

ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท



นางสาวสรวิวัลย์ สนธิรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-5119-2

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I21938465

13 มี.ย. ๒๕๔๖

STRESS IN THE WORKPLACE AND RELATED FACTORS AMONG
COMMERCIAL FIRM OFFICE WORKERS

Miss Sareewan Sondhirat

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Mental Health

Department of Psychiatry

Faculty of Medicine

Chulalongkorn University

Academic Year 2003

ISBN 974-17-5119-2


หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงาน สำนักงานของบริษัท
โดย	นางสาวสิริวัลย์ สนธิรัตน์
ภาควิชา	จิตเวชศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พวงสร้อย วรรณกุล

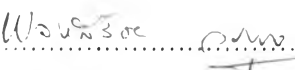
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

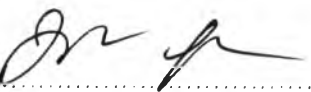

..... คณบดีคณะแพทยศาสตร์
(ศาสตราจารย์นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์แพทย์หญิงดวงใจ กสานติกุล)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พวงสร้อย วรรณกุล)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิงบุรณี กาญจนถวัลย์)

สร้อย สร้อยรัตน์ : ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท (STRESS IN THE WORKPLACE AND RELATED FACTORS AMONG COMMERCIAL FIRM OFFICE WORKERS) อ.ที่ปรึกษา : รศ.พญ.นันทิกา ทวิชาชาติ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม : ผศ.พวงสร้อย วรกุล , 100 หน้า. ISBN 974-17-5119-2.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานสำนักงาน จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปแบบประเมินความเครียดและสุขภาพจิต (General Health Questionnaire - 12 : GHQ - 12) แบบสอบถามเพื่อประเมินองค์ประกอบความเครียดจากการทำงานของ Mclean สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน , t-test , One-way ANOVA , Chi-square test , Pearson Correlation และ Stepwise multiple regression

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสำนักงานของบริษัทมีความเครียดคิดเป็นร้อยละ 36.5 ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าการมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน การมีโรคประจำตัวและไม่มีโรคประจำตัว การสูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่จะให้ความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 อายุและเงินเดือนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยพนักงานที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูงหรือในทางกลับกันพนักงานที่มีอายุมากจะมีความเครียดน้อย และพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยจะมีความเครียดสูงหรือในทางกลับกันพนักงานที่มีเงินเดือนมากจะมีความเครียดต่ำ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานพบว่า การปรับตัว, สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยกระตุ้นความเครียด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยพนักงานที่มีปัญหาการปรับตัวสูงจะมีความเครียดสูงหรือในทางกลับกันพนักงานที่มีปัญหาการปรับตัวต่ำจะมีความเครียดต่ำ พนักงานที่มีปัญหาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานสูงจะมีความเครียดสูงหรือในทางกลับกันพนักงานที่มีปัญหาจากสภาพแวดล้อมต่ำจะมีความเครียดต่ำ และพนักงานที่มีปัญหาจากปัจจัยกระตุ้นความเครียดสูงจะมีความเครียดสูงหรือในทางกลับกันพนักงานที่มีปัญหาจากปัจจัยกระตุ้นความเครียดต่ำจะมีความเครียดต่ำ อายุ,การปรับตัวและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานพบว่าศาสนาต่างกันทำให้มีปัญหากจากการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 อายุมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการปรับตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยพนักงานที่มีอายุน้อยจะมีปัญหาในการปรับตัวสูงหรือในทางกลับกันพนักงานที่มีอายุมากจะมีปัญหาจากการปรับตัวต่ำ จำนวนบุตรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยกระตุ้นความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยพนักงานที่มีจำนวนบุตรมากจะมีปัญหาจากปัจจัยกระตุ้นความเครียดสูงหรือในทางกลับกันพนักงานที่มีจำนวนบุตรน้อยจะมีปัญหาจากปัจจัยกระตุ้นความเครียดต่ำ

ภาควิชา จิตเวชศาสตร์	ลายมือชื่อนิสิต..... สร้อยสร้อย สร้อยรัตน์.....
สาขาวิชา สุขภาพจิต	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา 2546	ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... Wongsat.....

4575260830 : MAJOR MENTAL HEALTH

KEYWORD : STRESS / WORKPLACE / COMMERCIAL FIRM / OFFICE WORKERS

SAREEWAN SONDHIRAT : STRESS IN THE WORKPLACE AND RELATED FACTORS AMONG COMMERCIAL FIRM OFFICE WORKER. THESIS ADVISOR : ASSO.PROF.NANTHKA THAVICHACHAT,MD. THESIS COADVISOR : ASST.PROF PUANGSOY WARAKUL ; 100 pp. ISBN 974-17-5119-2.

This study is cross-sectional descriptive design. The purpose of this study were to investigate stress in the workplace and related factors among commercial firm office workers. The subjects of this study Consisted of 375 commercial firm office workers. The instruments were demographic data questionnaire, General Health questionnaire - 12 (GHQ - 12) and McLean's Self assessment of work stress. The data were proceed to determine percentage , mean , standard deviation , t - test, One - way ANOVA, Chi - square test , Pearson Correlation and Stepwise multiple regression

The result of this study had shown that the prevalence of work stress of commercial firm office workers was 36.5 percents. Personal factors : The difference of family members, disease and non-disease, smoking and non-smoking were significantly which influenced to difference of stress at .05 level of confidence. Age and salary were significantly negative related to stress at .05 level of confidence. Young worker will have more stress than old worker and the workers who have low salary will have more stress than workers who have high salary. Work stress factors : Coping, work environment and stressors were significantly positive related to stress at .05 level of confidence. The workers who have problems in coping will have more stress than the workers who have less problems. The workers who have problems in work environment will have more stress than the workers who have less problems. The workers who have problems in stressors will have more stress than the workers who have less problems. Age, coping and work environment were significantly the predictors of stress at .05 level of confidence. Relationship between personal factors and work stress factors : The difference of religion were significantly which influenced to different problems in coping at .05 level of confidence. Age were significantly negative related to coping at .05 level of confidence. Young worker will have more problem in coping than old worker . Number of children were significantly positive related to stressors at .05 level of confidence. The workers who have more children will have more problems in stressors than the workers who have less children.

Department Psychiatry

Student' s signature.....Sareewan Sondhirat

Field of study Medicine

Advisor' s signature.....N. Thavichachatt

Academic year 2003

Co-advisor' s signature.....Puangsoy Warakul

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์และช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากรองศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พวงสร้อย วรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์แพทย์หญิงดวงใจ กสานติกุล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิงบุรณี กาญจนฉวีชัย ที่ให้เกียรติมาเป็นประธานและกรรมการสอบ พร้อมทั้งให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์สุขเจริญ ตั้งวงษ์ไชย อาจารย์แพทย์หญิงศิริลักษณ์ ศุภปิติพร และ ศาสตราจารย์ดร.วิพรรณ ประจวบเหมาะ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ คุณอุทัยรัตน์ เมืองแสน ที่ได้คำปรึกษาในการแปล แนะนำ และ แก้ไขแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณ คุณธีรยุทธ์ พันธุ์มีเชาวน์ ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนในการเรียนมาโดยตลอด ขอขอบคุณ พี่ๆเจ้าหน้าที่ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้การช่วยเหลือมาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อนๆปริญญาโทสุขภาพจิตรุ่น15และเพื่อนๆวิทยาศาสตร์สุขภาพรุ่น 13 ตลอดจนทุกๆท่าน ที่มีส่วนช่วยเหลือ และให้กำลังใจเสมอมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย.....	1
คำถามของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	3
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	3
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความหมายของความเครียด.....	6
แนวคิดและทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน.....	6
ความสัมพันธ์ของความเครียดกับการทำงาน.....	8
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน.....	8
สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน.....	10
รูปแบบของความเครียดจากการทำงาน.....	10
ผลกระทบจากความเครียด.....	11
การตอบสนองต่อความเครียด.....	11
วิธีการแก้ไขความเครียดที่เกิดจากการทำงาน.....	14
กลุ่มอาการหมดแรงจิตใจในการทำงาน.....	15
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	26
รูปแบบการวิจัย.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
	การตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ.....	29
	การรวบรวมข้อมูล.....	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
	สรุปผลการวิจัย.....	67
	อภิปรายผลการทดลอง.....	72
	ข้อเสนอแนะ.....	79
	รายการอ้างอิง.....	82
	ภาคผนวก.....	87
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	100

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	32
2. แสดงจำนวนพนักงานที่มีเหตุการณ์ที่ทำให้เครียดในช่วง 1 เดือน.....	37
3. แสดงความชุกของความเครียดตามแบบสอบถาม GHQ12.....	38
4. แสดงปัญหาจากการปรับตัว.....	39
5. แสดงปัญหาจากการปรับตัวในด้านต่างๆ.....	39
6. แสดงปัญหาจากสภาพแวดล้อมการทำงาน.....	40
7. แสดงปัญหาจากปัจจัยกระตุ้นความเครียด.....	40
8. แสดงปัญหาจากปัจจัยกระตุ้นความเครียดในด้านต่างๆ.....	41
9. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียด.....	42
10. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน กับความเครียด.....	46
11. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test	47
12. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ One- way ANOVA.....	48
13. แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความเครียดระหว่าง พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันโดยใช้วิธีScheffe.....	50
14. แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความเครียดระหว่างพนักงาน ที่มีระยะเวลาที่ทำงานมาจนถึงปัจจุบันแตกต่างกันโดยใช้วิธีScheffe.....	50
15. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดกับปัจจัยที่ทำให้เกิด ความเครียดจากการทำงานโดยใช้ t-test.....	51
16. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ ความเครียด.....	52
17. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิด ความเครียดจากการทำงานกับความเครียด.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18	แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้พยากรณ์ความเครียดโดยวิธี Multiple Regression แบบ Stepwise..... 54
19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปรับตัว..... 55
20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน..... 59
21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยกระตุ้นความเครียด..... 62
22	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปรับตัว..... 65
23	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน..... 65
24	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยกระตุ้นความเครียด..... 66

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
1. แสดงกรอบแนวคิดในการตัดสินใจ.....	5
2. แสดงองค์ประกอบของความเครียดจากการทำงาน.....	7