

**คุณลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียด
ในการทำงาน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา**
**Job Characteristics and Work Environment Affecting Work Stress :
A Case Study of Electronic Industrial Factories
in Nakhon Ratchasima Province**

ประภัสรวี สุกใส^{1*} และชาตยา นิลพลับ¹
Prapasrawee Suksai^{1*} and Chartaya Nilplub¹

Received: October 08, 2023; Revised: March 01, 2024; Accepted: March 06, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมา และ 2) ศึกษาคุณลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 303 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนระดับความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อย และ 2) คุณลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดในการทำงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ขณะที่ด้านผลสะท้อนจากงาน ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านองค์การและการจัดการ ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันกำหนดทำนายความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 24.60 ($\text{Adj}R^2 = 0.246$) ทั้งนี้ผู้บริหารโรงงานอุตสาหกรรมสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลและการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อลดความเครียดในการทำงานของพนักงาน

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน คุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

¹ สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา, Management Department, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Isan Nakhon Ratchasima

*Corresponding author e-mail: prapasrawee.s@hotmail.com

Abstract

This research aimed to 1) examine the levels of job characteristics, work environment, and work stress among operational employees in electronic industrial factories in Nakhon Ratchasima Province, Thailand, and 2) investigate the effects of job characteristics and work environment on work stress among these employees. The data of this study were collected through a questionnaire distributed to a sample of 303 employees. The collected data were analyzed using descriptive statistics, including frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation, while multiple regression analysis was conducted to test the hypotheses. The findings revealed that the employees' perceptions of job characteristics and work environment were at the highest level, whereas their level of work stress was low. The multiple regression analysis indicated that the "importance of work" dimension of job characteristics had a positive effect on work stress ($p < 0.01$), while the "reflections from work" dimension had a negative effect ($p < 0.05$). Regarding the work environment, the dimensions of "opportunity for advancement in work" ($p < 0.01$) and "organizational and management" ($p < 0.05$) demonstrated negative effects on work stress. The independent variables collectively explained 24.60% of the variance in work stress (Adjusted $R^2 = 0.246$). The results suggest that executives of electronic industrial factories in Nakhon Ratchasima Province can utilize these findings to inform their personnel management and work environment management strategies, aiming to reduce employee work stress.

Keywords: Work Stress, Job Characteristics, Work Environment

บทนำ

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยประเทศไทยเป็นผู้นำในการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์สำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า รถยนต์ และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันประเทศไทยมีแรงงานกว่า 753,000 คน ในภาคอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Eastern Economic Corridor the Prime Gateway to Asia, 2019) โดยจังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดหลักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีโรงงานทั้งสิ้น 1,866 โรงงาน มีมูลค่าการลงทุน 197,382 ล้านบาท มีจำนวนคนงานรวม 102,512 คน (Department of Industrial Works, 2021) ซึ่งถือว่าเป็นจังหวัดที่มีการประกอบอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และส่งผลให้มีอัตราการจ้างงานสูง มีโรงงานอุตสาหกรรมหลายประเภท ทำให้มีลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่หลากหลาย เนื่องจากมีประชากรมาจากหลายพื้นที่เพื่อเข้ามาทำงานในจังหวัดนครราชสีมา

อย่างไรก็ตามการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมจำเป็นต้องใช้แรงงานของพนักงานทำงานร่วมกับเครื่องจักร ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และอาจเกิดโรคจากการทำงานได้ (Chaijaroentech Company Limited, 2021) โรงงานจึงต้องมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่เคร่งครัดกว่าการทำงานในสำนักงาน นอกจากนี้ข้อมูลจากกระทรวงแรงงานเรื่องการตรวจความปลอดภัยทั่วราชอาณาจักรปี 2556 พบว่าจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตจำนวนมาก มีปัญหาด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น ที่อับอากาศ ความร้อน แสง เสียง สารเคมี และไฟฟ้า (Ministry of Labor, 2020) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน โดยข้อมูลจากกรมจัดหางานปี 2563 พบว่า ภาคการผลิตมีจำนวนการลาออก เลิกจ้าง และสิ้นสุดสัญญาจ้างถึงร้อยละ 26.02 (Department of Employment, 2021)

จากปัญหาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมข้างต้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่า คุณลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมาอย่างไร โดยผู้บริหารโรงงานอุตสาหกรรมและฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำไปพัฒนาคุณลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อให้พนักงานลดความเครียดในการทำงานและมีสุขภาพจิตดีขึ้น ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในที่สุด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมา

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณลักษณะงานไว้ดังนี้

Hackman and Oldham (1980) กล่าวว่าคุณลักษณะงาน หมายถึง สิ่งที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ เพราะทำให้เกิดความรู้สึกที่อยากทำงานให้ดีและมีคุณภาพ ส่วน Milton (1981) ให้ความหมายของคุณลักษณะงานว่า หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความเปลี่ยนแปลงของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ปริมาณ โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน นอกจากนี้ Steers (1991) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะงานว่า เป็นคุณสมบัติต่าง ๆ ที่อยู่ในงานแต่ละงานซึ่งรวมเข้าด้วยกัน ก่อให้เกิดเป็นชิ้นงานหนึ่ง ๆ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ประกอบไปด้วย ความยากง่ายของงาน ความซับซ้อนของงาน ความต้องการใช้ความรู้ความสามารถและเทคโนโลยีต่าง ๆ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นต้น งานแต่ละงานจะมีคุณลักษณะงานแตกต่างกัน ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ในงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากงาน ทำให้เกิดการกระตุ้นให้อยากทำงาน ส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้คุณลักษณะงานมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นตัวแปรที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ เพราะทำให้เกิดความรู้สึกที่อยากทำงานให้ดีและมีคุณภาพ การที่ผลของการปฏิบัติงานขององค์การดีขึ้นต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและการออกแบบงานให้เกิดความเหมาะสม และผู้ปฏิบัติงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีออกมา (Hackman & Oldham, 1980) นอกจากนี้ยังคุณลักษณะงานยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรม (Sittijirapat & Phonapiruksakul, 2023) ทั้งนี้คุณลักษณะงานดีย่อมจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรักในองค์กร และอยากที่จะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป (Tamboon, 2019)

ในวิจัยนี้ได้บูรณาการ แนวคิด ของ Hackman and Oldham (1980) ซึ่งแบ่งคุณลักษณะงานได้ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะ ความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมของหน่วยงานให้สำเร็จผล ความหลากหลายของทักษะจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกท้าทายและสนุกสนานในการทำงาน
- 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้นได้ นับตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและเกิดผลงาน หรือการได้ทำงานนั้นจนเสร็จสมบูรณ์

3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานทั้งในและนอกองค์กร ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ภาระงานเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความรู้สึกรับผิดชอบให้แกพนักงาน และผลของงานที่ตนทำอยู่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ของผู้อื่น ก็จะเกิดความรู้สึกว่างานที่ตนทำนั้นมีความหมาย ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และกำหนดเวลาในการทำงาน

5) ผลสะท้อนจากงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรง และชัดเจนของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ดังนี้

James and Jones (1974) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวพนักงานในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ อากาศ ฝุ่นละออง สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจหมายถึง แนวทางการทำงาน ระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน สภาพแวดล้อมทางกายภาพสังคม หรือวัฒนธรรม Brown and Moberg (1980) กล่าวถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิกองค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์กร นอกจากนี้ Huttayawat (2019) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคลที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคล โดยเป็นสิ่งที่ส่งเสริม และเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ สามารถสรุปความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้ว่าหมายถึง สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวในขณะที่ทำงาน เป็นทั้งสิ่งที่มีชีวิต เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งที่ไม่มีชีวิต เช่น เครื่องจักร อุปกรณ์ อากาศ แสง กลิ่น

The American Association of Critical - Care Nurses (2005) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำงานให้แกองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ โดยการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีและเหมาะสมจะเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มกำลัง ความรู้ความสามารถ นอกจากนี้หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความพร้อมสำหรับการทำงานทั้งทางกายภาพและทางจิตใจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถสร้างสรรค์ผลงานออกมาได้ดียิ่งขึ้น Siriyakorn (2019)

Gilmer (1973) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมี 10 องค์ประกอบคือ

1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร

2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเยี่ยมและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี การส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และการฝึกอบรม

3) องค์การและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์การ การวางนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์การ ชื่อเสียงขององค์การ และการดำเนินงานขององค์การ

4) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงานและมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรม

5) คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับนับถือ

6) การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับความเอาใจใส่ ตรวจสอบงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน การนิเทศงาน มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ทำ

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

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์การ เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์การ ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์การกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการการทำงาน

9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือเครื่องจักร จัดไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหาร มีศูนย์อนามัย มีที่จอดรถ

10) สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นที่ได้รับ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำนาญบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

โดยการวิจัยนี้ได้บูรณาการแนวคิดของ Gilmer (1973) เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความคิดในการทำงาน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงาน ไว้ดังนี้

Margolis et al. (1974) กล่าวว่า ความเครียดที่เกี่ยวกับงาน หมายถึง ความเครียดที่สัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะของงาน ซึ่งมีส่วนทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้ Cooper and Marshall (1976) กล่าวว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนหรือ ความขัดแย้งในบทบาทงานที่ต้องรับผิดชอบสูง หรือ สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานและสภาพการทำงานไม่ดี Plangdee (2018) กล่าวว่า ความเครียด คือ ความรู้สึกในตัวบุคคลที่ทำให้เกิดความไม่สบายทั้งร่างกาย และจิตใจ เป็นทุกข์ เป็นสภาวะกดดันที่มาจากสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกโดยมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมที่บีบบังคับและมีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคล พฤติกรรมการปรับตัว การทำงาน และบุคลิกภาพของบุคคล สรุปได้ว่าความเครียดหมายถึงสภาวะที่ร่างกายถูกกดดันจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวและจากตนเอง มีผลคือทำให้เกิดแรงขับในตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ขึ้น และผลเสีย คือ ทำให้เกิดการเจ็บป่วย หรืออาจร้ายแรงถึงขั้นเสียชีวิตได้

โดยในการวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้ แนวคิดของ Farmer et al. (1984) ที่ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านจิตใจ จะเกิดอาการเศร้าซึม หดหู่ รู้สึกไม่มีคุณค่า มีอารมณ์อ่อนไหวและแปรปรวน อาจถึงขั้นมีอาการประสาทหลอน
- 2) ด้านร่างกาย มีความดันโลหิตสูงขึ้น ใจสั่น ซึ่พจรหรือหัวใจเต้นเร็ว ปวดศีรษะ กล้ามเนื้อตึง
- 3) ด้านพฤติกรรม พบว่า ผลผลิตหรือคุณภาพงานลดลง มีแนวโน้มการทำงานผิดพลาดหรือตัดสินใจผิดพลาดมากขึ้น เอาใจใส่งานน้อยลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ขาดงาน ลาป่วยบ่อย สุขบุหรืหรือดื่มสุราเพิ่มมากขึ้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

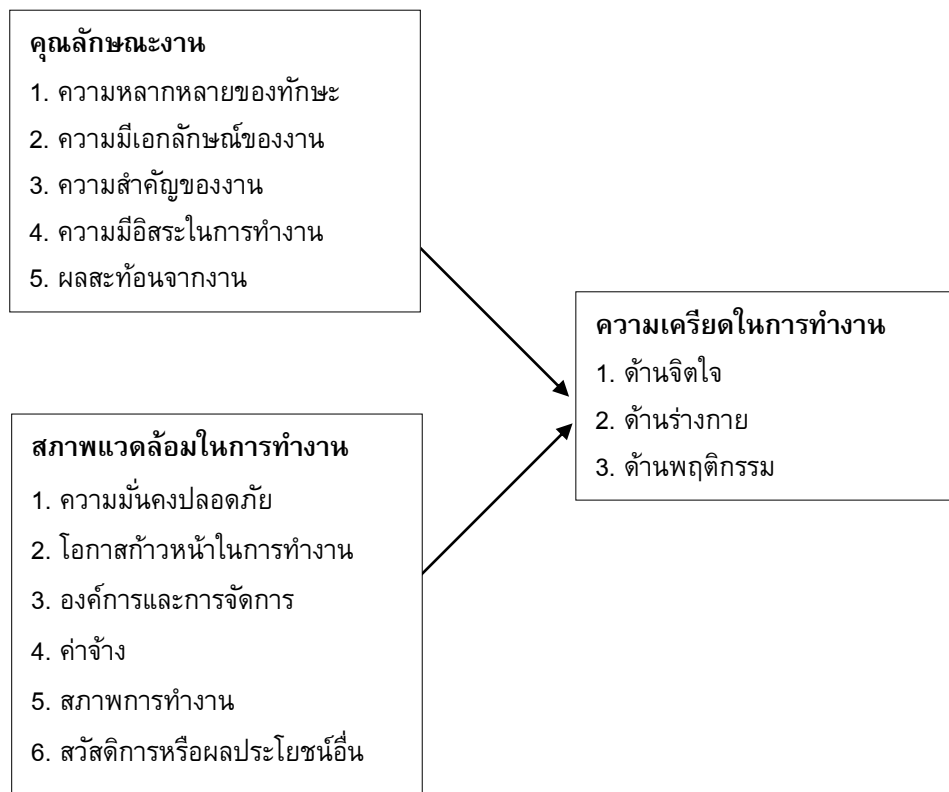
Ornnicha (2017) ได้ศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอุตสาหกรรมนวนคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ 2) ปัจจัยบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมภายนอก 3) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่ำกว่า 20 ปี 4) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 5) ปัจจัยคุณลักษณะงานด้านความเด่นชัดของงาน และ 6) ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานด้านสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น

Prapasorn (2021) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรโรงพยาบาลจำนวน 110 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และด้านลักษณะงานและภาระงาน ด้านบทบาทในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ Jaiboon (2021) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายวิชาการจำนวน 287 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงาน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับของงาน ด้านความเด่นชัดของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความสำคัญของงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ด้านค่าจ้าง ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ด้านคุณลักษณะเฉพาะงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านองค์การและการจัดการ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านร่างกาย ด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากสมมติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : คุณลักษณะงาน บูรณาการจากแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน บูรณาการจากแนวคิดของ Gilmer (1973)

ความเครียดในการทำงาน บูรณาการจากแนวคิดของ Farmer, Monahan and Hekeler (1984)

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมุ่งทดสอบปัจจัยคุณลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน โดยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมา 8 แห่ง จำนวน 4,653 คน คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนตามจำนวนพนักงานของแต่ละโรงงาน จากนั้นใช้วิธีสุ่มแบบง่ายในแต่ละโรงงาน หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามและดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 303 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 85.35

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามโดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน แปลมาจากแบบสอบถาม JDS (Job Diagnostic Survey) ของ Hackman and Oldham จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความชัดเจนของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับความเครียดในการทำงาน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม จำนวน 12 ข้อ

จากนั้นทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ผลการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพบว่าการตัดข้อคำถามและปรับปรุงข้อคำถามที่มีเนื้อหาไม่ตรงตามที่ต้องการวัดตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผลการทดสอบพบว่าทุกตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.718 - 0.958 ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี โดยการขอความอนุเคราะห์ผ่านหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองกับพนักงานระหว่างรอรถโดยสารในเขตอุตสาหกรรมนวนครและเขตอุตสาหกรรมสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา ด้วยการให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยมีคำถามคัดกรองว่าผู้ตอบเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและทำงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ตามขั้นตอนดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ เพื่อตรวจสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาตัวแปรอิสระที่ร่วมกันกำหนดทำนายตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมาโดยนำตัวแปรอิสระทุกตัวเข้าสู่สมการพยากรณ์ด้วยวิธีการ Enter

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงดังตารางที่ 1
ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	166	54.8
หญิง	130	42.9
เพศทางเลือก	7	2.3
2. อายุ		
18 - 29 ปี	212	70.0
30 - 39 ปี	72	23.8
40 - 49 ปี	15	5.0
50 - 59 ปี	4	1.3
3. สถานภาพ		
โสด	244	80.5
สมรส	55	18.2
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4	1.3
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	267	88.1
ปริญญาตรี	36	11.9

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
ต่ำกว่า 10,000	56	18.5
10,000 - 15,000	113	37.3
15,001 - 20,000	69	22.8
20,000 ขึ้นไป	65	21.5
6. อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	110	36.3
1 - 5 ปี	123	40.6
6 - 10 ปี	51	16.8
10 ปีขึ้นไป	19	6.3

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 เพศหญิงจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 และเพศทางเลือกมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 จากข้อมูลจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 18 - 29 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา ได้แก่ มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 72 คน สำหรับสภาพพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 อายุงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ 1 - 5 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาคือ อายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 จากลักษณะทางประชากรศาสตร์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าในภาพรวมมีความสอดคล้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน นำเสนอในรูปแบบของข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ผลดังตารางที่ 2 ตารางที่ 3 และตารางที่ 4 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะงานในภาพรวม

คุณลักษณะงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความหลากหลายของทักษะ	4.21	0.461	มากที่สุด
2. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	4.28	0.546	มากที่สุด
3. ด้านความสำคัญของงาน	4.39	0.513	มากที่สุด
4. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	4.17	0.677	มาก
5. ด้านผลสะท้อนจากงาน	4.20	0.666	มาก
รวม	4.25	0.573	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณลักษณะงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.573) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.513) รองลงมาคือ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.546) และ ด้านความหลากหลายของทักษะ ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.461) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.15	0.576	มาก
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	4.19	0.639	มาก
3. ด้านองค์การและการจัดการ	4.23	0.612	มากที่สุด
4. ด้านค่าจ้าง	4.25	0.564	มากที่สุด
5. ด้านสภาพการทำงาน	4.27	0.604	มากที่สุด
6. ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น	4.29	0.632	มากที่สุด
รวม	4.23	0.605	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.605) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.632) รองลงมา คือ ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.604) และ ด้านค่าจ้าง ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.564) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงานในภาพรวม

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านร่างกาย	2.22	0.959	น้อย
2. ด้านจิตใจ	2.05	0.869	น้อย
3. ด้านพฤติกรรม	2.08	0.919	น้อย
รวม	2.12	0.916	น้อย

จากตารางที่ 4 พบว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.12$, S.D. = 0.916) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.22$, S.D. = 0.959) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรม ($\bar{x} = 2.08$, S.D. = 0.919) และ ด้านจิตใจ ($\bar{x} = 2.05$, S.D. = 0.5896) ตามลำดับ

3. ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ด้วยการถดถอยพหุคูณโดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในเบื้องต้น และ เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) โดยการพิจารณาค่า Variance Inflation Factor (VIF) ดังแสดงผลในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน

	X_{11}	X_{12}	X_{13}	X_{14}	X_{15}	X_{21}	X_{22}	X_{23}	X_{24}	X_{25}	X_{26}	VIF
(X_{11})	1											1.679
(X_{12})	0.589**	1										2.062
(X_{13})	0.387**	0.537**	1									1.593
(X_{14})	0.407**	0.484**	0.462**	1								2.181
(X_{15})	0.393**	0.409**	0.328**	0.655*	1							1.918
(X_{21})	0.187**	0.178**	0.161**	0.280**	0.232**	1						1.791
(X_{22})	0.292**	0.322**	0.261**	0.429**	0.366**	0.625**	1					2.626
(X_{23})	0.224**	0.377**	0.282**	0.423**	0.422**	0.500**	0.680**	1				2.698
(X_{24})	0.233**	0.373**	0.366**	-0.421**	0.396**	0.570**	0.676**	0.736**	1			3.284

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน (ต่อ)

	X_{11}	X_{12}	X_{13}	X_{14}	X_{15}	X_{21}	X_{22}	X_{23}	X_{24}	X_{25}	X_{26}	VIF
(X_{25})	0.210**	0.354**	0.340**	0.391**	0.382**	0.406**	0.538**	0.572**	0.668**	1		2.952
(X_{26})	0.262**	0.412**	0.369**	0.447*	0.404**	0.410**	0.496**	0.581**	0.661**	0.781**	1	3.022
(Y)	-0.089	-0.133*	-0.032	-0.318**	-0.331**	-0.286**	-0.410**	-0.437**	-0.349**	-0.303**	-0.321**	

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

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

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์พบว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบอยู่ระหว่าง (-0.089) - (-0.321) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 โดยมีค่า VIF ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 1.593 - 3.284 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 (Srisathitnarakun, 2007) ดังนั้น จึงอนุมานได้ว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองสามารถดำเนินการทดสอบสมมติฐานได้

4. ผลการทดสอบสมมติฐานคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงลบความเครียดในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ	ความเครียดในการทำงาน				
	B	S.D.	β	T	P-value
ค่าคงที่ (Constant)	4.316	0.497		8.676	<0.001
คุณลักษณะงาน					
ด้านความหลากหลายของทักษะ (X_{11})	0.102	.0115	0.058	0.891	0.374
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน (X_{12})	0.063	0.107	0.042	0.588	0.557
ด้านความสำคัญของงาน (X_{13})	0.269	0.100	0.169	2.678	0.008**
ด้านความมีอิสระในการทำงาน (X_{14})	-0.169	0.089	-0.140	-1.893	0.059
ด้านผลสะท้อนจากงาน (X_{15})	-0.177	0.085	-0.144	-2.086	0.038*

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ความเครียดในการทำงาน				
	B	S.D.	β	T	P-value
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X_{21})	-0.013	0.095	-0.009	-0.139	0.890
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (X_{22})	-0.241	0.103	-0.188	-2.325	0.021*
ด้านองค์การและการจัดการ (X_{23})	-0.325	0.110	-0.243	-2.966	0.003**
ด้านค่าจ้าง (X_{24})	0.058	0.131	0.040	0.444	0.657
ด้านสภาพการทำงาน (X_{25})	0.016	0.116	0.012	0.135	0.892
ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น (X_{26})	-0.119	0.112	-0.092	-1.058	0.291
$R^2 = 0.274$, $AdjR^2 = 0.246$					

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

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

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรคุณลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน (X_{13}) ($\beta = 0.088$, $P < 0.01$) ส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านผลสะท้อนจากงาน (X_{15}) ($\beta = -0.144$, $P < 0.05$) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความหลากหลายของทักษะ (X_{11}) ($\beta = 0.058$, $P > 0.05$) ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน (X_{12}) ($\beta = 0.042$, $P > 0.05$) และด้านความมีอิสระในการทำงาน (X_{14}) ($\beta = -0.140$, $P > 0.05$) ไม่ส่งผลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความเครียดในการทำงาน

สำหรับตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ด้านองค์การและการจัดการ (X_{23}) ($\beta = -0.243$, $P < 0.01$) และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (X_{22}) ($\beta = -0.188$, $P < 0.05$) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ส่วนด้านความมั่นคงปลอดภัย (X_{21}) ($\beta = -0.009$, $P > 0.05$) ด้านค่าจ้าง (X_{24}) ($\beta = 0.040$, $P > 0.05$) ด้านสภาพการทำงาน (X_{25}) ($\beta = 0.012$, $P > 0.05$) และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น (X_{26}) ($\beta = -0.092$, $P > 0.05$) ไม่ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน

โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงาน (Y) โดยมีสัมประสิทธิ์กำหนดการทำนาย (Coefficient of determination) เท่ากับร้อยละ 24.60 ($R^2 = 0.246$) ซึ่งสามารถเขียนสมการกำหนดทำนายได้ดังนี้

$$Y = 0.058X_{11} + 0.042X_{12} + 0.169**X_{13} + (-0.140)X_{14} + (-0.144)X_{15} + (-0.009)X_{21} + (-0.188)X_{22} + (-0.243)**X_{23} + 0.040X_{24} + 0.012X_{25} + (-0.092)X_{26}$$

การวิจัยเรื่องคุณลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณลักษณะงาน

ผลการวิจัยพบว่าด้านความสำคัญของงาน (X_{13}) อภิปรายได้ว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมส่วนหนึ่งเกิดจากความสำคัญของงาน หากความสำคัญของงานมีมากจะส่งผลให้ความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้สามารถอภิปรายได้ว่า หากพนักงานตระหนักว่างานที่ทำมีความสำคัญมากจะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Jaiboon (2021) ที่ได้ศึกษา อิทธิพลของลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมของบุคลากรสายวิชาการ

ด้านผลตอบแทนจากงาน (X_{15}) อภิปรายได้ว่า หากในโรงงานมีการประเมินผลการทำงานของพนักงานและแสดงผลนั้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงข้อมูลอย่างชัดเจนเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่พนักงานได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ รวมทั้งการแสดงออกทางความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จะทำให้พนักงานทราบแนวทางในการปรับปรุงงานและมีกำลังใจในการทำงาน ส่งผลความเครียดในการทำงานลดลง สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Jaiboon (2021) ที่ พบว่า ลักษณะงาน ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับของงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (X_{22}) อภิปรายได้ว่า หากโรงงานมีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม ทำให้พนักงานเห็นว่าตำแหน่งที่ทำอยู่เหมาะสมกับภาระหน้าที่ในการทำงาน หรือมีการสนับสนุนการเรียนรู้ หรืออบรม เพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่พนักงานจะทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานลดลง สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Yachaima and Phaeenmunin (2018) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลมีผลกระทบกับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านองค์การและการจัดการ (X_{23}) อภิปรายได้ว่า หากโรงงานมีแนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กร และการดำเนินงานขององค์กรมีการวางแผนการทำงาน การจัดโครงสร้างขององค์กร นโยบาย ระเบียบต่าง ๆ ที่ชัดเจนเป็นระบบจะทำให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานลดลง เนื่องจากจะส่งผลให้พนักงานรู้บทบาทหน้าที่ แนวทางการปฏิบัติงานและการทำงานที่มีความราบรื่น สอดคล้องกับ Prapasorn (2021) ที่ได้ศึกษา ความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 คุณลักษณะงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.573) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านความสำคัญของงาน (X_{13}) มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.513) ส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.088$, $P < 0.01$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jaiboon (2021) ที่ได้ศึกษา อิทธิพลของลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมของบุคลากรสายวิชาการ

2) ด้านผลสะท้อนจากงาน (X_{15}) มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.666) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = -0.144$, $P < 0.05$) กล่าวคือ หากผลสะท้อนจากงานมีมากส่งผลให้ความเครียดในการทำงานลดลง สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Jaiboon (2021) ที่พบว่า ลักษณะงาน ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับของงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

3) ส่วนด้านความหลากหลายของทักษะ (X_{11}) มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.461) ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน (X_{12}) มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.546) และด้านความมีอิสระในการทำงาน (X_{14}) มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.677) ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

1.2. สภาพแวดล้อมในการทำงานในการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.605) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (X_{22}) มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.639) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = -0.188$, $P < 0.05$) แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานเห็นว่าตนเองมีโอกาสนก้าวหน้าในการทำงานมีมากจะส่งผลให้ความเครียดในการทำงานลดลง สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Yachaima and Phaeenmunin (2018) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลมีผลกระทบกับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

2) ด้านองค์กรและการจัดการ (X_{23}) มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.612) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = -0.243$, $P < 0.01$) กล่าวคือ หากองค์กรและการจัดการมีการจัดการที่ดีจะส่งผลให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานลดลงได้ สอดคล้องกับ Prapasorn (2021) ที่ได้ศึกษา ความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด - 19 พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย (X_{21}) มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.576) ด้านค่าจ้าง (X_{24}) มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.564) ด้านสภาพการทำงาน (X_{25}) มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.604) และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น (X_{26}) มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.632) ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความเครียดในการทำงาน พบว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.12$, S.D. = 0.916) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.22$, S.D. = 0.959) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรม ($\bar{x} = 2.08$, S.D. = 0.919) และ ด้านจิตใจ ($\bar{x} = 2.05$, S.D. = 0.5896) ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารของโรงงานอุตสาหกรรมและผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรมีวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับพนักงานเกี่ยวกับความสำคัญของงานที่ตนทำ เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้นักงานรู้สึกกดดันจนเกิดความเครียด นอกจากนี้ควรเน้นการสื่อสารผลสะท้อนของงานให้กับพนักงานเกี่ยวกับผลและความสำเร็จจากงานที่ทำให้พนักงานได้ตระหนักโดยอาจทำในรูปแบบของเอกสารหรือการประชุมเพื่อประเมินผลการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการประเมินที่เป็นธรรมแก่พนักงาน ให้โอกาสก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งมีการจัดอบรม หรือ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าให้สำหรับด้านการจัดการขององค์กร ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนนโยบาย แนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ที่ชัดเจน เช่น การกำหนดค่าอธิบายลักษณะงาน เพื่อให้การทำงานมีความราบรื่น ลดความเครียดในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ในที่สุด

2.2 งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ในการวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจอาจเก็บข้อมูลจากโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอื่นหรือในจังหวัดอื่น เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมบริบทของโรงงานอุตสาหกรรมมากยิ่งขึ้น และอาจเพิ่มตัวแปรอื่น ที่อาจส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน เช่น บรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Brown, W. & Moberg, D. J. (1980). *Organization theory and management*. John Wiley & Sons.
- Chaijaroentech Company Limited. (2021). Safety standards inside industrial factories in Thailand. <https://www.chi.co.th>
- Cooper & Marshall. (1976). Occupation source of stress. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.
- Dechmaneethorn, S. (2019). *The job's burnout state of the generation y bank employee: comparative case between government bank and commercial bank*. [Unpublished Master's thesis]. Thammasat University.
- Department of Employment. (2021). *Unemployment and layoff situations*. <https://www.doe.go.th>
- Department of Industrial Works. (2021). *Industrial factory information*. <http://reg.diw.go.th>
- Eastern Economic Corridor the Prime Gateway to Asia. (2015). *Smart electronics*. <https://www.eeco.or.th>
- Farmer, R. E., Monahan, L. H., & Hekeler, R. W. (1984). *Stress management in human services*. Sage Publications.
- Gilmer, V. B. (1973). *Applied Psychology*. Mc Graw-Hill.

- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Addison Wesley.
- Han, S. Y., Mun, S. J., Bae, S. S., & Noh, H. (2018). Job stress according to the working environment of clinical dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 18(1), 43-53.
- Hattayawat, W. (2019). *The relationships between the big five personality working environment and perceived organization support with innovation work behavior of commercial bank* [Unpublished Master' s thesis]. Thammasat University.
- James, L. R. & Jones, A. P. (1974). Organizational climate. *Psychological Bulletin*, 81(12), 1096-1112.
- Jaiboon, P. (2021). Influences of job characteristics and work environment on work stress experienced by academic staff at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. *The Eastern University of Management and Tecchnology Journal*, 18(1), 92 – 105.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample sizes for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Margolis, B. L., Kroes, W. H., & Quinn, R. P. (1974). Job Stress a new Hazard to add to the list. *Journal of Occupational of Medicine*, 16(10), 659-661.
- Milton, R. (1981). *Human Behavior in Organization*. Prentice Hall.
- Ministry of Labor. (2020). *Annual labor statistics 2019*. <https://www.mol.go.th>
- Ornnicha Chuenjit. (2017). *Antecedents affecting job stress of employees in Navanakorn industrial estate*. [Unpublished Master' s thesis]. Rajamangala University of Thanyaburi.
- Plangdee, P. (2018). *The influences of social media on work stress of the government officers who work at the customs department of Thailand* [Unpublished Master' s Independent Study]. Thammasat University.
- Prapasorn, J. (2021). Stress and factors associated with operational stress of Khaen Dong Hospital personnel, Buriram Province in the Covid-19 pandemic situation. *Regional Health Promotion Center 9 Journal*, 15(38), 469-483.
- Sitthijirapat, P. & Phonapiruksakul, K. (2023). Factors affecting quality of work life of employees in air conditioner sales and service companies in Bang Kaen District, Bangkok. *Academic Journal of Management Technology*, 4(2), 198-212.
- Srisathitnarakun, B. (2007). *Nursing research methods* (4th ed). U & I Inter Media Company Limited.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to organizational behavior* (4th ed.). Harper Collin Publishers, Inc.
- Tamboon, A. (2019) . *The transfers and resignations trends in government officials of the Revenue department* [Unpublished Master' s Independent Study]. Thammasat University.
- The American Association of Critical-Care Nurses. (2005). AACN Standards for establishing and sustaining healthy work environment: A journey to excellence. *American Journal of Critical Care*, 14(3), 187-197.
- Yachaima, T. & Phaeenmunin, W. (2018). Factors affecting the stress in operations of traffic police in Bangkok. *Rommayasan*, 16(2), 539-560.