



## ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง

สุวรรณี รูปหล่อ<sup>1\*</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง และ 2) เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำนวน 583,242 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบหลายขั้นตอน และสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 200 คน และเพศหญิง จำนวน 200 คน อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 36–45 ปี มีสถานภาพโสด ระดับพนักงานปฏิบัติการ รายได้อยู่ที่ 20,000–40,000 บาท มีชั่วโมงการทำงานน้อยกว่า หรือเท่ากับ 48 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว และไม่ได้ออกกำลังกายเลย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านชั่วโมงการทำงาน พบว่า โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวม มีความแตกต่างกัน ส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ความเครียด พนักงาน นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

\* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 086-890-9492 อีเมล: suwannee.r@fba.kmutnb.ac.th DOI: 10.14456/jiba.2022.10



## Factors Affecting Stress of Employees in Rayong Industrial Estate

Suwannee Rooplor<sup>1\*</sup>

### Abstract

The purposes of this research were: 1) to study employee stress in the industrial estates in Rayong Province, and 2) to compare employee stress in the industrial estates in Rayong Province. The subjects were classified by personal status. The population used in the study were 583,242 employees with the sample size of 400 respondents working in the industrial estates in Rayong Province. Multi-stage sampling and simple random sampling were implemented.

The findings of this research revealed that 200 of the respondents were male, and the other 200 of the respondents were female. Most respondents were between 36 and 45 years of age, single, and at practitioner level with monthly income of 20,000–40,000 baht and  $\leq 48$  working hours. Most of them didn't have a medical condition and exercise.

The results of data analysis showed that the overall opinions on employee stress in the industrial estates in Rayong Province were at an average level.

The results of comparison of factors affecting employee stress in the industrial estates in Rayong Province classified by personal status of gender and working hours showed that the overall opinions on employee stress in the industrial estates in Rayong Province were at statistical significance level of 0.05.

The results of comparison of factors affecting employee stress in the industrial estates in Rayong Province classified by personal status of age showed that the overall opinions on employee stress were different. Whereas, the results of comparison of factors affecting employee stress in the industrial estates in Rayong Province classified by personal status of marital status showed that the overall opinions on employee stress were at statistical significance level of 0.05.

**Key words:** Stress, Employees, Industrial Estate, Rayong Province

---

<sup>1</sup> Lecturer, Department of Industrial Business Administration, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

\* Corresponding Author, Tel. 086-890-9492 อีเมล: suwannee.r@fba.kmutnb.ac.th DOI: 10.14456/jiba.2022.9 10



## 1. บทนำ

จากแผนพัฒนาจังหวัดระยอง พ.ศ.2561-2564 ด้านอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง เป็นจังหวัดที่ได้รับบทบาทให้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกและถูกกำหนดแนวทางการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางความเจริญแห่งใหม่เป็นศูนย์บริการมาตรฐานการศึกษาและวิจัยด้านเทคโนโลยีและกำหนดให้ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกเป็นประตูทางออกให้กับภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการส่งสินค้าออกไปจำหน่ายต่างประเทศโดยไม่ต้องผ่านกรุงเทพฯ จากเหตุดังกล่าวทำให้จังหวัดระยองมีการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว [1] ในขณะเดียวกันข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวนภาคแรงงานของจังหวัดระยองยังคงมีประชากรแรงงานที่อายุ 15 ปีขึ้นไป ในแต่ละไตรมาสเฉลี่ยประมาณ 550,000 ราย [2] แต่ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยเกิดปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมของไทย แต่ในการดำเนินธุรกิจก็ต้องปรับตัวตามสภาวะการณ์เพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมเติบโต พนักงานทุกคนในองค์กรอยู่รอด และต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบชีวิตให้สอดคล้องกับสถานการณ์ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้ผู้คนเป็นจำนวนมากเกิดความเครียด อันเกิดจากการที่บุคคล

นั้นไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่ต้องเผชิญได้ ผลของความเครียดส่งผลเสียให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังเช่นคำกล่าวที่ว่า ใจเป็นนาย กายเป็นบ่าว ซึ่งมีความหมายว่า หากจิตใจเกิดความรู้สึกเช่นใด ร่างกายก็จะมีปฏิกิริยาสอดคล้องกับความรู้สึกนั้น

ในขณะเดียวกันหากมีความเครียดเกิดขึ้น ก็ จะปรากฏออกมาเป็นอาการในหลายรูปแบบ เช่น หงุดหงิด เบื่อ วิตกกังวล ก้าวร้าว ซึมเศร้า ท้อแท้ ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน หรือแม้แต่การมีความคิดที่จะทำร้ายผู้อื่นและฆ่าตัวตาย ซึ่งจากการสำรวจสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ พบว่าปัญหาสุขภาพจิต 10 อันดับแรกจากสายด่วนปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต ได้แก่ ภาวะอารมณ์เครียด หรือวิตกกังวล 43.32% ภาวะอารมณ์เศร้า 23.42% ปัญหาครอบครัว 9.94% ปัญหาความรัก 8.60% โรคจิตเวชที่ได้รับการวินิจฉัย 5.89 พฤติกรรมหรือความคิดอยากตาย ทำร้ายตนเอง 3.03% พฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงหรือทำลายสิ่งของ ทำร้ายผู้อื่น 2.57% ปัญหาการทำงาน 0.83% ปัญหาเรื่องเรียน 1.40% และปัญหาเรื่องเพศ 1.0% [3] จากปัญหาของสุขภาพจิตอันเล็กน้อยถ้าไม่ได้รับการรักษาจะส่งผลกระทบต่อชีวิตของตัวเองได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 อัตราฆ่าตัวตายและผู้ป่วยโรคซึมเศร้า แยกตามจังหวัด

จังหวัด	ผู้ป่วยโรคซึมเศร้า (ราย)		อัตราฆ่าตัวตายสำเร็จ : ประชากรแสนคน		
	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ระยอง	5,752	6,527	7.59	7.21	6.43
จันทบุรี	5,294	6,076	9.20	10.04	11.82
ปราจีนบุรี	5,876	6,351	7.94	6.26	6.70
ชลบุรี	14,351	16,433	3.85	4.55	5.77
ฉะเชิงเทรา	15,226	16,430	4.51	8.05	6.69
ตราด	2,517	3,008	8.18	5.65	8.19



จากตารางที่ 1 พบว่า ผลจากการที่เกิดปัญหาสุขภาพจิต จะส่งผลให้ประชาชนเกิดเป็นโรคซึมเศร้า จะเห็นได้ว่าปี 2563 มีประชาชนเป็นโรคซึมเศร้าเพิ่มขึ้น แล้วปัญหาโรคซึมเศร้านี้จะส่งผลให้เกิดการฆ่าตัวตายตามมาในที่สุด เพราะว่าคนที่ เป็นโรคซึมเศร้าจะมีความรู้สึกเบื่อทุกอย่างในชีวิต เบื่อที่จะมีชีวิตอยู่ต่อ อาจทำให้คิดว่าตนเองผิด ไร้ค่า ไม่เผชิญปัญหาต่อ ชีวิตมีดมน ทั้ง ๆ ที่ชีวิตความจริงไม่ได้เป็นเช่นนั้น [4]

จากการที่จังหวัดระยองมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูง โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรม ส่งผลให้มีความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านโครงสร้าง ด้านเศรษฐกิจ และด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งจาก ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ หากไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้เกิดความเครียดและส่งผลต่อชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงานต่อไป บริษัท องค์กร หรือหน่วยงานจะประสบความสำเร็จหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นั้น พนักงานหรือบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความสำเร็จดังกล่าว ทั้งนี้เพราะในหลักทรัพยากรทางการจัดการนั้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่ามากที่สุด [5]

แต่ในขณะเดียวกันก็มีความอ่อนไหว บอบบาง และควบคุมดูแลได้ยากที่สุดเช่นกัน องค์กรหรือหน่วยงานใดที่มีพนักงานที่มีสุขภาพที่ดีทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จได้ด้วยดี ทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้าม หากในองค์กรนั้น ๆ มีพนักงานที่ประสบปัญหาสุขภาพไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกายหรือด้านจิตใจ ก็ย่อมจะทำให้ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานลดต่ำลงเช่นกัน

จากเหตุผลดังกล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลความเครียดของ

พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมของจังหวัดระยอง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับองค์กรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

## 3. แนวคิด และทฤษฎีในการศึกษา

### 3.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่มีความกดดันต่อร่างกายและจิตใจ สิ่งกดดันอาจจะเป็นเหตุการณ์หรือสิ่งที่จะก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลหรือเป็นเพียงสิ่งที่คุกคามทางด้านจิตใจ [6]

ความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกายและจิตใจ เมื่อเจอกับสภาวะบีบคั้นหรือสภาวะที่ไม่น่าพึงพอใจ ทำให้เกิดความทุกข์ ความซับซ้อนใจ [7]

ความเครียด หมายถึง เมื่อใดเกิดสิ่งคุกคาม ความเครียดก็เกิดขึ้น ร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดตามสภาพที่ร่างกายรับรู้ภายในร่างกาย คือผลผลิตสารเคมีที่ทำให้เกิดความดันโลหิตสูง เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ เป็นต้น และจะส่งผลต่อการทำงานของผู้นั้น [8]

ความเครียด หมายถึง เป็นการรับรู้ของบุคคลว่างานได้คุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเองหรือความสุข และเกินขีดความสามารถของตนเอง อย่างไรก็ตามเนื่องจากความจำเป็นที่บุคคลต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงความเครียดจากการทำงานได้ [9]



จากนิยามคำว่า “ความเครียด” ของนักวิชาการท่านต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมความหมายไว้ดังนี้ “สิ่งที่บุคคลคาดหวัง หรือมีเป้าหมายไว้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แล้วปฏิบัติตนไม่ได้ตามที่ตนเองวางเป้าหมายเอาไว้ จึงเกิดเป็นอาการหรือพฤติกรรมที่แสดงออกหรืออาจจะไม่แสดงออกมาให้บุคคลอื่น ๆ ได้รับความรู้สึกรุนแรงหรือความรู้สึกเครียดไว้มากจนเกินไปอาจส่งผลต่อร่างกายของตนเองและด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นรวมถึงประสิทธิภาพในการทำงาน”

### 3.2 ทฤษฎีความเครียด

ทฤษฎีความเครียดของเซลเย่ (Selye Stress Theory) [10] บิดาแห่งทฤษฎีความเครียด กล่าวว่าความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างเคมีเพื่อกระตุ้นการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบทั่วไป (Non Specific Effect) ทั้งหมดที่เกิดแก่อินทรีย์เมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญ คือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวต่อสู่กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ระยะตกใจ (Stage of Alarm) มนุษย์จะโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้นทันที ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้นระยะนี้เป็นระยะสั้น ในขณะที่เดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบสารเคมีระบบประสาท จะทำงานร่วมกัน เพื่อโต้ตอบต่อสิ่งที่กระตุ้นจะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธี

ที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะเครียด การปรับตัวระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกรูปแบบที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

ขั้นที่ 3 ระยะหมดกำลังใจ (Stage of Exhaustion) เมื่อความรุนแรงที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันมนุษย์ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้จะหมดไปในที่สุด อาจถึงแก่ความตายได้ ถ้ามนุษย์ใช้พลังทั้งสองในขีดความสามารถที่จำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถที่จะทนอยู่ไปได้ จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงานจากภายนอกเพื่อชดเชยส่วนที่เสียไปและเพื่อให้ร่างกายทำงานได้

3.3 ทฤษฎีความเครียดของโจอัน ไรเออร์ (Joan Riehl) กระบวนการของความเครียด (Stress Process) เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียดจากร่างกาย ร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้สภาพการตอบสนองหรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ซึ่งเป็นผลจากความเครียด ปฏิกิริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียด และความเครียดโดยตรงในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ ในการที่จะจัดการให้เข้าใจกับความเครียด มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธี อาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดลดลง หรือแก้ไขความเครียดนั้นมีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียดเพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยกับความเครียดจะได้ระวังตนเอง และเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่งและงอกงาม



ขึ้น ในการปรับตัวของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกายซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรงการประสานงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและวิธีการปรับตัวของมนุษย์ [11]

3.4 ทฤษฎีความเครียดของ (Farmer, Monahan & Hekeler) [12] ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับวงจรสุขภาพ ประกอบได้ด้วย 1.สาเหตุของความเครียด 2.ผลของความเครียด 3.พฤติกรรม และ 4.สุขภาพ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1.สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) มีสาเหตุได้หลายทาง ตั้งแต่บุคคล ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน บ่อยครั้งที่เกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน 2.ผลของความเครียด (Effect of Stress) จะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิด ฉุนเฉียว จะมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดนั้น เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ 3.พฤติกรรม (Behavior) ต่อเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำสัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ก็เลยนอนมาก (พฤติกรรม) ดังนั้นผลของความเครียดจึงสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้ และ 4.สุขภาพ (Health) หมายถึง สุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น มุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือเกิดพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้สิ้นหวัง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะมีผลต่อสุขภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบ

### 3.5 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้ 1.สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น มลภาวะ ได้แก่ เสียงดังเกินไปจากเครื่องจักร อากาศเสียจากควันท่อไอเสีย การอยู่กันอย่างแออัด เป็นต้น 2.สภาพเศรษฐกิจที่ไม่น่าพอใจ เช่น รายได้น้อยกว่ารายจ่าย 3.สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น การสอบแข่งขันเข้าเรียน 4.เข้าทำงาน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง 5.นิสัยในการกิน-ดื่ม ที่ส่งเสริมความเครียด 6.มีสัมพันธภาพกับคนอื่น ๆ ที่ไม่ราบรื่น มักมีข้อขัดแย้ง ทะเลาะกับคนอื่นเป็นปกติวิสัย 7.ความรู้สึกตนเองต่ำต้อยกว่าคนอื่น ต้องพยายามต่อสู้เอาชนะ และ 8.ต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น [13]

3.6 สาเหตุความเครียดของบราวน์ และมอเบิร์ก (Brown and Moberg) กล่าวถึงความเครียดเกิดจากหลายเรื่องดังนี้ 1.เรื่องการทำงานอาชีพ ถ้าพนักงานมีงานที่มากเกินไปหรือเป็นงานที่ยุ่งยาก กระทำได้ ลำบาก หรืองานเหล่านั้นเป็นปัญหา รวมถึงเป็นอุปสรรคมาก ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้นได้ 2.เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเหล่านั้น บางครั้งคนคนนั้นตั้งความคาดหวังว่าตนจะต้องได้อย่างนั้น แต่เมื่อไม่เป็นไปอย่างที่หวังก็เกิดความเครียดขึ้นมา 3.เรื่องสภาพสิ่งแวดล้อม สถานที่ทำงานอยู่นั้นถ้าแออัด คับแคบ รวมถึงขาดอิสระ คนเรารู้สึกเครียดได้รวมถึงสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน ปัญหาเหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้ และ 4.เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน จะต้องปรับตัวไปตามการดำเนินชีวิต แต่ถ้ามีอุปนิสัยที่ปรับตัวยาก รวมถึงมีนิสัยที่ก่อให้เกิดความ



ขัดแย้ง ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น การมีนิสัยใจร้อน การที่โกรธงาน เป็นต้น [14]

3.7 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดของลาซารัส และฟอล์คแมน (Lazarus and Folkman) กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดไว้ 2 ประการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ ประการที่ 1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน สิ่งแวดล้อมทางสังคม และเหตุการณ์ในชีวิต โดยเฉพาะทางด้านสุขภาพ ครอบครัว เศรษฐกิจและสภาพการดำรงชีวิต เหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม ตลอดจนสัมพันธภาพกับผู้อื่น และประการที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ประกอบของบุคคล ประกอบด้วยบุคลิกภาพ และลักษณะประจำตัว, อารมณ์ และประสบการณ์ในอดีต [15]

3.8 แนวคิดปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดตามแนวคิด คาลิโม, เอลเบทาวี และคูเปอร์ (Kalimo, El-Betawi and Cooper) ได้กล่าวว่า ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานนั้นมีรายละเอียด ดังนี้ ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยภายในลักษณะงาน (Factor Intrinsic to the Job) ได้แก่ ความเหมาะสมของบุคคล ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจในงาน อุปกรณ์และฝึกอบรม การโยกย้ายงาน ปริมาณงาน ความเสี่ยงอันตรายทางกายภาพ และความภาคภูมิใจในการทำงาน, ปัจจัยที่ 2 บทบาทในองค์กร (Role in the Organization) เช่น ความคลุมเครือในบทบาทของตนเอง ความเครียดเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองชัดเจน ไม่ทราบว่าต้องทำอะไร ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ขอบเขตขององค์กร ความรับผิดชอบต่อประชาชน, ปัจจัยที่ 3 ความก้าวหน้าในงาน (Career Development) ไม่มีความมั่นใจในความก้าวหน้าของงานที่ทำ ขาดความพอใจในค่าจ้าง ความไม่เหมาะสมในหน่วยงาน

ไม่ดีจะมีปัญหาเรื่องบทบาท และเกิดความเครียดทางจิตใจอันส่งผลให้ความพอใจต่ำ, ปัจจัยที่ 4 สัมพันธภาพในหน่วยงาน (Relationship/Social Support) การที่มีแรงสนับสนุนจากสังคมและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะช่วยลดความเครียดได้ ถ้าสัมพันธภาพในหน่วยงานไม่ดีจะมีปัญหาเรื่องบทบาท และเกิดความเครียดทางจิตใจอันส่งผลให้ความพอใจต่ำ และปัจจัยที่ 5 โครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไป (Organization Structure and Climate) เช่น นโยบาย กฎระเบียบของหน่วยงาน การถูกจำกัดพฤติกรรมในเรื่องการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน [16]

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้แก่ พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำนวน 583,242 คน [17] การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคาดเคลื่อน  $\pm 5$  ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย [18] และการสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยเริ่มจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) และสุ่มแบบอย่างง่าย

4.2 ขอบเขตของการวิจัยด้านตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง และ 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยการศึกษาข้อมูล ทบทวนบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง และประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง



0.60–1.00 หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามไป Try out และนำมาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.361-0.744 และค่าความเชื่อมั่น 0.940 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (Check-List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง (Rating Scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น (Open-Ended)

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลโดยการขอเข้าไปสัมภาษณ์จากแบบสอบถามแบบตัวต่อตัว หรือให้ส่งแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์

#### 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ หาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแบบปลายเปิด (Open Ended) ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่

4.5.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคม

อุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านชั่วโมงการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test ส่วนด้านอายุ และด้านสถานภาพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffe Analysis

### 5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 200 คน และเพศหญิง จำนวน 200 คน อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 36–45 ปี มีสถานภาพโสด ระดับพนักงานปฏิบัติการ รายได้ อยู่ที่ 20,000–40,000 บาท มีชั่วโมงการทำงานน้อยกว่า หรือเท่ากับ 48 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว และไม่ได้ออกกำลังกายเลย

5.1 ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง สามารถนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด โดยภาพรวมและรายด้าน ดังตารางที่

1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
โดยภาพรวม	2.86	.66	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	3.09	.67	ปานกลาง
ด้านบทบาทและหน้าที่	2.81	.91	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.52	.77	ปานกลาง
ด้านครอบครัว	3.03	.88	ปานกลาง



จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ด้านบทบาทและหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 และด้านครอบครัว มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

5.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านชั่วโมงการทำงาน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง	เพศ		ชั่วโมงการทำงาน	
	t-Value	P-Value	t-Value	P-Value
โดยภาพรวม	.58	.56	-.92	.36
ด้านลักษณะงาน	.02	.98	-2.33	.02*
ด้านบทบาทและหน้าที่	-.51	.61	.87	.38
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.29	.78	.86	.39
ด้านครอบครัว	2.00	.05*	-2.76	.01*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อ

เปรียบเทียบเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านครอบครัว ส่วนการเปรียบเทียบด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคม



อุตสาหกรรมจังหวัดระยอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านชั่วโมงการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านครอบครัว ส่วนการเปรียบเทียบด้านบทบาทและหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านสถานภาพ

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง	อายุ		สถานภาพ	
	F-Value	P-Value	F-Value	P-Value
โดยภาพรวม	2.56	.05*	0.72	.49
ด้านลักษณะงาน	3.61	.01*	0.82	.44
ด้านบทบาทและหน้าที่	1.27	.28	1.27	.28
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.62	.60	0.00	1.00
ด้านครอบครัว	3.40	.02*	1.14	.32

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง มีความแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านครอบครัว ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายด้านบทบาทและหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน



ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 จากผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.86$ ) ประกอบด้วยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านครอบครัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร อรันันท์ และลลิตา [19] ที่พบว่า ภาพรวมของปัจจัยความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.57$ ) ประกอบด้วยด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างสำนักงาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคล ด้านก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ในขณะที่งานวิจัยของ เอมวิกา และศิวฤทธิ [20] ปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับความเครียดปานกลาง ( $\bar{X}=3.10$ ) ประกอบด้วยด้านลักษณะงาน ระดับความเครียดปานกลาง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ระดับความเครียดน้อย ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้บังคับบัญชา ระดับความเครียดมากที่สุด และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ระดับความเครียดน้อยที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นที่ขึ้นชื่อว่าทำงาน ไม่ว่าจะประกอบอาชีพอะไร หรือ

ตำแหน่งอะไร ทุกคนก็จะพบกับความเครียด ความเครียดเกิดจากหลาย ๆ ปัจจัยขึ้นอยู่กับพนักงานแต่ละคน ดังนั้นความเครียดในการทำงานมีวิธีที่จะลดความเครียดในที่ทำงานโดยการจัดการกับความเครียด

6.2 จากผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง ด้านเพศ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์, ศิริวรรณ และลินจง [21] กล่าวว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือทั้งเพศหญิงและเพศชายมีภาวะเครียดจากการทำงานได้เท่าเทียมกัน

6.3 จากผลการวิจัย พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ไม่พบรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญ และคณะ [22] เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการจราจร จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการจราจรทั้งปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัย



สิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการทำงานในภาคอุตสาหกรรม หรือรับราชการ ไม่ว่าจะ เป็นกลุ่มอายุช่วงใด เป็นพนักงานใหม่หรือทำงานจนมีประสบการณ์ หรือบรรจุข้าราชการใหม่ หรือระดับชั้นยศที่สูงขึ้น ก็จะมี ความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน คนที่บรรจุงานหรือบรรจุราชการใหม่ก็ต้องเครียดกับการปฏิบัติงาน แล้วถ้ายังมีประสบการณ์ทำงานมากก็ต้องรับผิดชอบในส่วน ผู้นำมากขึ้นเช่นกัน

6.4 จากผลการวิจัย ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ที่มีผลต่อ ความเครียดของพนักงาน ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ( $\bar{X}$  = 3.96) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปณี [23] พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน พิจารณารายชื่อ ได้แก่ พนักงานในบริษัทต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง มีค่าเฉลี่ย=3.71 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานในองค์กรต้องทราบบทบาทหน้าที่ของตน พนักงานทุกคนต้องรับผิดชอบต่องานที่ทำ เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ ในขณะที่เดียวกันงานที่มีความรับผิดชอบในการทำงานสูงนั้นนับว่าเป็นงานที่สำคัญต่อองค์กรเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัย อนรุตติ และรสิตา [24] ด้านความสำเร็จในงาน โดยการทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและสามารถทำงานให้เสร็จลุล่วงในระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด=3.96 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การทำงานที่มีระยะเวลาที่กำหนดที่อาจไม่สอดคล้องกับความยากของงาน หรือความถนัดของพนักงาน อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดงานได้

## 7. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผล ความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่

นิคมอุตสาหกรรมของจังหวัดระยอง สามารถนำผลการวิจัยมาปรับใช้ในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยลดความเครียดของพนักงาน ดังนี้

### 7.1 ด้านบริษัท องค์กร หรืออุตสาหกรรม

7.1.1 ควรสนับสนุนและเปิดโอกาสพนักงาน ได้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาทั้งภายในและภายนอก องค์กรเพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะ เพิ่มความสามารถ ในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับกับงานที่ต้องมีความ รับผิดชอบสูง

7.1.2 ควรจัดกิจกรรมที่ทำให้พนักงานทุกคน มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมรูปแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความสามัคคีกันภายในองค์กรและสร้าง เครื่องช่วยที่ข้ามสายงาน เพื่อให้เกิดความช่วยเหลือ กันในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

7.1.3 ควรมีสวัสดิการที่ครอบคลุมไปถึง ครอบครัวของพนักงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ให้กับพนักงาน

### 7.2 ด้านผู้บริหารระดับสูง/ระดับผู้จัดการ

7.2.1 ควรให้ความสำคัญกับพนักงาน รับฟัง ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้ง ปัญหาเรื่องงานที่ทำและปัญหาส่วนตัวของพนักงาน เพื่อให้ลดช่องว่างระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องลงได้

7.2.2 ต้องมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ในงานที่ชัดเจน โดยต้องแจ้งพนักงานทุกคนใน ทีมงานได้รับทราบเป้าหมายเดียวกัน ดำเนินการ ตามแผนการเดียวกัน เพื่อให้ลดความเครียดใน แผนกใดแผนกหนึ่งที่เป็นส่วนสำคัญในการ ขับเคลื่อนองค์กร

### 7.3 ด้านพนักงาน

7.3.1 พนักงานแนะนำให้จัดสรรเวลา แบ่ง เวลางานและเวลาครอบครัวให้เกิดความสมดุลชีวิต กับการทำงาน Work Life Balance

7.3.2 พนักงานลองค้นหาตัวเองว่ามีความ ถนัดในด้านใดบ้าง ที่จะทำให้อาจสร้างรายได้เพิ่มขึ้น



จากเดิม ในยุคที่ต้องทำงานที่บ้าน work from home เช่น ค่าขายออนไลน์ เป็นต้น

#### 7.4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.4.1 ควรนำไปศึกษากับสถานประกอบการประเภทอื่น ๆ ที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยความเครียดของพนักงานแล้วองค์กรนำข้อมูลไปเพิ่ม ประสิทธิภาพองค์กรด้วยการจัดการความเครียดให้กับพนักงานขององค์กร

7.4.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดอื่น ๆ และจงเจาะประเภทอุตสาหกรรมเป็นเฉพาะกลุ่ม

7.4.3 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม โดยใช้ทฤษฎีหรือตัวแปรด้านอื่นเพื่อให้ได้แนวทางการจัดการความเครียดของพนักงานและเกิดองค์ความรู้ใหม่ขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- [1] แผนพัฒนาจังหวัดระยอง พ.ศ.2561-2564. (2564). [ออนไลน์]. *แผนพัฒนาจังหวัด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2564. จาก <http://jigsawinnovation.com/project/rayongweb/department/detail/65>
- [2] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). [ออนไลน์]. *ด้านสังคม สาขาแรงงาน ตารางสถิติระดับจังหวัด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2564. จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/สำรวจ/ด้านสังคม.aspx>
- [3] กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *รายงานประจำปีกรมสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ 2563*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทละม่อม จำกัด.
- [4] พนม เกตุมาน. (2558). [ออนไลน์]. *การช่วยกันป้องกันการฆ่าตัวตาย*. สืบค้นวันที่ 9 ธันวาคม

2564. จาก <https://www.si.mahidol.ac.th/th/healthdetail.asp?aid=516>

- [5] ศักดิ์ระเกียรติ วรวิฒนะปริญญา. (2563). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] สุนทรกาญจน์ พลฤษพิทักษ์. (2562). การฝึกฝนคลายกล้ามเนื้อร่วมกับการฝึกสมาธิเพื่อลดความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ. *วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม*. 1(2), 59-68.
- [7] วาดฝัน ม่วงอ่ำ. (2563). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดของทหารเรือกองทัพเรือ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [8] Selye, H. (1983). *Selye's guide to stress research*. New York: Van Northland Reinhold.
- [9] Wheeler, H., and Riding, R. (1994). Occupational stress in general nurses and midwives. *British Journal of Nursing*. 3(10), 527-534.
- [10] Selye, Hans. (1974). *Stress in the Health and Disease*. Massachusetts: Butterworth.
- [11] Riehl, Joan. (1980). *Conceptual Models for Nursing Practice*. Michigan: Appleton-CenturyCrofts.
- [12] Farmer, Richard E., Lynn Hunt Monahan and Reinhold W. Hekeler. (1984). *Stress Management in Human Services (SAGE Human Services Guides)*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.



- [13] คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2564). [ออนไลน์]. *ความเครียด*. สืบค้นวันที่ 15 ธันวาคม 2564. จาก <https://www.rama.mahidol.ac.th/ramamental/generalknowledge/general/05142014-1901>
- [14] Brown, W., & Moberg, D. (1980). *Organization theory and management: A macro approach*. New York: Wiley & Sons.
- [15] Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- [16] Kalimo, R. El-Betawi, M.A., and Cooper, C.L. (1987). *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Geneva: World Health Organization.
- [17] สำนักงานแรงงานจังหวัดระยอง. (2564). [ออนไลน์]. *จำนวนพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง*. สืบค้นวันที่ 9 ธันวาคม 2564. จาก <https://rayong.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/47/2021/05/สถานการณ์ด้านแรงงานจังหวัดระยอง-ไตรมาส-1-ปี-2564.pdf>
- [18] Silpcharu, T. (2020). *Statistical data analysis and research by SPSS and AMOS*. Bangkok, SR Printing Mass Product.
- [19] สุภาพร จันทะกี, อรนนท์ กลั่นทปูระ และ ลลิตา นิพิฐุประศาสน์ สุนทรวิภาต. (2564). ปัจจัยด้านการทำงานกับผลที่มีต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*. 23(2), 13-24.
- [20] เอมวิกา พนรัตน์ และศิวฤทธิ์ สุนทรเสณี. (2564). ระดับความเครียดในองค์กรที่มีผลกับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน จ. ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ*. ครั้งที่ 16. 1572-1583.
- [21] สุดารัตน์ สุตาบุตร, ศิริวรรณ กวงเพ็ง และ ลินจง โพชาวี. (2560). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดของพนักงานต้อนรับส่วน หน้าของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัด ชลบุรี. *วารสารช่อพะยอม*. 28(2), 48-56.
- [22] เจริญ ศรีศศลักษณ์, สมศักดิ์ อัครศรีวรรณนันท, วรพนธ์ คงศิวะพิสิฐ, ทศนันท์ อาสาสุข และ เวราวัณ ทับพลี. (2564). ความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการ ตำรวจจราจร. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 6(5), 155-167.
- [23] ฐาปณี ว่างานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการ ทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [24] อนุรดี ฤทัยธรรม และรสิตา สังข์บุญนาค. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน บริษัท ชัมมิท แพลมดบัง โอโต บอดี เวิร์ค จำกัด. *วารสารรัชต์ภาคย์*. 14 (32), 170-180.