

# เรื่อง การจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

## Management of stress and environment related to the quality of life at work.

สุเม็ินตรา พัฒชนะ

สาขาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทความ

Sumeentra Phatchana

Email: 6214155020@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration

Ramkhamhaeng University, Thailand

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดในการทำงาน 3) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมเกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดในการทำงาน โดยประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 5,287,678 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเกิดความเครียดจะมีการจัดการความเครียดโดยการพักผ่อนพักผ่อน เพื่อให้รู้สึกพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาต่อไปได้ ความเครียดที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่คือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในขณะที่ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานน้อยที่สุด สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน เมื่อมีความสมดุลระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว พนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่องานและองค์กร โดยมองว่างานจะมีคุณภาพได้นั้นจะต้องเกิดจากการสร้างสรรค์ของคนทำงานที่มีคุณภาพ และพนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

คำสำคัญ : ความเครียดในการทำงาน, การจัดการความเครียด, สภาพแวดล้อมในการทำงาน

## Abstract

Research on stress management and environment related to quality of life at work. Objective: 1) to study stress management and environment related to quality of life at work 2) to study stress related to work stress management 3) to study environment related to work stress management. The population of this study was 5,287,678 people working in Bangkok area. The statistics used in the analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation.

The results of the research were as follows: When stress occurs, stress can be managed by taking a short rest to feel ready to face problems. The most common stress is the nature of the work performed. On the other hand, relationships with other people on the job had the least effect on work stress. A work environment that is appropriate physically, socially and psychologically is positively correlated with job satisfaction. When there is a balance between the operator and the organization Employees will have a good feeling about work and organization. By looking at the quality of work, it must be created by the creation of quality workers. And employees will have a good working life.

**Keywords: Work stress, Stress management, Working environment**

## บทนำ

ภาวะความเครียดกลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับชีวิตคนสมัยใหม่ เป็นปฏิกิริยาของร่างกายและสภาพจิตใจที่ตอบสนองต่อสภาวะหรือการกระทำใด ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล ส่วนใหญ่มักส่งผลในทางลบต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น ๆ มนุษย์ทุกคนย่อมมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจจะมีทั้งประโยชน์และโทษ ความเครียดที่ไม่รุนแรงจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้พัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า แต่ความเครียดที่รุนแรงอาจส่งผลเสียมากกว่าผลดี

อย่างไรก็ตามความเครียดไม่ใช่จะส่งผลร้ายเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเครียดของบุคคล การรับประสบการณ์ และความสามารถในการจัดการ บุคคลรู้เมื่อสักว่าถูกคุกคามจะก่อให้เกิดอาการทางจิตใจ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย หรือทำให้เกิดความเจ็บป่วยที่รุนแรงได้

และมีผลก่อให้เกิดการลาป่วย การขาดงาน การลาออก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ลดลงได้ (จารุวรรณ หาดหมั่นต์, 2552:3, กรมสุขภาพจิต, 2540 อ้างถึงในปวีตรา ลาภมูล, 2557 )

สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร รวมถึงการมีกิจกรรมต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในทุกระดับ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมีความสุขทั้งทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร โดยมองว่างานจะมีคุณภาพได้จะต้องเกิดจากการสร้างสรรค์ของคนทำงานที่มีคุณภาพจะต้องดำเนินไปควบคู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมุ่งหวังให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความพึงพอใจ อันนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กร แต่นับว่ายากในทางปฏิบัติเนื่องจากคนมีพื้นฐานและความต้องการแตกต่างกันทำให้มุมมองเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละคนไม่เหมือนกัน เช่น บางคนเห็นว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญ แต่บางคนให้ความสำคัญกับเนื้อหาสาระของงาน หรือโอกาสก้าวหน้าในอนาคต การดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้คนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น จึงเป็นเรื่องที่ทำอะไรให้เขารับรู้ต่อสภาพร่างกายและจิตใจของเขาว่า มีความสุขในการทำงาน และยังส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาการจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

- 1) เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2) เพื่อศึกษาความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดในการทำงาน
- 3) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมเกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดในการทำงาน

## ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง การจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** ประกอบด้วย ความเครียดในการทำงาน สภาพแวดล้อมสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการจัดการความเครียดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

**2. ตัวแปรตาม** ในการวิจัยประกอบด้วย การจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

## ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,287,678 คน

## ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

โดยประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 5,287,678 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางของ Yamane (1973) โดยที่กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างพบว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการศึกษาจำนวน 400 ตัวอย่างและสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นสำคัญต่าง ๆ ในเรื่องของ การจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตใน

การทำงาน ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ด้านความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การบริหารจัดการในองค์กร และการจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

### ขอบเขตระยะเวลาในการทำวิจัย

เดือนพฤษภาคม 2564 – เดือนมิถุนายน 2564

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ทราบถึงการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อให้สามารถวางแผนการพัฒนาและจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้อย่างตรงจุด
- 2) เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
- 3) ผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถนำข้อมูลในการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ฐาปนี วังกานนท์ (2556:23) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เกิดขึ้นได้ในทุกชั่วโมงของการทำงาน ซึ่งความเครียดจะมาพร้อมกับผลกระทบที่กระทบต่อจิตใจ กระทบต่อสภาพร่างกายของบุคคลเอง หากสามารถปรับตัวให้อยู่กับความเครียดได้ ต่อสู้กับความเครียดได้ด้วยตนเอง เมื่อตกในสถานการณ์นั้น ตัวบุคคลก็จะสามารถหาวิธีกำจัดความเครียดได้อย่างเหมาะสม

อัญชติ หัสดี (2558: 10) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า การที่บุคคลต้องเผชิญอยู่ในภาวะความไม่สบายใจ เกิดความวิตกกังวล ทำให้เกิดการตอบสนองต่อจิตใจ และคิดหาทางปรับตัวเพื่อให้เกิดความสมดุลในร่างกายและจิตใจเพื่อลดความเครียดและสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ

ได้ หากไม่สามารถปรับสมดุลทางร่างกายและจิตใจได้ ความเครียดจะส่งผลเสียต่อความสมดุลในการดำเนินชีวิตประจำวันได้

### สาเหตุของความเครียด

1. สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น มลภาวะ ได้แก่ เสียงดังเกินไป จากเครื่องจักร เครื่องยนต์ อากาศเสียจากควันท่อไอเสีย น้ำเสีย ฝุ่น ละออง ขาม่าแมลง การอยู่กันอย่างเบียดเสียด เป็นต้น

2. สภาพเศรษฐกิจที่ไม่น่าพอใจ เช่น รายได้น้อยกว่ารายจ่าย

3. สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น เพื่อนร่วมงาน

4. เข้าทำงาน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

5. นิสัยในการกินที่ส่งเสริมความเครียด เช่น ผู้ที่ดื่มกาแฟบ่อยๆ สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ตลอดจนกินของกินที่มีน้ำตาลมากๆ

6. มีสัมพันธภาพกับคนอื่นๆที่ไม่ราบรื่น มักมีข้อขัดแย้ง ทะเลาะเบาะแว้งกับคนอื่นเป็นปกติวิสัย

7. ความรู้สึกตนเองต่ำต้อยกว่าคนอื่น ต้องพยายามต่อสู้เอาชนะ

8. ต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น

9. นอกจากนี้ความเครียด ยังอาจเกิดจากอุปนิสัยหรือวิธีการดำเนินชีวิต ของคนบางคนที่มีลักษณะต่อไปนี้

10. คนที่ชอบแข่งขันสูง ชอบท้าทาย ชิงดีชิงเด่นเอาชนะ

11. คนที่เข้มงวด เอาจริงเอาจังกับทุกอย่างไม่มีการผ่อนปรน

12. คนที่พยายามทำอะไรหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน

13. คนที่มีอารมณ์รุนแรงอัดแน่นในใจเป็นประจำ

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นันทน์ภัส รักษาสุข (2556: 13) ได้ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพและองค์ประกอบหรือสภาพการณ์ต่าง ๆ ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี มีลักษณะ

เสียงอันตราย หรือมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม จะเป็นสาเหตุทำให้ผู้ร่วมงานไม่มีกำลังใจในการทำงาน

James & Jonea (1974, อ้างถึงใน ศุภลักษณ์ พรหมสร, 2558: 25) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวในขณะที่ปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมทางสังคม หรือวัฒนธรรมที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน

เกียรติศักดิ์ เขียวไสว (2559 : 16) ได้ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงานในบริเวณที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น อากาศที่ เครื่องจักร เครื่องมือต่างๆ สภาพการทำงาน อันได้แก่ กระบวนการทำงาน ระบบงาน ลักษณะการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน ปริมาณงาน เป็นต้น และรวมถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กร ความปลอดภัยและสุขอนามัยในที่ทำงาน การจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน เป็นต้น

### **แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคุณภาพชีวิตในการทำงาน**

รัชชฤดี ป้องกันภัย (2557:25) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ การส่งเสริมปรับปรุงการทำงานในแต่ละบุคคลให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วาริณี โพธิราช (2558:12) สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต เป็นสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล มีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่ดี ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานต่อการดำรงชีวิต ทั้งด้านการศึกษาที่อยู่อาศัย ที่มีความผูกพันกับสังคมเศรษฐกิจ สังคมการเมือง และสังคมวัฒนธรรม ซึ่งเป็นเกณฑ์ความจำเป็น ความต้องการและความปรารถนาของคน ในแต่ละท้องถิ่นและสังคม หรือเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการพื้นฐานของมนุษย์

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียด

หงษ์ศิริ ภิโยคิลกษัย และคณะฯ (2558: 20) กล่าวว่า เป็นความพยายามในการแก้ไขความเครียดที่เกิดขึ้น เป็นความพยายามทั้งทางด้านการควบคุมอารมณ์ ความคิด พฤติกรรม และการตอบสนองทางสรีรวิทยาของร่างกาย รวมไปถึงความพยายามในการควบคุมปัจจัยสภาพแวดล้อมด้วย โดยมีเป้าหมายเพื่อกำจัดความเครียด และทำให้สามารถกลับมาดำเนินชีวิตตามปกติได้ แต่การจัดการความเครียดบางส่วนก็เป็นผลจากการทำงานของจิตใจในระดับจิตไร้สำนึก หรือเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติต่อปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด

นายภูริทัต สรมณี (2561:41) กล่าวว่า การจัดการความเครียด หมายถึง ความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมเพื่อลดความตึงเครียด หรือความกดดันทางจิตใจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่จะไปกระตุ้นกระบวนการทางพฤติกรรมหรือทางจิตใจเพื่อที่จะลด สิ่งแวดล้อมที่คุกคามทั้งภายในหรือภายนอก เพื่อเป็นการรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจ และทำให้สามารถกลับมาดำเนินชีวิตตามปกติได้

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีตา ลาภมูล (2557:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.แทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเครียดในองค์กรของพนักงาน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านผลตอบแทน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านลักษณะของงานตามลำดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.แทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ด้านปริมาณ โดยรวมถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และด้านคุณภาพงานและด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ศุภลักษณ์ พรหมสร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ทางด้านการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของ

พนักงาน ทั้งผู้นำที่มุ่งเน้นงาน ผู้นำที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ และผู้นำที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในงาน ทั้งด้านความขยันขันแข็งในงาน ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมด้านจิตใจและสภาพแวดล้อมด้านสังคม รูปแบบผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันในงานด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

เบญญาภา ศิริบุณห์ทัศน์ (2562:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน และความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และแก้ไขข้อบกพร่องที่พบให้ตรงจุด เพื่อลดความเครียดเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร และทำให้ความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรลดลง

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือแบบทดสอบเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการจัดการความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิดมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเลือกเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความเครียดในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิดมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเลือกเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความเหมาะสมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิดมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเลือกเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 4 แบบประเมินการจัดการความเครียดในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิดมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเลือกเพียงแค่ 1 คำตอบ

2. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามเสนอแก่ อาจารย์ที่ปรึกษาสอบข้อคำถามเพื่อความครอบคลุมในเชิงเนื้อหาที่ต้องการศึกษารวมถึงความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความน่าเชื่อถือก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินใช้งานจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข และผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเป็นแบบออนไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีภาวะการทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและส่งคิวอาร์โค้ดและลิงค์แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้เพื่อสแกนและกรอกแบบสอบถามบน Smart Phone เมื่อกรอกข้อมูลครบ ข้อมูลดังกล่าวจะถูกจัดเก็บไปที่ Google Drive ของ E-mail ของผู้วิจัยหลังจากรวบรวมข้อมูลครบแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์คำนวณผลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

#### 4. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยบุคคลที่ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านระดับตำแหน่งงาน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือน

2) ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ความเครียดในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการจัดการความเครียดในการทำงาน

### สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง การจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23 – 30 ปี มีสถานภาพโสด ซึ่งมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และมีเงินเดือนอยู่ในระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของประชาชนที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่ามีความเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากที่สุด งานที่ได้รับมักเป็นงานมีความรับผิดชอบสูง ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานจะมีความเครียดในการที่ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของประชาชนที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในบริษัทมากที่สุด ในขณะที่ด้านบริษัทจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานมีความเห็นน้อยที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดในการทำงานของประชาชนที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อเกิดความเครียดจะพักผ่อนสักพัก เพื่อให้ตนรู้สึกพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาต่อไป รองลงมาเป็นการเวลาดูหนังหรือฟังเพลงที่ชอบเพื่อคลายความเครียดที่เกิดขึ้น ในขณะที่เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจะขอคำปรึกษาจากผู้ที่มีประสบการณ์ เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องความเห็นน้อยที่สุด

## อภิปรายผล

จากการศึกษาการจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของประชาชนที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน การจัดการความเครียดในการทำงานของประชาชนที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่ เมื่อเกิดความเครียดจะพักผ่อนสักพัก เพื่อให้ตนรู้สึกพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนันยา ทาศิริ (2557) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปรับตัวด้วยวิธีต่าง ๆ ทุกครั้งเมื่อเกิดความเครียด และจะปฏิบัติบ่อยก็คือการปรับความคิดยอมรับความจริง

2. ความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากที่สุด ในขณะที่ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด ตามลำดับ ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีความเครียดในการทำงานสูงจะทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานลดลง ในทางกลับกันหากความเครียดในการทำงานน้อยคุณภาพชีวิตในการทำงานก็จะสูงขึ้นไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภวิวัฒน์ พุ่มเอี่ยม (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีบี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านที่มีความสำคัญมาก คือ ด้านการปฏิบัติงาน และรองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

3. สภาพแวดล้อมเกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในบริษัทมากที่สุด ในขณะที่ด้านบริษัทจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภลักษณ์ พรหมสร (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน รูปแบบผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลง

และความผูกพันในงานด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง การจัดการความเครียดและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

### ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1. จากผลการศึกษาความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในงานที่ได้รับมักเป็นงานมีความรับผิดชอบสูงมาก ดังนั้นผู้บริหารควรกำหนดขอบเขตงานให้ชัดเจนทั้งทางงานเอกสาร และทางวิธีการปฏิบัติงาน ควรมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานตามความถนัดของตนแล้ว งานก็จะออกมามีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานก็จะลดความเครียดในการทำงาน

2. จากผลการศึกษาความเหมาะสมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า บริษัทจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานมีค่าน้อยที่สุด ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันในงาน เช่น การให้อิสระในการทำงาน การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงาน ลดความกดดันในงาน การมีอุปกรณ์ที่ใช้ในงานเพียงพอ เปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อนำมาพัฒนาในงาน สิ่งเหล่านี้สามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานได้

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ความเครียดในการทำงานเป็นหนึ่งในความเครียดที่ต้องเจอในชีวิตประจำวัน ดังนั้นผู้วิจัยควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อความเครียดในการทำงานด้วย เช่น ความเครียดจากการใช้ชีวิตประจำวัน ความเครียดจากการเจ็บป่วย ความเครียดจากการมีภาระหนี้สิน เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

เกียรติศักดิ์ เขียวไสว. (2559). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความสามารถในการเผชิญ

และฝ่าฟันอุปสรรคที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ในกลุ่มอุตสาหกรรมอมตะนคร.

วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ฐาปณี ว่างกาล. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด. การค้นคว้าอิสระ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นันทน์ภัส รักษาสุข. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพอัตราจ้างชั่วคราว โรงพยาบาลสมุทรสาคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เบญญาภา ศิริบุญทัศน์. (2562). คุณภาพชีวิตการทำงานและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของบุคลากรสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปวีตา ลาภมูล. (2557). ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภวิวัฒน์ พุ่มเอี่ยม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีบี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด . สาขาการจัดการ คณะบริการธุรกิจ มหาลัยรามคำแหง

ภูริทัต สรมณี. (2561). การจัดการความเครียดอย่างเหมาะสมของนักศึกษาวิชาชีพครู คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์. มหาวิทยาลัยศิลปากร

มนันยา ทาศิริ. (2557). กระบวนการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รณชฤดี ป้องกันภัย. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเคหะแห่งชาติ : กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์

- วาริณี โปธิราช. (2558). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**
- ศุภลักษณ์ พรหมศร. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมองค์กร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**
- หงส์ศิริ ภิโยคิตถกชัย และคณะ. (2558). **ความเครียดและการแก้ปัญหาความเครียดของนักศึกษา สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ**
- อัญชดี หัสดี. (2558). **พฤติกรรมการจัดการความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัย ศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. รายงานการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชา จิตวิทยาและการแนะแนว. มหาวิทยาลัยศิลปากร**