

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

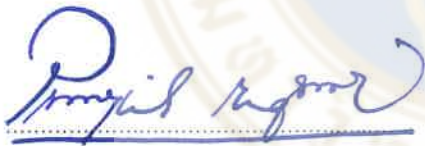
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

ณัฐริดา ตันวานิชกุล

นางสาวณัฐริดา ตันวานิชกุล

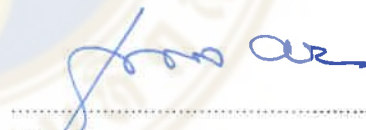
ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนพล วีราสา,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

วิมลรัตน์ รักธรรม

รองศาสตราจารย์วิชิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

สาวตรี สันติพิริยพร

สาวตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.พลิสา รุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้การสนับสนุน ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และเสนอแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง ในการทำงานวิจัยฉบับนี้ ด้วยความเมตตาและ เอาใจใส่เป็นอย่างดีเสมอมา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะครู อาจารย์ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้ความรู้ ให้การอบรมสั่งสอนที่ดีตลอดมา ขอบคุณวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำสารนิพนธ์ ทั้งการแนะนำจากทีมงานที่เกี่ยวข้อง ที่คอยดูแล ให้ความช่วยเหลือ

ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว บิดา มารดา ที่สนับสนุนและให้กำลังใจในการศึกษา จนประสบความสำเร็จ ขอบคุณมิตรสหายที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเสมอมา

ณัฐธิดา ตันวานิชกุล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19

FACTOR EFFECT THE STRESS OF COMPANY EMPLOYEE IN COVID19 SITUATION

ณัฐธิดา ตันวานิชกุล 6450063

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ธนพล วีราสา, Ph.D., สาวิตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

บทคัดย่อ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19 เป็นสิ่งที่ทุก
องค์กรควรตระหนักและเข้าใจ เพื่อลด หรือป้องกันไม่ให้ความเครียดของพนักงานมีมากจนเกินไป
จนเกิดผลกระทบต่อการทำงาน

การวิจัย "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19"
มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19 โดย
ใช้กลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานบริษัทในประเทศไทยที่เผชิญสภาวะโควิด 19 เป็นการศึกษาโดย
ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เน้นศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจาก
หัวหน้างาน (Supervisor Support) การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) ความขัดแย้งทาง
บทบาทและหน้าที่ (Role Conflict) ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity)

ผลวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 201 คน ด้วยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก
(Convenience Sampling) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ทดสอบ
สมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างาน
(Supervisor Support) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19
ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) ส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดของพนักงานในบริษัทใน
สถานการณ์โควิด 19

คำสำคัญ : ความเครียด/ โควิด19

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ความหมายของความเครียด	4
2.2 ความสำคัญของความเครียด	6
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	21
3.1 รูปแบบการวิจัย	21
3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิจัย	25
4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	25
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ	26
4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)	32
4.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation Analysis)	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	35
4.6 ภาพรวมสมมติฐานการวิจัย	36
บทที่ 5 การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	37
5.1 การอภิปรายผล	37
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications)	40
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป	41
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	45

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันสามารถกล่าวได้ว่า “ความเครียด” เป็นอาการที่ผู้คนส่วนใหญ่ รู้จักและคุ้นเคยเป็นอย่างดี ความเครียดสามารถพบเจอได้ทุกช่วงวัยตั้งแต่ วัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ และวัยชรา ทุกช่วงวัยนี้ล้วนพบเจอปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่ปัญหาใดก็ ปัญหาหนึ่งที่เป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด มีทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัวว่าตนเอง กำลังเผชิญกับภาวะความเครียดอยู่ แต่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ หรือที่เรียกและมักรู้จักกันในนามว่า “วัยทำงาน” วัยทำงานนี้ คือ วัยที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 15 – 59 ปี นับเป็นร้อยละ 67 ของประเทศไทย (วรลักษณ์ ผ่องสุขสวัสดิ์, 2565) ซึ่งถือเป็นวัยสำคัญวัยหนึ่งเพราะเป็นวัยที่มีประชากรอยู่ในวัยนี้ค่อนข้างมาก วัยนี้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม พวกเขาเหล่านี้เมื่อเผชิญกับความเครียด จะมีลักษณะอาการที่ผิดปกติของทั้งทางร่างกายและจิตใจ และพวกเขามักจะรู้ตัวแต่ไม่รู้วิธีรับมือกับความเครียดที่คืนัก ดังนั้น จึงจำเป็นต้องหาวิธีที่จะต้องดูแลรักษาสุขภาพของคนวัยนี้ ให้มีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อผลักดันให้พวกเขาเหล่านั้นสามารถรับมือกับความเครียดได้เป็นอย่างดีและไม่ส่งผลกระทบต่อตัวตัวพวกเขาเองและคนรอบข้าง เพื่อเป็นกำลังสำคัญให้ประเทศได้พัฒนาต่อไป

จากผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ.2562 พบว่า ร้อยละ 70 ของผู้คนวัยทำงานทั้งหมดในประเทศไทย ถือเป็นกลุ่มเสี่ยงที่เกิดความเครียดได้สูงกว่าวัยอื่น ยิ่งเมื่อต้องทำงานที่หนักมากกว่าสัปดาห์ละ 50 ชั่วโมงด้วยแล้วนั้น ยิ่งพบว่ามีเครียดเกิดขึ้นได้ง่าย (วรลักษณ์ ผ่องสุขสวัสดิ์, 2565) และเชื่อว่าหลายคนคงเคยประสบกับความเครียดมาบ้างไม่ช่วงเวลาใดก็ ช่วงเวลาหนึ่ง และจะยิ่งเผชิญกับภาวะความเครียดที่เพิ่มมากขึ้น เมื่อคนผู้นั้นเจอกับสถานการณ์ที่ไม่ปกติหรือสถานการณ์ที่เกิดวิกฤติ ยกตัวอย่างเช่นปี 2019 (พ.ศ.2562) ที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่มีใครเคยคาดคิดไว้มาก่อน นั่นก็คือ เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา จนในที่สุดถูกตั้งชื่อสั้นๆว่า “โควิด19” ที่เป็นโรคติดต่อทางทางเดินหายใจ และส่งผลกระทบต่อผู้คนทั่วโลก และสร้างความตื่นตระหนกตกใจต่อคนทั้งประเทศ

เหตุการณ์นี้ยิ่งส่งผลกระทบต่อคนวัยทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากการทำงานถือเป็นปัจจัยหลักที่นำมาซึ่งปัจจัยในการดำรงชีวิตของคนวัยทำงาน นั่นก็คือ เงิน นั่นเอง เมื่อเกิดเหตุการณ์ของโรคระบาด ทำให้หลายคนไม่สามารถเดินทางไปทำงานตามปกติได้ บางคนเจอปัญหาการว่างงานจากการปิดตัวของธุรกิจ ไม่มีเงินจุนเจือครอบครัวและตนเอง ไม่สามารถดูแลตนเองและครอบครัวข้างได้ ขาดรายได้ หรือบางคนเป็นผู้ติดเชื้อโรคเสียเอง เกิดอาการเจ็บป่วย หากเจ็บป่วยหนักอาจถึงขั้นเสียชีวิตก็มี รวมไปถึงสภาพเศรษฐกิจที่ไม่ดี ส่งผลกระทบไปทุกธุรกิจทั้งภายนอกประเทศและภายในประเทศ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่กระทบต่อคนวัยทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น การเดินทางไปทำงาน สภาพแวดล้อมทางสังคม ที่ต้องระแวดระวังในการใช้ชีวิต ทำให้บางคนเป็นโรควิตกกังวลก็มี เหตุการณ์ต่างๆ เหล่านี้ล้วนกระทบต่อการใช้ชีวิตและการทำงานของ คนวัยนี้ ส่งผลให้เกิดความเครียดมากขึ้น เห็นได้จากในสถานการณ์โควิด 19 มีการใช้ระบบของ Mental Health Check In เพื่อตรวจสอบความเครียดของประชาชนพบว่า เมื่อช่วงเดือนเมษายน 2564 เป็นต้นมา ประชาชนคนไทยมีแนวโน้มทางสุขภาพจิตที่สูงขึ้นเรื่อยๆ โดย พบทั้งภาวะความเครียดสูง เสี่ยงภาวะซึมเศร้า เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย รวมไปถึงมีภาวะหมดไฟ และแน่นอนว่าในเปอร์เซ็นต์ตัวเลขเหล่านี้เป็นคนวัยทำงานอยู่ด้วยถึง 90% (วรลักษณ์ ผ่องสุขสวัสดิ์, 2565)

ความเครียดที่มีมากจนเกินไปนั้นสามารถส่งผลเสียต่อร่างกายของมนุษย์ได้ เริ่มต้นจากอาการที่พบเจอได้บ่อยและผู้คนส่วนใหญ่มักคิดว่าไม่ได้เป็นอันตรายมาก เช่น อาการปวดศีรษะ อารมณ์โกรธหรือฉุนเฉียวง่าย อารมณ์แปรปรวน รู้สึกกระสับกระส่าย สับสน อาการต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้ การควบคุมทางร่างกายและจิตใจด้วยประสิทธิภาพลงไป เมื่อเกิดความเครียดจะส่งผลให้ การกระทำหรือการแสดงออกเกิดความผิดพลาดได้ง่ายมากขึ้น เมื่อความผิดพลาดเกิดง่ายมากขึ้น กระทบต่อความเชื่อมั่นในตนเอง ทำให้เกิดโรคอื่นๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจตามมา เช่น โรคย้ำคิดย้ำทำ โรควิตกกังวล รวมไปถึงโรคซึมเศร้าที่ยากต่อการรักษา

ความเครียดในวัยทำงาน นับว่าเป็นสาเหตุสำคัญที่คนส่วนใหญ่กำลังเผชิญ โดยสาเหตุที่เกิดความเครียดนั้นเกิดมาจากการทำงานของคนวัยทำงาน ทั้งสาเหตุในองค์กร บทบาทหน้าที่ การได้รับการสนับสนุนหรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร หรือจากหัวหน้างาน และเมื่อคนวัยทำงานจำเป็นต้องใช้ชีวิตเกือบก่อนชีวิตในสังคมการทำงาน เมื่อนั้นย่อมเผชิญความเครียดได้ง่าย ยิ่งเป็นการดีหากคนเหล่านั้น รับรู้และเข้าใจความเครียด ว่ามีสาเหตุมาจากสิ่งไหนหรือปัจจัยใดที่เป็นตัวกระตุ้น และสามารถเข้าใจว่าจะจัดการความเครียดของตนเองได้อย่างไร

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในสถานการณ์โควิด 19 ของพนักงานบริษัทในประเทศไทย (วัยทำงาน) เพื่อนำผลของงานวิจัยที่ได้ นำไปพัฒนา ปรับปรุง

ต่อพนักงานบริษัทในประเทศไทย เพื่อให้พนักงานทุกคนรู้เท่าทันเรื่องความเครียดและสามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สูงที่สุด

1.2 คำถามวิจัย

ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน(Supervisor Support), การสนับสนุนจากองค์กร(Organization Support), ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict), ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19 หรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานบริษัทในประเทศไทย จำนวน 385 คน ที่เผชิญสถานการณ์โควิด 19 โดยจะใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการสอบถามข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ 2565 – ธันวาคม พ.ศ 2565

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจในปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในประเทศไทยในสถานการณ์โควิด 19 เพื่อให้ทุกบริษัทสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้กับบุคลากรในองค์กรได้ ทำให้พนักงานทำงานออกมามีประสิทธิภาพต่อองค์กรมากที่สุด

2. สามารถพัฒนาปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดเพื่อให้บุคลากร หลีกเลียงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ทำให้บุคลากร มีความสามารถในการอยู่ร่วมกับทุกองค์กร

3. งานวิจัยชิ้นนี้สามารถนำไปต่อยอดได้ในอนาคต ได้ทั้งสำหรับ การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีความเครียดน้อยที่สุด การจัดการความเครียดให้พนักงาน การดูแลพนักงานให้ไม่มีความเครียด

1.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

โควิด 19 หรือ ไวรัสโคโรนา (Coronavirus) เป็นไวรัสที่ถูกพบครั้งแรกในปี 1960 และยังไม่มีย้อมหรือแหล่งที่มาอย่างแน่ชัดว่ามีต้นกำเนิดมาจากที่ใดหรือสิ่งใด ไวรัสนี้เมื่อเกิดการติดเชื้อเข้าไปแล้วนั้นจะก่อให้เกิดโรคกับระบบทางเดินหายใจ เป็นไวรัสที่สามารถติดเชื้อได้ทั้งกับมนุษย์และสัตว์ สายพันธุ์ที่กำลังแพร่ระบาด เป็นสายพันธุ์ที่ยังไม่เคยมีใครพบมาก่อน จึงถูกเรียกว่าเป็น “ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่” และในภายหลังรู้จักกันในนามว่า “โควิด 19” (COVID-19) ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ ที่เกิดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในปี 2019 และได้แพร่กระจายมายังหลายประเทศทั่วโลก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณื โควิด 19” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆไว้ดังนี้

- 2.1 ความหมายของความเครียด
- 2.2 ความสำคัญของความเครียด
- 2.3 ทฤษฎีความเครียด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดมาจากรากศัพท์ จากภาษาละติน มาจากคำว่า Stringere ซึ่งหมายความว่า ความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า ภายหลังจากต่อมาให้ผู้ให้นิยามของความเครียดไว้มากมาย ดังนี้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเกิดจากจิตใจที่ไม่สามารถรองรับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือรู้สึกว่สถานการณ์นั้นยากเกินจะควบคุม ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางกายเกิดขึ้น

ความเครียดเป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก ที่เกิดขึ้นกับผู้คน ที่ต้องเผชิญภาวะกดดัน รู้สึกกังวลใจ หวาดวิตก ไม่สบายใจ และเมื่อรับรู้ได้ว่าภาวะที่เผชิญนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ปลอดภัย อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายและจิตใจได้ ส่งผลให้ภาวะของร่างกายและจิตใจเสียสมดุล (ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์,2557)

ความเครียด คือ เป็นภาวะที่กล้ามเนื้อเกิดการหดตัวทั้งส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกาย และทุกคนต้องมีเพราะเป็นส่วนสำคัญในการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็น การเคลื่อนไหวของร่างกาย การยืดหดตัวของร่างกาย ทั้งนี้ยังมีการศึกษากล่าวว่า ขณะที่มนุษย์คิดหรือเกิดอารมณ์บางอย่างนั้น จะเกิดการเคลื่อนไหวและยืดหดตัวของกล้ามเนื้อเสมอ (สมบัติ คาปัญญา,2526)

ความเครียด เกิดจากภาวะที่ร่างกายและจิตใจ ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้ามา รวมไปถึง เหตุการณ์แวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจและความกดดัน ร่างกายจึงเกิดการปรับตัว เพื่อให้รับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ โดยจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (นลินี ธรรม อำนวยสุข,2541)

ความเครียด ในทางจิตวิทยา หมายถึง เกิดจากการเสียดสมดุลทางใจเพราะได้รับสิ่งเร้ามา กระตุ้นร่างกายและจิตใจทั้งภายในและภายนอก โดยการกระตุ้นนั้นจะก่อให้เกิดอันตรายหรือไม่ก็ ตาม เช่น การทำให้รู้สึกอับอายต่อหน้าสาธารณชน และประสบการณ์อื่นๆที่ไม่ดี เป็นประสบการณ์ เชิงลบ ทำให้เกิดการปรับตัวทางกาย และทางพฤติกรรม เพื่อหลีกเลี่ยงสภาวะนั้น

ความเครียด เป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหา ทั้งภายในและภายนอกของ มนุษย์ ทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น ความเครียดก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่สบายใจ เหมือน ถูกบังคับ เกิดความแปรปรวนทั้งต่อร่างกายและจิตใจ (สุทธิชัย ปานปรีชา,2529)

ดังนั้น ความเครียด สามารถสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ ที่ทำให้จิตใจเกิด ความสับสน อ่อนล้า เสียดสมดุลทางด้านจิตใจ เนื่องมาจากการได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและ ทางอ้อมทางด้านจิตใจ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมของร่างกาย จิตใจเกิดขึ้น เช่น อาการกระสับกระส่าย ไม่มีสมาธิ เียบขริ่ม คิดมาก ไม่พูดคุย เศร้าหมอง นอนไม่หลับ เป็นต้น

เมื่อเผชิญภาวะความเครียดจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ทางด้านร่างกาย เมื่อร่างกายเผชิญภาวะความเครียด จะส่งผลให้สภาพร่างกายเกิด การเปลี่ยนแปลงไป เช่น มีอาการหน้ามืด เจ็บหน้าอก โดยเฉียบพลัน หรือไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด เกิดแผลในอวัยวะภายในของร่างกาย เช่น ภาวะอาหาร ลำไส้ ทานอาหารไม่ลง ปวดท้อง ปวด หลัง อาเจียน เป็นสิ่ว ท้องผูกหรือบางคนที่มีโรคประจำตัวอยู่แล้ว ความเครียดจะ ไปกระตุ้นฮอร์โมน ทำให้เกิดภาวะน้ำตาลในเลือดสูงหรือต่ำได้ โดยเฉพาะคนที่ เป็นโรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคความดัน เมื่อร่างกายเกิดภาวะผิดปกติกะทันหัน ย่อมส่งผลถึงชีวิตและเกิดอันตรายได้

2. ทางด้านอารมณ์และจิตใจ ก่อให้เกิดความไม่มั่นคงทางอารมณ์ เกิดการหมกมุ่นกับ สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความคิดใดความคิดหนึ่งมากจนเกินไป จนไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ไม่ค่อยมี สติ ไม่สามารถมีสมาธิกับเหตุการณ์ปัจจุบันได้ จะคิดถึงและกังวลกับสิ่งที่ตนเองนึกคิดเท่านั้น บางครั้งเกิดอารมณ์ โมโหร้าย หงุดหงิดกับคนรอบตัวหรือเหตุการณ์ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น ไม่สามารถรู้เท่า ทนอารมณ์ตนเอง หงุดหงิดง่าย ไม่ค่อยระมัดระวัง ขาดทักษะการตัดสินใจที่แม่นยำ บ่อยครั้งอาจ นำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้

3. ทางด้านพฤติกรรม เมื่อเผชิญกับภาวะความเครียดร่างกายส่งสัญญาณผิดปกติออกมา ย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น จากที่เป็นคนช่างพูดช่างคุย ชอบเข้าสังคม ยิ้มแย้ม

แจ่มใส กลายเป็นคนเงิบขริม ไม่พูดจាកับคนรอบข้าง เก็บตัว ชอบอยู่คนเดียว ไม่สูงส่งกับใคร หน้าตาเศร้าหมอง บางรายอาจหันไปพึ่งยาเสพติด สุรา หรือการพนัน จนกลายเป็นคนเสพติด อายุมข เป็นคนไม่มีความอดทน ขาดการยับยั้งชั่งใจ ไม่รู้ผิด ไม่รู้ถูก อันตรายที่สุด คือ การคิดฆ่าตัวตาย

ระดับของความเครียดแบ่งได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. Mind stress กลุ่มความเครียดต่ำ คือ เกิดความรู้สึกไม่อยากทำอะไร เชื่องช้ามากขึ้น ไม่มีแรงกระตุ้น อยากอยู่เฉยๆ จะหายได้เองในระยะเวลาอันสั้น

2. Moderate Stress เครียดระดับปานกลาง คือ คนส่วนใหญ่มักเผชิญภาวะความเครียดระดับนี้ ทั้งอาจมาจากการทำงาน ครอบครั้ว สังคม แต่สามารถหากิจกรรมมาผ่อนคลายความเครียดได้ ไม่ได้ส่งผลให้เกิดอันตราย

3. High Stress เครียดระดับสูง คือ เริ่มมีอาการทางกายปรากฏให้เห็น เช่น อาการปวดศีรษะบ่อยๆ มักไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด นอนไม่หลับ มีอารมณ์แปรปรวน ทานอาหารไม่ลง เป็นๆ หายๆ เป็นต้น และอาการเหล่านี้ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน

4. Severe Stress เครียดระดับรุนแรง คือ มีอาการทางกาย ทางจิตใจและพฤติกรรม ที่รุนแรงมากขึ้น ส่งผลเสียต่อตนเองและคนรอบข้าง เริ่มไม่ยอมคบปะ ผู้คน ไม่มีศรัทธาในตนเอง จนคิดสั้น อยากฆ่าตัวตาย

ยกตัวอย่างโรคที่เกิดจากความเครียด ที่พบเห็นกันได้ทั่วไปส่วนใหญ่ จะมีดังนี้

โรควิตกกังวล, โรคกลัว (โฟเบีย), โรคแพนิค, โรคเครียดที่มีอาการทางกาย, โรคย้ำคิดย้ำทำ, โรคซึมเศร้า, โรคความดันโลหิตสูง, โรคหัวใจ, โรคเครียดลงกระเพาะ, โรคนอนไม่หลับ, โรคไมเกรน เป็นต้น

2.2 ความสำคัญของความเครียด

ความเครียดเกิดจากสิ่งต่างๆ ที่เผชิญอยู่ในชีวิต เช่น การกลัวว่าจะสอบไม่ผ่าน การกลัวว่าจะไม่มีเพื่อนคบ กลัวการไม่มีเงิน ความกลัวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันทั่วไปสามารถก่อเกิดความเครียดได้ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของชีวิตก็เช่นกัน การเกิดการเจ็บป่วย สามารถเกิดความเครียดขึ้นได้ (ศิริลักษณ์ ลอดทอน)

ความเครียดมีทั้งคุณประโยชน์และโทษ แต่ส่วนใหญ่จะเกิดความเครียดที่เป็นโทษ เพราะเครียดเกินความจำเป็น ทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาต่างๆ เช่น หัวใจเต้นแรงขึ้น เร็วขึ้น เหงื่อออกมากขึ้น อาการต่างๆ เหล่านี้คงอยู่กับร่างกายมากจนเกินไปจนเกิดโทษต่อร่างกายและจิตใจ

และส่งผลไปถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนการใช้ชีวิต (สมบัติ ดาปัญญา, 2526)

ผลสำรวจของ บมจ.ซีกาน่าประกันภัย เรื่อง “คะแนนสุขภาพและความเป็นอยู่แบบ 360 ประจำปี 2019” โดยสำรวจในด้านประเด็นสำคัญ 5 เรื่องด้วยกัน คือ ด้านครอบครัว ด้านสุขภาพ ด้านสังคม ด้านการเงินและด้านการงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจาก 23 ประเทศทั่วโลก ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ 500 คน พบว่า ประชากรทั่วโลกกว่า 84% กำลังเผชิญความเครียด และก่อให้เกิดปัญหาเรื้อรังในด้านอื่นๆตามมา ยิ่งไปกว่านั้น การสำรวจพบว่า ประชากรชาวไทยเครียดสูงเป็นอันดับที่ 5 ของโลก และทั้งหมดเห็นตรงกันว่าความเครียดที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลกระทบต่อทั้งประสิทธิภาพในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าหดหู่ นอกจากนี้ ยังพบอีกว่า ในกลุ่มบุคคลที่เกิดความเครียดนั้น เกิดโรคตามมา โดยเฉพาะโรคหัวใจ ที่มีอัตราการเป็นโรคนี้นสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ไม่ได้เผชิญสภาวะความเครียด

ดังนั้น ความเครียดที่มีมากเกินไป ที่เกิดทั้งจากตัวสภาพบุคคลๆนั้นเองหรือสภาพแวดล้อมอื่นๆภายนอกที่ก่อให้เกิดผลกระทบตามมา ย่อมก่อให้เกิดผลเสียหรือว่าโทษที่ทั้งรุนแรงและเรื้อรังต่อร่างกายและจิตใจ จนทำให้การใช้ชีวิต การทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับครอบครัวหรือบุคคลอื่นๆ เกิดปัญหาตามมาได้ บางครั้งลุกลามกลายเป็นปัญหาสังคมเกิดขึ้น

เพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจในความเครียด หรือเพื่อหาทางป้องกันหรือแก้ไขในขณะที่ยังไม่เกิดความเครียดขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องเข้าใจสาเหตุของการเกิดความเครียดและรู้เท่าทัน รวมไปถึงสามารถจัดการกับความเครียดเหล่านั้นได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีของไรท์ (Riehl)

กล่าวถึงความเครียดว่า เมื่อร่างกายมีสิ่งเร้ามากระตุ้น ร่างกายจะตอบสนองต่อความเครียด ทำให้ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงเพราะปฏิกิริยาจากความเครียด โดยการตอบสนองนั้นอาจจะออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ มนุษย์มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับ ความเครียดได้หลายวิธี ทั้งการหลีกเลี่ยง การป้องกัน เพื่อให้สิ่งที่มากระตุ้นนั้นมีความเครียดเกิดขึ้นได้น้อยลง แต่ในอีกมุมหนึ่งของมนุษย์ มนุษย์ก็ยังคงต้องการความเครียดเพื่อให้ตนเองเกิดความท้าทายหรือเพื่อให้ตนเองเกิดความคุ้นชินกับความเครียดเพื่อจะได้ระมัดระวังและเสริมสร้างให้ตนเองรู้สึกแข็งแกร่งขึ้นจากความเครียดนั้น เมื่อร่างกายเผชิญความเครียด ร่างกายของมนุษย์จะปรับ

ลด เพิ่ม การทำงานของร่างกายได้ขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกันของอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย ตัวดัชนีชี้วัดปฏิกิริยาของความเครียดที่ไรห้ได้กำหนดขึ้น มีดังนี้ (กาญจนา สุทรลิตพิพิงศ์,2544)

การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (Affective Change) เป็นการเปลี่ยนแปลงหรือความผิดปกติที่เกิดจากความรู้สึกของมนุษย์ และอารมณ์ของมนุษย์

การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (Cognitive Change) เช่น การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา เป็นการปรับเปลี่ยนหน้าที่ทางการรับรู้ของมนุษย์

การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (Psychological Change) เป็นปฏิกิริยาที่ครอบคลุมไปถึงการแสดงออก การตอบสนอง การเปลี่ยนแปลงทางเคมี การเปลี่ยนแปลงทางการทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ การเปลี่ยนแปลงการทำงานของเซลล์ ซึ่งมีผลต่อความเครียดและจิตใจ

การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (Activity Change) เกิดจากการที่ร่างกายมนุษย์ตอบสนองและก่อให้เกิดพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้หรือรับรู้ได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางสรีระร่างกาย

ทฤษฎีของเซริส (Selys) กล่าวว่า ความเครียด คือ เมื่อร่างกายถูกกระตุ้นหรือคุกคามหรือเผชิญภาวะกดดัน ส่งผลให้การตอบสนองของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป เกิดการเสียสมดุลของร่างกาย และตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้น คุกคามหรือกดดันนั้น โดยสามารถแบ่งกลุ่มการตอบสนองต่อภาวะนั้นๆ ได้ ดังนี้ (ประณิตา ประสงค์จรรยา, 2542)

1. ระยะเวลาเตือน คือ เป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้นๆ เมื่อถูกสิ่งเร้ามากระตุ้นระยะเวลาในการเกิดปฏิกิริยานั้นเกิดได้ตั้งแต่เพียงไม่กี่นาทีไปจนถึง 48 ชั่วโมง ซึ่งระยะเวลาการเกิดขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้นนั้น ระยะเวลาเตือนนี้ สามารถแบ่งย่อยได้อีก 2 ระยะ

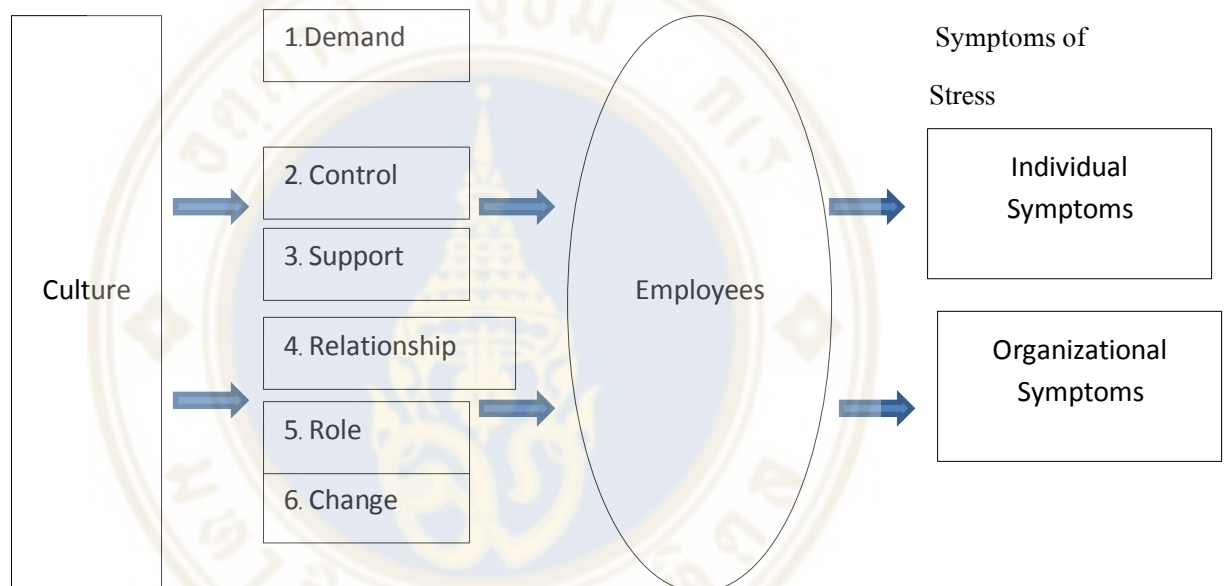
1.1 ระยะช็อก คือ เมื่อบุคคลถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้า ร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาในการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ส่งผลให้ฮอร์โมนของร่างกายถูกผลิตออกมาในระดับที่ผิดปกติ เกิดอาการน้ำย่อยในกระเพาะอาหารมีเพิ่มมากขึ้น เกิดระดับโพแทสเซียมในเลือดสูงขึ้น กล้ามเนื้อหัวใจทำงานผิดปกติ หากร่างกายที่ถูกสิ่งเร้ามากระตุ้นเกิดปฏิกิริยาที่รุนแรง ทำให้ความดันโลหิตลดต่ำลงกะทันหัน เหตุนี้เองทำให้ร่างกายเกิดภาวะช็อกหรือหัวใจหยุดเต้นได้

1.2 ระยะต้านช็อก คือ เมื่อร่างกายเผชิญระยะช็อก ต่อมาร่างกายจะปรับตัวเข้าสู่ระยะต้านช็อก โดยระบบภายในร่างกายต่างๆสามารถปรับตัวเข้าหากันได้ แต่มักจะพบอาการที่เจอได้บ่อยๆ เช่น อาการหัวใจเต้นเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้น เนื่องจากการขยายตัวของหลอดเลือด หายใจแรง หายใจเร็ว เหงื่อออกมากขึ้น

2. ระยะต่อต้าน คือ ร่างกายจะปรับสมดุลต่อสิ่งที่มากระตุ้นอย่างเต็มที่ อาจส่งผลให้อาการต่างๆที่ร่างกายเผชิญอยู่ หายไปหรือมีอาการดีขึ้น แต่หากร่างกายยังต้องเผชิญภาวะจากสิ่งกระตุ้นเหล่านั้นอยู่ ร่างกายจะสูญเสียการปรับตัวอีกครั้ง และเข้าสู่ภาวะต่อไป

3. ระยะหมดกำลัง คือ เป็นระยะที่ร่างกายต่อสู้มากที่สุดเท่าที่ร่างกายจะต่อสู้ไหว เพื่อที่จะหาทางกำจัดสิ่งเร้าที่มากระตุ้นร่างกายให้หมดไป หากไม่สามารถกำจัดออกไปได้ อาการต่างๆจะกลับมาอีก และยิ่งหากไม่สามารถระคับระคองอาการได้ กลไกของร่างกายจะเริ่มล้มเหลวและนำไปสู่การเสียชีวิตได้

ทฤษฎีของ Palmer และ Cooper (2004) ได้อธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้ ดังนี้



Model of Work Stress (Palmer และ Cooper 2004)

Palmer และ Cooper ได้กล่าวถึงความเครียดไว้ว่า วัฒนธรรม เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดตัวแปรสำคัญ 6 ตัว ที่ก่อให้เกิดความเครียด

1. ด้าน Demand ไม่ว่าจะเป็น ภาระของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ปริมาณงาน หรือความซับซ้อนของงานที่มีมากเกินไป งานที่ทำงานเป็นกะ
2. ด้าน Control การมีส่วนร่วมในงานนั้นของตนมากน้อยเพียงใด การขาดความเป็นอิสระหรือมีการกำกับดูแลที่มากจนเกินไป จนไม่มีอำนาจในการตัดสินใจเอง
3. ด้าน Support ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนจากองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน เช่น มีการจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานมากน้อยเพียงใด

4. ด้าน Relationships การส่งเสริมการทำงานเชิงบวก การลดความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน
5. ด้าน Role ตนเองเข้าไปในบทบาทหน้าที่ของตนเองและองค์กรทำให้แน่ใจได้ว่าจะไม่เกิดบทบาทที่ขัดแย้งเกิดขึ้น
6. ด้าน Change วิธีการจัดการด้านการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้พนักงานเข้าใจว่าทำไมการเปลี่ยนแปลงจึงสำคัญและจำเป็น

แนวคิดเรื่องความเครียดกับการทำงาน

งาน เป็นสิ่งที่มนุษย์เท่านั้นที่จะกระทำได้ เป็นสิ่งที่เฉพาะและเป็นสิ่งจำเป็นต่อมนุษย์ เมื่อมนุษย์ทำงานมีความจำเป็นที่จะต้องวางแผน คาดการณ์ไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ (ไพศาล ไกรสิทธิ์, 2559)

มีการสำรวจที่น่าสนใจของ The National Institute of Occupational and Health ปี 2010 ในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการสำรวจพบว่า บุคคลที่ทำการสำรวจนี้อยู่ในวัยทำงานถึง 40 % และคิดเห็นตรงกันว่า การทำงานเป็นเรื่องเครียด และมีความเห็นตรงกันว่าสาเหตุสำคัญของความเครียดในวัยทำงานก็คือ งาน และ 3 ใน 4 ของผู้ทำแบบสำรวจมีความคิดเห็นตรงกันว่าปัจจุบันเกิดความเครียดจากการทำงานสูงมากกว่าเมื่อก่อนเป็นอย่างมาก (ศูนย์การแพทย์พระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 2560) ซึ่งความเครียดนั้นหากมีมากจนเกินไปจะนำมาซึ่งผลเสียต่อร่างกายและจิตใจได้

ความเครียดมีที่มาจากสาเหตุหลักๆ สองประการด้วยกัน คือ จากลักษณะของบุคคลที่ทำงานนั้นๆ เอง กล่าวคือ บุคคลที่มีความสามารถในการจัดการความเครียดได้เป็นอย่างดีและมีปัจจัยรอบข้างประกอบกัน เช่น การรับประทานอาหารที่ดี การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถรับมือกับความเครียดได้ดีหรือทำให้เกิดความเครียดลดน้อยลงไปได้ ส่วนอีกสาเหตุหนึ่งมาจาก สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น ด้านปริมาณงาน ด้านวิธีการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านาย ด้านระเบียบในการทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ล้วนก่อให้เกิดความเครียดตามมาได้ (พรทิพย์ สารเชื้อ, 2564)

ความเครียดที่มาจากการทำงานยังก่อให้เกิดอาการ ดังนี้ ความเครียดปกติ จะมีอาการไม่ก่ออันตราย อาจมองเห็นหรือรู้สึกได้เบื้องต้น เช่น สับสน ปวดหัว เบื่ออาหาร ส่วนความเครียดในระดับซึมเศร้า จะมีอาการเบื่อหน่ายทุกสิ่งอย่างรอบตัว เป็นคนมองโลกในแง่ร้าย คิดลบ มักจะโทษ

แต่ตนเองหรือผู้อื่นเสมอ และความเครียดในระดับภาวะหมดไฟอย่างรุนแรง จะมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นไร้ค่า ไม่อยากทำสิ่งใดๆ อยากลาออกจากงาน หรือแม้กระทั่งคิดอยากฆ่าตัวตาย (ทานตะวัน อวิรุทธ์วรกุล, 2560)

บุคคลที่เกิดความเครียดมากๆ ส่งผลกระทบต่อร่างกาย โดยเฉพาะมีผลทำให้ต่อมหมวกไตล้า เพราะกลไกของร่างกายจะมีการหลั่งฮอร์โมนออกมาต้านกันเพื่อช่วยควบคุมสมดุลระหว่างร่างกายให้คงที่เมื่อเกิดความเครียด และเมื่อบุคคลนั้นนอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอ ร่างกายหลั่งฮอร์โมนออกมาเพื่อรักษาสมดุลไม่ได้ จะทำให้ร่างกายของบุคคลนั้นเกิดภาวะที่เรียกว่า ภาวะเสียดัดความเครียด (กรมสุขภาพจิต, 2565)

จากทฤษฎีของ (Palmer และ Cooper 2004) ที่ระบุว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ Demand, Control, Support, Relationship, Role และ Change ซึ่งผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยสองด้าน ได้แก่ ด้าน Support และ Role เพราะ จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการศึกษาประเด็นในเรื่องของการสนับสนุนของหัวหน้างาน การสนับสนุนขององค์กร ความขัดแย้งของบทบาท และความไม่ชัดเจนของบทบาทมากเท่าไรนัก ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ กิ่งกาญจน์ ไทยขวัญ, 2563 และณรงค์ ใจเที่ยง, 2559 ที่ศึกษาเรื่อง เพศ อายุ มีผลต่อความเครียด ประเด็นที่ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมนั้นจะเป็นประเด็นทางเรื่องทั่วไป และเป็นประเด็นเกี่ยวกับทางด้านส่วนบุคคล ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสามารถศึกษาเจาะลึกลงไปถึงประเด็นของการสนับสนุนของหัวหน้างาน ขององค์กร เนื่องจากการทำงานในทุกบริบทนั้น ส่วนมากทุกตำแหน่งงานจะมีหัวหน้างานอยู่เสมอ ซึ่งถือเป็นผู้ใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุด ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานอาจมาจากการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากทั้งหัวหน้างานและองค์กร และอีกหนึ่งประเด็นที่น่าสนใจ คือ ในเรื่องของ Role หรือบทบาท ทั้งความขัดแย้งจากบทบาทหน้าที่รวมไปถึงความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของการทำงานของพนักงานเอง ว่าส่งผลต่อความเครียดหรือไม่ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสองประเด็นนี้

แนวคิดเรื่องความเครียดกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

หัวหน้างานมีส่วนทำให้ลูกน้องเกิดความเครียด มีผลต่อสุขภาพกายและใจของลูกน้อง โดยเฉพาะหัวหน้างานที่ปฏิบัติตัวกับลูกน้องในแบบอย่างที่ไม่ควรจะเป็น เช่น 1.หัวหน้างานที่มีลักษณะดุ ชอบต่อว่าลูกน้อง โดยใช้คำหยาบคาย ประชดประชัน เสียงดังทำให้ลูกน้องรู้สึกไม่ดี 2.หัวหน้างานที่มีลักษณะชอบควบคุม ไม่ให้อิสระแก่ลูกน้อง จับตามองการทำงานของลูกน้องตลอดเวลา ตามงานบ่อยจนเกินไป 3.หัวหน้างานที่เอาแต่ความดีความชอบเข้าตนเอง นำผลงานหรือความดีความชอบของลูกน้องมาเป็นของตนเอง สิ่งที่ไม่ดีก็จะปรักปรำลูกน้องให้รับผิดชอบ

แต่เพียงผู้เดียว 4. หัวหน้าแบบวัยทอง หัวหน้าที่ไม่สามารถคาดเดาอารมณ์ได้ เด็ดขาดเด็กร้าย อารมณ์แปรปรวน ลักษณะของหัวหน้างานเหล่านี้ส่งผลต่อความเครียดของลูกน้องได้โดยตรง (Prakal, 2555)

หัวหน้างานมีส่วนในการทำงานของลูกน้อง เพราะหากหัวหน้างานและลูกน้องมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีส่วนทำให้พนักงานหรือลูกน้องคนนั้นได้อยู่ร่วมกับองค์กรเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน เนื่องจากพนักงานและหัวหน้างานจะมีความใกล้ชิดกันมากที่สุด เมื่อพนักงานรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนที่ดีจากหัวหน้างาน หรือได้รับการร่วมมือ การช่วยเหลือที่ดี พนักงานจะเกิดความไว้วางใจและสามารถอยู่ร่วมกับองค์กรได้นานขึ้น (วิวรรธณี วงศาไชย, 2558)

แนวคิดเรื่องความเครียดกับการสนับสนุนจากองค์กร

การทำงานในองค์กรของแต่ละองค์กรนั้น พนักงานทุกคนล้วนต้องพบเจอกับความเครียด ณ ขณะทำงาน ความเครียดเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในชีวิตวัยทำงาน ทั้งตัวเนื้องานเอง ตัวบุคคลที่พนักงานต้องทำงานใกล้ชิดด้วย รวมไปถึงปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม

อาจกล่าวได้ว่า สาเหตุของความเครียดที่เกิดจากองค์กรนั้น เกิดจากสาเหตุ 6 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยของหน่วยงาน คือ ลักษณะหรือวิธีการการทำงานของหน่วยงานนั้นๆ เช่น การทำงานที่มีหลากหลายขั้นตอน ซับซ้อน ยุ่งยาก ซึ่งกว่าจะทำให้งานสำเร็จได้หนึ่งงานนั้นต้องใช้ เวลาและทักษะอย่างมาก หรือด้านนโยบายของหน่วยงานที่ทำให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนการทำงานตลอดเวลา

2. ปัจจัยด้านงาน ที่บางครั้งมีมากจนเกินไปหรือมีน้อยจนเกินไป ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการไม่พอดีกับความสามารถของตน งานที่จำเป็นจะต้องตัดสินใจเป็นประจำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารหรือลูกค้า งานเร่งด่วนที่ต้องทำให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ งานที่ต้องเกี่ยวพันกับการรับผิดชอบชีวิตของผู้อื่น

3. ปัจจัยด้านอาชีพ อาชีพนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตัวพนักงานได้อีกต่อไป พนักงานรู้สึกเป้าหมายหรือความก้าวหน้าในอาชีพนั้นไม่สามารถตอบโจทย์ได้

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง ผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง ครอบครัวญาติ เพื่อนสนิท ล้วนส่งผลต่อความเครียด

5. ปัจจัยจากภายนอก ที่มาจากครอบครัวหรือคนใกล้ชิด ปัญหาเรื่องการเงิน ความกดดันจากสิ่งรอบข้างทำให้พนักงานรู้สึกต้องรับมือทั้งสองด้าน

6. ปัจจัยจากภายใน จากความกดดันภายในตนเองที่คาดหวังหรือตั้งเป้าหมายไว้สูง กังวลว่าคนอื่นจะมองว่าตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอในการกระทำงานใดๆ หรือการที่ไม่สามารถจัดการเวลาให้ตนเองและครอบครัวได้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์และวุฒิชัย มูลศิลป์ ,2534)

เห็นได้ว่าความเครียดที่มาจาก การสนับสนุนจากองค์กร เช่น ทางหน่วยงานเอง ทางด้านการทำงาน ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรที่พนักงานมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ ส่งผลก่อให้เกิดความเครียดต่อตัวพนักงานเอง

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ French, Rogers and Cobb (1974) ที่กล่าวว่า ความบีบคั้นขององค์กรและความเครียดของบุคคล ทั้งสองประการนี้ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของบุคคลคนนั้น เมื่อสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นพบเจออยู่ (องค์กร) ไม่ตรงกับความต้องการ จะก่อให้เกิดความเครียดเกิดขึ้น

แนวคิดเรื่องความเครียดกับบทบาท

บทบาทของพนักงานในองค์กรนั้น ถือว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้งานนั้นออกมาดีและมีประสิทธิผลมากที่สุด หากเกิดความไม่ชัดเจนหรือความขัดแย้งของบทบาทนั้นเกิดขึ้น ส่วนส่งผลต่อความเครียดของบุคคลนั้นด้วย

Cooper et al. (2013 อ้างถึงใน Kahn; et al.,1995) บุคคลแรกที่กำลังกล่าวถึงความสำคัญของบทบาทที่ส่งผลต่อความเครียด โดยแบ่งเป็น 2 ตัวแปร ตัวแปรแรก คือ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งกันของบทบาทหน้าที่ ทั้งสองตัวแปรเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นแหล่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ คือ การขาดความชัดเจนในบทบาทนั้นๆ ความรับผิดชอบ หรือการขาดความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ ส่วนความขัดแย้งของบทบาทนั้น คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากตัวงาน ในบางครั้งความต้องการและบทบาทหน้าที่ไม่ได้ไปในทิศทางเดียวกัน ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งในตัวเอง เมื่อนั้นก็จะก่อให้เกิดความเครียดเพราะบุคคลนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการสิ่งนั้นได้ (ปวีตรา ลาภละมูล,2557)

Hellriegel; & et al., 1983 ได้แบ่งปัจจัยที่เกิดจากความเครียด เป็น 5 กลุ่ม

1. ลักษณะงาน เช่น งานที่มีมากเกินไปหรือน้อยเกินไป การบริหารจัดการเวลาที่ไม่เหมาะสม
2. บทบาทในการทำงาน เช่น ความขัดแย้งต่อบทบาทของตน ความคลุมเครือไม่ชัดเจนต่อบทบาทของตน

3. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. ความสัมพันธ์ภายนอกองค์กร เช่น การสนับสนุนจากครอบครัว
5. การพัฒนาอาชีพ เช่น ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้เป็นอย่างดี โคนชัดเจน ขวามบทยาของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานแต่ละสายงาน มีผลต่อความเครียด เพราะบทยาที่มีทั้งผลที่เป็นทางบวกและทางลบ โดยเฉพาะผลที่เป็นทางลบจะก่อให้เกิดความเครียดตามมา (Kalm 1974; Kalm, Wolfe, Qwinn, Snock & Rosenthal 1964)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยชิ้นนี้ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาที่ผ่านมาในอดีตของนักวิจัยต่างๆ ในเรื่องปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดและพบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของแต่ละตัวแปร ตามรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
นวนันท์ คำมา, 2563	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินในเขตกรุงเทพมหานคร	บุคลากรสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 322 คน	เพศ อายุ สถานภาพสมรม ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน เงินเดือน มีผลต่อความเครียด นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน ความมั่นคง มีผลต่อความเครียด
นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม, 2553	ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	นักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 222 คน	นักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 47.5 มีความเครียดระดับปกติ ร้อยละ 18.9 มีความเครียดที่ส่งผลต่อจิตใจในระดับปานกลางถึงมาก

<p>อุษากร แซ่เหล้า, 2550</p>	<p>ความเครียดและการ ปรับตัวของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ</p>	<p>นิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนคริน ทรวิโรฒ จำนวน 353 คน</p>	<p>นิสิตชั้นปีที่ 1 มีภาวะ เครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย ปัจจัยทาง รายได้ กลุ่ม คณะ ลักษณะการอยู่อาศัย การอบรมเลี้ยงดู การมี สัมพันธภาพระหว่าง เพื่อน มีความเครียด แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญ</p>
<p>เจษฎา กุงามมาก, 2555</p>	<p>ความเครียดในการทำงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัย รัฐ</p>	<p>อาจารย์มหาวิทยาลัย รัฐส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล) 17,003 คน</p>	<p>ปัจจัยทางด้านอายุ ประมาณ 31-40 ปี มีระดับ ความเครียดสูงกว่ากลุ่ม อายุอื่นๆ อยู่เล็กน้อย จำนวนการสอนที่มากกว่า 39 ชั่วโมง พบว่ามีระดับ ความเครียดสูงกว่า</p>
<p>นาคยา สุวรรณ จันทร์, 2559</p>	<p>การศึกษาความเครียดใน การปฏิบัติงานของ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัชฌมศึกษา เขต 11</p>	<p>ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 146 คน</p>	<p>ความเครียดของผู้บริหาร สถานศึกษาอยู่ในระดับ ปานกลางเมื่อจำแนกตาม เพศ แต่เมื่อจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์และ ขนาดของสถานศึกษา พบว่ามีมีความเครียดที่ แตกต่างกัน</p>
<p>เกรียงศักดิ์ บาง เมืองแสน, 2559</p>	<p>การศึกษาความเครียดใน การปฏิบัติงานของ ข้าราชการครูใน สถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา</p>	<p>ข้าราชการครูใน สถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา ประถมศึกษา หนองคาย เขต 2</p>	<p>ระดับความเครียดในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ข้าราชการครูที่ เพศต่างกันมีระดับ ความเครียดที่ต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญ สถานภาพการ</p>

	หนองคาย เขต 2	ประจำปี 2556 จำนวน 1,100 คน	สมรส มีระดับ ความเครียดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ณรงค์ ใจเที่ยง, 2559	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ การจัดการความเครียด ของนักศึกษามหาวิทยาลัย เกริก	นักศึกษา ชั้นปีที่ 3 จากประชากร นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยเกริก ในปีการศึกษา 2559 จำนวน 586 คน	เพศ อายุ ภูมิฐานะ คณะ วิชา รายได้ของนักศึกษา ต่อเดือน และ โรค ประจำตัว ไม่มี ความสัมพันธ์กับการ จัดการความเครียดของ นักศึกษา
อนุรัตน์ อนันทนา ธร, 2559	ภาวะความเครียดและ พฤติกรรมการจัดการ ความเครียดของ ข้าราชการ ตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2	ข้าราชการตำรวจ สังกัด ตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 12,302 นาย	ข้าราชการตำรวจมีภาวะ ความเครียดที่น้อยจากการ แสดงออกทางร่างกาย เช่น ปวดหัว ปวด กล้ามเนื้อ จากการทำงานก็พบว่ามี ความเครียดที่น้อยเช่นกัน
กิ่งกาญจน์ ไทยขวัญ, 2563	ปัจจัยส่งผลกระทบต่อ ความเครียดและวิธีการ จัดการความเครียดของ บุคลากรการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัด สุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19	พนักงาน การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัด สุพรรณบุรี 90 คน	บุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ มีความเครียดระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ มีความเครียดไม่ ต่างกัน ระยะเวลาการ ทำงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้น ไปมีความเครียดที่มากขึ้น

ณัฐธิดา สุพรรณภพ, 2559	ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายใน การทำงาน ของบุคลากร สายวิชาการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของ รัฐแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร	บุคลากรสาย วิชาการ มหาวิทยาลัยใน กำกับ ของรัฐแห่งหนึ่ง ใน เขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 590 คน	บุคลากรสายวิชาการมี ระดับ คะแนนความเครียดใน การทำงานโดยรวมใน ระดับความเครียดสูง ปัจจัยด้านการทำงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป หรือปริมาณงานที่ มากกว่าความสามารถ ของบุคลากร ความสับสนและความ ขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ อาจทำให้ความเครียดเพิ่ม สูงขึ้น
---------------------------	--	---	--

การทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ทางด้านความเครียด ความเครียดในการทำงาน พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดทั้งปัจจัยทางด้านส่วนบุคคล เพศ อายุ ฯลฯ มีทั้งที่ส่งผลต่อความเครียดและไม่ส่งผลต่อความเครียด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลากหลายด้านที่ทางผู้วิจัยในอดีตได้ศึกษาเอาไว้ เช่น ปัจจัยทางเรื่องเพศ อายุ ภูมิฐานะ ไม่มีผลต่อความเครียด (ณรงค์ ใจเที่ยง, 2559) เพศและอายุมีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ (เกรียงศักดิ์ บางเมืองแสน, 2559; นาดยา สุวรรณจันทร์, 2559)

จากตารางข้างต้น พบว่ามีการศึกษาปัจจัยทางด้านต่างๆทั้ง ลักษณะ ประสบการณ์ในการทำงาน(นวนันท์ คำมา,2561; เจษฎา กุงามมาก, 2555; ณัฐธิดา สุพรรณภพ, 2559) ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ (นวนันท์ คำมา,2561;เจษฎา กุงามมาก, 2555; ณรงค์ ใจเที่ยง, 2559; นาดยา สุวรรณจันทร์,2559) สถานภาพการสมรส (เกรียงศักดิ์ บางเมืองแสน, 2559) ผลตอบแทนจากการทำงาน (นวนันท์ คำมา,2561;อุษกร แซ่เหล้า, 2550;ณรงค์ ใจเที่ยง, 2559;) ระยะเวลาในการทำงาน (เจษฎา กุงามมาก, 2555;ณัฐธิดา สุพรรณภพ, 2559;กึ่งกาญจน์ ไทยขวัญ, 2563) ลักษณะอาการเมื่อเกิดความเครียด (อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2559) ความเครียดต่อจิตใจ (นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม, 2553)

จากงานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเรื่องประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ผลตอบแทนจากการทำงาน เพศ อายุ อาชีพ ที่ส่งผลต่อความเครียด แต่ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ

การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการสนับสนุนจากองค์กร รวมไปถึงประเด็นเรื่องความขัดแย้ง ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่นั้น งานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษามา ยังไม่พบเจอลักษณะประเด็นเหล่านี้มากนัก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยทางด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร รวมไปถึงความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัทหรือไม่

1. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support)

การที่พนักงานจะรู้สึกว่างค์กรให้การสนับสนุนตัวพนักงานมากน้อยเพียงใดนั้น การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานโดยตรงของพนักงานเอง ก็มีส่วนทำให้พนักงานรับรู้และรู้สึกถึงความสำคัญที่องค์กรมอบให้ด้วยเช่นกัน เพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร ที่ถูกส่งมาให้อยู่กับพนักงาน มีหน้าที่คอยประเมินผลการทำงาน มีส่วนในการรับผิดชอบโดยตรงของพนักงาน การกระทำของหัวหน้างานที่ดีหรือไม่ดีนั้นจึงส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ ได้ทำการศึกษา พนักงานในองค์กร จำนวน 314 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ขึ้นอยู่กับระดับสถานะของหัวหน้างานเองด้วย พนักงานจะสนิทหรือมีความใกล้ชิดกับหัวหน้างานในระดับปฏิบัติการมากกว่าหัวหน้าในระดับบริหารชั้นสูง เพราะเชื่อมั่นในการประเมินผลงานเนื่องจากได้ทำงานอย่างใกล้ชิดด้วยกัน (วิวรรธณี วงศาไชย, 2558)

การที่หัวหน้างานและพนักงานมีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกัน แสดงให้เห็นว่ามีการสร้างวัฒนธรรมที่เกื้อกูลกัน การเกิดวัฒนธรรมที่เกื้อกูลกัน เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง เกิดการสื่อสาร เกิดการถกเถียงเพื่อแก้ไขปัญหาหรือปรึกษาหารือร่วมกัน พนักงานจะผ่อนคลายความเครียด ผ่อนคลายความเหนื่อยล้าจากการทำงานลงไปได้มาก ยิ่งหากหัวหน้างานแสดงออกถึงความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงานคนนั้น (มาฆะ ภูจินดา, 2550) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน จึงตั้งสมมุติฐานว่า

สมมุติฐานที่ 1 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดของพนักงานบริษัท ในสถานการณ์โควิด 19

2. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support)

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) การที่องค์กรจะสามารถดูแลรักษาทรัพยากรบุคคลที่สำคัญเอาไว้ได้ต้ององค์กร จำเป็นจะต้องทำให้พนักงาน เกิดความรู้สึก ความนึกคิด ความเชื่อมั่น ความผูกพันต่อองค์กรขึ้นมา และก่อให้เกิดการแสดงออกหรือพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร การที่พนักงานจะเกิดพฤติกรรมดังกล่าวได้ องค์กรจำเป็นต้องให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่พนักงาน ทั้งรางวัลต่างๆทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน การได้เลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น การสนับสนุนทางความคิดของพนักงาน การให้พนักงานได้มีโอกาสการตัดสินใจด้วยตนเอง การสนับสนุนด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีสิทธิในการแสดงออกเสนอความคิดเห็น เมื่อองค์กรสามารถสนับสนุนพนักงานได้ ดังที่กล่าวมา พนักงานก็จะเกิดการรับรู้ ว่าเป็น การสนับสนุนจากองค์กร (วิวรรธณี วงศาไชโย, 2558)

สาเหตุหลักอย่างหนึ่งของความเครียดของมนุษย์คนทำงาน คือ ความเครียดที่มาจากองค์กร ซึ่งมีที่มาจากหลากหลายสาเหตุ เช่น โครงสร้างการบริหารงานในองค์กรไม่ชัดเจน กฎระเบียบที่เคร่งครัดหรือหละหลวมมากเกินไป หรือเกิดจากการไร้ประสิทธิภาพของผู้นำในองค์กร ลักษณะงานที่น่าเบื่อ ไม่ท้าทาย ก็นำมาซึ่งความเครียด (จักรวาล สุขไมตรีและนรากร วรเมธี (ช่างบุ), 2562) หรือการที่องค์กรมีโครงสร้างที่แบ่งเป็นกลุ่มงานย่อยๆ และยินยอมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพียงเล็กน้อยในงานที่พวกเขาต้องเกี่ยวข้องโดยตรง ทำให้บุคลากรมีความเครียดเกิดขึ้น นโยบายขององค์กรก็ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น (อนุรัตน์ อนันทนาธ, 2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความเครียด ของพนักงาน จึงตั้งสมมุติฐานว่า

สมมุติฐานที่ 2 การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดของพนักงานในบริษัท ในสถานการณ์โควิด 19

3. ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict)

ความขัดแย้งสามารถสรุปออกมาได้เป็น 2 ความหมายหลัก คือ ความหมายในแง่บวก อาจกล่าวได้ว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งแล้ว สามารถทำให้เกิดความสร้างสรรค์ เกิดการถกเถียงกันที่นำไปสู่ทางออกที่ดีได้ ความหมายในแง่ลบ อาจกล่าวได้ว่า เป็นความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เมื่อเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น (รัฐพล เย็นใจมาและสุรพล สุขะพรหม, 2561)

ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) หมายถึง การที่บุคคลนั้นมีหลายบทบาทในคนๆเดียวกันและจำเป็นต้องแสดงออกหลายบทบาทในเวลาเดียวกันและบทบาทนั้นเกิดความขัดแย้งกันเอง เช่น บุคคลซึ่งมีสถานะเป็นผู้บริหารงานแต่มีลูกน้องซึ่งมีสถานะเป็นภรรยา แต่ ผู้บริหารนั้นจำเป็นต้องทำการประเมินการทำงานของภรรยาตน (บังอร เบ็ญจาธิกุล,2555)

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลอาจมาจากการทำงานในหน้าที่ที่ไม่ไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความขัดแย้งกัน เมื่อนั้นบุคคลผู้นั้นจะอยู่ในสภาวะกลืนไม่เข้าคายไม่ออก ความเครียดจึงก่อตัวสะสมขึ้นเรื่อยๆ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) ที่ส่งผลต่อความเครียด ของพนักงาน จึงตั้งสมมุติฐานว่า

สมมุติฐานที่ 3 ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) ส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดของพนักงานในบริษัท ในสถานการณ์โควิด 19

4. ความไม่ชัดเจนของบทบาท (Role Ambiguity)

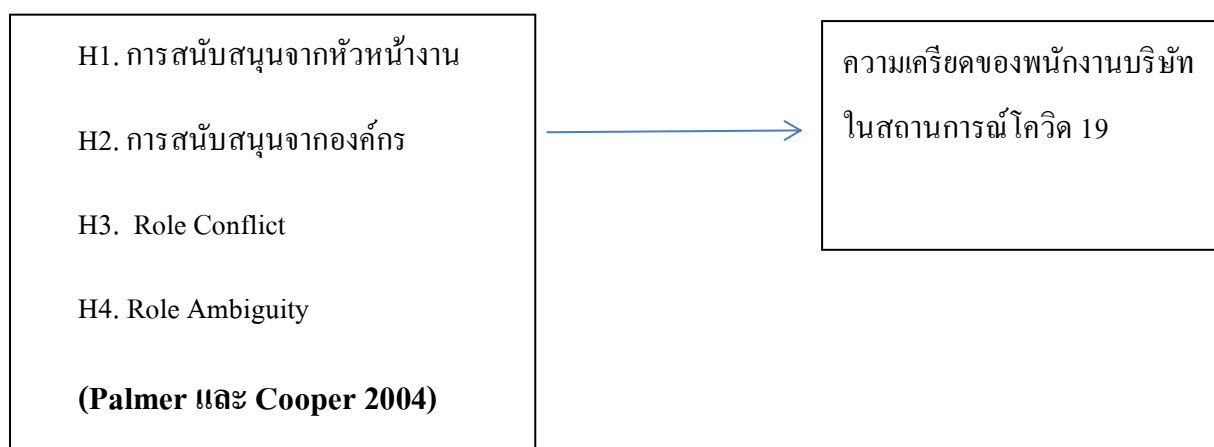
ความไม่ชัดเจนของบทบาท คือ เมื่อเกิด ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) เมื่อนั้นความไม่ชัดเจนของบทบาทก็เกิดขึ้นตามมาด้วยเพราะว่าบุคคลนั้นย่อมเกิดความไม่แน่ใจในตนเองว่าควรจะทำปฏิบัติตนในสถานะไหนหรือในรูปแบบใด เช่น หากหัวหน้างานแนะนำแนวทางไม่ชัดเจน หรือ การทำงานร่วมกันของเพื่อนร่วมทีมเกิดความไม่ชัดเจนว่าควรจะเป็นไปในทิศทางไหน ย่อมส่งผลให้บุคคลผู้นั้นเกิดความเครียด และสับสนกับบทบาทของตนเองได้ (บังอร เบ็ญจาธิกุล ,2555)ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความไม่ชัดเจนของบทบาท (Role Ambiguity) ที่ส่งผลต่อความเครียด ของพนักงานจึงตั้งสมมุติฐานว่า

สมมุติฐานที่ 4 ความไม่ชัดเจนของบทบาท (Role Ambiguity) ส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดของพนักงานในบริษัท ในสถานการณ์โควิด 19

กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19” มีรายละเอียดในวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งเน้นในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเป็นตัวเลข และให้เกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด โดยใช้วิธีในเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวนมากโดยใช้ชุดข้อมูลของแบบสอบถามที่มีความชัดเจน เพื่อนำไปพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้นั้นรองรับกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้หรือไม่

ข้อดีของการวิจัยเชิงปริมาณ คือ เป็นการบรรยายลักษณะหรือทำนายความสัมพันธ์ หรือ เป็นการอธิบายเหตุและผลของสิ่งที่ผู้วิจัยทำการศึกษา (ยุพา กุลประดิษฐ์, 2560) การวิจัยเชิงปริมาณจะเป็นการควบคุมตัวแปรที่ใช้ศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ใช้การวิเคราะห์ที่สรุปออกมาเป็นตัวเลขและประมวลผลของค่าตัวเลขนั้นๆออกมา

3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทในประเทศไทย ที่เผชิญสถานการณ์โควิด 19 และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Cochran ,1963) ดังนี้

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{e^2}$$

$$n = (95)^2 (50)(1 - 50)/5^2 = 385 \text{ คน}$$

โดยกำหนดให้มีค่าความเชื่อมั่น (z) 95 % สัดส่วนของประชากรที่จะทำการสุ่มเท่ากับ (p) 50% และให้ความคลาดเคลื่อนได้ (e) 5% ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของงานวิจัยนี้ คือ 385 คน

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด

เมื่อ p คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม

เมื่อ e คือ ความคลาดเคลื่อนยอมให้เกิดขึ้นได้

ผู้วิจัยใช้วิธีในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบ Convenience Sampling ซึ่งมีข้อดี คือ ประหยัดเงินและเวลา เพราะ เป็นการอาศัยความสะดวกของบุคคลที่อยู่ ณ ขณะนั้น ผู้วิจัยไม่เสียค่าใช้จ่ายมากในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เกิดความหลากหลายของข้อมูล เนื่องจาก เป็นกลุ่มที่ค่อนข้างกว้าง ข้อมูลที่จะได้รับมาจะมีความหลากหลาย

ข้อเสียของการเลือกใช้ แบบ Convenience Sampling ความหลากหลายของข้อมูลที่มากเกินไปอาจส่งผลให้เกิดข้อมูลที่ไม่แน่นอน ไม่ชัดเจนเพราะ ไม่ได้เป็นกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นคำถามแบบมาตรวัด (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale ระดับการประเมินของคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยมากที่สุด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนแรก เป็นข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาการปฏิบัติงาน, รายได้เฉลี่ย โดยเป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบตามที่กำหนดให้

ข้อมูลทั่วไป	มาตรวัด
1. เพศ	มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษา	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)
5. รายได้เฉลี่ย	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่สอง แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยดัดแปลงมาจากมาตรวัดของ วิวรรณณี วงศาโย (2558) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่สาม แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร โดยดัดแปลงมาจาก (Hussain Abdulrahman et al. (2019) จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่สี่ แบบสอบถามเกี่ยวกับ Role Conflict โดยดัดแปลงมาจากมาตรวัดของ RS Schuler, RJ Aldag, AP Brief (2017) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ห้า แบบสอบถามเกี่ยวกับ Role Ambiguity โดยดัดแปลงมาจากมาตรวัดของ RS Schuler, RJ Aldag, AP Brief (2017) จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่หก แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานบริษัท โดยดัดแปลงมาจากมาตรวัดของ Nur Aini Mardea, Susi Ari Kristina (2020) จำนวน 10 ข้อ โดยระดับการแสดงความคิดเห็น เป็นดังนี้

5	4	3	2	1
เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยทำการบันทึกข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ รายได้

เฉลี่ย ใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ โดยแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีการกำหนดค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/5 = 0.80 \end{aligned}$$

<u>ชั้นของค่าคะแนน</u>	<u>คำอธิบาย</u>
1.0 - 1.80	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
1.81 - 2.60	ไม่เห็นด้วย
2.61 - 3.40	เฉยๆ
3.42 - 4.20	เห็นด้วย
4.21 - 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด

- การใช้ Cronbach's Alpha เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม
- การวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)
- ใช้โปรแกรม SPSS เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากตัวแปรที่นำมาวัดอยู่ในมาตรวัดระดับ
- ช่วง (Interval Scale) มีการใช้ Regression Analysis โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ <0.05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19” เก็บข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยการทำแบบสอบถาม โดยผู้ทำแบบสอบถาม คือ พนักงานที่ทำงานบริษัทในประเทศไทย จำนวน 201 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตาราง 4.1

ลักษณะส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	ความถี่จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	64	31.8
หญิง	124	61.7
ทางเลือก	13	6.5
รวม	201	100
2. อายุ		
อายุระหว่าง 20 – 30 ปี	117	58.2
อายุระหว่าง 31 – 40 ปี	55	27.4
อายุระหว่าง 41 – 50 ปี	23	11.4
อายุระหว่าง 51 - 60 ปี	5	2.5
อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป	1	.5
รวม	201	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	123	61.2
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	60	29.9
สูงกว่าปริญญาโท	2	1

รวม	201	100
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ปฏิบัติงานระหว่าง 0 – 5 ปี	76	37.8
ปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี	67	33.3
ปฏิบัติงานระหว่าง 11 – 15 ปี	27	13.4
ปฏิบัติงานระหว่าง 16 – 20 ปี	15	7.5
ปฏิบัติงานระหว่าง 21 – 25 ปี	8	4
ปฏิบัติงานระหว่าง 25 – 30 ปี	2	1
ปฏิบัติงานระหว่าง 30 ปีขึ้นไป	6	3
รวม	201	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท	51	25.4
รายได้อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท	53	26.4
รายได้อยู่ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท	39	19.4
รายได้อยู่ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท	16	8
รายได้อยู่ระหว่าง 50,001 – 60,000 บาท	13	6.5
รายได้มากกว่า 60,001 บาทขึ้นไป	29	14.4
รวม	201	100

จากตาราง 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบด้วยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.7 มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.2 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 61.2 ระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ที่อายุระหว่าง 0 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่รายได้อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.4

4.2 การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในสถานการณ์โควิด 19 โดยแบ่งคำถามเป็นคำถามที่เกี่ยวกับการสนับสนุนของหัวหน้างาน (6 คำถาม) คำถามที่เกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร (8 คำถาม) คำถามที่เกี่ยวกับ Role Conflict (6 คำถาม)

คำถามเกี่ยวกับ Role Ambiguity (8 คำถาม) และคำถามที่เกี่ยวกับความเครียด (10 คำถาม) และได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเหมาะสมโดยดูจากค่า KMO (Kaiser – Meyer - Olkin) โดยค่า KMO นี้ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลเพื่อจะใช้หลักการทำ Factor Analysis โดยค่า KMO ไม่ควรต่ำกว่า 0.5 และยิ่งหากค่านี้มีค่าใกล้เคียงกับ 1 มากเท่าไรแสดงว่ามีความเหมาะสมที่จะใช้หลักการ Factor Analysis

ในโปรแกรม Spss ผู้วิจัยทำการหมุนแกนด้วยการทำ Varimax เพื่อให้เกิดการหมุนแกนขององค์ประกอบที่ละคู่ จนหมดทุกคู่ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นค่า Communalities ซึ่งเป็นค่าความแปรปรวนร่วมกันขององค์ประกอบ (Factor Loading) และค่า Bartlett's Test Sphericity เมื่อค่าของตัวแปรนี้มีค่ามากกว่า 0.05 ขึ้นไป (Hair et al., 2018) จึงจะถือว่าตัวแปรนั้นมีความเที่ยงตรง

ตาราง 4.2 KMO and Bartlett's Test ครั้งที่หนึ่ง

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.872
Bartlett's Test of Sphericity	4787.367
Df	703
Sig.	.000

Rotate Component Matrix ครั้งที่หนึ่ง

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Op2	.828	.006	.310	.177	-.089	-.026	-.045	.014
Op5	.825	-0.003	0.340	0.158	-.031	.074	-.106	.001
Op4	.811	-.015	.297	.084	-.108	.010	-.048	-.022
Op3	.806	-.047	.325	.103	-.081	.094	-.081	.007
Op1	.793	-.097	.246	.225	.032	.079	-.116	.076
Op8	.787	.043	.136	.213	-.030	-.028	-.044	-.085
Stress3	-.081	.816	.063	-.096	.095	-.085	.130	.226
Stress2	-.122	.797	.069	.027	.098	-.176	.063	.092
Stress1	-.045	.795	.017	.064	-.030	-.168	.068	.194
Stress4	.035	.794	.170	-.064	.293	.046	.067	-.040

Stress9	-.010	.739	-.103	.019	.143	-.045	-.216	.071
Stress6	.021	.739	.086	-.004	.270	-.055	-.107	-.038
Stress10	.180	.714	-.124	-.139	.250	-.150	-.047	-.121
Sp2	.223	-.028	.832	.061	-.073	.091	-.143	-.010
Sp3	.266	.073	.801	.247	-.120	.031	-.069	-.054
Sp4	.377	.068	.726	.185	-.087	.068	-.024	-.117
Sp5	.380	.022	.711	.297	-.127	.034	-.048	-.050
Sp1	.355	.047	.710	.053	-.106	.026	-.063	.073
Sp6	.365	.022	.673	.238	-.186	-.029	.052	.034
Ra4	.141	.000	.080	.783	-.017	.035	-.167	.010
Ra7	.229	.028	.099	.718	-.091	-.168	-.122	-.072
Ra1	.062	-.062	.059	.705	-.096	.005	-.101	.305
Ra3	.167	-.217	.112	.670	.199	.027	-.021	-.054
Ra2	.146	-.008	.275	.670	.083	.152	-.014	.034
Ra6	.146	.047	.276	.651	-.062	-.176	-.077	-.141
Rc6	-.183	.157	-.161	-.007	.773	-.098	-.114	-.075
Rc1	-.012	.234	-.084	-.027	.729	-.110	-.091	.099
Rc5	-.158	.300	-.153	.008	.692	-.227	.044	.086
Rc4	-.001	.283	-.114	-.017	.642	-.137	.021	.365
Rc3	-.057	.258	-.157	.076	.556	-.229	-.129	.480
Op6	.087	-.231	.066	.030	-.213	.747	.068	-.146
Op7	.209	-.120	.153	.112	-.259	.745	-.011	.010
Ra8	-.132	-.177	-.104	-.347	-.094	.521	.047	-.166
Ra5	-.105	-.203	.105	-.280	-.355	.370	.039	.164
Stress8	-.150	-.004	.015	-.075	-.226	-.016	.762	.172
Stress7	-.067	.099	-.085	-.179	-.117	-.024	.660	-.216
Stress5	-.102	-.130	-.195	-.186	.160	.158	.651	.017
Rc2	.008	.325	-.039	.022	.264	-.135	.014	.741

จากตารางพบว่า Ra5 มี Factor Loading ไม่ถึง 0.5 ตามหลักเกณฑ์ จึงตัดออก และทำการวิเคราะห์ใหม่อีกครั้ง ดังตารางต่อไปนี้

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Op2	.827	.006	.312	.181	-.093	-.019	-.044	.013
Op5	.824	-.003	.342	.160	-.032	.079	-.102	-.002
Op4	.809	-.015	.301	.086	-.108	.016	-.044	-.031
Op3	.809	-.047	.323	.113	-.071	.082	-.070	-.023
Op1	.794	-.097	.245	.228	.028	.082	-.114	.079
Op8	.785	.046	.136	.213	-.041	-.013	-.051	-.056
Stress3	-.082	.814	.063	-.097	.072	-.079	.128	.238
Stress2	-.119	.800	.063	.034	.085	-.179	.064	.095
Stress1	.040	.800	.162	-.056	.288	.032	.073	-.036
Stress4	-.047	.794	.019	.064	-.048	-.156	.069	.194
Stress9	.016	.743	.089	-.013	.244	-.025	-.120	.027
Stress6	-.009	.741	-.103	.022	.139	-.040	-.207	.061
Stress10	.183	.723	-.126	-.136	.240	-.144	-.046	-.094
Sp2	.219	-.031	.836	.064	-.059	.087	-.137	-.033
Sp3	.263	.072	.801	.250	-.115	.032	-.071	-.057
Sp4	.375	.068	.726	.187	-.086	.070	-.030	-.106
Sp5	.350	.043	.717	.054	-.101	.031	-.058	.054
Sp1	.377	.021	.710	.300	-.127	.038	-.053	-.043
Sp6	.359	.019	.677	.238	-.191	-.018	.046	.041
Ra4	.141	.002	.076	.788	-.008	.042	-.155	-.017
Ra7	.060	-.066	.058	.708	-.094	.015	-.090	.267
Ra1	.222	.029	.098	.706	-.125	-.122	-.153	.018
Ra3	.154	-.004	.264	.689	.111	.122	.017	-.046
Ra2	.176	-.209	.099	.688	.222	.004	.000	-.097
Ra6	.144	.051	.269	.648	-.083	-.149	-.101	-.074

Rc6	-.176	.173	-.172	-.003	.764	-.100	-.115	-.018
Rc1	.004	.249	-.100	-.004	.745	-.150	-.062	.064
Rc5	-.159	.313	-.155	.002	.661	-.202	.034	.170
Rc4	-.005	.288	-.113	-.026	.604	-.107	.010	.444
Op6	.191	-.137	.174	.079	-.276	.787	-.025	.047
Op7	.076	-.243	.080	.005	-.213	.765	.061	-.131
Ra8	-.133	-.183	-.097	-.352	-.068	.501	.062	-.214
Stress8	-.163	-.011	.027	-.092	-.259	.010	.743	.213
Stress7	-.059	.105	-.093	-.166	-.105	-.064	.669	-.254
Stress5	-.101	-.127	-.195	-.185	.161	.139	.660	.001
Rc2	.003	.317	-.035	.016	.227	-.112	.012	.760
Rc3	-.059	.260	-.158	.071	.522	-.203	-.134	.532

เมื่อตัด Ra5 ออกแล้วยังพบว่า Rc 3 เกิด Cross loading ไปอยู่ร่วมกับ ตัวแปรอื่น จึงตัด Rc3 ออก และเมื่อตัด Rc3 ออกก็ยังพบอีกว่ามีตัวแปรที่ชื่อว่า Rc2 ไม่เข้ากลุ่มกับตัวแปรอื่น จึงตัด Rc2 ออก รวมไปถึง Ra8 ที่ไม่สามารถเข้ากลุ่มกับตัวแปรใดๆ ได้จึงต้องตัดออกไปเช่นกัน และตัวแปร ที่ชื่อว่า Op6 และ Op7 Stress 8 Stress 7 และ Stress 5 เป็น Negatively Word Item สมควรที่จะไปอยู่รวมกลุ่มกับ Op ตัวอื่นๆ และ Stress ตัวอื่นๆ แต่กลับแยกออกมา จึงตัดออกเช่นกัน สุดท้ายแล้วการวิเคราะห์ผลตามตารางจึงมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 4.4

	Component				
	1	2	3	4	5
Op5	.826	-.016	.354	.168	-.039
Op2	.820	.019	.315	.193	-.095
Op3	.810	-.058	.333	.120	-.078
Op4	.805	-.014	.307	.100	-.112
Op1	.793	-.098	.255	.245	.027
Op8	.784	.047	.142	.218	-.052
Stress3	-.098	.842	.057	-.103	.092

Stress1	-.058	.832	.004	.077	-.006
Stress2	-.130	.822	.055	.031	.112
Stress4	.040	.769	.179	-.088	.279
Stress9	.015	.737	-.099	.045	.169
Stress6	.034	.722	.101	-.016	.282
Stress10	.195	.707	-.118	-.146	.255
Sp2	.222	-.044	.843	.081	-.065
Sp3	.256	.070	.804	.259	-.131
Sp4	.370	.051	.735	.176	-.116
Sp1	.341	.051	.718	.076	-.092
Sp5	.371	.022	.711	.304	-.147
Sp6	.342	.046	.665	.249	-.208
Ra4	.148	-.003	.081	.792	-.019
Ra7	.221	.048	.087	.735	-.087
Ra1	.059	-.040	.048	.734	-.035
Ra3	.170	-.231	.108	.674	.205
Ra2	.148	-.022	.275	.670	.055
Ra6	.131	.066	.263	.667	-.078
Rc6	-.169	.145	-.154	-.002	.790
Rc1	.006	.245	-.094	-.001	.750
Rc5	-.160	.327	-.163	.009	.714
Rc4	-.001	.323	-.124	-.009	.690

เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้นพบว่าเหลือตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร คือ กลุ่มข้อคำถาม OP (Organization Support) การสนับสนุนขององค์กร กลุ่มข้อคำถาม SP (Supervisor Support) การสนับสนุนของหัวหน้างาน กลุ่มข้อคำถาม Ra คำถามเกี่ยวกับ Role Ambiguity (ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่) กลุ่มข้อคำถาม Rc คำถามเกี่ยวกับ Role Conflict (ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่) และกลุ่มข้อคำถาม Stress เกี่ยวกับความเครียด

4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)

หลังจากได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของข้อมูล (Factor Analysis) แล้วนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability) เพื่อให้ทราบว่ามาตรวัดมีความน่าเชื่อถือเพียงใด โดยค่า Cronbach's Alpha ที่มีความน่าเชื่อถือควรอยู่ที่ 0.6 จึงจะถือว่ายอมรับได้ (Sekaran,2003)

สัญลักษณ์ตัวแปร	รายการตัวแปร	Conbach's Alpha
Sp1	คำถามเกี่ยวกับสนับสนุนของหัวหน้า งาน1	.920
Sp2	คำถามเกี่ยวกับสนับสนุนของหัวหน้า งาน2	
Sp3	คำถามเกี่ยวกับสนับสนุนของหัวหน้า งาน3	
Sp4	คำถามเกี่ยวกับสนับสนุนของหัวหน้า งาน4	
Sp5	คำถามเกี่ยวกับสนับสนุนของหัวหน้า งาน5	
Sp6	คำถามเกี่ยวกับสนับสนุนของหัวหน้า งาน6	
Op1	คำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนของ องค์กร1	.939
Op2	คำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนของ องค์กร2	
Op3	คำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนของ องค์กร3	
Op4	คำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนของ องค์กร4	
Op5	คำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนของ องค์กร5	

Rc1	คำถามเกี่ยวกับ Role Conflict1	.820
Rc4	คำถามเกี่ยวกับ Role Conflict4	
Rc5	คำถามเกี่ยวกับ Role Conflict5	
Rc6	คำถามเกี่ยวกับ Role Conflict6	
Ra1	คำถามเกี่ยวกับ Role Ambiguity1	.836
Ra2	คำถามเกี่ยวกับ Role Ambiguity2	
Ra3	คำถามเกี่ยวกับ Role Ambiguity3	
Ra4	คำถามเกี่ยวกับ Role Ambiguity4	
Ra6	คำถามเกี่ยวกับ Role Ambiguity6	
Ra7	คำถามเกี่ยวกับ Role Ambiguity7	
Stress1	คำถามเกี่ยวกับความเครียด1	
Stress2	คำถามเกี่ยวกับความเครียด2	
Stress3	คำถามเกี่ยวกับความเครียด3	
Stress4	คำถามเกี่ยวกับความเครียด4	
Stress6	คำถามเกี่ยวกับความเครียด6	
Stress9	คำถามเกี่ยวกับความเครียด9	
Stress10	คำถามเกี่ยวกับความเครียด10	

4.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation Analysis)

		การ สนับสนุน จากหัวหน้า งาน	การ สนับสนุน จากองค์กร	Role Conflict	Role Ambiguity
การสนับสนุน จากหัวหน้างาน	Pearson Correlation	1			
การสนับสนุน จากองค์กร	Pearson Correlation	.684***			
ความขัดแย้งทาง บทบาทหน้าที่	Pearson Correlation	-.297**	-.205**		
ความไม่ชัดเจน ของบทบาท หน้าที่	Pearson Correlation	.460**	.437**	-.065	
ความเครียด	Pearson Correlation	.022	-.038	.484***	-.060

N=201, * p < 0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ($r = .022$, $p<0.01$) การสนับสนุนจากองค์กร ($r = -.038$, $p<0.01$) Role Ambiguity ($r = -.060$, $p<0.01$) มีความสัมพันธ์ที่ไม่สูงเกินไป Role Conflict ($r = .484$, $p<0.01$) ก็เช่นกัน เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 ดังนั้นความสัมพันธ์ของตัวแปรจึงไม่สูงเกินจนเกิดปัญหา (Hair et al., 2018)

4.5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

Model	Standardized Coefficients Beta
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.299**
การสนับสนุนจากองค์กร	-.066
ความขัดแย้งทางบทบาทหน้าที่	.554***
ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่	-.132
df	199
F	19.620
R^2	.287

N=201, * p < 0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็คือ Role Conflict ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ($\beta=.554$, $p<0.001$) รองลงมาคือการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ($\beta=.299$, $p<0.001$) และที่ไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19 ก็คือ การสนับสนุนจากองค์กร ($\beta= -.066$, $p<0.05$) และ Role Ambiguity ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ($\beta=-.132$, $p<0.05$)

4.6 ภาพรวมสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
H1. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดของพนักงานในบริษัทในสถานการณ์โควิด 19	สนับสนุน
H2. การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดของพนักงานในบริษัท ในสถานการณ์โควิด 19	ไม่สนับสนุน
H3. ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) ส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดของพนักงานในบริษัท ในสถานการณ์โควิด 19	สนับสนุน
H4. ความไม่ชัดเจนของบทบาท (Role Ambiguity) ส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดของพนักงานในบริษัท ในสถานการณ์โควิด 19	ไม่สนับสนุน

บทที่ 5

การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในบริษัทในสถานการณ์โควิด 19 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานได้ ดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

เป็นกลุ่มพนักงานทำงานในบริษัท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาระดับปริญญาตรีระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ที่อายุระหว่าง 0 – 5 ปีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่รายได้อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19

ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลเชิงลบ ต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ พรรณนา (2545) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล และพบว่าสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความเครียดในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา มีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในส่วนกลางของกรมชลประทาน จำนวน 219 คน พบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ละเอียดไม่สนใจลูกน้องมีความสัมพันธ์กับความเครียดที่เพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2 การสนับสนุนจากองค์กร(Organizational Support) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดของพนักงานบริษัท ในสถานการณ์โควิด 19

ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากองค์กร(Organizational Support) ไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัท ในสถานการณ์โควิด 19 ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ ทวีป อภิสัทธ์ (2552) ที่พบว่าการทำงานที่ไม่ได้รับการเลื่อนขั้น หรือไม่ได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมจากองค์กร มีการเล่นพรรคเล่นพวกในที่ทำงาน ก่อให้เกิดความเครียดสะสมได้ และไม่สอดคล้องกับ Palmer et al. (2004) ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร โดยไม่ได้สื่อสารกับพนักงาน ให้มีความเข้าใจ ถูกต้องตรงกันหรือมีการเปลี่ยนแปลง โดยไม่ได้รับการยอมรับจากพนักงาน โดยตรง ก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูง

การที่องค์กรจะสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนย่อมไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน อาจเป็นเพราะว่า สังคมการทำงาน ณ ปัจจุบันนี้ เน้นการทำงานทางด้านปัจเจกบุคคลมากขึ้น เป็นการทำงานที่เน้นงานที่ทำได้ด้วยตนเอง เมื่องานเสร็จ และส่งมอบหมายได้ตามกำหนด ถือเป็นความสำเร็จสิ้นภาระงานที่พนักงานได้รับ พนักงานรู้สึกว่าจะไม่มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรอีกต่อไป และด้วยปัจจุบันนี้ เมื่อพนักงานต้องการสิ่งไหน ไม่จำเป็นต้องรอการสนับสนุนจากองค์กร เนื่องในบางครั้งหากรอให้องค์กรสนับสนุนด้านที่พนักงานต้องการ อาจไม่ทันการ พนักงานสามารถหาสิ่งมาทดแทนได้ด้วยตนเองในระยะเวลาอันสั้นและรวดเร็วกว่า เพราะมีช่องทางในการหาสิ่งที่ต้องการได้หลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ ช่องทางทางอินเทอร์เน็ต Platform ต่างๆ สำหรับการให้ได้ว่าสิ่งที่พนักงานต้องการ ไม่ว่าจะป็นอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการทำงาน พนักงานก็สามารถหาซื้อเองได้และทันสมัยกว่าของที่องค์กรสนับสนุนให้ หรือทางด้านค่ารักษาพยาบาลที่พนักงานทุกคนมองว่าจำเป็น ปัจจุบันนี้พนักงานส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงการรักษาได้และมีประกันสุขภาพเพิ่มมากขึ้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงให้ตนเอง

สมมติฐานข้อที่ 3 ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) ส่งผล เชิงบวก ต่อความเครียดของพนักงานบริษัท ในสถานการณ์โควิด 19

ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) ส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดของพนักงานบริษัท ในสถานการณ์โควิด 19 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ชีระวิทย์ (2541) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และพบว่าความขัดแย้งของบทบาทเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดต่อพนักงาน และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาภรณ์ อุทัยศรีศรีสมิ(2554) ที่ได้ทำการศึกษา กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานทำกรอบรูปเอกชนแห่งหนึ่ง และพบว่าความขัดแย้งจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานและความขัดแย้งของบทบาท

ที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบกับครอบครัว ก่อให้เกิดความเครียดสะสมและนำมาซึ่งพฤติกรรมที่ไม่สมควร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslach (1986 อ้างถึง สุจริต สุวรรณชีพ, 2552) ที่ได้ศึกษาถึงสาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวกับการมอบหมายงานที่ลูกน้องไม่เต็มใจทำและไม่ตรงกับความสามารถ ก่อให้เกิดความเครียดที่มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 4 ความไม่ชัดเจนของบทบาท (Role Ambiguity) ส่งผลเชิงบวก ต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19

ผลการวิจัยพบว่า ความไม่ชัดเจนของบทบาท (Role Ambiguity) ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19 ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัย ณัฐธิดา สุพรรณภพ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาความเครียดของบุคลากรทางสายวิชาการและพบว่าความสับสนในบทบาทหน้าที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรที่เพิ่มมากขึ้น

เหตุผลที่ผลการวิจัยนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานและขัดแย้งกับผลของงานวิจัยในอดีตอาจเป็นเพราะสถานการณ์โควิด 19 ที่ส่งผลกระทบต่อทุกคนต้องตระหนักต่อการเปลี่ยนแปลง การปรับตัว การทำงานที่เปลี่ยนรูปแบบไป เน้นการทำงานทางคอมพิวเตอร์เป็นหลัก ประชุมติดต่อสื่อสาร ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น การเซ็นเอกสารต่างๆก็ปรับเข้าระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้น ดังนั้น พนักงานจึงมีทักษะในการทำงานในรูปแบบใหม่ เป็นทำงานที่หลากหลาย พนักงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น พนักงานสามารถทำงานแทนกันได้ ในบางตำแหน่งหน้าที่ บางครั้งเมื่อเพื่อนร่วมทีมติดโรคระบาดโควิด 19 ไม่สามารถทำงานได้หลายวัน คนที่สามารถทำงานแทนได้ จึงจำเป็นต้องทำแทนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ พนักงานได้เรียนรู้การทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจนเกิดความเคยชินและเกิดทักษะที่มากขึ้น จึงทำให้พนักงานไม่ได้รู้สึกวาทบาทของตนเองไม่ชัดเจน

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications)

จากการวิจัยครั้งนี้แสดงถึงโอกาสที่ทางผู้บริหารสามารถนำไปปรับใช้ เพื่อลด ผ่อนคลาย ความเครียดต่อการทำงานของพนักงานได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19 ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการดูแลความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง เนื่องจากเป็นการทำงานที่ใกล้ชิดกันในวัน เกิดปฏิสัมพันธ์กันมากที่สุด ลูกน้องจะมองหัวหน้าเป็นที่พึ่งยามเกิดปัญหาทั้งใน

เรื่องงานและเรื่องอื่นๆ หัวหน้างานที่ดีจะสามารถสนับสนุนลูกน้องได้ในหลายๆ ส่วน เมื่อหัวหน้างานและลูกน้องมีความสนิทสนม มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เมื่อนั้นจะก่อเกิดความไว้วางใจในระหว่างกัน ลูกน้องเมื่อได้รับการสนับสนุนที่ดีจะรู้สึกว่ามีคนคอยเคียงข้างและให้กำลังใจ หากเกิดปัญหาความเครียดในเรื่องงานจะสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานได้ ทำให้ความเครียดผ่อนคลายลง ไม่มีความเครียดสะสม เมื่อไม่มีความเครียดสะสม จึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างน่าพอใจและมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร ได้อย่างสำเร็จ

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19 ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของพนักงานนั้นๆ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งในระหว่างการทำงานหรือพยายามให้เกิดความขัดแย้งให้น้อยที่สุดเพื่อบรรเทาความเครียดของพนักงาน กรณีความขัดแย้งทางบทบาทหน้าที่ เช่น บางองค์กรอาจจะรับญาติ พี่น้อง เพื่อนสนิท เข้ามาทำงานในที่เดียวกัน บางครั้งทำงานใกล้ชิดกัน บางคนเป็นระดับหัวหน้างานหรือผู้บริหาร แต่เมื่อต้องมาสั่งงานหรือมาดำหนิเมื่อพนักงานทำผิด แต่พนักงานคนนั้นมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันหรือรู้จักกันมาก่อน บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานหรือผู้บริหารก็ไม่สามารถทำได้เต็มที่ เพราะรู้สึกขัดแย้งกันเองระหว่างการเป็นหัวหน้าหรือญาติพี่น้อง หรือในกรณีที่พนักงานมีหัวหน้างานหลายคน หัวหน้าคนหนึ่งสั่งงานให้ทำอีกแบบหนึ่ง แต่หัวหน้าอีกคนกลับบอกให้ทำอีกแบบหนึ่ง ในฐานะพนักงานคนนั้นเมื่อเจอสถานการณ์เช่นนี้จึงตัดสินใจลำบากและไม่กล้าตัดสินใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อีกในครั้งต่อไป เมื่อไม่สามารถทำงานได้ จึงเกิดความเครียดตามมา ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องตระหนักในเรื่องความขัดแย้งของบทบาทในหน้าที่ เพื่อสามารถทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ได้มากที่สุด

3. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนขององค์กร และความไม่ชัดเจนของบทบาทไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน ดังนั้น หากผู้บริหารมุ่งให้ความสำคัญกับการสนับสนุนขององค์กรและการเพิ่มความชัดเจนของบทบาท อาจมิได้ช่วยให้ความเครียดของพนักงานลดลงแต่อย่างใด เนื่องจากทั้งสองปัจจัยนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างข้อมูลได้ 201 คนเท่านั้น ซึ่งน้อยกว่าจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ คือ 385 คน ซึ่งอาจทำให้ผลวิจัยมีความคลาดเคลื่อนสูงกว่า 5% และมีความเชื่อมั่นในผลวิจัยน้อยกว่า 95% สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่แม่นยำและชัดเจนขึ้น

2. กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ประกอบด้วยตัวอย่างที่มาจาก หลากหลายธุรกิจ และความเครียดของพนักงานในแต่ละธุรกิจอาจมีความแตกต่างกัน รวมไปถึงการแก้ไขสาเหตุของความเครียดที่ต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจสาเหตุของความเครียดของพนักงานในแต่ละธุรกิจ งานวิจัยในอนาคตอาจมุ่งศึกษาธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานในธุรกิจนั้นๆ และสามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง ตรงประเด็น และชัดเจน เพื่อลดหรือผ่อนคลายความเครียดต่อพนักงานและธุรกิจนั้นๆลง

3. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความเครียดของพนักงานในสถานการณ์โควิด 19 ผลของการวิจัยอาจมีความแตกต่างจากการศึกษาวิจัยในสถานการณ์ปกติ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตจึงอาจทำการวิจัยอีกครั้งหลังจากสถานการณ์โควิดคลี่คลาย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อพนักงานที่มีผลเพิ่มเติมมากขึ้น

4. งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณที่ใช้หลักการความสัมพันธ์กันของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยการเก็บแบบสอบถามซึ่งแบบสอบถาม เก็บข้อมูลได้เพียงแต่ข้อมูลทั่วไปเบื้องต้นเท่านั้น และเป็นการเลือกตอบในข้อที่ใกล้เคียงหรือผู้ตอบแบบสอบถามนั้นรู้สึกว่าเป็นคำตอบที่อยากตอบมากที่สุดเพราะเหตุนี้ ข้อมูลที่ได้รับมาจึงอาจไม่ใช่ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงสำหรับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นเพียงภาพรวมของชุดคำถามในแต่ละหัวข้อคำถามนั้นๆ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป นักวิจัยอาจทำงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกและความรู้สึกของแต่ละบุคคลนั้นๆ เช่น เป็นการสอบถามเรื่องหัวหน้างานโดยตรง ว่าหัวหน้างานลักษณะแบบไหนที่พนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนที่ดีจากหัวหน้างานมากที่สุด หรือหัวหน้างานลักษณะไหนที่ทำให้รู้สึกว่าไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และมุ่งเน้นในสายธุรกิจหนึ่งๆ โดยเฉพาะ อาจทำให้ได้ข้อมูลที่น่าสนใจมากขึ้นและสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปทำนายลักษณะนิสัยของหัวหน้างานที่พนักงานอยากร่วมงานด้วยมากที่สุดในอนาคต เพื่อลดความเครียดของพนักงานและมุ่งเน้นให้การทำงานของพนักงานในองค์กรนั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและไม่มีความเครียดหรือสามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้และไม่ส่งผลเสียต่อองค์กรและตัวพนักงานเอง

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2541). *บริการสุขภาพจิตมุ่งชีวิตเป็นสุข*. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข.
- กึ่งกาญจน์ ไทยขวัญ. (2563) *ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19*. (ปริญญา นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- กาญจนา สุนทรสิทธิพงษ์. (2544) *ความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทคิมเบอร์ลีย์-คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี*. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เกรียงศักดิ์ บางเมืองแสน. (2559) *การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2*. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- จักรวาล สุขไมตรี และพระมหา นรากร วรเมธี. (2562, มกราคม-เมษายน). *วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*, 6(1).
- เจษฎา คุณงามมาก. (2555) *ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ*. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชุติตย์ ปานปรีชา. (2529). *จิตวิทยาทั่วไป*. นนทบุรี: โรงพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ณรงค์ ใจเที่ยง. (2559) *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกริก*. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559) *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ ภาควิชาศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นลินี ธรรมอำนวยสุข. (2541) *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนกีฬาจังหวัดสุพรรณบุรีสังกัดกรมพลศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี*. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นวนันท์ คำมา. (2561) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม. (2553) ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- นาคยา สุวรรณจันทร์. (2559) การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษา เขต 11. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- บั้งอร เบ็ญญาธิกุล. (2555, พฤศจิกายน-เมษายน 2556). วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 1(2).
- ทานตะวัน อวิรุทธ์วรกุล. (2560). โรคเครียดจากการทำงาน เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย. สืบค้นจาก <https://www.rama.mahidol.ac.th/ramachannel/gallery>
- ประณิตา ประสงค์จรรยา. (2542) ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) . มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/กรุงเทพฯ.วิวรรธณี วงสาชโย. (2558) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม . (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ประคัลภ์ ปั่นทพลังกูร. (2555). หัวหน้าที่แย่ ทำให้ลูกน้องแย่ไปด้วย. สืบค้นจาก <https://prakal.com/2012/09/26/>
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557) ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ไพศาล ไกรสิทธิ์. (2559) วัฒนธรรมการทำงานของคนไทย. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พรทิพย์ สารเชื้อ. (2563). *ความเครียดจากการทำงาน*. สืบค้นจาก <https://www.npc-se.co.th>
- มาณะ ภูจินดา. (2550, กรกฎาคม-สิงหาคม). วารสารข้าราชการ, 52 (4).
- รัฐพล เย็นใจมา. (2561) *ความขัดแย้งในสังคม : ทฤษฎีและแนวทางแก้ไข*. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jssr/article/view/132734>
- วรลักษณ์ ผ่องสุขสวัสดิ์ (2565). *คัมภีร์การรับประทานวิตามินและแร่ธาตุ เพื่อสุขภาพคนวัยทำงาน นอนน้อย เครียด และคิดหวน*. สืบค้นจาก <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2521>
- ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ (2554). *ความเครียดและวิธีแก้ความเครียด*. สืบค้นจาก <https://library.parliament.go.th/th/digest/digest-2564-jul58>
- ศิริลักษณ์ ลอดทอน (2564). *ความเครียด(Stress)*. สืบค้นจาก <https://www.doctorraksa.com/TH/blog/stress.html>
- สมบัติ ตาปัญญา. (2526). *คู่มือคลายเครียด : ความรู้เรื่องความเครียด การป้องกันและแก้ไข*. กรุงเทพมหานคร: เจริญบุญการพิมพ์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ (2534). *วิธีจัดการกับความเครียด*. กรุงเทพมหานคร :แสงศิลป์การพิมพ์
- อนรรตน์ อนันทนาช. (2559) *ศึกษาภาวะเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของ ข้าราชการ ตำรวจตำรวจจร สังกัดตำรวจจร ภาค 2. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโท)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อุษากร แซ่เหล้า. (2550) *ความเครียดและการปรับตัวของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโท)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อนรรตน์ อนันทนาช. (2559) *ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของ ข้าราชการ ตำรวจตำรวจจร สังกัดตำรวจจร ภาค 2. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโท)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- R. L. Kahn, R. P. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snock, and R. A. Rosenthal (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, New York: Wiley
- French, J. R. P., Rogers, W. L., & Cobb, S. (1974). *Adjustment as person-environment fit. Coping and adaptation*. New York: Basic Books.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Greenberg, J. (2005). *Managing behavior in organization*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Luthans, F. (1989). *Organizational behavior*. New York, NY: McGraw-Hill.





แบบสอบถามงานวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในสถานการณ์โควิด 19

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (CMMU) ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

หญิง ชาย ทางเลือก

2. อายุ

20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาโทหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาโท

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

0-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี 21-25 ปี
 26-30ปี 30 ปีขึ้นไป

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท
 40,001 - 50,000 บาท 50,001 - 60,000 บาท มากกว่า 60,001 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ให้เลือกตอบ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยปานกลาง (4) เฉยๆ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)

หัวข้อ	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)
1. ท่านได้รับคำแนะนำเมื่อทำงานผิดพลาดจากหัวหน้างาน					
2. หัวหน้างานเอาใจใส่และช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของท่าน					
3. ท่านได้รับคำปรึกษาที่ดีในการปฏิบัติงาน					
4. ท่านได้รับกำลังใจจากหัวหน้างานเมื่อทำงานเสร็จ					
5. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านการทำงานจากหัวหน้างาน					
6. ท่านได้รับโอกาสจากหัวหน้างานให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่างๆ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร

ให้เลือกตอบ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยปานกลาง (4) เฉยๆ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)

หัวข้อ	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)
1. องค์กรให้ความสำคัญต่อเป้าหมายและคุณค่าของท่าน					
2. องค์กรให้ความช่วยเหลือท่านเสมอเมื่อท่านมีปัญหา					
3. องค์กรให้ความสนใจในด้านความเป็นอยู่ของท่าน					
4. องค์กรให้อภัยในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นของท่าน					
5. องค์กรให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่เมื่อท่านต้องการ					
6. องค์กรจะหาแสงผลประโยชน์จากท่านเมื่อมีโอกาส					
7. องค์กรไม่ค่อยแสดงความเป็นห่วงท่าน					
8. องค์กรให้ความสนใจในความคิดเห็นของท่าน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ Role Conflict

ให้เลือกตอบ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยปานกลาง (4) เฉยๆ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)

หัวข้อ	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)
1. เพื่อที่จะปฏิบัติงานบางส่วนของท่าน ท่านต้องทำสิ่งที่ขัดกับนโยบาย					
2. ท่านทำงานร่วมกับบุคคลสองกลุ่มขึ้นไป ซึ่งปฏิบัติภารกิจค่อนข้างต่างกัน					
3. ท่านได้รับคำร้องขอที่ไม่สอดคล้องกันจากคนสองคนขึ้นไป					
4. ท่านทำสิ่งที่มีก็จะได้รับการยอมรับจากบุคคลหนึ่งแต่ไม่ได้รับการยอมรับจากอีกบุคคลหนึ่ง					
5. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีทรัพยากรและวัสดุเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้นได้					
6. ท่านต้องทำในสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น/ไม่เกิดประโยชน์					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับ Role Ambiguity

ให้เลือกตอบ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยปานกลาง (4) เฉยๆ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)

หัวข้อ	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)
1. ท่านทราบว่าความรับผิดชอบของท่านมีอะไรบ้าง					
2. มีคำอธิบายอย่างชัดเจนว่าท่านจะต้องทำอะไรบ้าง					
3. ท่านทราบว่าท่านได้แบ่งเวลาอย่างเหมาะสม					
4. วัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ถูกกำหนดไว้แล้วอย่างชัดเจนสำหรับงานของท่าน					
5. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีทรัพยากรบุคคลที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สำเร็จได้					
6. ท่านทราบอย่างชัดเจนว่าท่านถูกคาดหวังว่าอย่างไร					
7. ท่านทราบอย่างชัดเจนถึงขอบเขตอำนาจที่ท่านมี					
8. ท่านต้องทำในสิ่งที่สมควรถูกปฏิบัติด้วยวิธีการที่ต่างออกไป					

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

ให้เลือกตอบ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยปานกลาง (4) เฉยๆ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)

หัวข้อ	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เฉยๆ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)
1. ท่านรู้สึกผิดหวังที่บางสิ่งบางอย่างเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด					
2. ท่านรู้สึกไม่สามารถควบคุมสิ่งที่สำคัญในชีวิตได้					
3. ท่านรู้สึกกระวนกระวายและเครียด					
4. ท่านรู้สึกขาดความมั่นใจในความสามารถของท่านที่จะแก้ไขปัญหาส่วนตัว					
5. ท่านรู้สึกว่าหลายๆสิ่งเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้					
6. ท่านไม่สามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ท่านต้องเผชิญได้					
7. ท่านสามารถควบคุมสิ่งที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่สบายใจได้					
8. ท่านรู้สึกว่าท่านอยู่เหนือปัญหา					
9. ท่านรู้สึกโกรธเพราะว่าหลายสิ่งเกิดขึ้นโดยที่ท่านไม่สามารถควบคุมได้					
10. ท่านรู้สึกว่าปัญหาต่างๆมีมากขึ้นเรื่อยๆจนไม่สามารถที่จะก้าวผ่านไปได้					