



สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน  
ของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)  
Work environment that affects the work stress of company  
personnel. Muang Thai Life Assurance Public Company Limited

ชนะโชติ ฝักนิกร  
มนัส แซ่เฮ้ง

งานวิจัยเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา การค้นคว้าอิสระสำหรับนักจิตวิทยา  
อุตสาหกรรมและองค์การ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
และองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา

งานวิจัย

ของ

ชนะโชติ พิภนิก

มนัส แซ่เฮ้ง

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

เรื่อง

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

ของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

Work environment that affects the work stress of company personnel. Muang

Thai Life Assurance Public Company Limited

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ภาคเรียนที่ 1/2565

ได้รับการตรวจสอบอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต

สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

เมื่อ 30 มกราคม 2566

ผลการประเมินงานวิจัย :

ดีมาก

ดี

พอใช้

อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สฤณี ศรีโยธิน)

ประธานหลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

.....

(อาจารย์ศุภมิตร บัวเสนาะ)

## บทคัดย่อ

<b>หัวข้อวิจัย</b>	ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ
<b>ผู้ดำเนินการวิจัย</b>	มนัสนันท์ เอี่ยมสำอางค์ ชนากานต์ พวงระย้า ณัฐธิดา สุธรรมวิจิตร
<b>อาจารย์ปรึกษา</b>	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สฤณี ศรีโยธิน หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
<b>ปี พ.ศ.</b>	2565

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความเหนื่อยล้าในการทำงาน 2) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยล้าในการทำงาน และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้าในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน ประชากร คือ บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 178 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 123 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเรื่อง ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ผลการวิจัยมีดังนี้ คະแนนจากแบบสอบถามเกี่ยวปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน บุคลากรของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยรวม

คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .27 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเครียดในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .26 รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .40 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน 2.) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน พบความสัมพันธ์ในเชิงลบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า  $r = -.452^*$  ค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ระดับความสัมพันธ์เชิงลบที่อยู่ ระดับปานกลาง มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ (1)ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีค่า  $r = -.555^{**}$  (2)ด้านองค์กรและการจัดการ มีค่า  $r = -.449^{**}$  ค่า และ(3) ด้านการสื่อสาร มีค่า  $r = -.429^{**}$  ค่า และ ด้านที่ระดับความสัมพันธ์เชิงลบที่อยู่ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ (4)ด้านสวัสดิการมีค่า  $r = -.394^{**}$  ค่า (5)ด้านลักษณะเฉพาะของงาน มีค่า  $r = -.389^{**}$  ค่า (6)ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า  $r = -.352^{**}$  ค่า (7)ด้านลักษณะของงานทางสังคม มีค่า  $r = -.345^{**}$  ค่า (8)ด้านค่าจ้าง มีค่า  $r = -.329^{**}$  ค่า (9)ด้านการนิเทศงาน มีค่า  $r = -.238^{**}$  และ (10)ด้านสภาพการทำงาน มีค่า  $r = -.204^{**}$  ค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## ABSTRACT

**Title** Work environment affecting stress in the work of company personnel.  
Muang Thai Life Assurance Public Company Limited

**Researcher** Chanachote Faknikorn  
Manat Saeheng

**Advisor** Asst. Prof. Dr. Sarit Sriyothin

**Department** Bachelor of Arts Program in Industrial and Organizational Psychology  
Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Dusit University

**Year** 2022

The objectives of this research were: 1) to study the personal factors of employees of Thai Life Insurance Public Company Limited that affect work stress; that affect work stress of employees of Thai Life Insurance Public Company Limited and 3) to study factors related to relationships and work environment. In indicative of work stress, the population is the company's personnel. Muang Thai Life Assurance Public Company Limited, a total of 30 people. The research tools were The questionnaire was divided into two parts: part 1 was a general information questionnaire and part 2 was a questionnaire on Work environment that affects the work stress of company personnel. Muang Thai Life Assurance Public Company Limited. Then the researcher collected data using the computer program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

The research results are as follows. Scores from a questionnaire about factors in the work environment that affect work stress. company personnel Muang Thai Life

Assurance Public Company Limited overall average score was moderate. with the mean ( $\bar{x}$ ) at 3.15 and the standard deviation (S.D.) at .27, and when considering each side, it was found that the stress at work was at a moderate level. The mean ( $\bar{x}$ ) was 3.07 and the standard deviation (S.D.) was .26, followed by the working environment at a moderate level. The mean ( $\bar{x}$ ) was 3.23 and the standard deviation (S.D.) was .40, respectively.

1) Personal factors, gender, age and position of Taitai Life Insurance Co., Ltd 2. Different working hours and conditions will not affect working pressure. Work environment is related to work pressure. Negative relationship is found. Correlation coefficient or  $r=-$ . The statistical significance of 452 \*. 01 level is found to be moderate when considered separately. There are three aspects: (1) safety value  $r=-$  555 \* \* (2) organization and management value  $r=-$  449 \* \* and (3) communication. R value= $-$  429 \* \* There are seven aspects to the value with lower negative relationship level and the same direction: (4) Benefit value  $r=-$ 3.94 \* \* (5) Work characteristic value  $r=-$ 3.389 \* \* (6) Work progress value  $R=-$ 3.352 \* \* (7) Social work nature value  $r=-$ 3.345 \* \* (8) wage value  $r=-$ 3.329 \* \* (9) communication In terms of working conditions,  $r=-$ 2.238 \* \* and (10) have statistical significance at 0.01 level.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์สฤณี ศรีโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัยที่ช่วยชี้แนะเส้นทางการทำวิจัยให้เป็นไปตามกรอบที่ถูกต้อง และควบคุมการทำการศึกษาค้นคว้าวิจัย รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องจนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนตรวจเครื่องมือเพื่อให้เป็นมาตรฐานความถูกต้องในด้านต่าง ๆ จนสามารถนำไปใช้ได้เป็นที่สุด จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยเป็นอย่างดี มอบประสิทธิภาพและความรู้ในทุก ๆ ด้าน ให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จ และช่วยตรวจทานเนื้อหาของวิจัยให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น จนทำให้วิจัยฉบับนี้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา สมาชิกในครอบครัว ที่คอยให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือในหลาย ๆ เรื่อง ตลอดจนกระบวนการทำวิจัยฉบับนี้

สุดท้ายขอขอบคุณบุคลากรของบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จ

คณะผู้วิจัย

สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

พุทธศักราช 2565

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	3
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความความเครียดในการทำงาน	9
ความหมายของความเครียดในการทำงาน	9
ความสำคัญและผลกระทบของความเครียดในการทำงาน	10
แนวคิดเกี่ยวกับความความเครียดในการทำงาน	12
ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	14
ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน	12
ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	15
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
กรอบแนวคิดในการวิจัย	20



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินงานการวิจัย	
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	26
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิจัย	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	28
ส่วนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร	29
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	55
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	56
อภิปรายผลการวิจัย	62
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	66
<b>บรรณานุกรม</b>	69
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก ใบขอความอนุเคราะห์	74

ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	76
ประวัติผู้วิจัย	81



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient โดยพบว่ามีความจำแนกในแต่ละตัวแปร	40
ตารางที่ 3.2	ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มระหว่างความหมายของตัวแปรจากแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale)	42
ตารางที่ 4.1	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	45
ตารางที่ 4.2	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน ของบุคลากรของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	46
ตารางที่ 4.3	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ของบุคลากร บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	47
ตารางที่ 4.4	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	48
ตารางที่ 4.5	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	48
ตารางที่ 4.6	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ของ บุคลากร บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	49
ตารางที่ 4.7	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านต่าง ๆ ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	50
ตารางที่ 4.8	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากร บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	51
ตารางที่ 4.9	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	51

ตารางที่ 4.10	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการองค์การและการจัดการของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	52
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านค่าจ้าง ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	53
ตารางที่ 4.12	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะเฉพาะของงาน ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	54
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการนิเทศงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	54
ตารางที่ 4.14	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะของงานทางสังคมของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	55
ตารางที่ 4.15	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสื่อสารของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	56
ตารางที่ 4.16	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	57
ตารางที่ 4.17	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	57
ตารางที่ 4.18	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านต่างๆของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	58
ตารางที่ 4.19	แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของด้านเพศกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผล	58

ตารางที่ 4.20	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในปัจจุบันส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA)	59
ตารางที่ 4.21	แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของด้านอายุกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผล	59
ตารางที่ 4.22	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในปัจจุบันส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA)	60
ตารางที่ 4.23	แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของด้านตำแหน่งงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผล	61
ตารางที่ 4.24	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในปัจจุบันส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA)	61
ตารางที่ 4.25	แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผล	62
ตารางที่ 4.26	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในปัจจุบันส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA)	63
ตารางที่ 4.27	แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของด้านสถานภาพกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผล	64
ตารางที่ 4.28	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในปัจจุบันส่วนบุคคลด้านสถานภาพของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA)	65
ตารางที่ 4.29	แสดงผลการทดสอบสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน	65
ตารางที่ 4.30	แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	66

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันการดำเนินชีวิตของผู้คนมีความแตกต่างจากอดีตเป็นอย่างมาก วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นอย่างรวดเร็ว การเรียนรู้และการดำเนินชีวิตของคนเราต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อเผชิญกับสภาพแวดล้อมและสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป เหตุนี้ทำให้คนหลายคนมีแนวโน้มในการดำเนินชีวิตอยู่ภายใต้ความเครียด สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง ทุกคนต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอด มีการแข่งขันเอารอดเอาเปรียบ ขาดการเห็นอกเห็นใจและคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก จึงก่อให้เกิดปัญหากระทบต่อสภาพร่างกาย สภาพจิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของคนเราเป็นอย่างมากในกระบวนการพัฒนามนุษย์ให้เกิดความเจริญงอกงามทางปัญญาด้วยการศึกษา องค์กรที่เข้ามามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนมากที่สุด คือ โรงเรียน หรือสถานศึกษา ซึ่งโรงเรียนเป็นองค์กรหรือสถาบันที่ทำหน้าที่จัดการศึกษาและให้บริการทางการศึกษาแก่สมาชิกในสังคม อีกทั้งสถานศึกษายังเป็นองค์กรทางสังคมที่มีความสำคัญในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ โดยได้มีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินการเพื่อพัฒนา ความรู้ สติปัญญา ทักษะต่าง ๆ ความเป็นพลเมือง ตลอดจน คุณธรรมจริยธรรม ของนักเรียน นอกจากนี้สถานศึกษายังมีหน้าที่ติดตาม พัฒนาเชื่อมโยงองค์ความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักเรียน ตลอดจนสังคมโดยกว้าง สถานศึกษา จึงเป็นองค์กรที่เป็นรากฐานในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประชาคม

ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของมนุษย์ถ้าบุคคลมีความเครียดปริมาณที่ไม่มากสามารถปรับตัวได้ ความเครียดก็เป็นผลดีต่อบุคคลนั้น หากความเครียดมีปริมาณมากเกินไป จนไม่สามารถปรับตัวได้บุคคลนั้น จะก้าวเข้าสู่สภาวะการเจ็บป่วย ก่อให้เกิดผลผลของความเครียดที่กระทบต่อร่างกาย จิตใจ และการกระทำหรือพฤติกรรมตามมาด้วย เมื่อคนตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานานทำให้สุขภาพร่างกายนั้นแย่ลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ร่างกายเป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบในร่างกาย ก็จะบกพร่องทำให้เกิดอาการต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลังอ่อนเพลีย เจ็บปวดหรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ เช่น หน้าที่มืดเป็นลม เจ็บหน้าอกความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร โรคหอบหืด เป็นต้นผลเสียทางด้านจิตใจ ซึ่งจิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่น ครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัวขาดสมาธิ ขาดความระมัดระวังในการทำงาน จึงเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง ผลเสียด้านการกระทำหรือพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหารนอนหลับยาก ปลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองเป็นคนก้าวร้าว ไม่อดทน จะทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิดเพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้าติดยาเสพติด เล่นการพนันหรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ฉะนั้นการค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้นย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่าง ๆ ในทางที่

เสียหายทั้งต่อบุคคลนั่นเองและสังคมรอบข้างได้ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าปริมาณมาก หรือน้อยเพียงใด ปฏิกริยาการตอบสนองต่อความเครียดมักจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับ “วิธีการตีความปัญหา” และ “เวลาที่ใช้ในการ พลิ้วฟื้นเยียวยา” ของแต่ละบุคคล โดยธรรมชาติเมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบจิตใจจนบุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงภาวะเสียสมดุลมนุษย์จะพยายามปรับเปลี่ยนสภาพทางกายและจิตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง เพื่อเข้าสู่ภาวะสมดุลใหม่ หากการปรับตัวไม่สำเร็จจะก่อให้เกิดปัญหาทางกายและจิตแก่บุคคลนั้น กายและจิตมีความสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้ง โรคทางกายหลายโรค เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจเต้นผิดปกติ โรคเบาหวาน โรคไมเกรน ฯลฯ ส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากสภาวะจิตที่เสียสมดุล แม้บางครั้งอาจเกิดจากสาเหตุอื่นก็ตาม แต่หากได้รับความเครียดเพิ่มขึ้นอีกก็จะทำให้ร่างกายเกิดอาการทรุดลงอย่างรวดเร็ว

โดยผู้ทำวิจัยนั้นมุ่งศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน องค์กร และพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และ การใช้ชีวิตของพนักงาน

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด(มหาชน)ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด(มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในการบ่งบอกถึงความเครียดในการทำงาน

## 3. ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในงานวิจัย  
ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย ประกอบด้วย
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
    - 2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน สถานภาพ
    - 2.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer 1987) ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงความปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ

## 2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ความเครียดในการทำงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของคูเปอร์และคาร์ตไรท์ (Cooper & Cartwright. 1997 : 14 อ้างถึงใน สุภาพร บุญมี, 2556 : 5-6) ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

## 4. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

## 5. คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

**ความเครียดในการทำงาน** หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารงานความขัดแย้งของบุคคลากร เวลาประเมินคุณภาพผลการ ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานบุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึกประสบการณ์และการจัดการกับ ความเครียดที่ต่างกัน ระดับความเครียดที่ต่างกันนั้นจะส่งผลต่อบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพที่ต่างกัน

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor intrinsic to the job) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆดังนี้



1.1 สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยทั่วไปได้แก่ เสียงรบกวนแสงสว่างที่ไม่เหมาะสมกลิ่นและตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่สามารถมีผลกระทบต่ออารมณ์และสภาวะทางจิตใจของบุคคลซึ่งแต่ละอาชีพจะมีสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมที่เป็นสาเหตุของความเครียดแตกต่างกัน

1.2 ลักษณะงานที่เป็นกะ (Shift work) หมายถึงลักษณะงานที่มีการหมุนเวียนของช่วงเวลาการทำงานตามตารางเวลาตลอด 24 ชั่วโมงลักษณะของงานเช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกายสภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานและยังส่งผลกระทบต่อระบบการนอนและการใช้ชีวิตในสังคมด้วย

1.3 ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long hours) จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกายเกิดเป็นปัญหาสุขภาพและส่งผลกระทบต่อศักยภาพการทำงานในที่สุด

1.4 การเดินทาง (Travel) อุปสรรคในการเดินทางเกิดจากสภาพการจราจรติดขัดบนท้องถนนนอกจากจะสูญเสียเวลาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้วยังพลาดโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรอีกด้วย

1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การนำเทคโนโลยีระบบการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านี้เกิดความกดดันและความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

1.6 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload) แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1.6.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative overload) หมายถึงปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงานทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

1.6.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative overload) หมายถึงงานที่เกินความสามารถของคนทำงาน

1.7 ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work underload) ทำให้เกิดความรู้สึกว่างานไม่มีความท้าทายความสามารถทำให้เกิดความเครียด

1.8 ลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical danger) การทำงานที่มีความเสี่ยงจะทำให้มีระดับความเครียดสูงด้วยเนื่องจากการระวังตัวและต้องเตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the organization) ถ้าองค์กรกำหนดบทบาทหน้าที่ให้แก่พนักงานและทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นั้นอย่างชัดเจนก็จะไม่เกิดความ ขัดแย้งหรือความเครียดในการทำงานโดยปัจจัยด้านบทบาทในองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีดังนี้

2.1 ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity)

2.2 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict)

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) แบ่งออกเป็น 2 แบบคือหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล

3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationships at work) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรอันได้แก่หัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและลูกน้องล้วนแต่มีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดของบุคคลซึ่งการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกันนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์กรดำเนินไปได้ด้วยดีสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 แบบคือ

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationships with boss) หมายถึงการที่พนักงานได้รับมิตรภาพความไว้วางใจความช่วยเหลือการสนับสนุนจากหัวหน้างานหากพนักงานไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความคับข้องใจและเกิดเป็นความเครียดได้

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationships with subordinates) หมายถึงการที่หัวหน้างานเห็นความสำคัญของลูกน้องโดยการให้เวลาความสนใจจะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกที่ดีหากหัวหน้าไม่เห็นความสำคัญของงานมากกว่าและไม่ใส่ใจ ไม่เห็นความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องจะทำให้ลูกน้องเป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูง

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with colleagues) หมายถึงความเครียดที่เกิดจากแข่งขันและความขัดแย้งทางบุคลิกภาพรวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตบรรยากาศและความสำเร็จขององค์กร

4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development) หมายถึงความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพการงานซึ่งหากไม่เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้แล้วจะเกิดเป็นความเครียด

5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน (Organizational structure and climate) หมายถึงองค์กรไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสมพนักงานขาดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและ

ไม่ได้รับโอกาสที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การขาดความอิสระในการแสดงพฤติกรรมและการถูกกีดกันออกจากการสื่อสารภายในองค์การด้วยจึงเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวและการทำงาน (Non-Work factors) หมายถึงความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว(ด้านเวลา) บางครั้งการทำหน้าที่สองอย่างอาจเกิดปัญหาจึงอาจเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานเช่นกัน

**สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิตซึ่งมีผลต่อบุคลากรในองค์กร ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ซึ่งศึกษาตามแนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer 1987) โดยแบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ไว้ 10 ด้าน คือ

1. ความมั่นคงความปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้น เงินเดือน อย่างเป็นธรรม พิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ยอมรับและยกย่องชมเชยบุคลากรเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น
3. องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์กร การวางนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กร ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือน ซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค
5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) คือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่ม เป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (Supervisor) คือ การได้รับความเอาใจใส่ ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ การนิเทศงานไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากงาน

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่ และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบาย และกระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กรและบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กร

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักร จัดไว้อย่างเหมาะสม และเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวน และมีแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ ๆ มีศูนย์นันทนรมย์ มีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าจ้างที่บุคลากรได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำเหน็จบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน
2. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ความเครียดในการทำงานทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อองค์กรของพนักงาน
3. ได้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในการทำนายผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อองค์กร

4. เพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นข้อมูลให้ทราบถึงระบบการพัฒนา และการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์  
ของพนักงาน เพื่อให้มีความเครียดในการทำงานต่อองค์กรที่น้อยลงตามที่องค์กรคาดหวังไว้



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ของ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
  - 1.1. ความหมายของความเครียดในการทำงาน
  - 1.2. ความสำคัญและผลกระทบของความเครียดในการทำงาน
  - 1.3. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
  - 1.4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน
    - 1.4.1 ทฤษฎีของคูเปอร์และคาร์ตไรท์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 2.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 2.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
    - 2.3.1 แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของกิลเมอร์ (Gilmer)
    - 2.3.3 แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของโจนส์ (Jones)
    - 2.3.4 แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของละอ อุตสาหกรรม
    - 2.3.5 แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของชูลท์ซและชูลท์ซ (Schultz & Schultz)
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

##### 1.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

พิมพ์ ศรีทองคำ (2557 : 9 อ้างถึงใน นาดตา สุวรรณจันทร์, 2560 : 31) ได้สรุปความเครียดในการทำงาน ไว้ว่า เป็นการที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาภายในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่มากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อสมดุลงานร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกกระทบจากความเครียดในงาน บุคคลนั้นจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร (2555 อ้างถึงใน ฐาปนีย์ วังกานนท์, 2556 : 25) กล่าวว่า ความเครียดจากที่ทำงาน เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าไม่สามารถทำให้สำเร็จ ก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน สาเหตุอาจมาจากการทำงานที่หนักเกินไป ความเหนื่อยล้า เพื่อนร่วมงาน ข้อจำกัดของหน่วยงาน หรือจากผู้ปฏิบัติงานเอง

บีห์ร และ ฟรานซ์ (Beehr & Franz, 1995 อ้างถึงใน พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน, 2559 : 62) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน หมายถึง สถานการณ์ที่ปัจจัยในการทำงาน เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สบายทางร่างกายหรือจิตใจ

องค์กรอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (The Health and Safety Executive: HSE, 2004 อ้างถึงใน จูดีร์ตัน ดิลกคุณานนท์, 2560 : 17) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานว่า ความเครียดจากการทำงาน หมายถึง การตอบสนองในทางลบของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับความกดดัน และความต้องการในงานที่มากเกินไป

สมศักดิ์ วังเยี่ยมเสริมสุข (2554 : 5-6) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ว่าตนเองถูกคุกคามจากปัจจัยต่าง ๆ อันประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านงาน ซึ่งทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ รู้สึกไม่สบายใจ กับข้อข้องใจในการทำงาน ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายจิตใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง โดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกัน ทั้งด้านพฤติกรรม ความคิด และความรู้สึก โดยปรากฏอาการทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ เหนื่อยล้า มีร่างกายทรุดโทรมมากกว่าปกติ อาการทางจิตใจ เช่น เกิดความเบื่อหน่ายท้อแท้ใจ ไม่พอใจ รู้สึกกดดัน หงุดหงิด รำคาญใจ ซึมเศร้า วิดกกังวล สิ้นหวัง อาการทางความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง เช่น ทำงานผิดพลาด ไม่ทุ่มเทในการทำงาน ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ คุณภาพของงานที่ทำต่ำลง

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมดข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปความหมายของความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกเชิงลบที่บุคคลได้รับรู้จากการปฏิบัติงาน ทั้งปัญหาจากที่ทำงาน ปัญหาส่วนตัว ความสัมพันธ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ทุกอย่างล้วนสร้างความรู้สึกกดดัน อึดอัด ขบข้องใจ และส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจ

## 1.2 ความสำคัญและผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

1.2.1 Cooper และคณะ (1988 อ้างใน ฐาปนีย์ วังกานนท์, 2549 : 31) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานคือการลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วยหากมองในแง่ผลลบของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ คือ การมาทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิดนัด การมาทำงานสายมากขึ้น การทำงานที่เลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ และมีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

1.2.2 Teasdale & Mckeown (1994 อ้างถึงใน นาทยา สุวรรณจันทร์, 2560 : 36-37) ได้สรุปผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

#### 1.2.2.1 ผลกระทบที่มีต่อองค์กร

1. ผลผลิตลดลง (Reduced Productivity)
2. การผิดพลาดมากขึ้น (Increased Errors)
3. ขาดความคิดริเริ่ม (Lack of Creation)
4. การตัดสินใจไม่ดี (Poors Decisions)
5. ไม่พอใจในงาน (Job Dissatisfaction)
6. ขาดความจงรักภักดี (Disloyalty)
7. อัตราการลาป่วยเพิ่มขึ้น (Increased Sick Leave)
8. ขาดการเตรียมงาน (Unpreparedness)
9. การลาออก (Premature Retirement)
10. การขาดงาน (Absenteeism)
11. อุบัติเหตุ (Accidents)
12. ขโมย (Thefts)
13. การแตกแยกในองค์กร (Organizational Breakdown)
14. การก่อวินาศกรรม (Sabotage)

#### 1.2.2.2 ผลกระทบที่มีต่อบุคคล

1. วิตกกังวล (Anxiety)
2. อ่อนล้า (Fatigue)
3. นอนไม่หลับ (Insomnia)
4. รำคาญ (Boredom)
5. ปัญหาการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationship Problems)
6. อารมณ์ไม่คงที่ (Emotional Stability)
7. เศร้า (Depression)
8. โรควิตกกังวล (Psychosomatic Diseases)
9. ปัญหาสุขภาพ (Health Breakdown)
10. การติดเหล้า (Alcoholism)
11. การติดยา (Drug Abuse)
12. ปัญหาการรับประทานอาหาร (Eating Disorder)
13. ปัญหาการฆ่าตัวตาย (Suicide)

### 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความความเครียดในการทำงาน



การดำเนินชีวิตของบุคคลจะมีลักษณะเป็นกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย ซึ่งการทำงานก็ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งในจำนวนกิจกรรมทั้งหลายที่บุคคลต้องกระทำ เพื่อให้เกิดการยอมรับ แต่ละบุคคลต้องมีการเคลื่อนไหวเพื่อผลิต เพื่อสร้างสรรค์ เพื่อให้ได้รับการยอมรับนับถือ เพื่อให้ได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง และผลตอบแทนในรูปของตัวเงิน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้บุคคลต้องทำงาน และต้องประสบกับความเครียดจากงานอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก (พนม เกตุมาน, 2550 อ้างถึงใน ฐาปนี วงศ์กานนท์, 2556 : 25)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์กรและความเครียดของบุคคล โดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสอง ส่งผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคล ซึ่งอธิบายได้ว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล นั่นคือ ถ้าความสามารถของบุคคลไม่สมดุลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน บุคคลก็จะเกิดความเครียด ซึ่งส่งผลย้อนกลับมาทำให้เกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีกับงาน (French, Rogers, & Cobb, 1974 อ้างถึงใน ฐิติรัตน์ ดิลกคุณานันท์, 2560 : 18)

## 1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

### 1.4.1 ทฤษฎีของคูเปอร์และคาร์ตไรท์

คูเปอร์และคาร์ตไรท์ (Cooper & Cartwright. 1997 : 14 อ้างถึงใน สุภาพร บุญมี, 2556 : 5-6 และ นวนันท์ คำมา, 2563 : 6) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน 6 ประการได้แก่

#### 1.4.1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor intrinsic to the job) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆดังนี้

1.4.1.1.1 สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยทั่วไปได้แก่เสียงรบกวนแสงสว่างที่ไม่เหมาะสมกลิ่นและตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่สามารถมีผลกระทบต่ออารมณ์และสภาวะทางจิตใจของบุคคลซึ่งแต่ละอาชีพจะมีสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมที่เป็นสาเหตุของความเครียดแตกต่างกัน

1.4.1.1.2 ลักษณะงานที่เป็นกะ (Shift work) หมายถึงลักษณะงานที่มีการหมุนเวียนของช่วงเวลาการทำงานตามตารางเวลาตลอด 24 ชั่วโมงลักษณะของงานเช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกายสภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานและยังส่งผลกระทบต่อระบบการนอนและการใช้ชีวิตในสังคมด้วย

1.4.1.1.3 ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long hours) จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกายเกิดเป็นปัญหาสุขภาพและส่งผลกระทบต่อศักยภาพการทำงานในที่สุด

1.4.1.1.4 การเดินทาง (Travel) อุปสรรคในการเดินทางเกิดจากสภาพการจราจรติดขัดบนท้องถนนนอกจากจะสูญเสียเวลาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้วยังพลาดโอกาสเข้าปาร์ตี้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรอีกด้วย

1.4.1.1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การนำเทคโนโลยีระบบการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดเป็นความกดดันและความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

1.5.1.1.6 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload) แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1.5.1.1.6.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative overload) หมายถึงปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงานทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

1.5.1.1.6.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative overload) หมายถึงงานที่เกินความสามารถของคนทำงาน

1.5.1.1.7 ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work underload) ทำให้เกิดความรู้สึกว่างงานไม่มีความท้าทายความสามารถทำให้เกิดความเครียด

1.5.1.1.8 ลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical danger) การทำงานที่มีความเสี่ยงจะทำให้มีระดับความเครียดสูงด้วยเนื่องจากการระวังตัวและต้องเตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

1.5.1.2 **ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the organization)** ถ้าองค์กรกำหนดบทบาทหน้าที่ให้แก่พนักงานและทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นั้นอย่างชัดเจนก็จะไม่เกิดความขัดแย้งหรือความเครียดในการทำงานโดยปัจจัยด้านบทบาทในองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีดังนี้

1.5.1.2.1 ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity)

1.5.1.2.2 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict)

1.5.1.2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) แบ่งออกเป็น 2 แบบคือหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล

1.5.1.3 **ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationships at work)** หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรอันได้แก่หัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและลูกน้องล้วนแต่มีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดของบุคคลซึ่งการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกันนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์กรดำเนินไปได้ด้วยดีสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 แบบคือ

1.5.1.3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationships with boss) หมายถึงการที่พนักงานได้รับมิตรภาพความไว้วางใจความช่วยเหลือการสนับสนุนจากหัวหน้างานหากพนักงานไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความคับข้องใจและเกิดเป็นความเครียดได้

1.5.1.3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationships with subordinates) หมายถึงการที่หัวหน้างานเห็นความสำคัญของลูกน้องโดยการให้เวลาความสนใจจะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกที่ดีหากหัวหน้างานเห็นความสำคัญของงานมากกว่าและไม่ใส่ใจ ไม่เห็นความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องเป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูง

1.4.1.3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with colleagues) หมายถึงความเครียดที่เกิดจากแข่งขันและความขัดแย้งทางบุคลิกภาพรวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตบรรยากาศและความสำเร็จขององค์กร

1.4.1.4 **ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development)** หมายถึง ความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพการงานซึ่งหากไม่เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้แล้วจะเกิดเป็นความเครียด

1.4.1.5 **ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน (Organizational structure and climate)** หมายถึงองค์การไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสมพนักงานขาดความรู้สึกรับเป็นเจ้าขององค์การและไม่ได้รับโอกาสที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การขาดความอิสระในการแสดงพฤติกรรมและการถูกกีดกันออกจากการสื่อสารภายในองค์การด้วยจึงเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

1.4.1.6 **ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวและการทำงาน (Non-Work factors)** หมายถึงความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว(ด้านเวลา) บางครั้งการทำงานที่สองอย่างอาจเกิดปัญหาจึงอาจเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานเช่นกัน

ในการศึกษาความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของคูเปอร์และคาร์ตไรท์ (Cooper & Cartwright. 1997 : 14 อ้างถึงใน สุภาพร บุญมี, 2556 : 5-6 และ นวนันท์ คำมา, 2563 : 6) เป็นที่ยอมรับเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวคิดของ คูเปอร์และคาร์ตไรท์ (Cooper & Cartwright. 1997 : 14 อ้างถึงใน สุภาพร บุญมี, 2556 : 5-6 และ นวนันท์ คำมา, 2563 : 6) เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 2.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สุกริน ทวีสุต (2561 : 25) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม

ชลธิชา สว่างเนตร (2542 : 27 อ้างถึงใน วรันธร ทรงเกียรติศักดิ์, 2558 : 11) ให้ความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวในสถานที่ทำงาน ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต และสามารถมองเห็นหรือไม่เห็น สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการทำงาน รวมทั้ง มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานด้วย

เยาวลักษณ์ กุลพานิช (2533 : 16 อ้างถึงใน อรรพรรณ ศรีเรืองพันธ์, 2558 : 12) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งที่สำคัญคือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

กรองแก้ว อยู่สุข (2543 : 47 อ้างถึงใน ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง, 2560 : 19) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ที่มีหน้าที่ในลักษณะต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและเจตคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากหลาย ๆ สิ่งประกอบกัน เช่น อารมณ์ อายุ เพศ การศึกษา รวมถึงประสบการณ์ตั้งแต่ทำงาน ซึ่งมีผลให้แต่ละบุคคลรับรู้

ต่อสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน โดยแต่ละบุคคลจะมีความเข้าใจต่อสภาพแวดล้อมรอบตัวต่างกันขึ้นอยู่กับความรู้สึกนั้น ๆ ผ่านภูมิหลังของตนเอง

คิวพร โปทยานนท์ (2554 : 28) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวบุคคล ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ โดยอาจเป็นสิ่งที่ส่งเสริม เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้เช่นกัน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ธรรมชาติและนามธรรม ซึ่งมีผลต่อการทำงานและคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน

## 2.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการศึกษาความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานจาก สมยศ นาวิการ (2544 : 8-10 อ้างถึงใน อรวรรณ ศรีเรืองพันธ์, 2558 : 18) สกุนารี กาแก้ว (2546 : 20 อ้างถึงใน วรรณทร ทรงเกียรติศักดิ์, 2558 : 10) และ ศิริอนันต์ จูทะเตมีย์ (2529 : 53 อ้างถึงใน สุกริน ทวีสุต, 2561 : 24) ได้ให้ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นการรับรู้หรือความรู้สึก ในสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันก็อาจจะมีลักษณะของสิ่งแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป สภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานภายในองค์กร ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต และสามารถมองเห็นหรือไม่เห็น สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนทำงานที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน พุ่มเทกำลังใจ กำลังความคิดและกำลังกายในการทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในทางตรงข้าม สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันและส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการทำงาน รวมทั้ง มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานและมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม

ดังนั้น สภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความรู้สึก ต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวในสถานที่ทำงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านร่างกาย ด้านความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ด้านจิตใจ รวมไปถึงด้านสังคม ซึ่งสิ่งแวดล้อมในการทำงานนั้นมีผลต่อการทำงาน และคุณภาพชีวิตของพนักงาน

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 2.3.1 แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของกิลเมอร์ (Gilmer)

กิลเมอร์ (Gilmer, 1973 อ้างถึงใน สุกริน ทวีสุต, 2561 : 30-31) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน คือ

2.3.1.1 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอุ่นใจและปลอดภัยที่จะทำงานในองค์กร

2.3.1.2 โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณา การเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมการศึกษาต่อและมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

2.3.1.3 องค์การและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการจัด โครงสร้างขององค์การ การวางนโยบาย แนวทางปฏิบัติภายในองค์การ ชื่อเสียงขององค์การและการ ดำเนินงานขององค์การ

2.3.1.4 ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือน ซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาเรื่อง ของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และมีวิธีจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

2.3.1.5 คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) คือ เรื่องงานที่ทำ อยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือ เป็น งานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ ส่งเสริมความคิดริเริ่ม มีความท้าทายและทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

2.3.1.6 การนิเทศงาน (Supervisor) คือ การได้รับความเอาใจใส่ ได้รับการแนะนำงาน อย่างใกล้ชิด และได้รับทราบงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน

2.3.1.7 ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Jobs) คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่ มีความคล้ายคลึงกับตน ได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน

2.3.1.8 การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์การ ได้แก่ การ รับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์การและบุคคลต่าง ๆ ในองค์การ

2.3.1.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สถานที่ที่มีความสะอาด มีระเบียบ มี ความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักร มีความเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มี เสียงรบกวน มีแสงสว่างและระยะเวลาในการทำงานในแต่ละวันที่เหมาะสม

2.3.1.10 สวัสดิการ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจาก ค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำนาญบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัด ประกันภัย เป็นต้น

## 2.3.2 แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของโจนส์ (Jones)

โจนส์ (Jones อ้างถึงใน ขนิษฐา นิมแก้ว, 2554 : 20) ได้แบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมการ ทำงาน ดังนี้

2.3.2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) หมายถึง ภูมิอากาศ พื้นที่ ภูมิประเทศ และอุณหภูมิ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตที่มีอยู่ทั่วไป ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญในการเป็น แบบอย่างต่อการสร้างความสัมพันธ์กับมนุษย์อันดับแรก

2.3.2.2 สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) คือ ผู้คนที่อยู่รอบ ๆ บุคคล โดยทั่วไปและมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้นอาจจะมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่ก็ได้

2.3.2.3 **สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (Culture Environment)** มีความสำคัญที่สุด เพราะรวมถึงสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นทั้งหมดเช่น กฎหมาย เครื่องมือที่อยู่อาศัย ประเพณี ความเชื่อ และ ภาวะเบียดต่าง ๆ เป็นต้น

### 2.3.3 แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของละอ อุตสาหกรรม

ละอ อุตสาหกรรม (2534 อ้างถึงใน ศิวพร โปทยานนท์, 2554 : 35-36) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.3.3.1 **สภาพแวดล้อมทางกายภาพ** หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในที่ทำงาน ประกอบด้วย

2.3.3.1.1 แสงสว่าง เนื่องจากแสงสว่างที่ไม่เพียงพอ ทำให้พนักงานต้องเพ่งสายตามากในการทำงาน ทำให้กล้ามเนื้อตาอ่อนล้า ขาดสมาธิในการทำงาน

2.3.3.1.2 เสียง หากภายในสถานที่ทำงานมีเสียงดังมาก อาจเป็นอันตรายต่อเยื่อแก้วหู พนักงานขาดสมาธิในการทำงาน พนักงานเกิดความอ่อนล้า ทำให้ทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ

2.3.3.1.3 การถ่ายเทอากาศ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การถ่ายเทอากาศควรมีความเหมาะสม ส่งผลให้พนักงานทำงานแบบไม่มีภาวะตึงเครียด การถ่ายเทอากาศขึ้นอยู่กับ อุณหภูมิ ความชื้น การหมุนเวียนอากาศ

2.3.3.1.4 ลักษณะของห้องทำงาน ควรมีให้เพียงพอต่อการใช้และจำนวนพนักงาน

2.3.3.1.5 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน เป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ควรมีให้ปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งาน สะดวกแก่การใช้ สิ่งเหล่านี้ช่วยลดความเครียดของพนักงานได้

2.3.3.2 **สภาพแวดล้อมทางสังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.3.3.2.1 ด้านสัมพันธภาพ คือ ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อกัน ทำเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่มหรือกลุ่มต่อกลุ่ม พนักงานจะมีการแสดงออกทางกายวาจา และใจต่อผู้อื่น มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้มนุษย์จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อบุคคล

2.3.3.2.2 ด้านการสนับสนุน หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านการทำงานกิจกรรมทางสังคมองค์กรมีการให้ความช่วยเหลือพนักงานมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การที่องค์กรส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานร่วมกันเป็นทีม การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และการให้โอกาสพนักงานได้ทำงานที่มีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน

2.3.3.3 **สภาพแวดล้อมทางจิตใจ** หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อความรู้สึกทางจิตใจของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.3.3.3.1 ด้านความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ระดับความอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานด้วยตนเอง ถ้ามีอิสระในการทำงานมากจะเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

2.3.3.3.2 ด้านความต้องการพัฒนาตนเอง เป็นความต้องการที่จะเพิ่มทักษะต่าง ๆ ให้กับตนเองเพื่อนำมาพัฒนาในงาน เพื่อให้ตัวพนักงานได้รับการยอมรับในงาน

2.3.3.3.3 ด้านบรรยากาศแบบประชาธิปไตย เป็นการดำเนินวิถีชีวิตบนฐานของความเข้าใจกัน และการให้ความเคารพนับถือซึ่งกัน บรรยากาศแบบประชาธิปไตยโดยยึดหลักที่สมเหตุสมผลในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งทางด้านวัตถุ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

#### 2.3.4 แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของชูลท์ซและชูลท์ซ (Schultz & Schultz)

ชูลท์ซและชูลท์ซ (Schultz & Schultz, 2002 อ้างถึงใน อุทุมพร รุ่งเรือง, 2555 : 42-43) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมการทำงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

2.3.4.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Working Condition) ได้แก่ ที่ตั้งของสถานที่ทำงาน สถานที่จอดรถ ความสะดวกในการเดินทาง รวมไปถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ที่เหมาะสมในการทำงาน

2.3.4.2 สภาพแวดล้อมด้านเวลา (Temporal Working Condition) คือ ระยะเวลาในการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงานจริงกับจำนวนชั่วโมงที่พัก ขึ้นอยู่กับการจ้าง มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

2.3.4.3 สภาพแวดล้อมทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Working Condition) คือ ลักษณะของงานที่มีผลต่อจิตใจ ทำให้เกิดความอ่อนล้าทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้ความสามารถในการทำงานลดลง เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในงาน มีความผิดพลาดในการทำงานสูง ทำให้เกิดอัตราการขาดงานและลาออกสูงขึ้น

ในการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer, 1973 อ้างถึงใน สุกริน ทวีสุต, 2561 : 30-31) เป็นที่ยอมรับเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer, 1973 อ้างถึงใน สุกริน ทวีสุต, 2561 : 30-31) เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป

### 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) ที่ได้ศึกษาเรื่อง "ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)" ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 241 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยมีผลต่อความเครียด ได้แก่ ลักษณะงาน เช่นเดียวกันกับผลการวิจัยของ มานพ วงษ์สุริย์รัตน์ นอกจากนี้แล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ เช่น ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเส้นทางบินที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา เงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ความแปรปรวนของความเครียดได้ร้อยละ 8.11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรกนก อ้นคำภา (2546) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทเอกเซลเลนท์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 186 คน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทเอกเซลเลนท์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับต่ำเมื่อแยกวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต มีความสัมพันธ์ผกผันกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

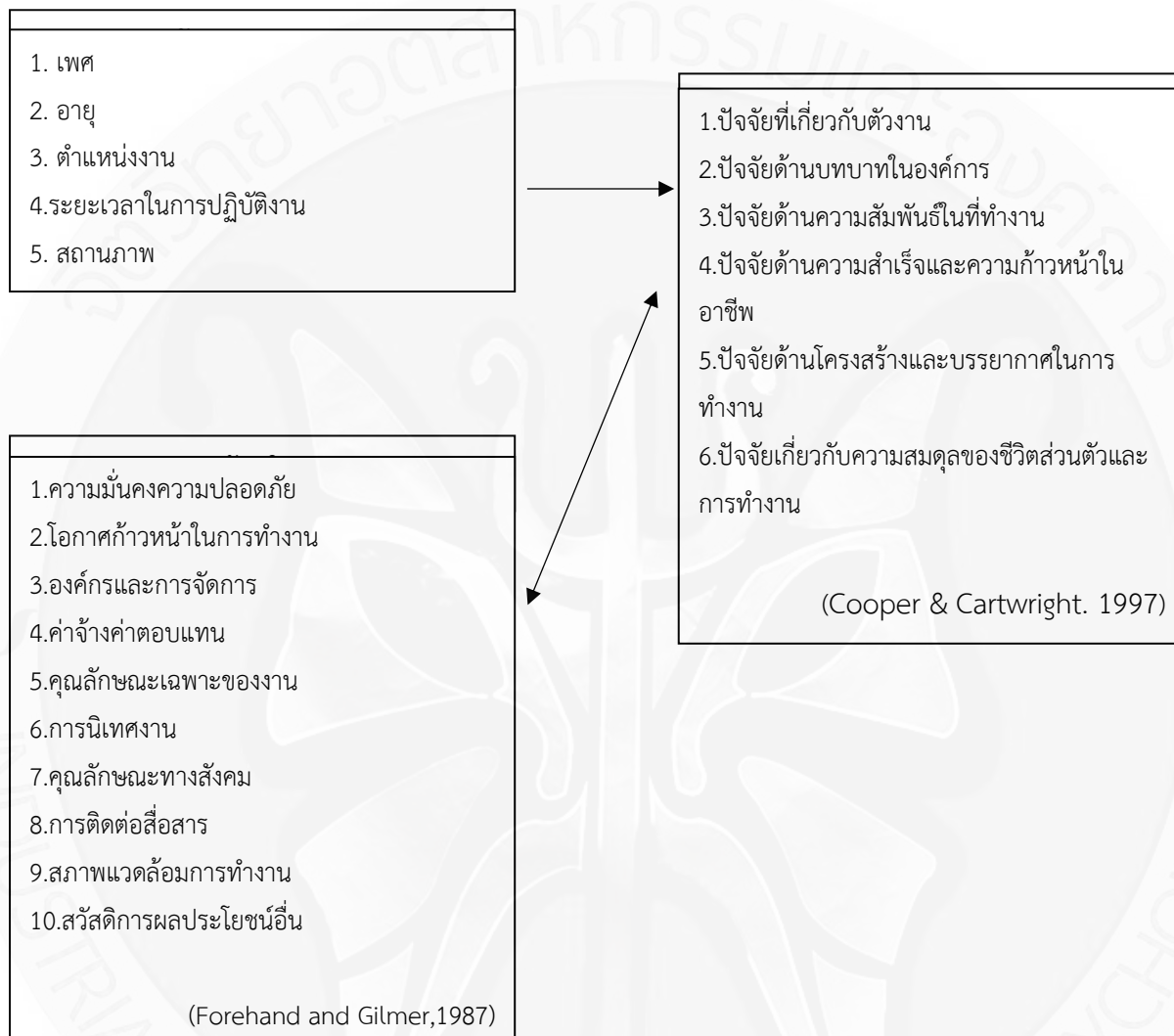
จิระพร อุดมกิจ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 535 คน พบว่า สถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อความเครียด ในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ตัวยานบทบาทหน้าที่ความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ สัมพันธภาพในการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำรองที่นั่งของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสำรองที่นั่งมีความเครียดในการทำงาน ระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ อายุงาน และเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมี



ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงาน และด้านกายภาพสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 30.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4. กรอบแนวคิดงานวิจัย



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้การวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษารื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้ทำการศึกษากับประชากร คือ บุคลากรของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ซึ่งเป็นการไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น และเพื่อให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร จึงได้คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเนะ (Taro Yamane. 1973 อ้างถึงใน ศิริพงษ์ ศรีสุขกาญจน์. 2553: 54) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ คือ บุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือยินยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5.00 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่

n แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N แทน	ขนาดของประชากร
e แทน	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่าระดับ .05

แทนค่าตามสูตรได้ผล ดังนี้

$$n = \frac{30}{1+30(.05)^2}$$

$$n = 28 \text{ คน}$$

จากสูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เมื่อคำนวณแล้วจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 ฉบับ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Check-list) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ประกอบด้วยคำถามเชิงบวกและลบ ซึ่งได้แบ่ง 2 ระดับ มีจำนวน 42 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 2 เรื่อง ได้แก่ 1) เรื่องที่ 1 ความเครียดในการทำงาน จำนวน 13 ข้อและ 2) เรื่องที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 29 ข้อ

## 3. ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม สภาพแวดล้อมในการทำงาน จากคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัยในบทที่ 1 มาเขียนข้อคำถามในแต่ละเรื่อง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามเชิงบวก 15 ข้อ คำถามเชิงลบ 6 ข้อ ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามเชิงบวก 27 ข้อ คำถามเชิงลบ 7 ข้อ

3.1 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือความเครียดในการทำงาน ที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

3.1.1 นำข้อคำถามทั้งหมดมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาขั้นต้นและทำการปรับปรุงภาษาให้เหมาะสม จากนั้นก็นำข้อคำถามดังกล่าวไปทำการตรวจสอบอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio : CVR) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาครั้งนี้ คือ หัวหน้าแผนกในบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้มีการใช้เกณฑ์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า .51 ตามตารางค่าอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ผ่านเกณฑ์ของลอร์วีซี (Lawshe, 1975 อ้างถึงใน ศุภมิตร บัวเสนาะ, 2560: 108 ) ได้ข้อคำถามผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 42 ข้อ

3.1.2 นำข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง (Try-out) เป็นบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกและปรับปรุงภาษา หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด (Reliability) ด้วยการตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) และหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อ (Corrected item-total correlation) เพื่อเลือกข้อคำถามที่ดีที่สุด ซึ่งได้ข้อคำถามทั้งหมด 42 ข้อ ดังตารางที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1** ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient โดยพบว่ามีค่าอำนาจจำแนกในแต่ละตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach
1) ความเครียดในการทำงาน	13	.841
1.1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน	(2)	.766.
1.2) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	(2)	.632.
1.3) ปัจจัยด้านความสำเร็จและ	(2)	.871
ความก้าวหน้าในอาชีพ		
1.4) ปัจจัยด้านโครงสร้างและ	(4)	.810
บรรยากาศในองค์กร		
1.5) ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของ	(3)	.735

## ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน

2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	29	.897
2.1) ความมั่นคงปลอดภัย	(2)	.699
2.2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	(4)	.614
2.3) องค์กรและการจัดการ	(4)	.839
2.4) ค่าจ้าง	(2)	.696
2.5) ลักษณะเฉพาะของงาน	(3)	.701
2.6) การนิเทศงาน	(2)	.637
2.7) ลักษณะของงานทางสังคม	(3)	.772
2.8) การสื่อสาร	(3)	.643
2.9) สภาพการทำงาน	(4)	.661
2.10) สวัสดิการ	(2)	.708
รวม	43	

3.1.3 นำข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ความตรงเนื้อหาแบบอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหาของลอร์วีซี และตรวจสอบค่าเชื่อมั่นด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่มีค่าเท่ากับ .65 มาจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

**เกณฑ์การให้คะแนน** ตัวแปรความเครียดในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยกำหนดคะแนนกับข้อคำถามในแบบสอบถามโดยให้คะแนน ดังนี้

กำหนดคะแนนกับข้อคำถามในแบบสอบถามโดยให้คะแนน คือ หากตอบว่าจริงที่สุดจะได้ 4 คะแนน หากตอบว่าค่อนข้างจริงจะได้ 3 คะแนน หากตอบว่าไม่ค่อยจริงจะได้ 2 คะแนน หากตอบว่าไม่จริงจะได้ 1 คะแนน

3.1.4 แบบสอบถามดังกล่าวเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้มาจัดเป็นกลุ่มเพื่อแปลผลในเชิงการจัดลำดับ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจซึ่งได้แบ่งระดับคะแนน โดยใช้สูตรการหาอัตราภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{3} \\ &= 1 \end{aligned}$$

**ตารางที่ 3.2** แสดงช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มระดับความหมายของตัวแปรจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ช่วงคะแนน	ระดับคะแนน
ค่าเฉลี่ย 3.01 – 4.00	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.01 – 3.00	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.00	น้อย

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 ขออนุมัติเอกสารการเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยเพื่อยื่นเสนอการเก็บข้อมูลต่อบุคลากรของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

4.2 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลให้กับบุคลากรของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน โดยได้ทำการวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ซึ่งเป็นการไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นเป็นจำนวน 27 คน โดยมีบุคลากรในบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในการเก็บแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามและวิธีการเก็บ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติให้ตรงกันโดยเริ่มเก็บข้อมูลจากบุคลากรของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในช่วงเดือนธันวาคม พุทธศักราช 2565 ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์

4.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาครบถ้วนแล้ว ได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 27 ฉบับ พบว่ามีความสมบูรณ์ทุกประการ

4.4 จากนั้นเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) และมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติบรรยายและสถิติอนุมาน ดังนี้

### 5.1 สถิติบรรยาย

#### 5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

#### 5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

#### 5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### 5.2 สถิติอนุมาน

ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานการศึกษา สถิติที่ใช้ในการศึกษา

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติ F-test (One Way ANOVA)

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยล้าในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้าในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้การทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการตีความค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531: 153 อ้างถึงใน ธารรัตน์ ชุ่มชื่น. 2561: 54) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.80 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์สูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.60 แต่ไม่ถึง 0.80 ถือว่ามีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.40 แต่ไม่ถึง 0.60 ถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.20 แต่ไม่ถึง 0.40 ถือว่ามีความสัมพันธ์ต่ำ

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำกว่า 0.20 ถือว่ามีความสัมพันธ์ต่ำมากหรือไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยรวบรวมข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 28 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมในการวิเคราะห์ประเมินผลโดยใช้โปรแกรม SPSS of Windows (Statistical Package for the Social Sciences of Windows) ผลการศึกษานำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพ โดยการนำเสนอในรูปแบบของความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

**ส่วนที่ 2** ค่าสถิติพื้นฐานของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าในการทำงาน และประสิทธิภาพของการทำงาน โดยการนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**ส่วนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยนำเสนอในรูปแบบของสถิติ F-test (One Way ANOVA) ค่าสหสัมพันธ์ พีร์สัน สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และ การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

**ส่วนที่ 4** สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ในการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความสะดวกและเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

N	แทน	จำนวนของข้อมูล
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ค่าชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)



t	แทน	ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าความแปรปรวนทางเดียว (F-test) หรือ One-Way ANOVA ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่ม
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบสมมติฐาน
$r_{xy}$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)
R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ในสมการถดถอย (Coefficient in Multiple Regression Equation)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	8	25.00
หญิง	20	62.50
LGBTQA+	2	9.5
<b>2. อายุ</b>		
26 – 35 ปี	7	21.90
36 – 45 ปี	7	21.90
46 – 55 ปี	13	40.60
ตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป	3	15.60
<b>3. ระดับตำแหน่งงาน</b>		
ผู้จัดการ	12	40.00
พนักงาน	18	60.00
<b>4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
1 – 10 ปี	7	21.90

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
11 – 20 ปี	6	18.80
ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	17	59.30
<b>5. สถานภาพ</b>		
โสด	16	53.34
สมรส/อยู่ด้วยกัน	12	40.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	06.66
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า มีเพศหญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และรองลงมาเพศ LGBTQA+ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ ด้านอายุ พบว่า อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 รองลงมาอายุ 46-55 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 อายุ อายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาผู้จัดการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ด้านสถานภาพ พบว่าโสด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าระยะเวลา 1 – 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 ระยะเวลา 11 – 19 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และระยะเวลาตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (  $\bar{x}$  ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน ของบุคลากรของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
1. ท่านเดินทางไปทำงานด้วยความยากลำบาก	1.77	.82	ระดับปานกลาง
2. งานที่ท่านทำอยู่มีความเสี่ยงให้สุขภาพร่างกายแย่	1.90	.87	ระดับปานกลาง

เฉลี่ยรวม	1.83	.71	ระดับปานกลาง
-----------	------	-----	--------------

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานของบุคลากรของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 1.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานมีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านเดินทางไปทำงานด้วยความยากลำบาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 1.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .82 และงานที่ท่านทำอยู่มีความเสี่ยงให้สุขภาพร่างกายแย่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 1.90 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .87

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ของบุคลากร บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(2) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
3. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้องในหน่วยงาน	3.63	.56	ระดับสูง
4. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าของท่าน	3.57	.57	ระดับสูง
เฉลี่ยรวม	3.60	.48	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านด้านปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับสูง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้องในหน่วยงาน และท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าของท่านมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.63 และ 3.57 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .56 และ .57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนน เกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร บริษัทไทย ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(3) ปัจจัยด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในอาชีพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
5. ท่านคาดหวังตำแหน่งที่สูงขึ้น จากการทำงานในองค์กรนี้	3.23	.82	ระดับปานกลาง
6. ท่านต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อความก้าวหน้าในการทำงาน	3.33	.80	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.28</b>	<b>.76</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านคาดหวังตำแหน่งที่สูงขึ้น จากการทำงานในองค์กรนี้ และ ท่านต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.23 และ 3.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .82 และ .80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนน เกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

(4) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศ ในองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
7. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	2.50	.90	ระดับปานกลาง
8. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของการเติบโต ขององค์กร	3.33	.71	ระดับปานกลาง

9. ท่านไม่สามารถสื่อสารบางอย่างที่ต้องการกับองค์กรได้	2.77	1.07	ระดับปานกลาง
10. พนักงานในองค์กรของท่านมีการเล่นเกมการเมือง	1.87	.78	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.29</b>	<b>.51</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .51 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของการเติบโตขององค์กร ท่านไม่สามารถสื่อสารบางอย่างที่ต้องการ กับองค์กรได้ และ พนักงานในองค์กรของท่านมีการเล่นเกมการเมือง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 2.50, 3.33 , 2.77 และ 1.87 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .90 , .71, 1.07 และ .78 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ของบุคลากร บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(5) ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
11. ท่านไม่สามารถจัดการเวลาระหว่างงานกับครอบครัวให้สมดุลกันได้	1.90	.99	ระดับปานกลาง
12. ท่านสามารถจัดการปัญหาในครอบครัวให้ไม่มากระทบกับงานได้	3.13	1.07	ระดับปานกลาง
13. ครอบครัวคาดหวังให้ท่านมาดูแล ไม่ว่าท่านจะเหนื่อยจากงานมาแค่ไหนก็ตาม	2.27	.98	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.37</b>	<b>.47</b>	<b>ระดับสูง</b>

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของ ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ของ บุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับสูง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .47 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของ

ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ท่านไม่สามารถจัดการเวลาระหว่างงานกับครอบครัวให้สมดุลกันได้ ท่านสามารถจัดการปัญหาในครอบครัว ให้ไม่มากกระทบกับงานได้ และ ครอบครัวคาดหวังให้ท่านมาดูแล ไม่ว่าท่านจะเหนื่อยจากงานมาแค่ไหนก็ตาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 1.90 , 3.13 และ 2.27 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .99 , 1.07 และ .98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านต่าง ๆ ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน	1.83	.71	ระดับปานกลาง
2) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	3.60	.48	ระดับปานกลาง
3) ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	3.28	.76	ระดับปานกลาง
ในอาชีพ			
4) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศใน	3.29	.51	ระดับปานกลาง
องค์กร			
5) ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของ	3.37	.47	ระดับสูง
ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน		.	
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.07</b>	<b>.26</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านต่าง ๆ ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 1.83 , 3.60 , 3.28 และ 3.29 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .71 , .48 , .76 และ .51 ตามลำดับ มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับสูงจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.37 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .26

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนน เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากร บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(1) ด้านความมั่นคงปลอดภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
14. งานที่ท่านทำอยู่ ทำให้รู้สึกว่าคุณมั่นคง	3.03	.72	ระดับปานกลาง
15. ท่านได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับงานที่มีผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง	2.97	.72	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.00</b>	<b>.63</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ ทำให้รู้สึกว่าคุณมั่นคง และท่านได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับงานที่มีผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.03 และ 2.97 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .72 และ .72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนน เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
16. องค์กรของท่านมีการขึ้นเงินเดือนอย่าง เป็นธรรม	2.53	.97	ระดับปานกลาง
17. องค์กรของท่านมีการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งอย่างเหมาะสม	2.80	.76	ระดับปานกลาง
18. องค์กรของท่านให้รางวัล และหรือยกย่อง พนักงานที่ทำงานได้ดี	3.20	.71	ระดับปานกลาง
19. องค์กรของท่านมีการฝึกอบรมให้แก่ พนักงาน	3.53	.78	ระดับสูง

เฉลี่ยรวม	3.01	.55	ระดับปานกลาง
-----------	------	-----	--------------

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านลักษณะทางสังคม มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านมีการขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม องค์กรของท่านมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม และองค์กรของท่านให้รางวัล และหรือยกย่องพนักงานที่ทำงานได้ดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 2.53 , 2.80 และ 3.20 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .97 , .76 และ .71 ตามลำดับ และมีระดับสูง 1 ข้อ คือ องค์กรของท่านมีการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .55

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการองค์การและการจัดการของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(3) องค์การและการจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
20. ท่านไม่เข้าใจโครงสร้างขององค์กร เพราะมีระบบโครงสร้างที่ซับซ้อน	2.17	.91	ระดับปานกลาง
21. ท่านสามารถปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรวางไว้ได้	3.30	.60	ระดับปานกลาง
22. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงที่ดีต่อบุคคลภายนอก	3.70	.65	ระดับสูง
23. องค์กรของท่านมีการดำเนินงานตามแบบแผนที่กำหนดไว้	3.50	.63	ระดับสูง
เฉลี่ยรวม	3.52	.46	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านองค์การและการจัดการของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับสูง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านองค์การและการจัดการคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านไม่เข้าใจโครงสร้างขององค์กร เพราะมีระบบโครงสร้างที่ซับซ้อน และท่านสามารถปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรวางไว้ได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 2.17 และ 3.30 ตามลำดับ



และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .91 และ .60 ตามลำดับ และ คะแนนเฉลี่ยระดับสูง 2 ข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านมีชื่อเสียงที่ดีต่อบุคคลภายนอก และ องค์กรของท่านมีการดำเนินงานตามแบบแผนที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.70 และ 3.50 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .65 และ .63 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนน เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านค่าจ้าง ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(4) ค่าจ้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
24. นอกจากเงินเดือนแล้ว ท่านยังได้รับ ค่าตอบแทนอีกหลายอย่าง จากองค์กร	3.27	.74	ระดับปานกลาง
25. ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม กับงานที่ ทำ	2.73	1.04	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.00</b>	<b>.77</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านค่าจ้าง ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านค่าจ้าง มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ นอกจากเงินเดือนแล้ว ท่านยังได้รับค่าตอบแทนอีกหลายอย่าง จาก องค์กร และท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม กับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.27 และ 2.73 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .74 และ 1.04 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.12** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนน เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะเฉพาะของงาน ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(5) ลักษณะเฉพาะของงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
26. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานที่ทำอยู่	3.27	.64	ระดับปานกลาง
27. ท่านรู้สึกตื่นเต้น เมื่อได้ทำงาน	2.90	.71	ระดับปานกลาง

28. งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ที่ท่านมี	3.27	.79	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.11</b>	<b>.60</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะเฉพาะของงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านลักษณะเฉพาะของงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานที่ท่านทำอยู่ ท่านรู้สึกตื่นเต้น เมื่อได้ทำงาน และงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ ที่ท่านมี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.27 , 2.90 และ 3.27 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .64 , .71 และ .79 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการนิเทศงาน ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(6) การนิเทศงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
29. งานที่ท่านทำอยู่ เปลี่ยนแปลงชีวิตของ ท่านให้ดีขึ้น	3.33	.60	ระดับปานกลาง
30. ท่านได้รับรายละเอียดของงานที่ถูกต้อง จากหัวหน้างานเป็นประจำ	3.07	.52	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.20</b>	<b>.48</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการนิเทศงาน ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ เปลี่ยนแปลงชีวิตของท่านให้ดีขึ้น และ ท่านได้รับรายละเอียดของงานที่ถูกต้องจากหัวหน้างานเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.33 และ 3.07 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .60 และ .52

**ตารางที่ 4.14** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนน เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะของงานทางสังคมของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(7) ลักษณะของงานทางสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
31. ท่านทำงานอยู่ในกลุ่มคนที่คล้ายคลึงกับตนเอง	3.23	.57	ระดับปานกลาง
32. ท่านรู้สึกได้รับการยอมรับเมื่อทำงานอยู่ในกลุ่มงาน ที่ทำอยู่	3.33	.66	ระดับปานกลาง
33. กลุ่มงานที่ท่านทำอยู่มีประสิทธิภาพ	3.37	.56	ระดับสูง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.31</b>	<b>.49</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะของงานทางสังคมของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะของงานทางสังคม มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านทำงานอยู่ในกลุ่มคนที่คล้ายคลึงกับตนเอง และท่านรู้สึกได้รับการยอมรับเมื่อทำงานอยู่ในกลุ่มงาน ที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.23 และ 3.33 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .57 และ .66 ตามลำดับ มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับสูงจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ กลุ่มงานที่ท่านทำอยู่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .49

**ตารางที่ 4.15** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนน เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสื่อสารของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(8) ด้านการสื่อสาร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
34. ในองค์กรของท่านมีการกระจายข่าวสารต่าง ๆ ที่กำลังทำและหรือจะทำในอนาคต ให้พนักงานได้รับรู้อยู่เสมอ	3.43	.90	ระดับสูง
35. เมื่อมีนโยบายใหม่ ๆ ในองค์กร ท่านมักได้รับรู้ผ่านพนักงานด้วยกันเสมอ	3.13	.90	ระดับปานกลาง

36. องค์กรของท่านมีการประกาศข่าวสำคัญ ต่าง ๆ ของพนักงานอยู่เสมอ เช่น ข่าวการ แต่งงาน ข่าวการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น	3.20	.76	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.26</b>	<b>.65</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านด้านการสื่อสารของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการสื่อสารมีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับสูงจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ในองค์กรของท่านมีการกระจายข่าวสารต่าง ๆ ที่กำลังทำและหรือจะทำในอนาคต ให้พนักงานได้รับรู้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .90 มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ เมื่อมีนโยบายใหม่ ๆ ในองค์กร ท่านมักได้รับรู้ผ่านพนักงานด้วยกันเสมอ และ องค์กรของท่านมีการประกาศข่าวสำคัญต่าง ๆ ของพนักงานอยู่เสมอ เช่น ข่าวการแต่งงาน ข่าวการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.13 และ 3.20 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .90 และ .76

**ตารางที่ 4.16** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนนเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(9) สภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
37. สถานที่ทำงานของท่านถูกจัดไว้ได้อย่างมีระเบียบ	3.53	.63	ระดับสูง
38. ท่านต้องเตรียมเครื่องจักรหรืออุปกรณ์สำหรับใช้ทำงาน ด้วยตนเอง	3.17	.97	ระดับปานกลาง
39. ที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างพอเหมาะกับการทำงาน	3.70	.65	ระดับสูง
40. องค์กรของท่านมีศูนย์อนามัยและหรือสถานที่จอดรถให้กับพนักงาน	3.23	.82	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.40</b>	<b>.48</b>	<b>ระดับสูง</b>

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสภาพการทำงาน ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับสูง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพการทำงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ท่านต้องเตรียมเครื่องจักรหรืออุปกรณ์สำหรับใช้ทำงาน ด้วยตนเอง และองค์กรของท่านมีศูนย์อนามัยและหรือสถานที่จอดรถให้กับพนักงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.17 และ 3.23 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .97 และ.82 ตามลำดับ และ มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับสูง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ สถานที่ทำงานของท่านถูกจัดไว้อย่างมีระเบียบ และ ที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างพอเหมาะ กับการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.53 และ 3.70 ตามลำดับ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .63 และ .65 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.17** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนน เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

(10)	สวัสดิการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
41.	องค์กรของท่านมีวันหยุดพักผ่อนประจำปี	3.40	.77	ระดับสูง
42.	ท่านได้รับค่ารักษาพยาบาลประกันภัย เมื่อประสบอุบัติเหตุ ระหว่างการทำงาน	3.47	.68	ระดับสูง
<b>เฉลี่ยรวม</b>		<b>3.43</b>	<b>.68</b>	<b>ระดับสูง</b>

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับสูง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านสวัสดิการมีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับสูงจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านมีวันหยุดพักผ่อนประจำปี และท่านได้รับค่ารักษาพยาบาลประกันภัย เมื่อประสบอุบัติเหตุ ระหว่างการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.40 และ3.47 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .77 และ.68 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับคะแนน เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านต่างๆของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
2.1) ความมั่นคงปลอดภัย	3.00	.63	ระดับปานกลาง
2.2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.01	.55	ระดับปานกลาง
2.3) องค์กรและการจัดการ	3.51	.46	ระดับสูง
2.4) ค่าจ้าง	3.00	.77	ระดับปานกลาง
2.5) ลักษณะเฉพาะของงาน	3.11	.60	ระดับปานกลาง
2.6) การนิเทศงาน	3.20	.48	ระดับปานกลาง
2.7) ลักษณะของงานทางสังคม	3.31	.49	ระดับปานกลาง
2.8) การสื่อสาร	3.26	.65	ระดับปานกลาง
2.9) สภาพการทำงาน	3.41	.48	ระดับสูง
2.10) สวัสดิการ	3.43	.63	ระดับสูง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.23</b>	<b>.40</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านต่างๆ ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับสูงจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ สภาพการทำงาน และสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.51 , 3.41 และ 3.43 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .46 , 48 และ .63 ตามลำดับ มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้าง ลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน ลักษณะของงานทางสังคม และ การสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.00 , 3.01, 3.00 , 3.11 , 3.20 , 3.31 และ 3.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .63 , .55 , .77 , .60 , .48 , .49 และ .65 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วยเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพที่แตกต่างกันที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 1.1** เพศที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่ต่างกัน

**ตารางที่ 4.19** แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของด้านเพศกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผล

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	8	3.08	.24	ระดับปานกลาง
หญิง	20	3.06	.27	ระดับปานกลาง
LGBTQA+	3	3.23	.26	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>30</b>	<b>3.07</b>	<b>.26</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 30 คน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .26 และเมื่อพิจารณาเป็นรายเพศแล้วพบว่าด้านเพศอยู่ในระดับปานกลาง โดยเพศ LGBTQA+ จำนวน 3 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .24 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .27 และเพศชาย จำนวน 8 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) อยู่ที่ 3.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .24 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.20** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA)

ปัจจัยความเครียดในการ ทำงาน	เพศ	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน	ระหว่างกลุ่ม	.417	2	.208	.395	.678
	ภายในกลุ่ม	14.250	27	.528		
	รวม	14.667	29			

ปัจจัยความเครียดในการ ทำงาน	เพศ	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.450	2	.725	3.729	.057
	ภายในกลุ่ม	5.250	27	.194		
	รวม	6.700	29			
ปัจจัยด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.104	2	.052	.084	.920
	ภายในกลุ่ม	16.738	27	.620		
	รวม	16.842	29			
ปัจจัยด้านโครงสร้างและ บรรยากาศในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	143	2	.072	258	.774
	ภายในกลุ่ม	7.492	27	.277		
	รวม	7.635	29			
ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุล ของ ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.625	2	.312	1.487	.244
	ภายในกลุ่ม	5.675	27	.210		
	รวม	6.300	29			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.056	2	.028	.407	.670
	ภายในกลุ่ม	1.850	27	.069		
	รวม	1.905	29			

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA ในส่วนของเพศทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม  $F = .407$  ค่า  $Sig = .670$  มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระดับเพศของบุคลากรบริษัทไทย ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน มีค่า  $F = .395$  ค่า  $Sig = .678$  ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่า  $F = 3.729$  ค่า  $Sig = .057$  ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ  $F = .084$  ค่า  $Sig = .920$  ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร  $F = .258$  ค่า  $Sig = .774$  และ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงานมีค่า  $F = 1.487$  ค่า  $Sig = .244$  มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระดับเพศของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้



### สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของด้านอายุกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผล

อายุ	N	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
26-35 ปี	7	3.27	.17	ระดับปานกลาง
36-45 ปี	7	2.95	.31	ระดับปานกลาง
46-55 ปี	13	3.01	.20	ระดับปานกลาง
ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป	3	3.17	.35	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>30</b>	<b>3.08</b>	<b>.27</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 30 คน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .27 และเมื่อพิจารณาเป็นรายช่วงอายุพบว่าด้านอายุอยู่ในระดับปานกลาง โดยอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .35 รองลงมา อายุตั้งแต่ 46 ถึง 55 ปี จำนวน 13 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .20 รองลงมา อายุตั้งแต่ 36 ถึง 45 ปี จำนวน 7 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 2.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .31 รองลงมา อายุตั้งแต่ 26-35 ปีจำนวน 7 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .17

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA)

ปัจจัยความเครียดในการ ทำงาน	อายุ	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.857	3	.952	2.097	.125
	ภายในกลุ่ม	11.810	26	.454		
	รวม	14.667	29			

ปัจจัยความเครียดในการ ทำงาน	อายุ	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.171	3	.390	1.835	.166
	ภายในกลุ่ม	5.529	26	.213		
	รวม	6.700	29			
ปัจจัยด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3.836	3	1.279	2.556	.077
	ภายในกลุ่ม	13.005	26	.500		
	รวม	16.842	29			
ปัจจัยด้านโครงสร้างและ บรรยากาศในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.487	3	.162	.590	.627
	ภายในกลุ่ม	7.149	26	.275		
	รวม	7.635	29			
ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุล ของ ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.300	3	.100	.433	.731
	ภายในกลุ่ม	6.000	26	.231		
	รวม	6.300	29			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.432	3	.144	2.540	.078
	ภายในกลุ่ม	1.474	26	.057		
	รวม	1.905	29			

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA ในส่วนของเพศทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม  $F = .2540$  ค่า  $Sig = .078$  มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระดับเพศของบุคลากรบริษัทไทย ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน มีค่า  $F = 2.097$  ค่า  $Sig = .125$  ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่า  $F = 1.835$  ค่า  $Sig = .166$  ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ  $F = 2.556$  ค่า  $Sig = .077$  ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร  $F = .590$  ค่า  $Sig = .627$  และ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีค่า  $F = .433$  ค่า  $Sig = .731$  มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระดับเพศของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

### สมมติฐานที่ 1.3 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของด้านตำแหน่งงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผล

ตำแหน่งงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ผู้จัดการ	12	3.04	.22	ระดับปานกลาง
พนักงาน	18	3.10	.28	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>30</b>	<b>3.08</b>	<b>.27</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 30 คน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .27 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตำแหน่งงาน พบว่าด้านตำแหน่งงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้จัดการ จำนวน 12 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .22 รองลงมาเป็น พนักงาน จำนวน 18 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .28

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA)

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน	ตำแหน่งงาน	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน	ระหว่างกลุ่ม	.312	1	.312	.610	.441
	ภายในกลุ่ม	14.354	28	.513		
	รวม	14.667	29			
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.006	1	.006	.023	.880
	ภายในกลุ่ม	6.694	28	.239		
	รวม	6.700	29			
ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.022	1	.022	.037	.849
	ภายในกลุ่ม	16.819	28	.601		

ปัจจัยความเครียดในการ ทำงาน	ตำแหน่งงาน	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
	รวม	16.842	29			
ปัจจัยด้านโครงสร้างและ บรรยากาศในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.425	1	.425	1.652	.209
	ภายในกลุ่ม	7.210	28	.258		
	รวม	7.635	29			
ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุล ของ ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.158	1	.158	.720	.403
	ภายในกลุ่ม	6.142	28	.219		
	รวม	6.300	29			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.020	1	.020	.303	.586
	ภายในกลุ่ม	1.885	28	.067		
	รวม	1.905	29			

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA ในส่วนของตำแหน่งงานทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม  $F = .303$  ค่า  $Sig = .586$  มีค่ามากกว่า  $.05$  นั้นหมายความว่าระดับตำแหน่งงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน มีค่า  $F = .610$  ค่า  $Sig = .441$  ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่า  $F = .023$  ค่า  $Sig = .880$  ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ  $F = .037$  ค่า  $Sig = .849$  ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร  $F = 1.652$  ค่า  $Sig = .209$  และ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีค่า  $F = .720$  ค่า  $Sig = .403$  ชีวิตส่วนตัวกับการทำงานมีค่ามากกว่า  $.05$  นั้นหมายความว่าระดับตำแหน่งงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.25** แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผล

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1-10 ปี	7	3.27	.17	ระดับปานกลาง
11-19 ปี	6	3.05	.14	ระดับปานกลาง
20 ปีขึ้นไป	17	3.00	.28	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>30</b>	<b>3.08</b>	<b>.27</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 30 คน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .27 และเมื่อพิจารณาเป็นรายระยะเวลาในการปฏิบัติงานแล้ว พบว่าด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยระยะเวลา 11 ปี ถึง 19 ปี จำนวน 6 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .14 รองลงมาระยะเวลา 1 ปี ถึง 10 ปี จำนวน 7 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .17 และระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .28 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.26** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA)

ปัจจัยความเครียดในการ ทำงาน	ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน	ระหว่างกลุ่ม	.519	2	.259	.495	.615
	ภายในกลุ่ม	14.148	27	.524		
	รวม	14.667	29			
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.122	2	.061	.250	.780
	ภายในกลุ่ม	6.578	27	.244		

ปัจจัยความเครียดในการ ทำงาน	ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
	รวม	6.700	29			
ปัจจัยด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	4.294	2	2.147	4.620	.059
	ภายในกลุ่ม	12.548	27	.465		
	รวม	16.842	29			
ปัจจัยด้านโครงสร้างและ บรรยากาศในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.016	2	.008	.058	.973
	ภายในกลุ่ม	7.620	27	.282		
	รวม	7.635	29			
ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุล ของ ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.025	2	.013	.055	.947
	ภายในกลุ่ม	6.275	27	.232		
	รวม	6.300	29			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.344	2	.172	2.979	.068
	ภายในกลุ่ม	1.561	27	.058		
	รวม	1.905	29			

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA ในส่วนของระยะเวลาการปฏิบัติงานทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม  $F = 2.979$  ค่า  $Sig = .068$  มีค่ามากกว่า  $.05$  นั้นหมายความว่าระดับระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน มีค่า  $F = .495$  ค่า  $Sig = .615$  ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่า  $F = .250$  ค่า  $Sig = .780$  ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ  $F = 4.620$  ค่า  $Sig = .059$  ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร  $F = .058$  ค่า  $Sig = .973$  และ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีค่า  $F = .055$  ค่า  $Sig = .947$  ชีวิตส่วนตัวกับการทำงานมีค่ามากกว่า  $.05$  นั้นหมายความว่าระดับระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของด้านสถานภาพกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผล

สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
โสด	16	3.12	.23	ระดับปานกลาง
สมรส/อยู่ด้วยกัน	12	3.07	.25	ระดับปานกลาง
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	2.71	.37	ระดับปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>30</b>	<b>3.08</b>	<b>.26</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 30 คน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .26 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสถานภาพแล้ว พบว่าด้านสถานภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 12 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .25 รองลงมาเป็นสถานภาพโสด จำนวน 16 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .23 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 2.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ โดยใช้การทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA)

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน	สถานภาพ	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.620	2	1.310	2.936	.070

ปัจจัยความเครียดในการ ทำงาน	สถานภาพ	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
	ภายในกลุ่ม	12.047	27	.446		
	รวม	14.667	29			
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.216	2	.108	.449	.643
	ภายในกลุ่ม	6.484	27	.240		
	รวม	6.700	29			
ปัจจัยด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	5.628	2	2.814	6.776	.054
	ภายในกลุ่ม	11.214	27	.415		
	รวม	16.842	29			
ปัจจัยด้านโครงสร้างและ บรรยากาศในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.063	2	.031	.111	.895
	ภายในกลุ่ม	7.573	27	.280		
	รวม	7.635	29			
ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุล ของ ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.170	2	.085	.375	.691
	ภายในกลุ่ม	6.130	27	.227		
	รวม	6.300	29			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.306	2	.153	2.580	.094
	ภายในกลุ่ม	1.600	27	.059		
	รวม	1.905	29			

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA ในส่วนของสถานภาพทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม  $F = 2.580$  ค่า  $Sig = .094$  มีค่ามากกว่า  $.05$  นั้นหมายความว่าระดับสถานภาพของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน มีค่า  $F = 2.936$  ค่า  $Sig = .070$  ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่า  $F = .449$  ค่า  $Sig = .643$  ปัจจัยด้านความสำเร็จและ



ความก้าวหน้าในอาชีพ  $F = 6.776$  ค่า  $Sig = .054$  ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร  $F = .111$  ค่า  $Sig = .895$  และ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีค่า  $F = .375$  ค่า  $Sig = .691$  ชีวิตส่วนตัวกับการทำงานมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระดับสถานภาพของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้



สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ตัวแปร	ปัจจัยด้านที่เกี่ยวข้องกับ ตัวงาน		ปัจจัยด้าน สัมพันธภาพในที่ ทำงาน		ปัจจัยด้าน ความสำเร็จและ ความก้าวหน้าใน อาชีพ		ปัจจัยด้านโครงสร้าง และบรรยากาศใน องค์กร		ปัจจัยด้านที่เกี่ยวข้องกับ ความสมดุลของชีวิต ส่วนตัวกับการ ทำงาน		ความเครียดในการ ทำงาน	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
(1)ด้านความมั่นคงปลอดภัย	-0.156	.001	-0.383**	.001	-0.281**	.002	-0.285**	.001	-0.208**	.022	-0.555**	.001
(2)ด้านโอกาสก้าวหน้าใน การทำงาน	-0.263	.000	-0.336	.000	-0.371**	.000	-0.381**	.000	-0.332**	.000	-0.352**	.000
(3)ด้านองค์การและการ จัดการ	-0.429*	.018	-0.224	.003	-0.267**	.002	-0.223*	.013	-0.242**	.007	-0.449**	.003
(4)ด้านค่าจ้าง	-0.391**	.001	-0.583**	.001	-0.393**	.000	-0.414**	.000	-0.379**	.000	-0.329**	.000
(5)ด้านลักษณะเฉพาะของ งาน	0.565**	.001	0.538**	.002	-0.357**	.000	-0.357**	.000	-0.295**	.001	-0.389**	.003
(6)ด้านการนิเทศงาน	-0.443*	.014	-0.454*	.012	-0.354**	.000	-0.279**	.003	-0.336**	.000	-0.238**	.000
(7)ด้านลักษณะของงานทาง สังคม	-0.302**	.001	-0.393**	.000	-0.312**	.000	-0.244**	.002	-0.316**	.000	-0.345**	.010
(8)ด้านการสื่อสาร	-0.335	.070	-0.553**	.002	-0.309**	.001	-0.200**	.024	-0.319**	.000	-0.429**	.000
(9)ด้านสภาพการทำงาน	-0.282	.130	-0.320	.045	-0.314**	.000	-0.346**	.000	-0.253**	.000	-0.204**	.001

(10)ด้านสวัสดิการ	-0.385*	.036	-0.125**	.000	-0.297**	.000	-0.309**	.001	-0.272**	.001	-0.394**	.000
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.339**	.000	-0.218*	.005	-0.422**	.000	-0.394**	.000	-0.369**	.000	-0.452*	.005

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.29

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ( Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานในด้านต่าง ๆ กล่าวได้ว่า เมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเข้ามามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานในด้านต่าง ตามมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า  $r = -0.452^*$  ค่า  $P = .005$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ ระดับความสัมพันธ์เชิงลบที่อยู่ ระดับปานกลาง มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ (1)ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีค่า  $r = -0.555^{**}$  ค่า  $P = .001$  (2)ด้านองค์กรและการจัดการ มีค่า  $r = -0.449^{**}$  ค่า  $P = .003$  และ(3) ด้านการสื่อสาร มีค่า  $r = -0.429^{**}$  ค่า  $P = .000$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ ด้านที่ระดับความสัมพันธ์เชิงลบที่อยู่ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ (4)ด้านสวัสดิการมีค่า  $r = -0.394^{**}$  ค่า  $P = .000$  (5)ด้านลักษณะเฉพาะของงาน มีค่า  $r = -0.389^{**}$  ค่า  $P = .003$  (6)ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า  $r = -0.352^{**}$  ค่า  $P = .000$  (7)ด้านลักษณะของงานทางสังคม มีค่า  $r = -0.345^{**}$  ค่า  $P = .010$  (8)ด้านค่าจ้าง มีค่า  $r = -0.329^{**}$  ค่า  $P = .000$  (9)ด้านการนิเทศงาน มีค่า  $r = -0.238^{**}$  ค่า  $P = .000$  และ (10)ด้านสภาพการทำงาน มีค่า  $r = -0.204^{**}$  ค่า  $P = .001$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.30 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	
<b>สมมติฐานที่ 1.1</b> เพศที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1.2</b> อายุที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1.3</b> ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1.4</b> ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1.5</b> สถานภาพที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 2</b> สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คนและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการคำนวณค่าทางสถิติซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way Analysis of Variance) โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

#### 1. สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง “สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

##### 1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่บุคลากรเพศหญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 บุคลากรส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วงอายุ 46 ถึง 55 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 บุคลากรส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 17

คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 และสถานภาพของบุคลากรส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

## 1.2 ระดับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของ

ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.37 และปานกลางจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60, 3.29, 3.28 และ 1.83 ตามลำดับ

## 1.3 ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์การและการจัดการ ด้านสวัสดิการ และด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51, 3.43, และ 3.41 ตามลำดับ และคะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานทางสังคม ความการสื่อสาร ด้านนิเทศงาน ด้านลักษณะเฉพาะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านองค์การและการจัดการ และด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31, 3.26, 3.20, 3.11, 3.01 และ 3.00 ตามลำดับ

## 1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วยเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพที่แตกต่างกันที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม  $F = .407$  ค่า  $Sig = .670$  มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าเพศของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน มีค่า  $F = .395$  ค่า  $Sig = .678$  ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่า  $F = 3.729$  ค่า  $Sig = .057$  ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ  $F = .084$  ค่า  $Sig = .920$  ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร  $F = .258$  ค่า  $Sig = .774$  และ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงานมีค่า  $F = 1.487$  ค่า  $Sig = .244$  มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระดับของเพศของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม  $F = . 2.540$  ค่า  $Sig = . 078$  มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าอายุของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน มีค่า  $F = 2.097$  ค่า  $Sig = .125$  ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่า  $F = 1.835$  ค่า  $Sig = .166$  ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ  $F = 2.556$  ค่า  $Sig = .077$  ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร  $F = .590$  ค่า  $Sig = .627$  และ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีค่า  $F = .433$  ค่า  $Sig = .731$  มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระดับของอายุของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม  $F = . 303$  ค่า  $Sig = .586$  มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าตำแหน่งงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผล

ต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน มีค่า  $F = .610$  ค่า  $Sig = .441$  ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่า  $F = .023$  ค่า  $Sig = .880$  ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ  $F = .037$  ค่า  $Sig = .849$  ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร  $F = 1.652$  ค่า  $Sig = .209$  และ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีค่า  $F = 720$  ค่า  $Sig = .403$  ชีวิตส่วนตัวกับการทำงานมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระดับของตำแหน่งงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม  $F = 2.979$  ค่า  $Sig = .068$  มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน มีค่า  $F = .495$  ค่า  $Sig = .615$  ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่า  $F = .250$  ค่า  $Sig = .780$  ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ  $F = 4.620$  ค่า  $Sig = .059$  ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร  $F = .058$  ค่า  $Sig = .973$  และ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีค่า  $F = .055$  ค่า  $Sig = .947$  ชีวิตส่วนตัวกับการทำงานมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระดับของระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม  $F = 2.580$  ค่า  $Sig = .094$  มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าสถานภาพของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน มีค่า  $F = 2.936$  ค่า  $Sig = .070$  ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่า  $F =$



.449 ค่า Sig = .643 ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ  $F = 6.776$  ค่า Sig = .054 ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร  $F = .111$  ค่า Sig = .895 และ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีค่า  $F = .375$  ค่า Sig = .691 ชีวิตส่วนตัวกับการทำงานมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระดับของสถานภาพของบุคลากรบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

## สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานในด้านต่าง ๆ กล่าวได้ว่า เมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเข้ามามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานในด้านต่าง ตามมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า  $r = -.452^*$  ค่า  $P = .005$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ ระดับความสัมพันธ์เชิงลบที่อยู่ ระดับปานกลาง มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ (1)ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีค่า  $r = -.555^{**}$  ค่า  $P = .001$  (2)ด้านองค์กรและการจัดการ มีค่า  $r = -.449^{**}$  ค่า  $P = .003$  และ(3) ด้านการสื่อสาร มีค่า  $r = -.429^{**}$  ค่า  $P = .000$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ ด้านที่ระดับความสัมพันธ์เชิงลบที่อยู่ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ (4)ด้านสวัสดิการมีค่า  $r = -.394^{**}$  ค่า  $P = .000$  (5)ด้านลักษณะเฉพาะของงาน มีค่า  $r = -.389^{**}$  ค่า  $P = .003$  (6)ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า  $r = -.352^{**}$  ค่า  $P = .000$  (7)ด้านลักษณะของงานทางสังคม มีค่า  $r = -.345^{**}$  ค่า  $P = .010$  (8)ด้านค่าจ้าง มีค่า  $r = -.329^{**}$  ค่า  $P = .000$  (9)ด้านการนิเทศงาน มีค่า  $r = -.238^{**}$  ค่า  $P = .000$  และ (10)ด้านสภาพการทำงาน มีค่า  $r = -.204^{**}$  ค่า  $P = .001$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 1.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐาน 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 2. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากรในองค์กรส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดในการทำงานที่ไม่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากพิจารณาโดยรวม พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของเพศชายอยู่ที่ 3.08 ค่าเฉลี่ยรวมเพศหญิงอยู่ที่ 3.06 และค่าเฉลี่ยรวมเพศLGBTQA+อยู่ที่ 3.23 ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นั่นหมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ไม่ว่าจะเป็นเพศชาย เพศหญิง และLGBTQA+ มีความเครียดในการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สามารถบ่งบอกชี้ชัดได้ว่าเพศไหนจะเกิดความเครียดมากกว่ากัน พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาดยา สุวรรณจันทร์ (2560) การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน146 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 108 คนพบว่า ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากเพศไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาด้านต่าง ๆ

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งช่วงอายุออกเป็น 5 ช่วง ได้แก่ อายุตั้งแต่ 26 ถึง 35 ปี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 อายุตั้งแต่ 36 ถึง 45 ปี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95 อายุตั้งแต่ 46 ถึง 55 ปี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.01 และ อายุ 56 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่าค่าเฉลี่ยของอายุอยู่ในระดับปานกลาง นั่นหมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ โดยศึกษาจาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 200 คน พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา บุคลิกภาพ ที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 19.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านลักษณะงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุด

สมมติฐานที่ 1.3 ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ที่ โดยผู้วิจัยได้แบ่งตำแหน่งงานเป็น 2 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้จัดการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04 และพนักงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาโดยรวม ค่าเฉลี่ยของตำแหน่งงานอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า ระดับตำแหน่งที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ โดยศึกษาจาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 200 คน พบว่า ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ อายุสถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเส้นทางบินที่ แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้แบ่งระยะเวลาในการปฏิบัติงานไว้ 3 ช่วงเวลา ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 ถึง 10 ปี ค่าเฉลี่ย 0.00

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 ถึง 19 ปี ค่าเฉลี่ย 3.05 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 3.00 เมื่อพิจารณาโดยรวม ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัลพงค์ สุวรรณวาทีน (2559) การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กร และความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ โดยศึกษาจาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 200 คน พบว่า ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเส้นทางบินที่แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อ ความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้แบ่งสถานภาพไว้ 3 ด้าน ได้แก่ โสด ค่าเฉลี่ย 3.12 สมรส/อยู่ด้วยกัน ค่าเฉลี่ย 3.07 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ค่าเฉลี่ย 2.71 เมื่อพิจารณาโดยรวม ค่าเฉลี่ยของสถานภาพอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า สถานภาพที่ แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัล พงค์ สุวรรณวาทีน (2559) การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ โดยศึกษาจาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 200 คน พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา บุคลิกภาพ ที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้าน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์

ความเครียดได้ร้อยละ 19.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านลักษณะงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุด

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากรในองค์กรส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด โดยผู้วิจัยได้แบ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไว้ 5 ปัจจัย ได้แก่ เพศ , อายุ , ตำแหน่งงาน , ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพ ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ French, Rogers, & Cobb (1974) ที่ว่า ความบีบคั้นขององค์กรและความเครียดของบุคคล โดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสอง ส่งผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคล ซึ่งอธิบายได้ว่าความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล นั่นคือ ถ้าความสามารถของบุคคลไม่สมดุลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน บุคคลก็จะเกิดความเครียด ซึ่งส่งผลย้อนกลับมาที่ทำให้เกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีกับงาน ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันไปไม่มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถของบุคคลไม่สมดุลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จึงไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ( Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานในด้านต่าง ๆ กล่าวได้ว่า เมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเข้ามามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานในด้านต่าง ตามมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า  $r = -.452^*$  ค่า  $P = .005$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นหมายความว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ ระดับความสัมพันธ์เชิงลบที่อยู่ ระดับปานกลาง มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ (1)ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีค่า  $r = -.555^{**}$  ค่า  $P = .001$  (2)ด้านองค์กรและการจัดการ มีค่า  $r = -.449^{**}$  ค่า  $P = .003$  และ(3) ด้านการสื่อสาร มีค่า  $r = -.429^{**}$  ค่า  $P = .000$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01นั่นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้ง

ไว้ และ ด้านที่ระดับความสัมพันธ์เชิงลบที่อยู่ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ (4)ด้านสวัสดิการมีค่า  $r = -.394^{**}$  ค่า  $P = .000$  (5)ด้านลักษณะเฉพาะของงาน มีค่า  $r = -.389^{**}$  ค่า  $P = .003$  (6)ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า  $r = -.352^{**}$  ค่า  $P = .000$  (7)ด้านลักษณะของงานทางสังคม มีค่า  $r = -.345^{**}$  ค่า  $P = .010$  (8)ด้านค่าจ้าง มีค่า  $r = -.329^{**}$  ค่า  $P = .000$  (9)ด้านการนิเทศงาน มีค่า  $r = -.238^{**}$  ค่า  $P = .000$  และ (10)ด้านสภาพการทำงาน มีค่า  $r = -.204^{**}$  ค่า  $P = .001$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร เล็งไพบุลย์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำรองที่นั่งของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสำรองที่นั่งมีความเครียดในการทำงาน ระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง พนักงานที่มีเพศสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ อายุงาน และเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงาน และด้านกายภาพสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 30.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ ศิวพร โปทยานนท์ (2554) ที่ว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน คือ สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคล ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ โดยอาจเป็นสิ่งที่ส่งเสริม เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้เช่นกัน ดังนั้น สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน จึงตรงตามแนวคิดนี้

### 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และการอภิปรายผลการวิจัยข้างต้นของผู้วิจัย ขอเสนอแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และบุคลากรภายในบริษัท ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน ของความเครียดในการทำงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน ของความเครียดในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีระดับคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของการเติบโตขององค์กร ท่านไม่สามารถสื่อสารบางอย่างที่ต้องการกับองค์กรได้ และ พนักงานในองค์กรของท่านมีการเล่นเกมการเมือง ดังนั้น เพื่อให้โครงสร้างและบรรยากาศในการทำงานขององค์กรดีขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องสร้างบรรยากาศให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และให้พนักงานได้รับรู้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของการเติบโตขององค์กร

### 3.1.2 ปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการ ของความเครียดในการทำงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการ ของความเครียดในการทำงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ องค์กรของท่านมีชื่อเสียงที่ดีต่อบุคคลภายนอก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรักษาภาพลักษณ์ที่ดี ไม่ทำในสิ่งที่จะส่งผลให้เสื่อมเสียชื่อเสียง เพื่อให้องค์กรของท่านมีชื่อเสียงที่ดีต่อบุคคลภายนอกตลอดไป และยังคงดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการขององค์กรมากขึ้น

### 3.1.3 ปัจจัยด้านสวัสดิการ ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการ ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ องค์กรของท่านมีวันหยุดพักผ่อนประจำปี และ ท่านได้รับค่ารักษาพยาบาลประกันภัย เมื่อประสบอุบัติเหตุ ระหว่างการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ทำให้พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างพึงพอใจ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและพัฒนาสวัสดิการให้ดีขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้พนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรแห่งนี้ต่อไป

## 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้



3.2.1 ควรขยายขอบเขตและความหลากหลายของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลให้มากกว่านี้ เพื่อให้งานวิจัยมีผลการทดสอบที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรพัฒนาแบบสอบถาม เรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในครั้งถัดไป ควรจะเพิ่มความละเอียดในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งการตั้งข้อความควรเป็นคำถามที่เข้าใจง่าย ควรมีข้อความทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ตลอดจนการเก็บข้อมูลเชิง ลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครอบคลุมครบถ้วน เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้มีความชัดเจน เทียบตรง และมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## บรรณานุกรม

- ชนิษฐา นิมแก้ว. (2554). ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักบริหารโครงการ กรมชลประทาน สามเสน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 27, เข้าถึงจาก :  
<http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/bitstream/123456789/993/1/132374.pdf>
- ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง. (2560). สภาพแวดล้อมการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทก่อสร้าง. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 27, เข้าถึงจาก :  
[http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3240/1/RMUT\\_T158653.pdf](http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3240/1/RMUT_T158653.pdf)
- ฐาปณี วงกานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอก การจัดการทั่วไป. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 27 เข้าถึงได้จาก :  
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2030/1/139303.pdf>
- ฐิติรัตน์ ดิลกคุณานนท์. (2560). ความเครียดจากการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และพลังสุขภาพจิตของพยาบาล ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้. ตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลผู้ใหญ่). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 28 เข้าถึงได้จาก :  
<https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/12229/1/421338.pdf>
- นัตยา สุวรรณจันทร์. (2560). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 26 เข้าถึงได้จาก :  
<http://www.ir.sru.ac.th/bitstream/123456789/202/1/FullText.pdf>
- นวนันท์ คำมา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร. สาขาวิชาการบัญชี. คณะบริหารธุรกิจ.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 27 เข้าถึงได้จาก :

<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/mlw12/6114961006.pdf>

พัลพงศ์ สุวรรณวาทิน. (2559). การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 28 เข้าถึง

ได้จาก :  
[http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5606035268\\_5296\\_4109.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5606035268_5296_4109.pdf)

วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์. (2558). ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนของโรงงานน้ำตาล สหเรือง จำกัด จังหวัดมุกดาหาร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 27, เข้าถึงจาก :

[http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1983/1/warunthorn\\_song.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1983/1/warunthorn_song.pdf)

ศิวพร โปทยานนท์. (2554). พฤติกรรมผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสร้างสรรค์ในงานของบุคลากร ภาควิชาของคณาจารย์ธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 27, เข้าถึงจาก :

<http://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2554/b170936.pdf>

สุกริน ทวีสุต. (2561). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 27, เข้าถึงจาก : <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/12747/2/.pdf>

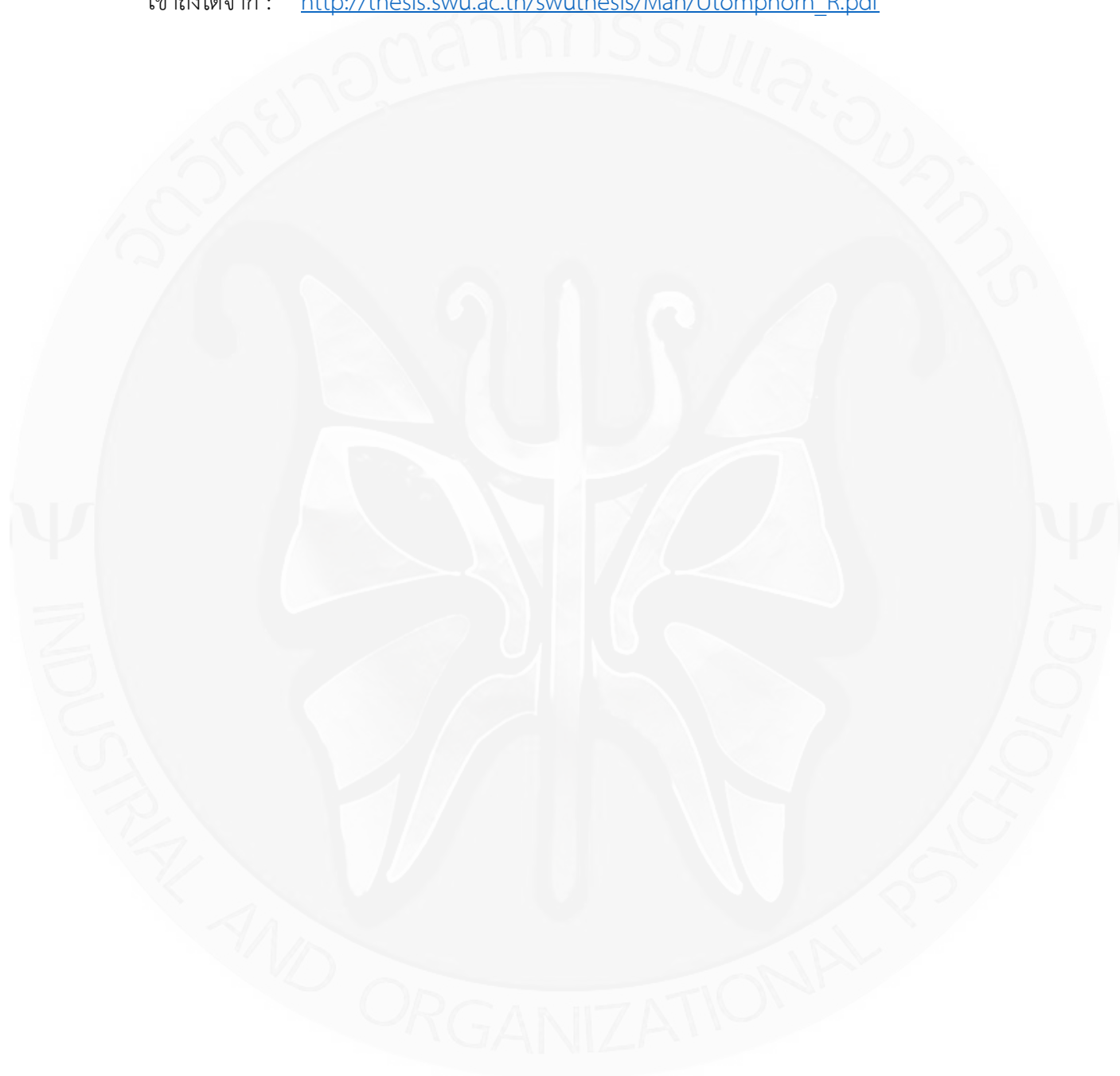
สุภาพร บุญมี (2556). ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี. สาขาวิชาการจัดการ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 26 เข้าถึงได้จาก :

[http://mba.swu.ac.th/article/fileattachs/10022015121908\\_f\\_0.pdf](http://mba.swu.ac.th/article/fileattachs/10022015121908_f_0.pdf)

อรรวรรณ ศรีเรืองพันธ์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดลอมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของ บริษัทออโรราดีไซน์ จำกัด. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 28, เข้าถึงจาก :

[https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/2257/BUS\\_60\\_04.pdf](https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/2257/BUS_60_04.pdf)

อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ  
พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (การจัดการ).  
กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 2565, สิงหาคม 27  
เข้าถึงได้จาก : [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Utomphorn\\_R.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Utomphorn_R.pdf)





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ใบขอความอนุเคราะห์ห้องค์การ และแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย



หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
 ๒๗๕ ถนนราชสีมา เขตดุสิต  
 กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือและเก็บข้อมูลเพื่อรวบรวมข้อมูลในการค้นคว้าอิสระ  
 เรียน คุณปัทมา เสนาะพิน ผู้บริหารทีมสารบรรณ

เนื่องด้วยนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ชั้นปีที่ ๔ จำนวน ๓ คน ได้แก่

- |               |         |                            |
|---------------|---------|----------------------------|
| ๑. นายชนะโชติ | พีกันกร | รหัสนักศึกษา ๖๒๑๑๐๑๑๕๕๓๐๐๗ |
| ๒. นายมนัส    | แซ่เฮ้ง | รหัสนักศึกษา ๖๒๑๑๐๑๑๕๕๓๐๑๙ |

ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความเครียดในการทำงาน ที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของ  
 บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในรายวิชาการค้นคว้าอิสระสำหรับ  
 นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การโดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ  
 องค์กรของท่าน และขอรับรองว่าผลการศึกษจะเป็นการรายงานในภาพรวม และผลการศึกษาจะไม่  
 ก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร ในการนี้ผู้วิจัยจะขอลงพื้นที่เพื่อแจกแบบสอบถามสำหรับทดลองใช้  
 เครื่องมือ จำนวน ๓๐ ฉบับ และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน ๑๒๐ ฉบับ ทั้งนี้ท่าน  
 สามารถติดต่อผู้วิจัยได้ที่นายมนัส แซ่เฮ้ง เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๒ - ๗๐๑๖๑๑๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

วิเศษชัย ตรีโยธิน

(ผศ.ดร. สฤณี ตรีโยธิน)

อาจารย์ประจำวิชา

การค้นคว้าอิสระสำหรับนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย



## แบบสอบถามเรื่อง ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อ

ความเหนื่อยล้าในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนแห่งหนึ่งในจังหวัด

### สมุทรปราการ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องผลกระทบจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อ

ความเหนื่อยล้าในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

LGBTQA+

2. อายุ

ต่ำกว่าเทียบเท่า 25 ปี

26 – 35 ปี

36 – 45 ปี

46 – 55 ปี

ตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป

3.ระดับตำแหน่งงาน

ครูชำนาญการพิเศษ

ครูชำนาญการ

ครู (ไม่มีวิทยฐานะ)

ครูผู้ช่วย

ครูอัตราจ้าง

4.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ต่ำกว่า 1 ปี

1 - 10 ปี

11 - 20 ปี

ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

5.สถานภาพ

โสด

สมรส / อยู่ด้วยกัน

หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

### ความเครียดในการทำงาน

ที่	ข้อความ	จริงที่สุด	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริง
<b>ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน</b>					
1.	ท่านเดินทางไปทำงานด้วยความยากลำบาก				
2.	งานที่ท่านทำอยู่มีความเสี่ยงให้สุขภาพร่างกาย ย่ำแย่				
<b>ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน</b>					
3.	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้องในหน่วยงาน				
4.	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าของท่าน				
<b>ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ</b>					
5.	ท่านคาดหวังตำแหน่งที่สูงขึ้น จากการทำงานในองค์กรนี้				
6.	ท่านต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อความก้าวหน้าในการทำงาน				
<b>ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน</b>					
7.	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ				
8.	ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของการเติบโตขององค์กร				

ที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ไม่ค่อย จริง	ไม่จริง
9.	ท่านไม่สามารถสื่อสารบางอย่างที่ต้องการ กับ องค์กรได้				
10.	พนักงานในองค์กรของท่านมีการเล่นเกมการเมือง				
<b>ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตส่วนตัวและการทำงาน</b>					
11.	ท่านไม่สามารถจัดการเวลาระหว่างงานกับ ครอบครัวให้สมดุลกันได้				
12.	ท่านสามารถจัดการปัญหาในครอบครัว ให้ไม่มา กระทบกับงานได้				
13.	ครอบครัวคาดหวังให้ท่านมาดูแล ไม่ว่าจะท่านจะ เหนื่อยจากงานมาแค่ไหนก็ตาม				

## สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
<b>ความมั่นคงความปลอดภัย</b>					
1.	งานที่ท่านทำอยู่ ทำให้รู้สึกว่ามีชีวิตมั่นคง				
<b>โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
2.	ท่านได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับงานที่มีผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง				
3.	องค์กรของท่านมีการขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม				
4.	องค์กรของท่านมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม				
5.	องค์กรของท่านให้รางวัล และหรือยกย่องพนักงานที่ทำงานได้ดี				
6.	องค์กรของท่านมีการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน				
<b>องค์กรและการจัดการ</b>					
7.	ท่านไม่เข้าใจโครงสร้างขององค์กร เพราะมีระบบโครงสร้างที่ซับซ้อน				
8.	ท่านสามารถปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรวางไว้ได้				
9.	องค์กรของท่านมีชื่อเสียงที่ดีต่อบุคคลภายนอก				
10.	องค์กรของท่านมีการดำเนินงานตามแบบแผนที่กำหนดไว้				
<b>ค่าจ้างค่าตอบแทน</b>					
11.	นอกจากเงินเดือนแล้ว ท่านยังได้รับค่าตอบแทนอีกหลายอย่าง จากองค์กร				
12.	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม กับงานที่ท่านทำ				
<b>คุณลักษณะเฉพาะของงาน</b>					
13.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานที่ท่านทำอยู่				
14.	ท่านรู้สึกตื่นเต้น เมื่อได้ทำงาน				
15.	งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถที่ท่านมี				

16.	งานที่ท่านทำอยู่ เปลี่ยนแปลงชีวิตของท่านให้ดีขึ้น				
<b>การนิเทศงาน</b>					
17.	ท่านได้รับรายละเอียดของงานที่ถูกต้องจากหัวหน้างานเป็นประจำ				
<b>คุณลักษณะของงานทางสังคม</b>					
18.	ท่านทำงานอยู่ในกลุ่มคนที่คล้ายคลึงกับตนเอง				
19.	ท่านรู้สึกได้รับการยอมรับเมื่อทำงานอยู่ในกลุ่มงาน ที่ทำอยู่				
20.	กลุ่มงานที่ท่านทำอยู่มีประสิทธิภาพ				
<b>การติดต่อสื่อสาร</b>					
21.	ในองค์กรของท่านมีการกระจายข่าวสารต่าง ๆ ที่กำลังทำและหรือจะทำในอนาคต ให้พนักงานได้รับรู้อยู่เสมอ				
22.	เมื่อมีนโยบายใหม่ ๆ ในองค์กร ท่านมักได้รับรู้ผ่านพนักงานด้วยกันเสมอ				
23.	องค์กรของท่านมีการประกาศข่าวสำคัญต่าง ๆ ของพนักงานอยู่เสมอ เช่น ข่าวการแต่งงาน ข่าวการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น				
<b>สภาพแวดล้อมการทำงาน</b>					
24.	สถานที่ทำงานของท่านถูกจัดไว้อย่างมีระเบียบ				
25.	ท่านต้องเตรียมเครื่องจักรหรืออุปกรณ์สำหรับใช้ทำงาน ด้วยตนเอง				
27.	ที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างพอเหมาะ กับการทำงาน				
28.	องค์กรของท่านมีศูนย์อนามัยและหรือสถานที่จอดรถให้กับพนักงาน				
<b>สวัสดิการผลประโยชน์อื่น</b>					
29.	องค์กรของท่านมีวันหยุดพักผ่อนประจำปี				
30.	ท่านได้รับค่ารักษาพยาบาลประกันภัย เมื่อประสบอุบัติเหตุ ระหว่างการทำงาน				

## ประวัติคณะผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นายชนะโชติ พิภนิกกร  
 วันเดือนปีเกิด 6 พฤษภาคม 2544  
 การศึกษา  
 ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนราชวินิต กรุงเทพมหานคร  
 ระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ  
 องค์กรการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
 กรุงเทพมหานคร

ชื่อ-นามสกุล นายมนัส แซ่เฮ้ง  
 วันเดือนปีเกิด 24 ตุลาคม 2542  
 การศึกษา  
 ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนญามีอุลลอิกวาน จังหวัดนนทบุรี  
 ระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ  
 องค์กรการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
 กรุงเทพมหานคร



