= \frac{300}{1+300(0.05)^2} \\ &= \frac{300}{1.750} \\ &= 172 \end{aligned}$$

การศึกษาครั้งนี้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 172 คน การเลือกใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ได้จากการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยพบผู้ใดก่อนก็จะให้ผู้นั้นเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 172 คน

4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.2.1 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ระดับรายได้, आयु, ความสัมพันธ์ในครอบครัว

4.2.2 ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ปริมาณงานและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน, ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน, สภาพแวดล้อมการทำงาน, กิจกรรมของหน่วยงาน, การเดินทาง, ชั่วโมงการทำงาน

4.2.3 ตัวแปรตาม ระดับความเครียดของพนักงานขาย

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 พนักงานขายหมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานขายในบริษัท แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

5.2 ความเครียด หมายถึง สภาวะที่จิตใจตอบสนองต่อความกดดันที่ได้รับทั้งทางร่างกายและจิตใจ หรือเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในใจทำให้เกิดความไม่สมดุลของจิตใจ ทำให้มีความกังวลมากกว่าปกติ ส่งผลกระทบมาถึงการปฏิบัติงาน

5.3 ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณสมบัติส่วนตัวของพนักงานใน 7 ด้านได้แก่

- 1) เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง
- 2) อายุ หมายถึง อายุเต็มปัจจุบันของพนักงานบริษัท แบ่งออกเป็น ไม่เกิน 25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป
- 3) สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะทางการสมรสของพนักงานบริษัท แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- 4) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงานในขณะทำงานอยู่ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอื่น ๆ
- 5) ระดับรายได้ หมายถึง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ แบ่งเป็น 5 ระดับ ต่ำกว่า 30,000 บาท 30,001-45,000 บาท 45,001-60,000 บาท 60,001-80,000 บาท และ 80,000 บาทขึ้นไป
- 6) อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานนับตั้งแต่ที่พนักงานได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 1 ปี 1-4 ปี 5-8 ปี และ 9 ปีขึ้นไป
- 7) ความสัมพันธ์ในครอบครัว หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวของพนักงานขายว่าอยู่ในระดับใด ดี ปานกลาง หรือไม่ค่อยดี

5.4 ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ใน 7 ด้านได้แก่

- 1) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานที่มีต่อกัน ได้แก่ การได้รับการสนับสนุน ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา การที่ผู้บังคับบัญชาสอนงาน ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

- 2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การได้รับการยอมรับ รู้สึกถึงความอบอุ่นที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 3) ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและรายได้เงินเดือนที่สูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนให้เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถ
- 4) สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อุณหภูมิในสถานที่ทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
- 5) กิจกรรมของหน่วยงาน หมายถึง กิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว
- 6) การเดินทางหมายถึง ระยะทางที่ใช้ในการเดินทางไปที่ตั้งของลูกค้านและเวลาที่ใช้ในการพบลูกค้าในแต่ละวัน
- 7) ชั่วโมงการทำงาน หมายถึง ชั่วโมงการทำงานที่แท้จริงในแต่ละวันว่ามากหรือน้อยกว่าจำนวนชั่วโมงทำงานปกติ คือ 8 ชั่วโมง

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบข้อมูลของความเครียดในการปฏิบัติงาน บรรยากาศขององค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งข้อมูลที่ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อพัฒนาสภาพการทำงาน of พนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมให้ดียิ่งขึ้น

6.2 เพื่อนำผลที่จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริม ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

6.3 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและลดปัญหาความเครียดในงานของพนักงาน

6.4 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการศึกษา หรือผู้ที่สนใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้การกำหนดเป้าหมายในงานของพนักงานกับความเครียดต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังได้ทำการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับเรื่องความเครียด
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด
 - 1.3 สาเหตุของความเครียด
 - 1.4 ระดับความเครียด
2. ลักษณะงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง
 - 2.1 ประวัติบริษัท
 - 2.2 โครงสร้างองค์การ
 - 2.3 ลักษณะงานขาย
 - 2.4 ปัญหาที่พนักงานขายพบ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับเรื่องความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

Gibson (1995) และ Ivancevich and Matteson (1990 อ้างในลัดดา ตันกันทะ, 2540 :15) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคคลากร เวลา ปริมาณ และคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน บุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึก ประสบการณ์และการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันและระดับความเครียดที่แตกต่างกันจะมีผลต่อบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน

ฉัตรรัตน์ อมรินทร์ (2548:25) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าหมายถึง

กลุ่มอาการที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล โดยร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ การตอบสนองที่เกิดขึ้นอาจปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้เพื่อทำให้เกิดภาวะสมดุลในร่างกาย ซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบการแสดงออกของความเครียดแตกต่างกันไป

Muchinsky (2003 อ้างใน กัทรพร เชาวน์ปรีชา 2549:11) ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นที่เกี่ยวข้องจากการทำงาน อันส่งผลทางลบต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล บุคคลที่ไม่สามารถจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นเหล่านี้ได้ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

Wagner and Hollenbeck (2005 อ้างในปริณา เขียวสุทธิ 2550:11) ให้คำจำกัดความของความเครียดว่าเป็นภาวะของความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ไม่สบายใจ ไม่น่ายินดีของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ในขณะนั้นที่มีความต้องการมากเกินไป และจำเป็นต้องเผชิญกับความต้องการนั้น

Baron and Greenberg (1990:226 อ้างใน อนุภาพ โกมลนิรมิต, 2551: 9) อธิบายว่าความเครียดนั้นเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลได้รับผลกระทบกระเทือนต่อเป้าหมายที่บุคคลไม่สามารถจะทำได้ตามความต้องการ

Beehr and Newman (1974:605 อ้างใน อนุภาพ โกมลนิรมิต, 2551:10) อธิบายว่าความเครียดในการปฏิบัติงานหมายถึงภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดการเสียสมดุล ของร่างกายมีผลทั้งทางบวกและลบ ต่อผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์การ

Moorhead และ Griffin (1998 อ้างใน สุภพงศ์ จิตรประมุข, 2552:9) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงการตอบสนองสิ่งที่มากระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ การตอบสนองจะเป็นไปในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นหากว่าบุคคลนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการ และไม่สามารถปรับสภาพร่างกายและจิตใจของตนเองได้

Robbins (2001 อ้างในสุภพงศ์ จิตรประมุข 2552:10) ให้ความหมายของความเครียด หมายถึง ผลของความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้ การที่บุคคลต้องเผชิญกับความสูญเสียสิ่งที่ปรารถนา บุคคลสูญเสียโอกาสในการกระทำบางอย่าง และบุคคลคิดว่าสิ่งที่สูญเสียหรือความปรารถนานั้นคือ สิ่งที่มีความสำคัญต่อตนเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าความเครียด หมายถึง สภาวะที่จิตใจตอบสนองต่อความกดดันที่ได้รับ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ หรือเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในใจ ทำให้เกิดความไม่สมดุลของจิตใจ ทำให้มีความกังวลมากกว่าปกติ ส่งผลกระทบมาถึงการปฏิบัติงาน

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด

จักรพันธ์ เจริญผล (2546:40) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกลุ่ม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์การ ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์การ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการพัฒนาทางอาชีพ และปัจจัยด้านเหตุการณ์ต่างๆในชีวิต

Robbins (2001 อ้างใน วิจิต ปานอุทัย 2547:14) อธิบายโครงสร้างของความเครียดว่ามีสาเหตุจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่หนึ่ง คือ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีผลต่อโครงสร้างขององค์การ ภาวะที่เศรษฐกิจหดตัวมีผลให้พนักงานวิตกกังวลเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในอาชีพ ปัจจัยที่สอง คือ ความไม่แน่นอนทางการเมือง ปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบให้เกิดความเครียดในกลุ่มประเทศแถบอเมริกา แต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองไม่แน่นอน ปัจจัยนี้จะมีผลต่อการเกิดความเครียด ปัจจัยที่สาม คือ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงสามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น หากองค์การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ ทดแทนแรงงานเพิ่มขึ้น พนักงานบางส่วนจะถูกปลด พนักงานที่เหลือจะเกิดความเครียดเพราะต้องพยายามพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยี นอกจากนี้พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพ หากพนักงานไม่สามารถพัฒนาให้ทันเทคโนโลยี พนักงานเหล่านี้จะเป็นกลุ่มที่ถูกปลดต่อไป

2. ปัจจัยทางด้านองค์การ (Organization Factors) สาเหตุของความเครียดที่มาจากปัจจัยทางด้านองค์การ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

- 2.1 ตัวงาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ประกอบด้วยตัวเนื้องาน เงื่อนไขการทำงาน รูปแบบในการวางสายการผลิต การทำงานในห้องที่แคบเกินไป ประกอบด้วยผู้คนจำนวนมาก หรือในที่แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไป ทำให้เกิดความเมื่อยล้าและความเครียดขึ้นได้

- 2.2 บทบาทในงานที่ทำ ความขัดแย้งในบทบาทมีผลให้ความพึงพอใจลดลง บทบาทที่มากเกินไปเกิดจากการที่พนักงานทุ่มเทเวลาในการทำงานมากกว่าเวลาที่องค์การกำหนดไว้ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่พนักงานไม่ได้รับคำอธิบายหรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องกระทำ

- 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงาน

ทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลง จะส่งผลให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการสังคมสัมพันธ์สูง

2.4 โครงสร้างขององค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างที่ประกอบด้วย

ระดับชั้น หลายระดับจะเกิดปัญหาในเรื่องของการตัดสินใจ เพราะไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.5 หัวหน้างาน บุคลิกลักษณะของหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนที่จะ

บอกให้บุคคลอื่นทราบว่า องค์กรมีรูปแบบในการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้าบางคนที่มีบุคลิกลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจทำให้กลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่า หัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจเช่นกัน

2.6 ช่วงชีวิตขององค์กร องค์กรดำเนินไปตามวัฏจักร ตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง

เจริญเติบโตสู่ภาวะมั่นคง และสุดท้ายอยู่ในช่วงภาวะตกต่ำ ในแต่ละช่วงขององค์กรปัญหาที่พบและความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกัน ในช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะตกต่ำจะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

3. ปัจจัยของแต่ละบุคคล (Individual Factors) นอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียด ปัจจัยดังกล่าวได้แก่

3.1 ปัญหาครอบครัว จากผลการสำรวจในหลาย ๆ ประเทศ แสดงให้เห็น

ว่าบุคคลไม่สามารถจัดการความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในเรื่องปัญหาชีวิตคู่ ปัญหาเรื่องบุตร เป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้นได้ แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นหลีกเลี่ยงปัญหาจากที่บ้านมาจนถึงที่ทำงานก็ไม่สามารถละทิ้งโดยไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3.2 ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจ เกิดกับบุคคลที่ใช้จ่ายเกินรายได้ จะทำให้

เกิดความเครียดแก่พนักงานและผลที่ตามมาคือ การละความสนใจจากงานที่ทำการหาทางเพิ่มรายได้

3.3 บุคลิกภาพ จากผลการศึกษาใน 3 องค์กร พบว่าอาการเครียดที่พบใน

บุคคลที่มีอาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกัน การค้นพบดังกล่าวทำให้นักวิจัยสรุปความเห็นว่าการเครียดที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล นั่นคือ บุคลิกภาพ

ประเด็นที่น่าสนใจคือ เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นกับบุคคลแล้ว ทำไมบางคนมีอาการเครียดมาก บางคนมีอาการเครียดน้อย Robbins (2001) อธิบายว่า นอกจากปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแล้ว ปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคลมีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่

1. การยอมรับ การยอมรับความเครียดทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรม

ตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก ยกตัวอย่างเช่น บุคคลกลัวว่าตนเองกำลังจะตกงานเพราะว่าบริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออก ความกลัวดังกล่าวจะทำให้เครียด เพื่อลดความเครียดลง บุคคลนั้นจะยอมรับว่านั่นเป็น โอกาสที่ดีที่เขาจะได้เริ่มต้นการมีธุรกิจส่วนตัว

2. ประสบการณ์ในการทำงาน มีหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์ในการทำงานสามารถลดความเครียดในการทำงานได้ บุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อย ๆ จะมีความเครียดสูง เนื่องจากจะ ไม่มีความชำนาญในงานใดงานหนึ่งต้องเรียนรู้และปรับตัวอยู่ตลอดเวลา แต่สำหรับ บุคคลที่ชอบพัฒนาตนเองแล้ว การถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อย ๆ คือ การฝึกฝนทักษะหลากหลายทำให้มีประสบการณ์มากขึ้น อันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียด

3. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้องกับหัวหน้างาน สามารถลดความเครียดหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นให้เบาบางลง

4. การควบคุมตนเอง เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรกคือ มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ (Internal Locus of Control) ประเภทที่สองคือ มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง (External Locus of Control) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบประเภทแรกจะมีความเครียดน้อยกว่าประเภทที่สอง เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือน ๆ กัน บุคคลที่เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้บุคคลประเภทนี้มีนัยสำคัญที่จะแสดงการกระทำเพื่อควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ให้ผลลัพธ์ออกมาตามที่ต้องการ ในทางตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง จะเป็นฝ่ายถูกกระทำและยอมรับผลที่เกิดขึ้นตลอดจนรู้สึกว่าจะไม่สามารถช่วยเหลืออะไรได้

5. ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตร และโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะมีความหงุดหงิดง่ายและไม่ไว้วางใจผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าไม่เป็นมิตรอย่างเด่นชัด บุคคลที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรนอกจากเป็นบุคคลที่มีความเครียดแล้วยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจด้วย

Clements และ Zarkowska (1994 อ้างในรินดา อนันตโชติ 2549:14) ได้จำแนกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานได้ 7 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน
 - ระดับความยากของงานยากเกินกว่าความสามารถของคนที่มียู่
 - ความไม่พึงพอใจในจากการงาน
 - ความหนักเบาของงาน มากหรือน้อยเกินไป

- มีสิ่งรบกวนในงานที่ทำอยู่
 - ข้อจำกัดในเรื่องเวลา
2. ปัจจัยด้านบทบาท
 - ความชัดเจนในบทบาท ไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
 - ความขัดแย้งที่เกิดจากต้องสวมหน้าที่หลายบทบาท
 - ความขัดแย้งที่เกิดจากคนอื่นคาดหวังในบทบาทของเรา
 - ความเหมาะสมในบทบาทที่บุคคลรับรู้ถึงสถานะภาพของตน
 3. ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจ
 - ระดับอำนาจตัดสินใจงานที่ทำ
 - ต้องรับผิดชอบ คน งบประมาณ หรือเครื่องมือ
 4. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในสังคม
 - ความขัดแย้ง / สามัคคี
 - ขาดข้อมูลและไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้ร่วมงาน
 - ได้รับความกดดันจากผู้บริหารระดับสูงและข้อเรียกร้องจากลูกค้า
 5. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
 - พื้นที่การทำงานแออัดเกินไป เสี่ยง แสง อุณหภูมิ สภาพอากาศที่หายใจ สิ่งสกปรก ของเสีย
 6. ปัจจัยโอกาสในการพัฒนา
 - ขาดชัดเจน โอกาสเรียนรู้และความก้าวหน้าในอาชีพ
 - แผนการพัฒนาในด้านสายอาชีพ
 7. ปัจจัยในด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร
 - ความมั่นคงในงานน้อย
 - มีความสับสนในบทบาทที่เพิ่งได้รับมอบหมาย
 - มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือขั้นตอนการทำงาน

สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดแบ่งออกเป็น

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อายุงาน และความสัมพันธ์ในครอบครัว

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน กิจกรรมของหน่วยงาน การเดินทาง และชั่วโมงการทำงาน

1.3 สาเหตุของความเครียด

ทฤษฎีของนิวมาน (1995 อ้างในฉันทนา บัวนภาภาคนุจน์ 2549:9) ได้กล่าวไว้ว่า ต้นเหตุของความเครียดที่อาจจะมาจากภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล หรือภายนอกบุคคลก็ได้

1. ภายในตัวบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล เช่น การเรียนรู้ ภาพลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนแปลงไป
2. ระหว่างบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คน เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละคนในครอบครัวและสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัวและวัฒนธรรม

Wallace (อ้างใน เพิ่มพร จิตตะจี 2551:12) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 ประการดังนี้

1) สาเหตุจากภายใน (Endogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลนั่นเอง ได้แก่ โครงสร้างของร่างกาย และ สภาวะทางสรีระวิทยา ระดับพัฒนาการและการรับรู้ของบุคคล นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นๆ คือ ความเจ็บป่วย ความเจ็บปวด ความคิด ความฝัน ความคาดหวังต่างๆ

2) สาเหตุจากภายนอก (Exogenous Stressor) ส่วนใหญ่เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคลแบ่งออกเป็น 2 สาเหตุ

- 2.1) สาเหตุที่เกิดภายในครอบครัว เช่น การตั้งครรภ์ การคลอดบุตร ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง การโต้เถียงกัน การเสียดสีแก่งแย่งกัน การอิจฉาริษยา การเสียชีวิตของบุคคลในครอบครัวหรือ จากสภาพเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่แออัด
- 2.2) สาเหตุที่เกิดจากสังคมภายนอก เช่น การไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาต่อ การเข้าทำงานใหม่ การเปลี่ยนนิสัยการนอนเพราะต้องทำงานกลางคืน การเปลี่ยนกิจกรรมทางสังคม การเปลี่ยนที่อยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และ

ผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

Girdano and others (1993 อ้างใน อนุภาพ โกมลนิรมิตร 2551:6) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้เป็น 3 ประการคือ

1. สาเหตุทางด้านร่างกาย (Psychosocial Causes of Stress) คือสาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในสังคมกับความรู้สึกร่างกายที่แสดงออกทางพฤติกรรมนั้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลักๆ ได้แก่ การปรับตัว ปริมาณงานที่มากเกินไป ความคับข้องใจและการสูญเสีย
2. สาเหตุทางด้านจิตใจ (Bioecological Causes of Stress) คือ สาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวกับกระบวนการในร่างกายซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท คือ จังหวะของกระบวนการในร่างกาย นิสัยการกิน การดื่ม การกินยารวมทั้งแอลกอฮอล์มลพิษทางเสียง และการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศและทัศนคติ
3. สาเหตุทางด้านพฤติกรรม (Personality Causes of Stress) คือ สาเหตุของความเครียดเกี่ยวกับการรับรู้ ความเชื่อ ทัศนคติ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

อดิศักดิ์ สวนกุล (2552:17) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดออกเป็นสาเหตุใหญ่ๆ

2 ประการคือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคลหรือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ลักษณะทางร่างกาย อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน เป็นต้น
2. สาเหตุจากงานหรือสิ่งแวดล้อมภายนอก อันประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

สรุปสาเหตุของความเครียด เกิดได้จากสาเหตุ 2 ประการ คือปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยภายในเป็นความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลเอง ซึ่งสาเหตุ

ต่างๆ อาจมาจากสภาพร่างกายเช่น ความเหนื่อยล้า พักผ่อนไม่เพียงพอ รับประทานอาหารไม่ถูกสุขลักษณะ ความเจ็บป่วย ภาวะติดเชื้อหรือยาเสพติด ซึ่งภาวะต่างๆเหล่านี้จะส่งผลให้ร่างกายอ่อนแอลงมากขึ้น สภาพจิตใจเช่น ความกลัว ความวิตกกังวล โกรธ เสร้า ทุกข์ใจไม่สบายใจ และพฤติกรรมการรับรู้ ความเชื่อ ทศนคติ และ ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยภายนอก เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เข้ามากระทบเช่นการสูญเสียสิ่งที่รัก การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ เป็นต้น

1.4 ระดับของความเครียด

Frain and Valiga (1979 อ้างใน วิชาญ มธุโรรส 2551:28-29) ได้แบ่งลักษณะความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to day Stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรัด การเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเครียดในระดับนี้น้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามการดำเนินชีวิต

ระดับ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นลักษณะความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งที่คุณความ เช่น การสัมภาษณ์คนเพื่อเข้าทำงาน หรือพบเหตุการณ์ที่สำคัญในสังคม ความเครียดในระดับต่ำนี้ทำให้คนตื่นตัว และร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้แรงกว่าระดับ 1 และระดับ 2 อาจปรากฏเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่นความเครียด ที่เกิดจากการเข้างานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาวะนี้ทำให้รู้สึกถูกคุกคาม เนื่องมาจากการเข้างานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาวะนี้ทำให้รู้สึกถูกคุกคาม เนื่องมาจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลว บุคคลจะไม่สามารถ ควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดเป็นชั่วโมง หลายชั่วโมงหรืออาจจะเป็นวัน

ระดับ 4 ความเครียดระดับสูงหรือระดับรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียด

ระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจ ครอบครัวยุติ การขาดงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นรายสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี

Lovullo (1997 อ้างใน นิเวศ แสงนวล 2550:13) กล่าวถึงปริมาณความเครียดแบ่งเป็น 3 ระดับ ตามปริมาณพลังงานที่ใช้ชดเชยเพื่อให้เกิดความสมดุลในระบบ แบ่งปริมาณความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับเล็กน้อย เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการใช้ปริมาณพลังงานที่ใช้ชดเชยเพียงเล็กน้อย สำหรับความต้องการขนาดเล็กน้อย
2. ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการใช้ปริมาณความต้องการชดเชยที่มากกว่า สำหรับความต้องการขนาดปานกลาง
3. ความเครียดระดับสูงสุด เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการใช้ปริมาณความต้องการชดเชยมากที่สุด สำหรับความต้องการขนาดรุนแรง

สรุปความเครียดแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ความเครียดระดับต่ำหรือความเครียดปกติมักเกิดในชีวิตประจำวันความเครียดระดับปานกลางจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น จะมีระยะเวลายาวนานกว่าความเครียดระดับต่ำ และความเครียดระดับสูงจะมีระยะเวลายาวนาน และเป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ

2. ลักษณะงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

2.1 ประวัติบริษัท

บริษัทฯ ก่อตั้งเมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2510 นับเป็นเวลากว่า 40 ปี ที่บริษัทมีชื่อเสียงเป็นที่ไว้วางใจในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในธุรกิจและอุตสาหกรรมยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ การแพทย์และเวชภัณฑ์ อาหาร ตลอดจนธุรกิจค้าปลีก บริษัทฯ มีศักยภาพในการผลิต และจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาจากหลากหลายเทคโนโลยี อาทิผลิตภัณฑ์วัสดุงานขัด ผลิตภัณฑ์ฟิลเทรชั่น ผลิตภัณฑ์เทปขาว ผลิตภัณฑ์กราฟิกสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ ผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ อาทิ เทปปิดแผลผ่าตัด อุปกรณ์และวัสดุตกแต่งแผล พลาสมาเตอร์ยาทั่วไป รวมถึงผลิตภัณฑ์ต่างๆ อีกมากมายเพื่อตอบสนองความต้องการในทุก ๆ ด้านของผู้บริโภคชาวไทย

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญจำนวนกว่า 1,000 คน ตั้งอยู่ ศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ บริษัทฯจึงมีความพร้อมทั้งทางด้านทำเลที่ตั้งและ ความได้เปรียบทางด้านยุทธศาสตร์ ในการเติบโตในภูมิภาคเอเชีย บริษัทฯ ผ่านการรับรอง มาตรฐานคุณภาพระดับโลก คือ ISO 9000, QS9000, ISO 14000 รวมผลิตภัณฑ์กว่า 5000 ชนิด ที่ จำหน่ายในประเทศไทย มีผลิตภัณฑ์ 8 กลุ่ม ธุรกิจ

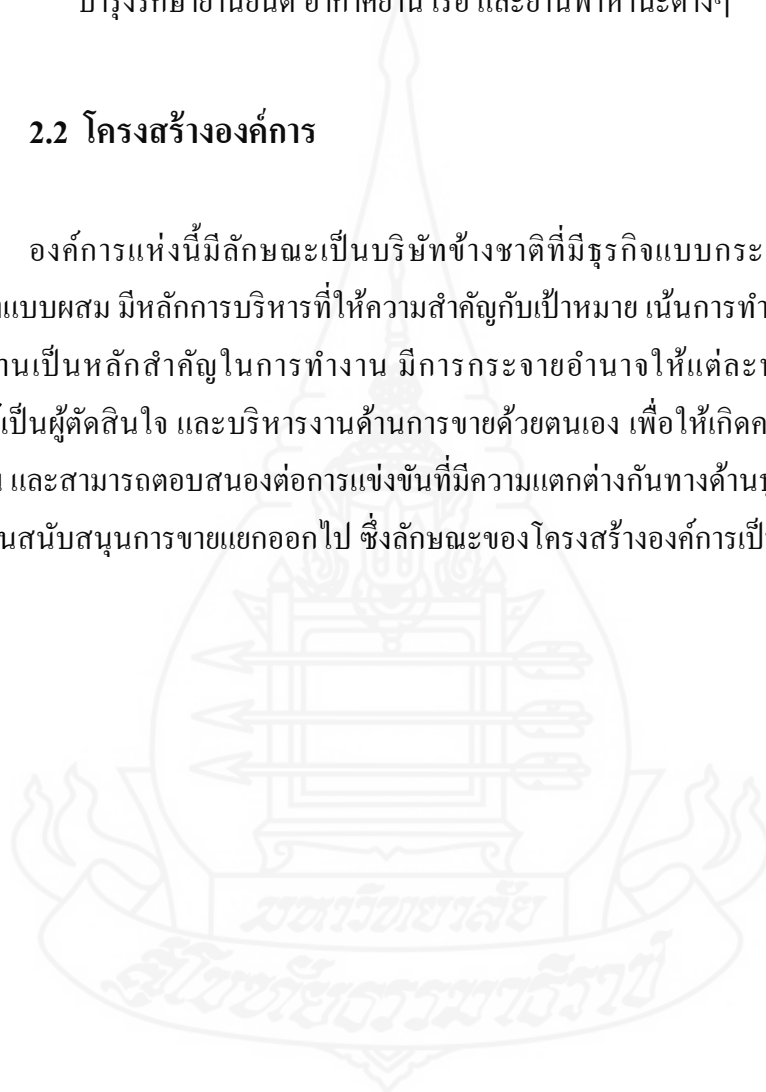
1. กลุ่มผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้าและสื่อสาร บริษัทฯ คือผู้นำในการนำเสนอ โซลูชันเพื่อใช้งานในอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม
2. กลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่องานสำนักงาน บริษัทฯ ไม่เคยหยุดยั้งในการคิดค้นผลิตภัณฑ์ ใหม่ๆ เพื่องานสำนักงาน รวมถึงเครื่องโปรเจคเตอร์ และอุปกรณ์สำนักงาน สำหรับงานประชุม และนำเสนอข้อมูล
3. กลุ่มผลิตภัณฑ์การแพทย์และเวชภัณฑ์ กลุ่มธุรกิจการแพทย์และเวชภัณฑ์ มุ่งมั่นที่ จะคิดค้นนวัตกรรมที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต โดยอาศัยศักยภาพทางเทคโนโลยีอัน หลากหลาย
4. กลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อการดูแลบ้าน ตราผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่รู้จักดีทั่วโลกล้วนเป็น ผลิตภัณฑ์ที่คุ้นเคยในทุกครัวเรือน ซึ่งบริษัทฯ ได้ทุ่มเทในการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เพื่อ ช่วยทำให้ชีวิตดีขึ้นและสะดวกสบาย
5. กลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อความปลอดภัยและการป้องกันการปลอมแปลง เราผลิตสินค้า เพื่อช่วยเพิ่มความปลอดภัย และประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนระบบรักษา ความปลอดภัยทั่วโลก
6. กลุ่มผลิตภัณฑ์ดิสเพลย์และกราฟิก เราเป็นผู้นำระดับโลกในด้านการคิดค้นฟิล์มที่ ช่วยเพิ่มความสว่างให้แก่หน้า จอแสดงผลของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อาทิ โทรศัพท์มือถือ และจอแอลซีดี รวมถึงฟิล์มสำหรับงานป้ายสัญลักษณ์ร้านค้า ตกแต่งภายใน และป้ายจราจรสะท้อนแสง
7. กลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อการผลิตและอุตสาหกรรม นวัตกรรมและบริการของเราช่วย เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ภาคการผลิตของอุตสาหกรรม และด้วยการเป็นบริษัทฯ ที่

มีเครือข่ายอยู่ทั่วโลก ทำให้เราสามารถตอบสนองความต้องการได้ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

8. กลุ่มผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมยานยนต์ เรานำเสนอผลิตภัณฑ์คุณภาพทั้งระบบงาน ชัด เทปกาว ฟิล์ม กาว และวัสดุเพื่ออุตสาหกรรมการผลิต งานซ่อมแซม และ บำรุงรักษายานยนต์ อากาศยาน เรือ และยานพาหนะต่างๆ

2.2 โครงสร้างองค์กร

องค์กรแห่งนี้มีลักษณะเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีธุรกิจแบบกระจายการลงทุน จึงมีโครงสร้างแบบผสม มีหลักการบริหารที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมาย เน้นการทำงานเป็นทีม ซึ่งกลุ่มหรือทีมงานเป็นสำคัญในการทำงาน มีการกระจายอำนาจให้แต่ละหน่วยงานในแต่ละผลิตภัณฑ์เป็นผู้ตัดสินใจ และบริหารงานด้านการขายด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และสามารถตอบสนองต่อการแข่งขันที่มีความแตกต่างกันทางด้านธุรกิจและตลาด และมีหน่วยงานสนับสนุนการขายแยกออกไป ซึ่งลักษณะของโครงสร้างองค์กรเป็นดังภาพที่ 2.1



2.3 ลักษณะงานขาย

อ้างอิงเอกสารคำอธิบายลักษณะงานของพนักงานขายโดยแผนกทรัพยากรมนุษย์ มีการกำหนดไว้ทั้งหมด 7 ด้านคือ

1. มีความคิดสร้างสรรค์และสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สามารถใช้ความรู้ขั้นสูงและมีความสามารถในการ เข้าใจเป้าหมายธุรกิจและดำเนินตามกลยุทธ์ที่องค์กรได้ กำหนดไว้ ประสานงานกับหน่วยงานย่อยภายใน เพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีความคิดริเริ่มเพื่อให้เกิดการวางแผนและแจกจ่ายให้แก่หน่วยงานต่างๆ ไปปฏิบัติตามกลยุทธ์นั้นๆ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้านการขาย โดยขอคำแนะนำจากผู้จัดการให้น้อยที่สุด คัดเลือกเขตการขายหรือลูกค้าเพื่อให้ได้มาซึ่งงานใหม่ ให้คำแนะนำ และปรับแก้แผนธุรกิจและสามารถสร้างวัตถุประสงค์ด้านการขายใหม่ได้ การเข้าพบลูกค้า เพื่อรับข้อมูลข้อกำหนดทางเทคนิค เกี่ยวกับสินค้า รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะสินค้า การนำเสนอสินค้าใหม่ การนำเสนอสินค้าเพื่อลด ต้นทุน หรือการขอข้อมูลเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทาน ราคาและบริการหลังการขายที่ลูกค้าจะได้รับ รวมถึง รายการจัดส่งเสริมการขาย เป็นต้น การออกปฏิบัติงานหรือออกตลาด เป็นการเสนอขาย สินค้าในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ตัวเองรับผิดชอบให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้พนักงานขายต้องค้นหาผู้มีอำนาจ ตัดสินใจในการสั่งซื้อ เพื่อนำเสนอสินค้าและผลิตภัณฑ์

2. การขายและการตลาด ประยุกต์ใช้และให้คำปรึกษาด้านการตลาดแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถดำเนินตามขั้นตอนการขายเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายการขาย สาขิตและให้การอบรม เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ให้แก่ทั้งพนักงานภายในองค์กรและลูกค้า นำเสนอสินค้าและบริการของ หน่วยงานธุรกิจนั้นๆ แก่ลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย สามารถระบุ ให้การบริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้าและ ตัวแทนจำหน่ายในด้านต่างๆ ทำรายงานเชิงรุกหรือแจ้งความผิดปกติของสถานะตลาด กิจกรรมทาง การตลาดของกลุ่ม และข้อมูลประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์แก่หัวหน้างาน มีปฏิสัมพันธ์กับ หน่วยงานต่างๆและ/หรือกลุ่มผู้บริหารเพื่อกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและกำหนดแผนการสื่อสาร การตลาด ไปสู่กลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อตราสินค้า การจัดงานแสดงสินค้า หรือการ ทำเอกสารเพื่อนำเสนอสินค้าและผลิตภัณฑ์ การติดต่อสื่อสารเพื่อให้เข้าใจกันระหว่างลูกค้ากับตัว พนักงานขาย ในด้านของ ลักษณะสินค้า ราคา รายการจัดส่งเสริมการขาย เป็นต้น พนักงานขายต้อง มีการรวบรวมข้อมูลไม่ว่าจะเป็นข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการพัฒนาสินค้าล่าสุด ข้อมูลคู่แข่งในทาง การตลาด เพราะข้อมูลเหล่านี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการขายซึ่งนำไปสู่การปรับตัวของพนักงาน ขายและองค์กรในสถานการณ์รูปแบบต่างๆ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อให้เกิดความ เชื่อใจกับพนักงานรวมไปถึงองค์กร ลูกค้าก็จะเกิดความไว้วางใจเชื่อใจ และมีโอกาสจะเป็นลูกค้าที่ดี ต่อไป การแสวงหาลูกค้าเพื่อค้นหาลูกค้าใหม่ๆ และรักษาฐานลูกค้าเก่า

3. การประสานงานและวางแผน วางแผนและจัดการทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในด้านต่างๆ เช่น การกำหนดเขตการขาย การสื่อสาร และความรับผิดชอบอื่นๆ ใช้ทรัพยากร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยควบคุมงบประมาณให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้

4. การบริหารจัดการ รักษาฐานลูกค้าและสื่อสารข้อมูลต่างๆ กับลูกค้า การให้ข่าวสารข้อมูล กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องของข้อมูลสินค้า ผลิตภัณฑ์สินค้า ราคาและบริการหลังการขายที่ลูกค้าจะได้รับ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่ลูกค้าและองค์กร รวมถึงการเก็บรักษาทรัพยากรและอุปกรณ์สนับสนุนการขายต่างๆ การแบ่งส่วนปันส่วนสินค้า ซึ่งพนักงานขายที่ดีจำเป็นต้องแบ่งจัดสรรสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง ไม่ควรจำกัดอยู่แต่เพียงบริเวณใดบริเวณหนึ่ง

5. ความเป็นผู้นำ บริหารการขายอย่างต่อเนื่องแสดงออกถึงความเป็นผู้นำทั้งในแง่การจัดการลูกค้า เพื่อนร่วมงานและการจัดการในหน่วยธุรกิจที่ตนดูแล ขอมรับและปฏิบัติตาม รวมถึงทุ่มเทความพยายามในการที่จะทำให้หน่วยธุรกิจนั้นๆ ประสบความสำเร็จ ให้ความคิดเห็น และชักนำผู้อื่นให้ปฏิบัติ สร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกในทีม เพื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้า หรือปัญหาที่พบในอุตสาหกรรมนั้นๆ กำหนดทิศทางและกำหนดความสำคัญก่อนและหลัง ในการพัฒนาวิสัยทัศน์ร่วมกันเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการ รวมไปถึงการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของคนในหน่วยงาน การเลื่อนตำแหน่งวัดจากการพัฒนาและอบรมรวมถึงการให้คำแนะนำแก่พนักงานขายท่านอื่นในทีม

6. การพัฒนา เรียนรู้และพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานขาย ที่เกี่ยวข้องกับการตลาด ผลิตภัณฑ์ การนำสินค้าไปใช้งาน การขาย การจัดการงานเอกสารและทักษะอื่นๆ แสดงออกถึงการมีทักษะที่ยอดเยี่ยมเพื่อบรรลุการพัฒนาและเรียนรู้ทั้งในส่วนของลูกค้า ตัวแทนจำหน่ายและเพื่อนร่วมงาน

7. นโยบายบริษัท นำไปใช้และสนับสนุนนโยบายของแต่ละหน่วยธุรกิจนั้นๆ ทั้งในแง่ของการนำไปปฏิบัติและขั้นตอนในการทำงานต่างๆ

2.4 ปัญหาที่พนักงานขายพบ

อ้างอิงจากข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานขาย โดยแผนกทรัพยากรมนุษย์

1. ทำงานหนักเนื่องจากเวลาส่วนใหญ่ใช้ในการเดินทางเพื่อเข้าพบลูกค้า และบริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายในการพบลูกค้าในแต่ละวันทำให้บ่อยครั้งต้องทำงานเอกสารที่ค้าง หลังเวลาเลิกงาน

2. เดินทางบ่อยเพื่อพบลูกค้า ลูกค้าบางรายอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมในต่างจังหวัด ทำให้ต้องใช้เวลาในการเดินทางนาน
3. มีความกดดันสูงอันเนื่องมาจากเป้าหมายยอดขายที่องค์กรกำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายจะเพิ่มขึ้นทุกปี พนักงานขายจึงต้องเพิ่มยอดขายจากการหาลูกค้าใหม่ หรือการหาผลิตภัณฑ์ใหม่เข้ามาขาย
4. รายได้ไม่แน่นอน ในบางครั้งอาจขายได้น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดทำให้รายได้ขาดหายไป
5. มีปัญหาต้องแก้ไขมาก เพราะพนักงานขายเป็นเสมือนตัวแทนของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสินค้าหรือตัวลูกค้า บางครั้งพนักงานขายต้องให้ความช่วยเหลือ
6. เวลาในการทำงานไม่แน่นอน การเข้าพบลูกค้าบางรายอาจไม่สามารถพบในเวลางานปกติได้ ต้องรอเป็นเวลานานหรือเข้าพบหลังเลิกงาน หรือบางครั้งต้องพาลูกค้าไปเลี้ยงรับรองนอกสถานที่ ทำให้พนักงานขายต้องทำงานล่วงเวลา สูญเสียเวลาส่วนตัวไป
7. การวางแผน ไม่มีเวลาหาลูกค้าใหม่ ลูกค้าไม่ว่างให้เข้าพบ นัดแล้วลูกค้าเลื่อนนัด กระทั่งหันเพราะติดประชุมเร่งด่วน
8. การติดต่อและเจรจา งาน ลูกค้าบางรายอยู่ไกล ใช้เวลาเดินทางนานแต่มีเวลาให้เข้าพบน้อย
9. สินค้าขาดตลาด เนื่องจากกำลังการผลิตไม่เพียงพอ
10. การให้เข้ารายงานตัว หรือเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพหรือทักษะด้านต่างๆถี่เกินไป
11. จำนวนลูกค้าที่รับผิดชอบมีค่อนข้างมาก
12. การจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ในการขาย หรือสนับสนุนการขายไม่เพียงพอ เช่น ของชำร่วย ค่ารับรองลูกค้า ตัวอย่างสินค้า เป็นต้น

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รินดา อนันต์โชติ (2549) ศึกษาระดับความคลุมเครือในบทบาทของพนักงานและระดับความเครียดในงานของพนักงาน เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในงานระหว่างพนักงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบความเครียดในงานของพนักงานโดยจำแนกตามความคลุมเครือในบทบาทกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท ซีแวกซ์ แอนด์ อาร์ค (เอเชีย) จำกัดผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกันจะมีความเครียดในงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 และ พนักงานที่มีความคลุมเครือในบทบาทแตกต่างกันจะมีความเครียดในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เรวดี ยอดจันทร์ (2549) ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ในตำแหน่งต่างๆ จำนวน 265 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอายุในช่วง 1-5 ปี ระดับชั้นงานในช่วงพนักงานระดับ 4-7 และระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000 – 35,000 บาท ระดับความเครียดของบุคลากรบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับความเครียดทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับชั้นงาน หน่วยงานที่สังกัด และระดับรายได้ต่อเดือนที่ต่างต่างกันั้น มีระดับความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างและนโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การพัฒนาอาชีพความก้าวหน้าในงาน และสภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่งทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความเครียดในเชิงลบทั้งหมด

หุมพล โพธิวงสานนท์ (2550) ศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์กรและการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์กร และเพื่อเปรียบเทียบสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์กรกับลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน บริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด จำนวน 97 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความเครียด ด้านอุณหภูมิในองค์กร เหมาะสม ร้อยละ 54.64 แสงสว่างในองค์กร เหมาะสม ร้อยละ 72.16 เสียงรบกวนในองค์กร ไม่เหมาะสม ร้อยละ 52.58 ระบบระบายอากาศในองค์กร เหมาะสม ร้อยละ 82.47 ความเหมาะสมของอุปกรณ์ต่างๆ ในองค์กร ปานกลาง ร้อยละ 51.55 พนักงานมีความเครียดต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($X=3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($X=3.59-3.69$) 3 รายการ คือ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน มาตรการความปลอดภัยในองค์กร และความเคร่งครัดของกฎระเบียบในหน่วยงาน 2) ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ

ความเครียดของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เฉพาะพนักงานที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความเครียดต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 3) ผลเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์กรกับลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

ชัยพร อ่อนสมา (2550) การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของ โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯซึ่งปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B) , แม่บ้าน (House keeping) และต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) จำนวน 250 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯ ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ในขณะที่เพศ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยภายในองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความมั่นคงและก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าปัจจัยในองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ปัจจัยภายในองค์กรด้านสัมพันธ์ภาพในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ปัจจัยภายนอกองค์กรด้านสัมพันธ์ภาพในครอบครัว การพักผ่อน และการออกกำลังกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯ

มธุรา จุลเจิม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ. ดี. พูลส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านการศึกษา และปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วรินทร์ ลือภินันท์ (2553) ศึกษาระดับความเครียดในการทำงานและเปรียบเทียบระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เอส ซี เอ็ม สตีล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวนทั้งสิ้น 189 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 161 คน คิดเป็นร้อยละ 85.91 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอส ซี เอ็ม สตีล จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาระดับปวช./ปวส. มีอายุงาน 5-10 ปี สถานภาพโสด และมีสถานภาพทางเศรษฐกิจรายรับเท่ากับรายจ่าย ในภาพรวมมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสัมพันธภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านบทบาทและหน้าที่ของตนเองในองค์กร ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และด้านลักษณะงานเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.5$) ส่วนเพศ สถานภาพสมรสและสถานภาพทางเศรษฐกิจ ความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ตามระเบียบวิธีศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งมีจำนวนพนักงานขายจำนวน 300 คนปี (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล, 2554) คน การกำหนดขนาดของสิ่งตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{300}{1+300(0.05)^2}$$

$$= \frac{300}{1.750}$$

$$= 172$$

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้างนี้ คือ แบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบเป็นผู้อ่านคำถาม และกรอกคำตอบด้วยตนเอง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อายุงาน สถานภาพสมรส สถานภาพทางเศรษฐกิจ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

1. ปัจจัยด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน	ข้อที่ 1-6	จำนวน 6 ข้อ
2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ข้อที่ 7-11	จำนวน 5 ข้อ
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ข้อที่ 12-16	จำนวน 5 ข้อ
4. ปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	ข้อที่ 17-22	จำนวน 6 ข้อ
5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ข้อที่ 23-27	จำนวน 5 ข้อ
6. ปัจจัยด้านกิจกรรมของหน่วยงาน	ข้อที่ 28-32	จำนวน 5 ข้อ
7. ปัจจัยด้านการเดินทาง	ข้อที่ 33-37	จำนวน 5 ข้อ
8. ปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงาน	ข้อที่ 38-43	จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงานแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก ตอบตามความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความรู้สึกมากที่สุด	ได้คะแนน	5	คะแนน
ระดับความรู้สึกมาก	ได้คะแนน	4	คะแนน
ระดับความรู้สึกปานกลาง	ได้คะแนน	3	คะแนน
ระดับความรู้สึกน้อย	ได้คะแนน	2	คะแนน
ระดับความรู้สึกน้อยที่สุด	ได้คะแนน	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขและข้อเสนอแนะ

นำแบบทดสอบไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับพนักงานบริษัทอีกแห่งหนึ่ง โดยใช้ cronbach alpha coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha ของแบบทดสอบของตัวแปรปัจจัยด้านงานเท่ากับ 0.7899

การแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน ผู้ศึกษาคำนวณจากค่าพิสัย (Range)

โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

ซึ่งแบ่งความเครียดในการทำงานเป็น 3 ระดับ คือ

1.00 - 2.33 หมายถึง ความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ

2.34 - 3.67 หมายถึง ความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง

3.68 - 5.00 หมายถึง ความเครียดในการทำงานในระดับสูง

นำแบบทดสอบไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับพนักงานบริษัทอีกแห่งหนึ่ง โดยใช้ Cronbach alpha coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha ของแบบทดสอบของตัวแปรระดับความเครียดในการทำงานเท่ากับ 0.7847

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์ไปยังส่วนงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง
2. ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถาม และนัดหมายรับแบบสอบถามกลับคืนภายในอีก 3 วัน รวมจำนวนแบบสอบถามที่นำไป 172 ฉบับ
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ
4. ลงรหัสและบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวล และการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics)

- 1.หาความถี่และร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2.หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการ

ทำงาน ของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิกมอุตสาหกรรมลาดกระบ้ง

สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistic)

1. ทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยทดสอบค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิกมอุตสาหกรรมลาดกระบ้ง จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าที แบบอิสระ

2. ทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยทดสอบค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิกมอุตสาหกรรมลาดกระบ้ง จำแนกตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

3. ทดสอบสมมติฐานที่ 3 โดยทดสอบค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิกมอุตสาหกรรมลาดกระบ้ง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

4. ทดสอบสมมติฐานที่ 4 โดยทดสอบค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิกมอุตสาหกรรมลาดกระบ้ง จำแนกตามอายุงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

5. ทดสอบสมมติฐานที่ 5 โดยทดสอบค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิกมอุตสาหกรรมลาดกระบ้ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยการทดสอบค่าที แบบอิสระ

6. ทดสอบสมมติฐานที่ 6 โดยทดสอบค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิกมอุตสาหกรรมลาดกระบ้ง จำแนกตามสถานะทางเศรษฐกิจ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

7. ทดสอบสมมติฐานที่ 7 โดยทดสอบค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิกมอุตสาหกรรมลาดกระบ้ง จำแนกตามความสัมพันธ์ในครอบครัว โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

8. ทดสอบสมมติฐานที่ 8 ปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การทดสอบสมมติฐานกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของบริษัท
แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ได้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือ
พนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จำนวน 172 คน ผู้ศึกษานำเสนอ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลระดับความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใน
7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และความสัมพันธ์
ในครอบครัว สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน (n = 172 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	79	45.9
หญิง	93	54.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน (n = 172 คน)	ร้อยละ 100.0
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	22	12.8
26-30 ปี	28	16.3
31-35 ปี	33	19.2
36-40 ปี	51	29.6
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	38	22.1
สถานภาพสมรส		
โสด	71	41.3
สมรส	77	44.7
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	24	14.0
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	89	51.7
ปริญญาโท	78	45.4
ปริญญาเอก	5	2.9
รายได้		
ไม่เกิน 30,000 บาทต่อเดือน	21	12.2
30,001-45,000 บาทต่อเดือน	26	15.1
45,001-60,000 บาทต่อเดือน	56	32.6
60,001-80,000 บาทต่อเดือน	26	15.1
80,001 บาทขึ้นไป	43	25.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน (n = 172 คน)	ร้อยละ 100.0
อายุงาน		
ไม่เกิน 1 ปี	17	9.9
1-4 ปี	61	35.5
5-8 ปี	68	39.5
9 ปีขึ้นไป	26	15.1
ความสัมพันธ์ในครอบครัว		
ดี	86	50.0
ปานกลาง	61	35.5
ไม่ค่อยดี	25	14.5

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และเป็นเพศชายจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาคือ อายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ด้านสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และสถานภาพ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุดคือ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 และระดับปริญญาเอก มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ด้านรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 45,001-60,000 บาทต่อเดือน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาคือ รายได้ 80,001 บาทขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาทต่อเดือน มีน้อยที่สุด คือ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

ด้านอายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 5-8 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ มีอายุงาน 1-4 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และมีอายุงาน ไม่เกิน 1 ปี มีน้อยที่สุดคือ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

ด้านความสัมพันธ์ในครอบครัว ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับดี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และ มีความสัมพันธ์ในระดับไม่ค่อยดี น้อยที่สุด คือ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาปัจจัยด้านงานของพนักงานขาย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกิจกรรมของหน่วยงาน ด้านการเดินทาง และด้านชั่วโมงการทำงาน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านงานในภาพรวม

ปัจจัยด้านงาน (n = 172)		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน	3.63	0.686	ปานกลาง
2.	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.37	0.676	ปานกลาง
3.	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.24	0.614	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยด้านงาน (n = 172)		\bar{X}	S.D.	แปลผล
4.	ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	3.40	0.745	ปานกลาง
5.	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.35	0.673	ปานกลาง
6.	ด้านกิจกรรมของหน่วยงาน	3.28	0.773	ปานกลาง
7.	ด้านการเดินทาง	3.38	0.659	ปานกลาง
8.	ด้านชั่วโมงการทำงาน	3.20	0.599	ปานกลาง
ภาพรวม		3.36	0.370	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีปัจจัยด้านงานในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ทุกๆ ด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.40$) ด้านการเดินทาง ($\bar{X} = 3.38$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.37$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.35$) ด้านกิจกรรมของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.28$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.24$) และต่ำที่สุดคือ ด้านชั่วโมงการทำงาน ($\bar{X} = 3.20$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน (n = 172)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปริมาณงานเอกสารที่ทำในแต่ละวันมาก	3.82	0.972	สูง
งานที่ทำมีแต่ความเร่งด่วน	3.65	0.965	ปานกลาง
ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับจำนวนพนักงาน	3.53	0.927	ปานกลาง
ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป	3.53	0.834	ปานกลาง
ลูกค้ามีข้อเรียกร้องหรือข้อต่อรอง	3.63	0.886	ปานกลาง
จำนวนลูกค้าที่ต้องเข้าพบในแต่ละวันมีปริมาณมาก	3.64	0.897	ปานกลาง
ภาพรวม	3.63	0.686	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีปัจจัยด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบันในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับสูง คือ ปริมาณงานเอกสารที่ทำในแต่ละวันมาก ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมาคือ ข้อที่ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางอันดับแรก คือ งานที่ทำมีแต่ความเร่งด่วน ($\bar{X} = 3.65$) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับจำนวนพนักงาน ($\bar{X} = 3.53$) และขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป ($\bar{X} = 3.53$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (n = 172)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ท่านเห็นด้วยในคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา	3.44	0.944	ปานกลาง
เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้	3.40	0.965	ปานกลาง
การเปลี่ยนแปลงบุคคลตำแหน่งผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านรู้สึกกระตือรือร้น	3.36	0.923	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญในงานที่ท่านปฏิบัติ	3.36	0.929	ปานกลาง
การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา	3.30	0.904	ปานกลาง
ภาพรวม	3.37	0.676	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกๆ ข้อมีผลที่ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ท่านเห็นด้วยในคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้ ($\bar{X} = 3.40$) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (n = 172)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างกัน	3.01	1.006	ปานกลาง
เวลาเกิดการเปลี่ยนแปลงในงานเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	3.38	0.880	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงานยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในการทำงานร่วมกัน	3.58	0.885	ปานกลาง
การไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่น	3.23	1.032	ปานกลาง
ผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน	3.03	1.000	ปานกลาง
ภาพรวม	3.24	0.614	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกๆ ข้อมีผลที่ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือ เวลาเกิดการเปลี่ยนแปลงในงานเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.38$) ส่วนอันดับสุดท้ายคือ เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างกัน ($\bar{X} = 3.01$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน (n = 172)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
องค์กรมีแผนสำหรับการพัฒนาอาชีพให้กับท่าน	3.39	0.921	ปานกลาง
ท่านได้รับการสนับสนุนในการหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างเต็มที่	3.51	0.952	ปานกลาง
ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	3.38	1.004	ปานกลาง
องค์กรมีการพัฒนาความรู้ให้กับท่านเพื่อให้ทัน กับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	3.40	0.971	ปานกลาง
เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในองค์กร ท่านได้รับความรู้เพิ่มเติมอย่างเหมาะสม	3.37	1.043	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีนโยบายหรือเกณฑ์ที่เป็นธรรม และเปิดโอกาสให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง	3.35	1.069	ปานกลาง
ภาพรวม	3.40	0.745	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงานในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกๆ ข้อมีผลที่ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ท่านได้รับการสนับสนุนในการหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมาคือ องค์กรมีการพัฒนาความรู้ให้กับท่านเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.40$) ส่วนอันดับสุดท้ายคือ หน่วยงานของท่านมีนโยบายหรือเกณฑ์ที่เป็นธรรมและเปิดโอกาสให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 3.35$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (n = 172)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีเพียงพอที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	3.38	0.975	ปานกลาง
แสงสว่างและอุณหภูมิภายในห้องทำงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม	3.50	0.875	ปานกลาง
องค์การมีการเปิดรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่านในการจัดสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน	3.27	0.968	ปานกลาง
ห้องทำงานหรือสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.29	0.922	ปานกลาง
บรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการปฏิบัติงานของท่าน	3.30	0.950	ปานกลาง
ภาพรวม	3.35	0.673	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกๆ ข้อมีผลที่ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ แสงสว่างและอุณหภูมิภายในห้องทำงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีเพียงพอที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 3.38$) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ องค์การมีการเปิดรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่านในการจัดสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านกิจกรรมของหน่วยงาน

ปัจจัยด้านกิจกรรมของหน่วยงาน (n = 172)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ รู้สึกว่าถูกบังคับ	3.37	1.026	ปานกลาง
กิจกรรมส่วนใหญ่ใช้เวลามากเกินไป	3.33	0.898	ปานกลาง
การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระที่หนักขึ้น	3.28	1.029	ปานกลาง
การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกว่าจะต้องใช้ความอดทนอย่างมาก	3.19	1.020	ปานกลาง
การเข้าร่วมกิจกรรมกับลูกค้าต้องใช้เวลาส่วนตัวและเวลาในวันหยุด	3.22	0.964	ปานกลาง
ภาพรวม	3.28	0.773	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีปัจจัยด้านกิจกรรมของหน่วยงานในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกๆ ข้อมีผลที่ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ รู้สึกว่าถูกบังคับ ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาคือ กิจกรรมส่วนใหญ่ใช้เวลามากเกินไป ($\bar{X} = 3.33$) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกว่าจะต้องใช้ความอดทนอย่างมาก ($\bar{X} = 3.19$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการเดินทาง

ปัจจัยด้านการเดินทาง (n = 172)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ลูกค้าในเขตการขายอยู่ไกลทำให้ใช้เวลาในการเดินทางมาก	3.33	0.930	ปานกลาง
ลูกค้าในเขตการขายอยู่กระจัดกระจายในหลายพื้นที่	3.33	0.917	ปานกลาง
ความปลอดภัยในการเดินทางไปพบลูกค้า	3.36	0.871	ปานกลาง
การขับรถเพื่อไปพบลูกค้าเป็นเวลานานทำให้เกิดการเหนื่อยล้า	3.45	0.963	ปานกลาง
การเหนื่อยล้าจากการทำงานอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุในการเดินทาง	3.47	0.945	ปานกลาง
ภาพรวม	3.38	0.659	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีปัจจัยด้านการเดินทางในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกๆ ข้อมีผลที่ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ การเหนื่อยล้าจากการทำงานอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ การขับรถเพื่อไปพบลูกค้าเป็นเวลานานทำให้เกิดการเหนื่อยล้า ($\bar{X} = 3.45$) ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ลูกค้าในเขตการขายอยู่ไกลทำให้ใช้เวลาในการเดินทางมาก ($\bar{X} = 3.33$) และ ลูกค้าในเขตการขายอยู่กระจัดกระจายในหลายพื้นที่ ($\bar{X} = 3.33$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงาน

ปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงาน (n = 172)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ช่วงเวลาที่ท่านปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	3.22	0.891	ปานกลาง
ท่านมีเวลาพักผ่อนประจำปีที่เหมาะสม	3.16	0.836	ปานกลาง
การลาหยุดพักผ่อนในหน่วยงานของท่านมีผลต่อ การประเมินขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง	3.16	0.933	ปานกลาง
ท่านมีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ ของท่านในแต่ละวัน	3.23	0.907	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านไม่เคยเรียกท่านให้ไปปฏิบัติหน้าที่ ในวันหยุด	3.21	0.932	ปานกลาง
ท่านมีอิสระที่ทำงานล่วงเวลาหรือไม่ทำก็ได้	3.22	0.996	ปานกลาง
ภาพรวม	3.20	0.599	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงานในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกๆ ข้อมีผลที่ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ท่านมีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบของท่านในแต่ละวัน ($\bar{X} = 3.23$) รองลงมาคือ ช่วงเวลาที่ท่านปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.22$) และท่านมีอิสระที่ทำงานล่วงเวลาหรือไม่ทำก็ได้ ($\bar{X} = 3.22$) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ท่านมีเวลาพักผ่อนประจำปีที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.16$) และ การลาหยุดพักผ่อนในหน่วยงานของท่านมีผลต่อการประเมินขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.16$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลระดับความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความเครียดในการทำงาน

ระดับความเครียดในการทำงาน (n = 172)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ท่านรู้สึกที่ไม่มีความสุขในการทำงาน	3.53	1.005	ปานกลาง
ท่านรู้สึกกลัวการผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ	3.37	0.949	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิในการทำงาน	3.24	0.959	ปานกลาง
ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่ยอมทำอะไร	3.13	0.943	ปานกลาง
ท่านนอนไม่หลับเพราะกังวลเกี่ยวกับงาน	3.37	0.878	ปานกลาง
ท่านมีอาการปวดศีรษะบ่อยครั้งจากการทำงาน	3.33	0.985	ปานกลาง
ท่านมีอาการปวดที่ต้นคอ หลัง หรือบั้นเอว	3.35	1.057	ปานกลาง
ท่านชอบคิดเรื่องเดิมๆ วกไปวนมาตลอด	3.39	1.011	ปานกลาง
ท่านรู้สึกเบื่ออาหารหรือรับประทานมากกว่าปกติ	3.22	1.059	ปานกลาง
ท่านรู้สึกกระสับกระส่าย กระวนกระวายใจ	3.22	0.978	ปานกลาง
ท่านรู้สึกท้อแท้ในการปฏิบัติงาน	3.15	1.013	ปานกลาง
ท่านรู้สึกใจสั่นเมื่อหัวหน้าเรียกเข้าพบ	3.19	1.083	ปานกลาง
ภาพรวม	3.29	0.654	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีระดับความเครียดในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกๆ ข้อมีผลที่ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ท่านรู้สึกที่ไม่มีมีความสุขในการทำงาน ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมาคือ ท่าน

ชอบคิดเรื่องเดิมๆ วกไปวนมาตลอด ($\bar{X} = 3.39$) ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่
อยากทำอะไร ($\bar{X} = 3.13$)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติทดสอบ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มี
เพศแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	79	3.15	0.766	-2.559	0.011*
หญิง	93	3.41	0.518		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานชายเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการ
ทำงานสูงกว่าพนักงานชายเพศชาย เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการ
ทำงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า พนักงานชายของ
บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการ
ทำงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ไม่เกิน 25 ปี	22	3.31	0.717	0.390	0.816
26-30 ปี	28	3.37	0.586		
31-35 ปี	33	3.21	0.765		
36-40 ปี	51	3.25	0.580		
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	38	3.35	0.674		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานชายกลุ่มอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ส่วนพนักงานชายกลุ่มอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน แสดงว่า พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ปริญญาตรี	89	3.25	0.683	2.811	0.063
ปริญญาโท	78	3.37	0.591		
ปริญญาเอก	5	2.70	0.843		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานขายที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ส่วนพนักงานขายที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน แสดงว่า พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีอายุงานแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ไม่เกิน 1 ปี	17	3.39	0.220	1.682	0.173
1-4 ปี	61	3.17	0.779		
5-8 ปี	68	3.41	0.560		
9 ปีขึ้นไป	26	3.21	0.713		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานชายที่มีอายุงาน 5-8 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ส่วนพนักงานชายที่มีอายุงาน 1-4 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน แสดงว่า พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
โสด	71	3.27	0.652	2.025	0.135
สมรส	77	3.38	0.631		
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	24	3.08	0.705		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานขายที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ส่วนพนักงานขายที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน แสดงว่า พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ไม่เกิน 30,000 บาทต่อเดือน	21	3.23	0.731	0.493	0.741
30,001-45,000 บาทต่อเดือน	26	3.32	0.586		
45,001-60,000 บาทต่อเดือน	56	3.22	0.706		
60,001-80,000 บาทต่อเดือน	26	3.42	0.651		
80,001 บาทขึ้นไป	43	3.31	0.596		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานขายที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ส่วนพนักงานขายที่มี 45,001-60,000 บาทต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน แสดงว่า พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน จำแนกตามความสัมพันธ์ในครอบครัว

ความสัมพันธ์ในครอบครัว	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ดี	86	3.30	0.676	0.211	0.810
ปานกลาง	61	3.31	0.581		
ไม่ค่อยดี	25	3.21	0.757		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานขายที่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานสูงสุด ส่วนพนักงานขายที่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับไม่ค่อยดี มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานต่ำที่สุด และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน แสดงว่าพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแตกต่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียดในการทำงาน	
	r	Sig.
ด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน	0.278	0.000**
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.043	0.573
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.255	0.001**
ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	-0.016	0.839
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.058	0.449
ด้านกิจกรรมของหน่วยงาน	0.390	0.000**
ด้านการเดินทาง	0.035	0.649
ด้านชั่วโมงการทำงาน	0.147	0.054
ภาพรวม	0.251	0.001**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบในภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน กับระดับความเครียดในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านกิจกรรมของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน โดยด้านกิจกรรมของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมาได้แก่

ด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงด้านต่างๆ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.1 โดยมีความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ปรากฏดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน และร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทควรมีนโยบายเพื่อส่งเสริมสุขภาพทางด้านจิตใจดังนี้		
1. ควรปรับปรุงสภาพของสำนักงาน ทำการประเมินเรื่องปริมาณงานกับเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงมีการสร้างความเข้าใจ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา	2	14.2
2. ควรพิจารณาสัดส่วนและความเหมาะสมของปริมาณงานในทุกขั้นตอนแบบองค์รวมเพื่อหาปัจจัยเสริมให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองกับนโยบายของบริษัทได้	1	7.2
3. ควรกำหนดคนโยบายที่สร้างแรงจูงใจกับพนักงานทั้งองค์กร โดยมีการกำหนดผลตอบแทน หรือประโยชน์ที่จะได้รับให้ชัดเจน เช่น โบนัส การขึ้นเงินเดือน สวัสดิการในด้านต่าง ๆ ต้องมีข้อมูลที่ชัดเจน จับต้องง่าย เข้าใจง่าย และทำได้จริง ๆ	1	7.2
4. ควรจัดให้มีกิจกรรมภายในมากขึ้น รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมนอกสถานที่ให้มากขึ้น	2	14.2

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
5. บริษัทควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยจัดให้มีการรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน - โรงอาหารและคุณภาพของอาหาร	1	7.2
6. ควรสร้างความเข้าใจ และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานให้มากขึ้น	2	14.2
7. ควรปรับปรุงเรื่องจัดปริมาณงานให้เหมาะสม	2	14.2
8. ปรับปรุงเรื่องโบนัสประจำปี	1	7.2
9. จัดให้มีค่าคอมมิชชั่นที่สูงขึ้น	1	7.2
10. กิจกรรมนอกสถานที่ของบริษัทไม่ควรเร่งจัดสัมมนา ควรจัดให้มีสันทนาการมากขึ้น	1	7.2
	14	100.0

จากการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงด้านต่างๆ ดังตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่นำเสนอความคิดเห็น จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 91.9 และมีการนำเสนอความคิดเห็นจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.1 โดยมีความคิดเห็นว่า บริษัทควรปรับปรุงสภาพของสำนักงาน ทำการประเมินเรื่องปริมาณงานกับเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงมีการสร้างความเข้าใจ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.2 รวมถึงควรจัดให้มีกิจกรรมภายในมากขึ้น รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมนอกสถานที่ให้มากขึ้น จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.2 ควรสร้างความเข้าใจ และสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บริหารกับพนักงานให้มากขึ้น จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.2 ควรปรับปรุงเรื่องจัดปริมาณงานให้เหมาะสม จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.2 ควรพิจารณาสัดส่วนและความเหมาะสมของปริมาณงานในทุกชั้นตอนแบบองค์รวมเพื่อหาปัจจัยเสริมให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองกับนโยบายของบริษัทได้ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 ควรกำหนดนโยบายที่สร้างแรงจูงใจกับพนักงานทั้งองค์กร โดยมีการกำหนดผลตอบแทน หรือ

ประโยชน์ที่จะได้รับให้ชัดเจน เช่น โบนัส การขึ้นเงินเดือน สวัสดิการในด้านต่าง ๆ ต้องมีข้อมูลที่ชัดเจน จับต้องง่าย เข้าใจง่าย และทำได้จริง ๆ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 บริษัทควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยจัดให้มีการรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน-โรงอาหารและคุณภาพของอาหาร จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 ปรับปรุงเรื่องโบนัสประจำปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 จัดให้มีค่าคอมมิชชั่นที่สูงขึ้น จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 และเสนอว่ากิจกรรมนอกสถานที่ของบริษัทไม่ควรเร่งจัดสัมมนา ควรจัดให้มีสัมมนาการมากขึ้น จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการนี้ ผู้ศึกษา จะได้เสนอเนื้อหาเป็น 3 ตอน ได้แก่

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดตามปัจจัยด้านบุคคลและระดับความเครียดตามปัจจัยด้านงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังเพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาความเครียดให้แก่พนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จำนวน 300 คน และทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ตามสูตรการคำนวณของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 ตัวอย่าง

1.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานขายบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แบ่งเป็น 4 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชงาน สถานภาพสมรส สถานภาพทางเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ในครอบครัว

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยถามถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่อง แนวทางในการส่งเสริมสุขภาพทางด้านจิตใจของพนักงาน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปรับปรุงด้านการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทน

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานขายบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง และชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามและนัดหมายรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้แก่ ค่าสถิติทดสอบแบบ t-test , F-Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยประมวลผลข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ตอน กล่าวโดยสรุปดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. พนักงานส่วนใหญ่มเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.1 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 45.9

2. พนักงานอายุระหว่าง 36-40 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.1 และน้อยที่สุดคือ อายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.8
3. พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด ร้อยละ 41.3 และสถานภาพ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.0
4. พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือระดับปริญญาโท ร้อยละ 45.4 และ น้อยที่สุด คือระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.9
5. พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 45,001-60,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาคือ รายได้ 80,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 25.0 และรายได้ไม่เกิน 30,000 บาทต่อเดือน มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.2
6. พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 5-8 ปี ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ มีอายุงาน 1-4 ปี ร้อยละ 35.5 และอายุงานไม่เกิน 1 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.9
7. พนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับดี ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ร้อยละ 35.5 และ มีความสัมพันธ์ในระดับไม่ค่อยดี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.5
8. พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 94.2 และมีโรคประจำตัว เช่น ภูมิแพ้ เบาหวาน หอบ ความดันสูง โลหิตจาง และโรคกระเพาะ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตอนที่ 2 ข้อมูลลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีลักษณะงานในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และจากการศึกษาลักษณะงานใน 8 ด้าน พบว่าด้านลักษณะงานที่ทำในปัจจุบันก่อให้เกิดความเครียด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.40$) และ ด้านชั่วโมงการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.20$)
2. ปัจจัยด้านงานที่ทำในปัจจุบัน พบว่า ข้อที่ทำให้พนักงานมีความเครียด ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คือ ปริมาณงานเอกสารที่ทำในแต่ละวันมาก ($\bar{X} = 3.82$)
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ข้อที่ทำให้พนักงานมีความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเห็นด้วยในคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.44$)

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้อที่ทำให้พนักงานมีความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.58$)

5. ปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน พบว่า ข้อที่ทำให้พนักงานมีความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนในการหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.51$)

6. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ข้อที่ทำให้พนักงานมีความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แสงสว่างและอุณหภูมิภายในห้องทำงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.50$)

7. ปัจจัยด้านกิจกรรมของหน่วยงาน พบว่า ข้อที่ทำให้พนักงานมีความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ รู้สึกว่าถูกบังคับ ($\bar{X} = 3.37$)

8. ปัจจัยด้านการเดินทาง พบว่า ข้อที่ทำให้พนักงานมีความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเหนื่อยล้าจากการทำงานอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.47$)

9. ปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงาน พบว่า ข้อที่ทำให้พนักงานมีความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบของท่านในแต่ละวัน ($\bar{X} = 3.23$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลระดับความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีระดับความเครียดในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีผลที่ทำให้พนักงานมีความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ท่านรู้สึกว่าจะไม่มีความสุขในการทำงาน ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมาคือ ท่านชอบคิดเรื่องเดิมๆ วกไปวนมาตลอด ($\bar{X} = 3.39$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำอะไร ($\bar{X} = 3.13$)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า พนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากการศึกษาผลศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการศึกษาผลการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งจากการศึกษาผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทดสอบในภาพรวม พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านกิจกรรมของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

2.1 ศึกษาระดับความเครียดตามปัจจัยด้านบุคคลและระดับความเครียดตามปัจจัยด้านงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จากการศึกษาพบว่า พนักงานขายมีลักษณะงานในภาพรวมที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านงานที่ทำในปัจจุบันก่อให้เกิดความเครียด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเกิดจากการที่ปริมาณงานเอกสารที่ทำในแต่ละวันมาก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน โดยข้อที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดมาก คือ พนักงานเห็นว่าไม่ได้รับการสนับสนุนในการหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างเต็มที่ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ แนวคิดของ Clements และ

Zarkowska (1994) อ้างในรินดา อนันต์โชติ ที่กล่าวว่า ความหนักเบาของงานมากหรือน้อยเกินไป เป็นปัจจัยด้านเนื้อหาของงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานได้ และการขาดความชัดเจน ขาดโอกาสเรียนรู้และความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยโอกาสในการพัฒนาที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานได้เช่นกัน

2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ด้านเพศของพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยด้านบุคคลด้านอื่นๆ ไม่มีผลแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของรินดา อนันต์โชติ (2549) พบว่า พนักงานบริษัท ซีแวกซ์ แอนด์ อาร์ค (เอเซีย) จำกัด ที่มีเพศต่างกันจะมีความเครียดในงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของ ชุมพล โพธิวงศานนท์ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์กรและการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าพนักงานขายเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานขายเพศชาย ซึ่งอาจเกิดจากเพศหญิง เป็นเพศที่โดยส่วนใหญ่แล้วเป็นคนคิดมาก บางคนอาจมีภาระเรื่องลูกหรือครอบครัวต้องดูแล รวมถึงอาจไม่ได้รับความเท่าเทียมกันในการทำงาน จึงเกิดความเครียดในการทำงานมากกว่าเพศชายได้

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งได้แก่ ด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านกิจกรรมของหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมธูรา จุลเจิม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี. พูลส์ จำกัด ที่พบว่าปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

และโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้านี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (2001 อ้างใน วิจิต ปานอุทัย 2547:14) อธิบายโครงสร้าง ของความเครียดว่ามีสาเหตุจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงานทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลง จะส่งผลให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการสังคมสัมพันธ์สูง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานเห็นว่าบริษัทควรปรับปรุงสภาพของสำนักงาน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยจัดให้มีการรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน-โรงอาหารและคุณภาพของอาหาร ทำการประเมินเรื่องปริมาณงานกับเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมายอย่างยุติธรรม รวมถึงมีการสร้างความเข้าใจอันดีความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ควรจัดให้มีกิจกรรมภายในมากขึ้น รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมนอกสถานที่ให้มากขึ้น ควรปรับปรุงเรื่องจัดปริมาณงานให้เหมาะสม ควรกำหนดนโยบายที่สร้างแรงจูงใจกับพนักงานทั้งองค์การ โดยมีการกำหนดผลตอบแทน หรือประโยชน์ที่จะได้รับให้ชัดเจน เช่น โบนัส การขึ้นเงินเดือน สวัสดิการในด้านต่าง ๆ

3.2 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

3.2.1 ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าข้อที่มีผลที่ทำให้พนักงานมีความเครียดมากที่สุด คือ พนักงานรู้สึกที่ไม่มีความสุขในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยเสนอให้บริษัทได้มีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้เอื้อต่อการทำงานของพนักงานให้มีความสุขมากขึ้น จัดให้มีผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมภายในบริษัทเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันให้มากขึ้น

3.2.2 ปัจจัยด้านปริมาณงานและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบันก่อให้เกิดความเครียดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้น บริษัทควรจัดปริมาณงานให้สัมพันธ์กับพนักงาน เพื่อไม่ให้

พนักงานคนใดคนหนึ่งทำงานมากเกินไป โดยอาจจะกระจายงานตามความถนัดของพนักงานแต่ละคน

3.2.3 ปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดรองลงมา ดังนั้น บริษัทควรมีการกำหนดนโยบายการเติบโตทางอาชีพที่แน่นอน มีกฎเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับและเป็นธรรมเพื่อผลักดันให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในอาชีพของตนเองเมื่อถึงเวลาที่เหมาะสม รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานได้มีการศึกษาต่อ หรือได้เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาต่างๆ เพื่อพนักงานสามารถนำวุฒิที่ได้รับสูงขึ้นมารับตำแหน่งและขึ้นเงินเดือนของตนเองได้

3.2.4 พนักงานชายของบริษัทที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งพนักงานชายเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานชายเพศชาย ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องต้องส่งเสริมให้มีการทำงานอย่างเท่าเทียมกันระหว่างเพศหญิงและเพศชาย อาจให้การพิจารณาตำแหน่งหรือเงินรางวัลอย่างเท่าเทียมกันตามความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อลดความเครียดอันเกิดจากการทำงาน

3.2.5 ปัจจัยด้านปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน โดยพบว่า พนักงานเห็นว่าปริมาณงานเอกสารที่ทำในแต่ละวันมาก และงานที่ทำมีความเร่งด่วน รวมถึงจำนวนลูกค้าที่ต้องเข้าพบในแต่ละวันมีปริมาณมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนั้นหัวหน้าหน่วยงานควรมีการกำหนดนโยบายและการบริหารงานที่จะสามารถลดความเครียดในการทำงานลงได้ โดยอาจจะมอบหมายงานตามความสามารถระดับการศึกษา และระดับเงินเดือนของแต่ละบุคคล ควรให้เวลาในการทำงานอย่างสมเหตุสมผล ไม่กระชั้นชิดเกินไป และจัดสรรตารางงานของพนักงานแต่ละคนให้เหมาะสมกับการทำงาน ไม่เบาและไม่หนักเกินไป เพื่อลดความเครียดในการทำงาน

3.2.6 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานไม่ค่อยมีความสามัคคีกัน เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้อื่นเท่าที่ควร รวมถึงเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ มักให้ความช่วยเหลือกันไม่เต็มที่ ดังนั้น หัวหน้าหน่วยงานควรเรียนรู้ที่จะบริหารความขัดแย้ง และสร้างความสามัคคีในหน่วยงาน โดยอาจจะให้พนักงานได้เปิดโอกาสพูดคุยกันถึงปัญหาในการทำงาน เพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ให้ใช้เหตุผลในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น

3.2.7 ปัจจัยด้านกิจกรรมของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานรู้สึกว่าการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ รู้สึกว่าถูกบังคับ รวมถึงอาจทำให้เพิ่มภาระในการทำงานมากขึ้น ดังนั้นก่อนทำกิจกรรมใดๆ บริษัทควรเปิดโอกาสให้

พนักงานแสดงความคิดเห็นว่าอยากมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดบ้างขององค์กร เพื่อช่วยให้พนักงานได้มีความสุขกับการทำกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน และจะช่วยลดความเครียดในการทำงานลงได้

3.3 ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป

3.3.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานกลุ่มอาชีพอื่นๆ เพื่อใช้ผลในการเปรียบเทียบกัน และนำไปปรับปรุงการจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อไป

3.3.2 ควรศึกษาเพิ่มเติม เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานต่อไป



บรรณานุกรม



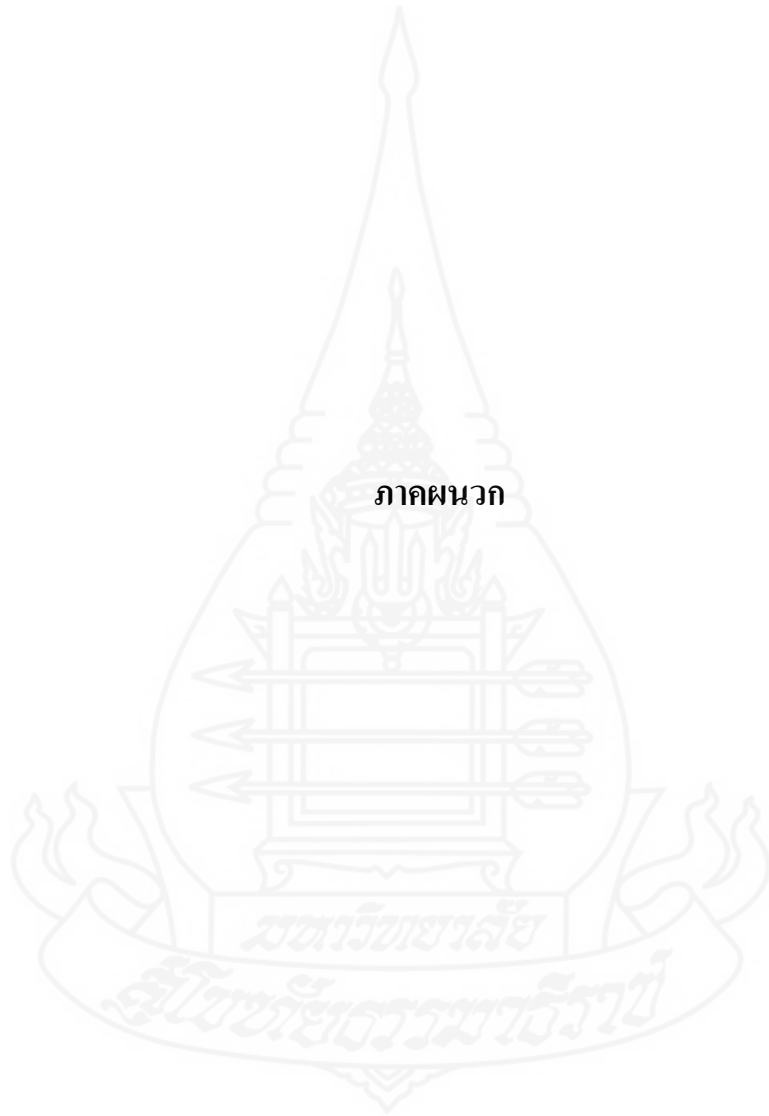
บรรณานุกรม

- จักรพันธ์ เจริญผล (2546) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา
- ฉันทนา บัวนภากาญจน์ (2549) "ความเครียดและพฤติกรรมความรุนแรงในที่ทำงานของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด" สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ชัยพร อ่อนสมา (2550) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาโรงแรมบันยันทรี กรุงเทพฯ" ภาคนิพนธ์คณะพัฒนารัฐวิธานมนุษยศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชุมพล โพธิวงสานนท์ (2550) "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทดาร์บี้ แอนด์ โจิน จำกัด" ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ณภาพร โกมลนิรมิต (2551) "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด" การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- นิเวศ แสงนวล (2550) "ปฏิภิริยาต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทประกันชีวิต" การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ปริณา เขียวสุทธิ (2550) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ทูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- เพิ่มพร จิตตระชี (2551) "การวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความเครียดของโปรแกรมเมอร์ใน
โรงงานอุตสาหกรรมการส่งออกอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล"
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ภัทรพร เขาวนปรีชา (2549) "สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และ
ความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมี บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี
จำกัด (มหาชน)" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- มณีนธ์น์ อมรินทร์ (2548) "ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้งในเรื่องงานกับ
ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ดยอกล์ เซ็นเตอร์
จำกัด" งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัย
พาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- มธุรา จุลเจิม (2551) "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียดใน
การทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด" การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- รินดา อนันต์โชติ (2549) "ปัจจัยส่วนบุคคลและความคลุมเครือในบทบาทที่มีผลต่อความเครียดใน
งาน : กรณีศึกษา บริษัท ซีแวกซ์ แอนด์ อาร์ท (เอเชีย) จำกัด" สารนิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- เรวดี ยอดจันทร์ (2549) "การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของบุคลากร : บริษัท
ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)" สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์การ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ลัดดา ตันกันทะ (2540) "ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่
ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช" วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- วิษญา มธุโรรส (2551) "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การกับความเครียดในงานของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท วนชัย พาเนล อินดัสทรีส์ จำกัด" สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- วิจิต ปานอุทัย (2547) "ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่" ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วีรินทร์ ลือภิตินันท์ (2553) "ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : บริษัท เอส ซี เอ็ม สตีล จำกัด" งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศุภพงศ์ จิตรประมุข (2552) "ระดับความเครียดของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องนอน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โอเรียลเต็ลเมทเทรส อินดัสตรี จำกัด" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก
- อดิศักดิ์ สนวนกุล (2552) "ปัจจัยที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการศึกษา เรื่อง

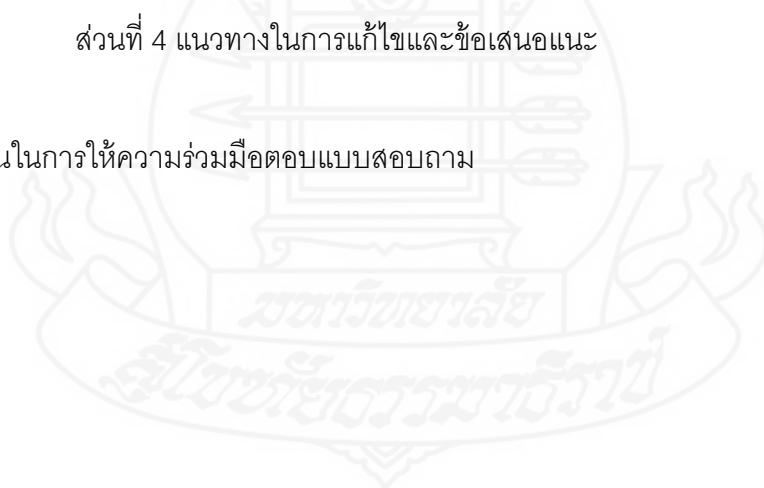
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของ พนักงานขายของบริษัทแห่ง หนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง คำชี้แจง

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานขายของ บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตรงกับความคิดเห็น หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยข้อมูลที่ท่านตอบ จะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับกลับมาจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น

รายละเอียดของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงาน
- ส่วนที่ 4 แนวทางในการแก้ไขและข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ
 - ชาย หญิง
2. อายุ
 - 1. ไม่เกิน 25 ปี 2. 26-30 ปี 3. 31-35 ปี
 - 4. 36-40 ปี 5. 40 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
 - 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1. ปริญญาตรี
 - 2. ปริญญาโท
 - 3. ปริญญาเอก
 - 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้
 - 1. ไม่เกิน 30,000 บาทต่อเดือน 2. 30,001-45,000 บาทต่อเดือน
 - 3. 45,001-60,000 บาทต่อเดือน 4. 60,001-80,000 บาทต่อเดือน
 - 5. 80,001 ปีขึ้นไป
6. อายุงาน
 - 1. ไม่เกิน 1 ปี 2. 1-4 ปี
 - 3. 5-8 ปี 4. 9 ปีขึ้นไป
7. ความสัมพันธ์ในครอบครัว
 - 1. ดี 2. ปานกลาง 3. ไม่ค่อยดี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตารางหรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงตามความเป็นจริง

- | | |
|-----------|---------------------------|
| 5 หมายถึง | ระดับความรู้สึกมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | ระดับความรู้สึกมาก |
| 3 หมายถึง | ระดับความรู้สึกปานกลาง |
| 2 หมายถึง | ระดับความรู้สึกน้อย |
| 1 หมายถึง | ระดับความรู้สึกน้อยที่สุด |

ปัจจัยด้านงาน	ระดับความรู้สึก				
	5	4	3	2	1
<u>ปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำในปัจจุบัน</u>					
1. ปริมาณงานเอกสารที่ทำในแต่ละวันมาก					
2. งานที่ทำมีแต่ความเร่งด่วน					
3. ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน					
4. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป					
5. ลูกคามีข้อเรียกร้องหรือข้อต่อรอง					
6. จำนวนลูกค้าที่ต้องเข้าพบในแต่ละวันมีปริมาณมาก					
<u>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>					
7. ท่านเห็นด้วยในคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา					
8. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้					
9. การเปลี่ยนแปลงบุคคลตำแหน่งผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านรู้สึกกระตือรือร้น					
10. ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญในงานที่ท่านปฏิบัติ					

ปัจจัยด้านงาน	ระดับความรู้สึก				
	5	4	3	2	1
<u>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>					
11. เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแก่งแย่งความดี ความชอบระหว่างกัน					
12. เวลาเกิดการเปลี่ยนแปลงในงานเพื่อนร่วมงานให้ ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่					
13. เพื่อนร่วมงานยอมรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ ท่านในการทำงานร่วมกัน					
14. การไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงาน อื่น					
15. ผู้ร่วมงานขอให้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน					
<u>ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน</u>					
16. องค์กรมีแผนสำหรับการพัฒนาอาชีพให้กับท่าน					
17. ท่านได้รับการสนับสนุนในการหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อ ความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างเต็มที่					
18. ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
19. องค์กรมีการพัฒนาความรู้ให้กับท่านเพื่อให้ทันกับ ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น					
20. เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในองค์กร ท่านได้รับความรู้เพิ่มเติมอย่างเหมาะสม					
21. หน่วยงานของท่านมีนโยบายหรือเกณฑ์ที่เป็นธรรม และเปิดโอกาสให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง					
<u>สภาพแวดล้อมการทำงาน</u>					
22. แสงสว่างและอุณหภูมิภายในห้องทำงานอยู่ในระดับ ที่เหมาะสม					

ปัจจัยด้านงาน	ระดับความรู้สึก				
	5	4	3	2	1
23. องค์การมีการเปิดรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่านในการจัดสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน					
24. ห้องทำงานหรือสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
25. บรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการปฏิบัติงานของท่าน					
กิจกรรมของหน่วยงาน					
26. การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ รู้สึกว่าถูกบังคับ					
27. กิจกรรมส่วนใหญ่ใช้เวลามากเกินไป					
28. การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระที่หนักขึ้น					
29. การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกว่าต้องใช้ความอดทนอย่างมาก					
30. การเข้าร่วมกิจกรรมกับลูกค้าต้องใช้เวลาส่วนตัวและเวลาในวันหยุด					
การเดินทาง					
31. ลูกค้าในเขตการขายอยู่ไกลทำให้ใช้เวลาในการเดินทางมาก					
32. ลูกค้าในเขตการขายอยู่กระจัดกระจายในหลายพื้นที่					
33. ความปลอดภัยในการเดินทางไปพบลูกค้า					
34. การขับรถเพื่อไปพบลูกค้าเป็นเวลานาน ทำให้เกิดการเหนื่อยล้า					
35. การเหนื่อยล้าจากการทำงานอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุในการเดินทาง					

ปัจจัยด้านงาน	ระดับความรู้สึก				
	5	4	3	2	1
ชั่วโมงการทำงาน					
36. ช่วงเวลาที่ท่านปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					
37. ท่านมีเวลาพักผ่อนประจำปีที่เหมาะสม					
38. การลาหยุดพักผ่อนในหน่วยงานของท่านมีผลต่อการ ประเมินขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง					
39. ท่านมีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่ รับผิดชอบของท่านในแต่ละวัน					
40. หน่วยงานของท่านไม่เคยเรียกท่านให้ไปปฏิบัติหน้าที่ ในวันหยุด					
41. ท่านมีอิสระที่ทำงานล่วงเวลาหรือไม่ทำได้					



ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง ในระยะ 2 เดือนที่ผ่านมาท่านมีอาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึกต่างๆ ดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตารางหรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงตามความเป็นจริง

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียด				
	5	4	3	2	1
1. ท่านรู้สึกที่ไม่มีความสุขในการทำงาน					
2. ท่านรู้สึกกลัวการผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ					
3. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิในการทำงาน					
4. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่ยอมทำอะไร					
5. ท่านนอนไม่หลับเพราะกังวลเกี่ยวกับงาน					
6. ท่านมีอาการปวดศีรษะบ่อยครั้งจากการทำงาน					
7. ท่านมีอาการปวดที่ต้นคอ หลัง หรือบั้นเอว					
8. ท่านชอบคิดเรื่องเดิมๆ วกไปวนมาตลอด					
9. ท่านรู้สึกเบื่ออาหารหรือรับประทานมากกว่าปกติ					
10. ท่านรู้สึกกระสับกระส่าย กระวนกระวายใจ					
11. ท่านรู้สึกท้อแท้ในการปฏิบัติงาน					
12. ท่านรู้สึกใจสั่นเมื่อหัวหน้าเรียกเข้าพบ					

ส่วนที่ 4 แนวทางในการแก้ไขและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นตามที่ท่านต้องการอย่างอิสระ

1. ท่านคิดว่าบริษัทควรมีนโยบาย หรือ ดำเนินการในด้านใดบ้างเพื่อส่งเสริมสุขภาพ
ทางด้านจิตใจ

ของพนักงาน

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานทางด้านใด ควรได้รับการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนด้านใด ควรได้รับการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ
โอกาสนี้

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววลิตา ไชยะโพธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	6 มีนาคม 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรปราการ
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2540 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
สถานที่ทำงาน	บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายขาย

