



เรื่อง ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19

กิ่งกาญจน์ ไทยขวัญ

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

จุดนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา  
การจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

พ.ศ. 2563

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของบุคลากร  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19

ชื่อผู้เขียน                      กิ่งกาญจน์ ไทยขวัญ  
อาจารย์ที่ปรึกษา                ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร  
สาขา                                การจัดการธุรกิจทั่วไป  
ปีการศึกษา                        2563

### บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดและ วิธีการจัดการความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดและวิธีการที่ทำให้สามารถจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม และการปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์ไวรัส โควิด-19 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี รวมทั้งสิ้น 90 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มประชากรที่ศึกษามีจำนวน 90 คน พบว่า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง สถานภาพแต่งงานระดับ การศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท
2. แบบสำรวจระดับความเครียดในระยะเวลา 2 สัปดาห์ จากการผลการศึกษา พบว่า พนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคสุพรรณบุรี เป็นผู้มีคะแนนความเครียดอยู่ในระดับที่มาก เพราะอยู่ในช่วงของสถานการณ์ โควิด-19 ทำให้มีความเครียดเพิ่มขึ้นจากเดิม
3. แบบสำรวจระดับความเครียดในระยะเวลา 6 เดือน ของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า พนักงานที่ทำงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้น มีความเครียดอยู่ในระดับมากเช่นกัน ผลจากการ วิเคราะห์ค่าจำนวนจากค่าเฉลี่ยนั้น ผลจากความเครียดระยะเวลา 6 เดือนพนักงานส่วนใหญ่จะมีความเครียดเรื่อง กลัวการทำงานผิดพลาด เป็นอันดับหนึ่งของแบบสอบถาม
4. จากการศึกษปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19 โดยแจกแจงเป็นเฉลี่ยพบว่า พนักงานของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้น วิธีการจัดการความเครียดในสถานการณ์ช่วงโควิด-19 พบว่า วิธีที่ผ่อนคลายของ

บุคลากรที่นิยมมากที่สุด คือ ฟ่อนคลายด้วยการดูหนัง, ฟังเพลง เพราะสถานการณ์โควิด-19 วิธีนี้จึงเป็นวิธีในการฟ่อนคลายที่ง่ายและสามารถทำได้ทุกที่ อันดับรองลงมาคือ การฟ่อนคลายด้วยวิธีการอยู่กับครอบครัว การอยู่กับครอบครัวจะทำให้ความเครียดลดลงและยังกระชับความสัมพันธ์กับครอบครัวให้ดียิ่งขึ้น และอันดับที่สาม คือ การฟ่อนคลายด้วยการออกกำลังกาย เพื่อให้ร่างกายแข็งแรงและสามารถฟ่อนคลายความเครียดไปในตัว

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงได้ เพราะผู้วิจัยได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำคำปรึกษา อบรม และสั่งสอนหมั่นดูแลเอาใจใส่ รวมถึงตรวจสอบแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าที่ให้ความร่วมมือ ตอบแบบสอบถามจนสามารถทำงานวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จได้ และขอบคุณเพื่อนๆ คอยให้คำปรึกษา คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

การวิจัยฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อประมวลความรู้ทั้งหมดที่ข้าพเจ้าได้ศึกษาจากคณะวิทยาการ จักรการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อเป็นผลงานในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ และ ใช้เป็นข้อมูลเพื่อการจัดการทำงานวิจัยต่อไป คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณของคณาจารย์ที่ได้ให้ความรู้และผู้มีพระคุณทุกท่าน

อนึ่ง หากวิทยานิพนธ์นี้มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้สนใจ ผู้วิจัยขออุทิศให้แก่บุพการี และผู้มีพระคุณทุกท่าน ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องใด ๆ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	
ภาษาไทย.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความนำ .....	1
1.2 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตด้านพื้นที่.....	3
1.6 ขอบเขตในด้านเนื้อหา.....	3
1.7 สมมุติฐานการวิจัย.....	3
1.8 ลักษณะประชากรในบริษัท.....	3
1.9 ข้อมูลการวิเคราะห์.....	3
1.10 นิยามที่ใช้ในการวิจัย.....	4
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความเครียด.....	5
2.1.1 ความหมายของความเครียด.....	5
2.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อของความเครียด.....	14
2.1.3 องค์ประกอบด้านองค์การที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์การ.....	15
2.2 แนวคิดและทฤษฎีความสุขเพื่อจัดการความเครียด.....	16
2.2.1 ความหมายของความสุข.....	16
2.2.2 ประโยชน์ของความสุข.....	18
2.2.3 องค์ประกอบของความสุข.....	20
2.3 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน.....	22
2.4 ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	36
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40

สารบัญ(ต่อ)

3. วิธีการดำเนินการทำงานวิจัย	
3.1 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	42
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา.....	43
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	43
3.4 การหาคุณภาพแบบสอบถาม.....	44
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	44
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี.....	46
4.2 แบบสอบถามเรื่องความเครียดระยะ 2 สัปดาห์.....	48
4.3 แบบสอบถามเรื่องความเครียดในระยะ 6 เดือน.....	49
4.4 แบบสอบถามการจัดการเรื่องความเครียด.....	52
5. สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	54
5.2 อภิปรายผล.....	56
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย.....	57
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	58
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	60
แบบสอบถาม.....	61

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความนำ

ความเครียดเป็นปัญหาของที่สำคัญปัญหาหนึ่งในสังคม ในยุคปัจจุบัน

- 1) ความเครียดสามารถเกิดขึ้นกับบุคคลได้ ทั้งร่างกายและจิตใจ และสามารถเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น สุขภาพ ความเจ็บป่วย สภาวะเศรษฐกิจ การเมืองและสิ่งแวดล้อมที่อยู่อาศัย และการปฏิบัติงาน
- 2) การศึกษาปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดความเครียด จะช่วยให้ทราบถึงปัญหาความเครียดและวิธีการช่วยลดความเครียด จากสาเหตุต่างๆได้
- 3) การที่พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถ ส่วนหนึ่งมาจากความเครียดในการทำงานบั่นทอนประสิทธิภาพและความสามารถในการทำงานของเหล่าพนักงาน ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อองค์กรและความสามารถในการแข่งขัน การที่พนักงานมีแนวโน้มความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น

ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก สาเหตุที่พนักงานมีความเครียด ในการทำงานมีหลากหลายสาเหตุ เช่น สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสม สิ่งแวดล้อมในบ้านไม่เอื้ออำนวย ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ภาระงาน ภาระเงิน ภาระทางครอบครัว สุขภาพ เป็นต้น

ความเครียดในพนักงานสามารถแก้ไขได้หลากหลายรูปแบบ เมื่อเลิกงานสามารถผ่อนคลายตามที่ต้องการ เช่น การกลับบ้านไปอยู่กับครอบครัว ดูหนัง ดูซีรีส์ หรือเล่นกีฬา ความสุขจากการทำงานเมื่อพนักงานเริ่มมีความเครียด จากการทำงาน พนักงานแต่ละบุคคลย่อมมีวิธีการผ่อนคลายไม่เหมือนกัน

อาจจะมีบางส่วนที่คล้ายกัน เช่น อ่านหนังสือ ฟังเพลง ดูหนัง ดอนพัค และตอนหลังเลิกงาน ความสุขนั้นจะเกิดขึ้นได้ เมื่อมนุษย์มีเรื่องดีๆเกิดขึ้น หรือทำให้มีความสุข เหตุการณ์ต่างๆอาจมาให้

สถานการณ์ที่บังเอิญ หรือตั้งใจ ในครอบครัว เพื่อน เพื่อนในที่ทำงาน ทำให้พนักงานมีความสุข ยังเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

เรื่องความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19 ฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงประยุกต์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงความเครียดในการทำงานในสถานการณ์โควิด ว่าสามารถปรับตัวอย่างไรให้เข้ากับสถานการณ์ในการแพร่ระบาดโควิด-19 และมีวิธีที่การจัดการความเครียดในการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีได้อย่างไร เพื่อนำไปสู่การนำไปปฏิบัติได้กับบริษัทอื่นให้ทุกคน มีความสุขกับการทำงาน และรับมือกับความเครียดได้

### **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

ตั้งแต่สถานการณ์โควิด-19 ในตอนนี้ระบาดไปทั่วโลก ในเดือนมกราคม จนถึง ปัจจุบันนี้ ยังมีการแพร่ระบาดอยู่ ทำให้การทำงานของคนในประเทศ ตกอยู่ในความเครียด เริ่มต้นจากประเทศจีน และเริ่มแพร่ระบาดมาถึงประเทศไทย จนตอนนี้ทั่วโลกยังรับมือกับสถานการณ์โควิด-19 การรับมือในสถานการณ์นี้อาจจะยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่

บางพื้นที่ผลิตให้บริการ บางพื้นที่ยังไม่ปิด ทางด้านบริษัทต่างๆ ยังต้องทำงานกันในที่ทำงาน มีการป้องกันจากไวรัสโควิด-19 อย่างเข้มงวดในบริษัท ความเครียดจากการทำงานเริ่มมีมากขึ้นกว่าเดิม เพราะด้านไวรัสโควิดถึงจะมีการป้องกันตัวแล้ว ระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เพียงพอ ทั้งยังทำให้พนักงานมีความเครียดมากยิ่งขึ้น จากในที่ทำงาน หัวหน้างาน เพื่อนในที่ทำงาน ครอบครัว เพื่อนและอื่นๆ

ความสำคัญของปัญหาเรื่องความเครียดนี้ ส่งผลให้พนักงานต้องมีวิธีในการผ่อนคลายความเครียด และทำให้มีความสุขกับการทำงาน ต่างวิธีแตกต่างกัน แล้วแต่บุคคล เพื่อที่เราจะสามารถศึกษาวิธีการมีความสุขในการ ทำงานได้ ความเครียดมีหลายปัจจัยทำให้ พนักงานไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่นสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เสียงดัง การทำงานผิดพลาด

มาตรการป้องกันโรคโควิด-19 ทำให้ทางบริษัทต่างๆต้องรักษาระยะห่าง การตรวจคนเข้าทำงาน เพื่อความปลอดภัยของบริษัทและพนักงานทุกคน เราจึงได้วิจัยในเรื่องปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียด และวิธีการทำให้มีความสุขในการทำงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสุพรรณบุรี ใน



สถานการณ์โควิด-19 เพื่อเป็นวิธีรับมือกับปัญหาความเครียด ต่างๆที่เกิดจากงาน และปัจจัยต่างๆที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ในสถานการณ์การแพร่ระบาด โควิด-19 ได้อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. เพื่อสำรวจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด
2. เพื่อสำรวจวิธีการที่อะไรที่ทำให้มีการจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม
3. ปรับตัวกับสถานการณ์ไวรัสโควิดอย่างไร
4. มีวิธีรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างไร

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาวิจัย ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียด และวิธีการทำให้มีความสุขในการทำงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สุพรรณบุรี ในสถานการณ์ โควิด-19 ศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สุพรรณบุรี

### ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียด และวิธีการจัดการเรื่องความเครียด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สุพรรณบุรี ในสถานการณ์ โควิด-19 ในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สุพรรณบุรี เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด และมีวิธีการอะไรที่ทำให้มีสามารถจัดการเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานได้อย่างตรงจุด โดยจะทำการศึกษาในพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี เท่านั้น

### ขอบเขตในด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยตัวเอง และหลักการศึกษาด้านความเครียดและมีความสุขในการทำงาน เพื่อให้นำมาปรับใช้ ให้กับพนักงานบริษัทอื่นๆ

### สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานของงานวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

## ลักษณะประชากรในบริษัท

ลักษณะของพนักงานบริษัทในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียด แตกต่างกัน

## ข้อมูลการวิเคราะห์

ปัจจัยความเครียดและการจัดการเรื่องความเครียด ในพื้นที่แตกต่างกันออกไปในส่วนของบุคคล จึงต้องนำหลักของความเครียดในการทำงานมาเป็นปัจจัยในการนำมาวิจัย และปัจจัยในการทำงานในพื้นที่ มาวิเคราะห์หาข้อมูลเบื้องต้น และนำข้อมูลทั้งหมดมาประเมินอีกครั้ง เพื่อให้ทราบถึงความเครียดและวิธีการทำให้มีความสุข เพื่อนำมาปรับใช้กับบริษัทอื่นๆต่อไป

## นิยามที่ใช้ในการวิจัย

ระดับความเครียด หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้น ในแต่ละบุคคล จะมีระดับความเครียดมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการรับรู้ และการปรับตัวของบุคคล ต่อสิ่งคุกคาม

ความเครียด หมายถึง สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจที่ตอบสนอง ต่อความกดดันที่พนักงานได้รับ อันมีสาเหตุมาจาก ปัจจัยกับองค์การ

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ในองค์การที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด

1. ความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ การขาดความร่วมมือเพื่อนร่วมงาน การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ได้
2. โครงสร้างองค์การ ได้แก่ องค์การมีความแตกต่างในระดับ ของการบริหาร ออกกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ หากไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนด หรือการใช้ข้อบังคับที่มากเกินไป อาจจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้
3. ภาวะผู้นำในองค์กร หมายถึง การบริหารงานของฝ่ายบริหารระดับสูงมี ส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้พนักงานในองค์กร
4. วงจรชีวิตขององค์การ หมายถึง วงจรชีวิตขององค์การสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน (ได้แก่ ช่วงเริ่มกิจการ, ช่วงเจริญเติบโตเร็ว, ช่วงเจริญเติบโตเต็มที่ และช่วงเริ่มเสื่อม) ใน แต่ละขั้นตอนก็จะสร้างแรงกดดัน ปัญหาต่างๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอย ขององค์การ

ซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจไม่แน่นอนว่าตนเองจะถูกออกจากงานหรือถูกลด เงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่างๆหรือไม่

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง อาการ และความรู้สึกที่ไม่สบายทางด้านร่างกาย และจิตใจ ดังนี้

- อาการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดหลัง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ลง เป็นต้น
- อาการทางด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ ไม่อยากทำอะไร อึดอัด เหงา เศร้า คิดมาก ไม่อยากทำอะไร เป็นต้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษายังยั้งส่งผลกระทบต่อความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดในการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในสถานการณ์ โควิด-19 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอ ตามลำดับดังนี้

#### 1.แนวคิดและทฤษฎีความเครียด

- 1.1 ความหมายของความเครียด
- 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อของความเครียด
- 1.3 องค์ประกอบด้านองค์การที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์การ

#### 2. แนวคิดและทฤษฎีความสุขเพื่อจัดการความเครียด

- 2.1 ความหมายของความสุข
- 2.2 ประโยชน์ของความสุข
- 2.3 องค์ประกอบของความสุข

3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
4. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีความเครียด

##### 1 ความหมายความเครียด

ความเครียด (stress) มาจากรากศัพท์ ภาษาลาตินว่า stringers หมายถึงทำให้แน่นขึ้น (draw tight) คำนี้ใช้ในศตวรรษที่ 17 อธิบายถึง ความยากลำบาก หรือความทุกข์ ทรมาน เจ็บปวด หรือความพยายามอย่างแรงกล้าที่กล่าวถึงแต่ละบุคคล หรือสภาพร่างกาย และจิตใจของปัจเจกบุคคล ความเครียดตา พจนานุกรมฉบับ

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2525, 2525, หน้า 525) หมายถึงอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะ เกิดจากการเคร่งเครียดอยู่กับงานมากเกินไป

ความเครียด (stress) หมายถึง ความกดดันที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้น ๆ เสียความสมดุลของตนเองอันเป็นแรงผลักดัน ให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ความรู้สึกดังกล่าวลดน้อยลง และรักษาความสมดุลไว้ (Webster, 1968, p. 1861 อ้างถึงใน รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช, 2531, หน้า 12)

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเรื่องความเครียดและความหมายต่างๆ คือ

เซลซี (Hans Selye, 1956, p. 342 อ้างถึงใน ศศิณี ศรีขำนิ, 2547, หน้า 13) ผู้ที่ได้ รับยกย่อว่าเป็นบิดาของการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดอธิบายโดยพื้นฐาน สรีวิทยาและชีวเคมีว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบชีวิต ที่เกิดกลุ่มอาการเฉพาะขึ้นในร่างกายและจิตใจ มี ปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโตความต้องการของมนุษย์ ทั้งจากภายในและภายนอกร่างกายเป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย เพื่อต่อต้าน การคุกคามนั้น และอธิบายเพิ่มเติมว่า ความเครียดเป็นเหตุการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่มี ความรู้สึกอ่อนไหว ความเครียดในระดับหนึ่งจะทำให้คนปรับตัวซึ่งมีความหมายมากกว่าการ ตอบสนองทางด้านร่างกายการปรับตัวนี้มีทั้ง ด้านบวกและด้านลบ และเป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยง ได้ความเครียดที่มีมากและเกิดผลยาวนาน จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สติปัญญา ทักษะคิดและอารมณ์

เอนเกล (Engle, 1962, p. 264 อ้างถึงใน กรมคุมประพฤติ, 2538, หน้า 76) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกระบวนการทั้งหมด ไม่ว่าจะมีส่วนจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือภาวะใน ร่างกายที่เป็นสาเหตุให้มนุษย์ต้องใช้พลังจิตในการแก้ปัญหาก่อนที่จะเกี่ยวข้องกับระบบอื่น

เทพวัลย์ สุชาติ (2530, หน้า 22) กล่าวว่าความเครียดเป็นภาวะขาดความสมดุลทาง ร่างกายและจิตใจอันเป็นผลจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกายโดยอาการของ ความเครียดแสดงออกมาทั้งร่างกายและจิตใจ เช่นรู้สึกหงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า นอนไม่หลับ ตัวสั่น ใจสั่น ปวดศีรษะ เป็นต้น

พิมลพรรณ สุวรรณโณ (2531, หน้า 76) กล่าวว่าความเครียดเป็นภาวะกดดันทางด้าน จิตใจซึ่งมัก มาจากการงาน การเรียน ครอบครัว สังคมแวดล้อมในเรื่องที่เกี่ยวกับการงานจะเป็น เรื่องที่เกี่ยวกับ ตำแหน่งหน้าที่วิธีหรือหลัก ในการปฏิบัติงานการต้องรับภาระมากเกินไป รับผิดชอบ หรือแม้แต่ หน้าที่การงาน ที่ไม่ตรงกับนิสัยเดิม

ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล (2532, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะ และจิตใจ มี ปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้นทำให้จิตใจและร่างกายเกิดการปรับตัว

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537, หน้า 70) สรุปว่าความเครียด ในการท างานหมายถึง ความรู้สึกต่อกา รท างานว่ามีภาวะกดดันหรือคุกคามต่อร่างกายและจิตใจทำให้เกิดความวิตก กังวลความคับข้องใจ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติตน ตลอดจนอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทาง ร่างกายจิตใจ และพฤติกรรม เช่น ปวดศีรษะ รู้สึกหงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า นอนไม่หลับ ตัวสั่น ใจสั่น ไม่มีสมาธิ เป็นต้น โดยแต่ ละคนจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกัน

นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542, หน้า 75) สรุปความเครียดในการทำงาน คือ สภาพทาง อารมณ์ ของบุคคลที่เบี่ยงเบนไปจากสภาพอารมณ์ปกติ อันเนื่องมาจากปฏิกริยาโต้ตอบของร่างกาย ต่อตัวกระตุ้น ความเครียด (stressor) คือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลให้ร่างกายและจิตใจเกิด ภาวะขาดความ สมดุลและก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ทางเคมีในร่างกายที่อาจจะมีผลกระทบทั้ง ร่างกายและจิตใจ และพฤติกรรมภายนอกเปลี่ยนแปลง ไปจากสภาพปกติ

ในสถานการณ์ที่มีความเครียดต่ำหรือขาดความเครียด บุคคลนั้นอาจจะไม่ได้รับการกระตุ้นเร้า อย่างเพียงพอในการทำงาน จึงไม่มีผลการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ แต่ถ้ามีความเครียด ในระดับ พอประมาณ ความเครียดจะถูกระตุ้นให้คนทำงานหนักและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น เป็น ความเครียดที่ส่งผลทางบวก เช่น นักศึกษาจำนวนมากจะมี ความเครียดเพิ่มขึ้นในช่วงสอบ เป็นต้น ผู้ก่อการหรือผู้จัดตั้งบริษัทและผู้ร่วมงาน ภายในบริษัท สามารถประสบความสำเร็จได้กำไรได้ และ ผลิตผลมากที่สุด เนื่องจากความเครียด เพราะจากจากช่วงของการต่อต้านความเครียด ซึ่งร่างกายพร้อม จะ ต่อต้านความเครียด ซึ่งร่างกายพร้อมจะต่อสู้หรือต้านทาน ก่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน มากยิ่งขึ้น แต่ หลังจากนั้นถ้าเกิดสภาพ ความเครียดสะสม หรือมากขึ้นกลายเป็นความเครียดด้านลบ ทำให้ผลงานนั้น แย่ลง วิซซี่ (Vecchio, 1991, p.127 อ้าง ถึงใน รักษา ชัยประสาธน์, 2537, หน้า 20)

## ชนิดของความเครียด

จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการได้แบ่งประเภทชนิดของความเครียดไว้หลายท่าน โดยมีหลายละเอียด ต่อไปนี้

อาร์โนว์และฟีลด์แมน (Arnold & Feldman, 1986, p.268 อ้างถึงใน สมฤดี ราษฎร์อนุกุล, 2547, หน้า 11) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามที่เกิดมาเป็น 2 ประเภท คือ

2.1. ความเครียดทางร่างกาย (physical stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการ เปลี่ยนแปลงตามสภาพร่างกายแบ่งตามระยะเวลาเกิดเป็น 2 ชนิด คือ

2.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (emergency stress) เป็นสถานการณ์ที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นสถานการณ์ที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ การตั้งครรภ์การ เจ็บป่วยฉับพลันหรือเรื้อรัง การจรรยาตติขัด เป็นต้น

2.2. ความเครียดทางจิตใจ (psychological stress) หมายถึง เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สร้างเหตุการณ์ในชีวิต เหตุการณ์ที่เป็นผลกระทบให้เกิดความคับข้องใจและความขัดแย้งในชีวิต ปี (1962) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ท ำให้เกิดความเครียดด้านจิตใจไว้ 3 ประการ คือสูญเสียสิ่งที่เกิดใน ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการเกิดโรคความคับข้องใจ เนื่องจากความต้องการขั้นพื้นฐานในการ ตอบสนอง

## ประเภทของความเครียด

การ์แล็คเซอร์ (Gallagher, 1979, p.145 อ้างถึงใน ศศิณี ศรีชำนาญ, 2547, หน้า 17) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความทุกข์ “distress” หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่ง ๆ ในลักษณะที่ไม่ก่อให้เกิดความสบายใจ และนำไปสู่ความคับอกคับใจไม่มากนักน้อย

2. ความเครียดที่เกิดจากความสุข “enstress” ความเครียดนี้เป็นความเครียด ทางบวก เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีความสุขสนุกสนาน ได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลิน เอบอิมไปด้วยความยินดี เช่น รู้สึกอยากรับประทานอาหารมากขึ้น

ลูทานซ์ (Lutans, 1992, p.310 อ้างถึงใน ศศิณี ศรีธานี, 2547, หน้า 14) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. enstress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ดีซึ่งเป็นความเครียดในทางบวก เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น เป็นต้น
2. distress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความทุกข์ซึ่งความเครียดที่ไม่น่าพอใจก่อให้เกิดความไม่สบายใจ เช่น การถูกตำหนิจากหัวหน้า ความเจ็บป่วย เป็นต้น

มิวเลอร์และเคนเนท (Miller & Keane, 1972, p.227 อ้างถึงใน สมฤดี ราษฎร์อนุกุล, 2547, หน้า 15) ได้แบ่งความเครียดตามที่เกิดขึ้นเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามปฏิกิริยาตอบสนองคือ
  - 1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว
  - 1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การตั้งครรภ์ การเจ็บป่วยฉับพลันหรือ เรื้อรัง
2. ความเครียดทางจิตใจเป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลัน เมื่อคิดว่า จะมีอันตรายเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจเต้นแรงและเร็ว

### สาเหตุของความเครียด

สมิต อาชวนิจกุล (2542, หน้า 2-3) ได้แยกสาเหตุของความเครียดได้ 5 ประการ คือ

- 1.เกิดจากความกดดัน
- 2.เกิดจากความวิตกกังวล
- 3.เกิดจากความคับข้องใจ
- 4.เกิดจากการขัดแย้ง
- 5.เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน



สาเหตุของความเครียดจากที่ทำงานมากจากสาเหตุใหญ่ 2 ประการ

1. จากตัวคนงานเอง คนที่มีสุขภาพจิตที่ดี มีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ รับประทานอาหารที่ถูกต้อง มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความสามารถที่จะแก้ปัญหาเรื่องความเครียด และความสามารถในการปรับตัว สิ่งเหล่านี้จะทำให้คนงานไม่เครียดหรือเครียดน้อย
2. จากสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถแบ่งได้ดังนี้
  - 2.1 ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก การไม่ได้พัก การที่ทำงานเป็นระยะเวลานาน การทำงานเป็นกะ งานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงาน
  - 2.2 วิธีการบริหาร การบริหารงานโดยขาดการมีส่วนร่วมของคนงาน ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี ภายในองค์กร สภาพการทำงานที่เป็นเจ้านายและลูกน้อง ไม่เป็นแบบเพื่อน หรือ ครอบครัว เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียด
  - 2.3 ความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านาย หากความสัมพันธ์ในองค์กรไม่ดี จะเกิดความเครียดในองค์กร
  - 2.4 ระเบียบการทำงาน หากมีระเบียบมากเกินไป ความรับผิดชอบมากเกินไป หรือ หน้าที่มากเกินไป ความคาดหวังเกี่ยวกับงานมากเกินไป เหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียด
  - 2.5 ความมั่นคงความก้าวหน้าในการทำงาน หากไม่มีความมั่นคงความก้าวหน้า หรือการให้ความดีความชอบ หรือการเปลี่ยนตำแหน่งอย่างไม่คาดหวัง เหล่านี้ล้วน ทำให้เกิดความเครียด
  - 2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมเช่น เสียง อุณหภูมิ กลิ่น มลภาวะ ความแออัด เหล่านี้ก็จะเกิดความเครียด

อมรากุล อินโชนานนท์ (2532, หน้า 35) อธิบายถึงสาเหตุทั่วไปที่ก่อให้เกิดความเครียด ทางอารมณ์ในการทำงานมีประการ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไปคน ๆ เดียวต้องรับผิดชอบหลาย ๆ อย่างที่ล้วนแล้วแต่มีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง งานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่ม ในหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดเห็นที่หลากหลาย บุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม เช่นหัวหน้าคนงาน นอกจากต้องควบคุมการทำงานแล้ว ยังต้องแก้ไขปัญหาส่วนตัว ปัญหาความขัดแย้งของคนงานอีกด้วย นอกจากนั้นการไม่มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในเรื่องงานก็ทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด กังวล และรู้สึกว่าตนขาดความยอมรับ
3. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับสภาพ ความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับ หน่วยงานเช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว ดังตัวอย่างที่ ยกมา ได้แก่ ตำรวจต้องเดินทางโยกย้ายบ่อย ๆ พนักงานขายต้องไปทำงานต่างถิ่นเป็นระยะ เวลานาน ๆ พยาบาลต้องเฝ้าไข้ในช่วงกลางคืน โดยเฉพาะครอบครัวที่มีบุตรเล็ก ๆ ต้องคอยดูแลยิ่งลำบากมาก
4. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทาง หรือติดต่อกัน
5. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้น ได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ
6. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ดี ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกันและทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่เรามีอคติด้วยการขาดการประสานงาน จะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาประยุกต์ใช้แนวคิดเบื้องต้น ในการศึกษา โดยการสร้างกรอบแนวความคิดและกำหนดตัวแปรหรือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้แก่ สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน (ภาระงานหนัก) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน (ความขัดแย้งในบทบาท) สาเหตุเกี่ยวกับ โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน (กฎระเบียบเข้มงวด) และสาเหตุ ที่เกี่ยวเนื่องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

## ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

แคสเมเยอร์และเบทรุส (Cassmeyer & Betrus, 1973, p.757 อ้างถึงใน สุนทรวิเว ปุละ, 2539, หน้า 34) ให้ความหมาย “ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด” ว่าเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้ บุคคลเกิดความเครียดอาจจะ เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ลักษณะทางกายภาพ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล สังคมและสิ่งกระตุ้นที่ เป็นสิ่งแวดล้อมภายใน เช่น ความคิด ความรู้สึก เป็นต้น

คณาจารย์วิทยาลัยพยาบาล กองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข (2528, หน้า 67-68) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดว่ามี 2 ประเภท ได้แก่

1. ความเครียดภายใน (internal stress) คือ แรงกระตุ้นภายในตัวเองของบุคคลซึ่ง เกิดจากร่างกาย เปลี่ยนแปลงทางชีวภาพหรือสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต (biological need) เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ความอบอุ่น เป็นต้น เมื่อได้รับการตอบสนองไม่เพียงพอก็อาจเกิดการ เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและ พฤติกรรมทางสังคมได้ เช่น กลายเป็นคนโมโหร้าย หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้นความเครียดทาง พัฒนาการ (developmental stress) เป็นความเครียดที่เกิดในช่วง พัฒนาการของแต่ละวัย เกิดจาก เหตุจูงใจทางสังคม (social motive) หรือความต้องการทางจิตใจ (psychological need) ได้แก่ ความ ต้องการความรัก การมีเพื่อน ความยกย่องนับถือ การที่คนเรา เติบโตในสังคมที่แตกต่างกัน มี ประสบการณ์ไม่เหมือนกัน ย่อมทำให้แต่ละคนมีความต้องการ ภายใน หรือ เหตุจูงใจทางสังคมที่ ไม่เหมือนกัน
2. ความเครียดภายนอก (external stress) หรือ ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม (environment stress) ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยหรือได้รับ อันตรายต่าง ๆ รวมทั้ง วิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ เป็นความเครียดที่ เกิดจากเหตุการณ์ที่มีได้ คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น (unanticipated stress) เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ สงคราม หรือโรคภัยไข้เจ็บที่ ก่อให้เกิดความพิการต่าง ๆ ชื่อเรียกร่องทางสังคม ได้แก่ แบบแผน ประเพณีที่แตกต่างกัน เมื่อเรา ไม่สามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับ ความต้องการทางสังคมได้ ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจ กระวนกระวายใจ ไม่เป็นตัวของตัวเอง และตกอยู่ในภาวะเคร่งเครียด

## ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด

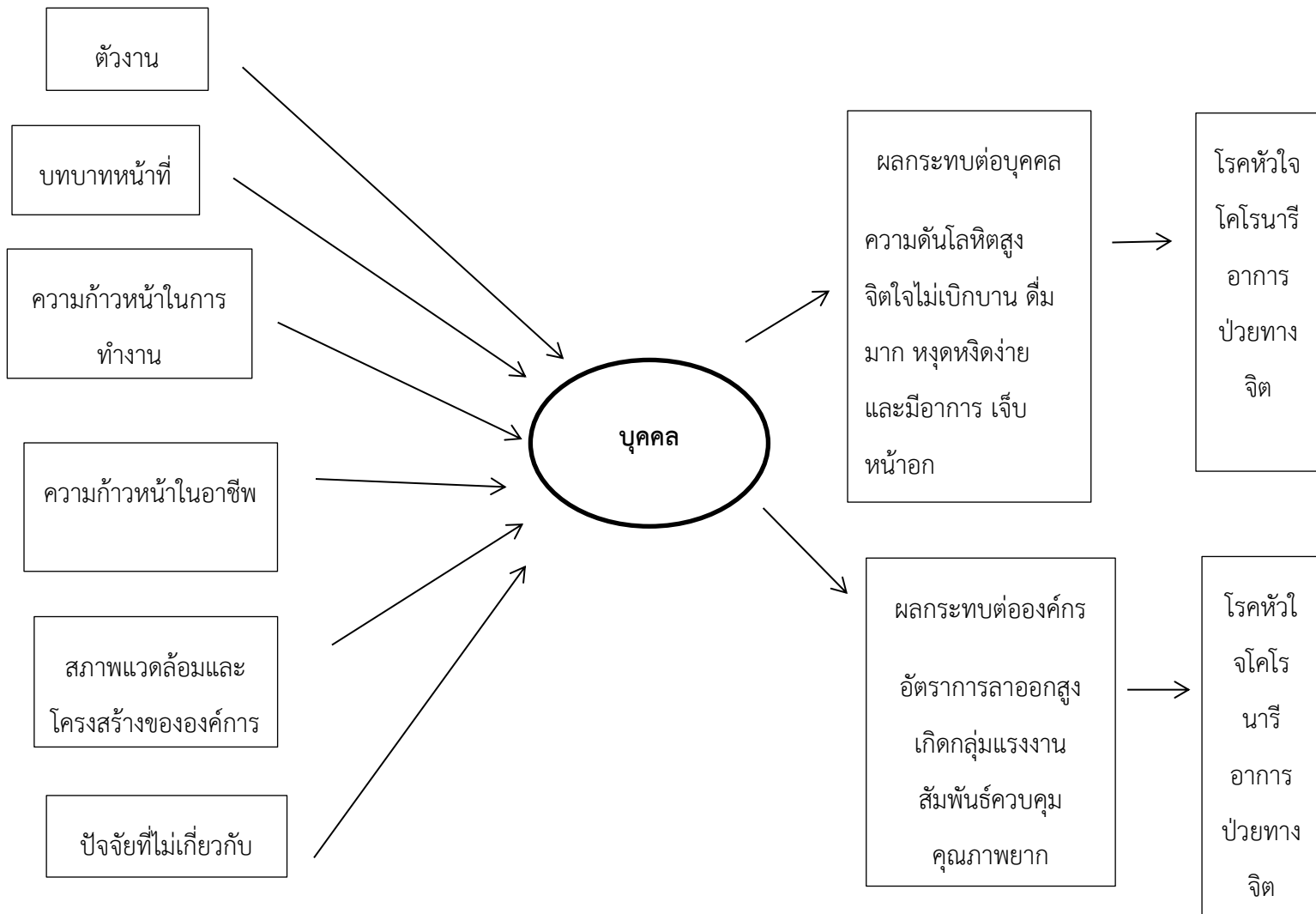
วีระ ไชยศรีสุข (2539, หน้า 179) เมื่อมีตัวเร่งความเครียดเกิดขึ้นก็จะเกิดปฏิกิริยาทาง ร่างกายเพื่อปรับตัว 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. อาการบอเหตุ (alarm reaction stage) จะเกิดขึ้นเฉพาะแห่งซึ่งเนื่องมาจาก ตัวเร่งให้เกิดความเครียด ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจะเกิด โดยผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ เช่น ต่อมพิทูอิทารีจะหลั่งฮอร์โมนออกมาทำให้ร่างกายสามารถต่อต้านต่อตัวเร่งความเครียดและปรับ ร่างกายให้อยู่ในภาวะสมดุล
2. อาการต่อต้าน (resistance stage) ในระหว่างช่วงนี้การเปลี่ยนแปลงทาง ชีววิทยาจะเกิดขึ้นเพื่อรักษาสภาพต่อต้านของสิ่งมีชีวิตต่อตัวเร่งความเครียด ในบางสถานการณ์ ทำให้เกิดระดับการสมดุลทางสรีรวิทยาเกิดขึ้น
3. ขั้นตอนหยุดการทำงาน (exhaustion stage) ถ้ามุขย้อยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่มี ความเครียดนาน ๆ ความต้านทาน ไม่สามารถจะทำให้ร่างกายยังคงรักษาสภาพคงที่ไว้ได้และ ความเครียดยังคงมีอยู่ต่อไป อาจเกิดได้เพราะอวัยวะหยุดการทำงาน

ฉวีวรรณ สุตะบุตร (2539, หน้า 31-34) บุคคลเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น จะมีปฏิกิริยา ตอบสนองต่อความเครียดทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ ดังนี้

1. การตอบสนองทางด้านร่างกายความเครียด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้าน ร่างกายตามแนวคิดของ Selye ที่กล่าวว่าร่างกายเมื่อได้รับการกระตุ้นจากสิ่งใด ๆ จะมีปฏิกิริยา ตอบสนองเกิดขึ้นซึ่ง Selye เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ
  - 1.1 กลุ่มอาการปรับตัวเฉพาะที่ (local adaptive syndrome) เป็นการปรับตัว เฉพาะที่อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย หรืออวัยวะที่ได้รับ ความเครียด เช่น มือมีบาดแผลหรือ บาดเจ็บเกิดขึ้นร่างกายจะมีอาการ ร้อน บวม แดง
  - 1.2 กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (general adaptive syndrome) เป็นกลุ่มอาการที่ เกิดขึ้นเนื่องจากการปรับตัวของระบบต่างๆของร่างกายทั่วไป เมื่อเกิดภาวะเครียดติดต่อกันเป็น เวลานานกลุ่มอาการปรับตัวทั่วไปนี้เมื่อเกิดขึ้นจะมีรูปแบบการตอบสนองที่เหมือนกันจะต่างกัน ในระดับความรุนแรงเท่านั้น โดยการปรับตัวทั่วไปอาจเกิดขึ้นพร้อมกับการ ปรับตัวเฉพาะที่ได้เช่นกัน
2. การตอบสนองทางด้านจิตใจ เมื่อเกิดความเครียดจิตใจของเรา จะทำหน้าที่ ปกป้องตนเองเพื่อให้พ้นจากความไม่สบายใจ และหากวิถีในการลด หรือ ขจัดความเครียด ที่เกิดขึ้นนั้น

### ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลที่เกิดขึ้น  
ปัจจัยเหล่านี้ผันแปรไปตามระดับความสัมพันธ์กับความเครียดในงานหรือองค์กร  
คูเปอร์และเอินเกิล (Cooper & Eaker, 1988, p.107 อ้างถึงใน นนุรัตน์ ศิริประภาวรรณ, 2542, หน้า 19)

## องค์การประกอบด้านองค์กรที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์กร



ภาพที่ 2 องค์ประกอบด้านองค์กรที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์กร

ลูทธานซ์ (Luthans, 1992, p. 175 A.P. Brief, R.S. Schuler & M.V. Sell, 1981, Managing job stress.

Boston: Little (Brown, P.66) อ้างถึงใน ศศิณี ศรชานี, 2547, หน้า 30)

## แนวคิดทฤษฎีความสุข

ความสุข คือ เป็นเรื่องที่นักวิชาการ นักคิด สนใจ และศึกษามาตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1960 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักปรัชญา นักจิตวิทยา นักสังคมวิทยา และนักเศรษฐศาสตร์ ได้ดำเนินการศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง และได้ให้คำนิยาม ความสุขไว้ ใกล้เคียงกัน นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเรื่องความสุขและความหมายต่างๆ

**Fordyce** นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้ให้คำนิยามว่า ความสุข หมายถึง ความรู้สึกถึงการเป็นผู้มีอารมณ์ดี และสมปรารถนา ที่เกิดขึ้นเป็นเวลานาน (Longer term sense of emotional well-being and contentment) (Fordyce, 1995, p. 5)

**Diener** นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน นิยามว่าความสุข หมายถึง ความพึงพอใจใน ภาพรวมของชีวิต (Global life satisfaction) หรือ การรับรู้คุณภาพชีวิต (Perceived quality of life : PQOL) มีความรู้สึกในเชิงบวก และปราศจากความรู้สึกในเชิงลบ (Presence of positive affect and absence of negative affect) (Diener, 1984, cited by Chaplin, 2008) หรือ เป็น สภาวะที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ (Frequent instances of positive affect) การเกิดขึ้นที่ไม่บ่อยของความรู้สึกในเชิงลบ (Infrequent instances of negative affect) และการมีความพึงพอใจในชีวิตในระดับสูง (High level of life satisfaction) (Diener et al, 1995, cited by Kurtz & Lyubomirsky, 2008, p. 22)

**Veenhoven** นักสังคมวิทยาชาวเนเธอร์แลนด์ ให้ความหมายว่า ความสุข หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่ตัดสินหรือประมาณค่าคุณภาพชีวิตทั้งหมดของตนเอง ในภาพรวมทุกๆด้าน ในเชิงบวก (The degree to which an individual judges the overall quality of his/her own life-as-a whole favorably) หรืออีกนัยหนึ่ง หมายถึงความมากน้อยที่ บุคคลชื่นชอบต่อชีวิตของตนเองที่ดำเนินอยู่ (Veenhoven, 2001, chap. 4, pp.2-3) ซึ่งมีคำที่ เกี่ยวข้องกับความหมายดังกล่าว ที่ต้องอธิบายเพิ่มเติม ดังนี้

**ระดับ (Degree)** เนื่องจากคำว่าความสุขนั้น ไม่ได้หมายความถึงว่าบุคคลนั้นมีความสุขขึ้น ชอบในชีวิตสูงสุด แล้ว แต่ความสุขเป็นสิ่งที่วัด ออกมาได้ว่ามาก หรือน้อย เพียงใด เช่นเดียวกับ นำหนัก หรือ ส่วนสูง ที่ไม่ได้มีความหมายสมบูรณ์ในตัวเอง ต้องมีระดับแสดงไว้

**บุคคล (Individual)** ความสุขนั้นใช้อธิบายสถานะของแต่ละบุคคลเท่านั้น ไม่ได้ครอบคลุม ถึงหรือ อธิบายเป็นหมู่คณะ หรือกลุ่มบุคคล

**ตัดสินใจ (Judge)** การที่จะบอกได้ว่าบุคคลมีความสุขระดับใดนั้น จำเป็นต้องมีการ ประมวล ประสพการณ์ จากเหตุการณ์ต่างๆที่ผ่านมา และที่จะเกิดขึ้นกับชีวิตในอนาคต เพื่อ ตัดสินใจว่าภาพรวม คุณภาพชีวิตของตนเองในขณะนี้เป็นอย่างไ การตัดสินใจจึงเป็น กระบวนการที่ผ่านมาจาก การรับรู้ ไตร่ตรองอย่างรอบด้านแล้ว

**ในภาพรวม (Overall)** การประเมินว่าชีวิตมีสภาวะแบบใดนั้น จำเป็นต้องมีการ พิจารณาในทุกๆด้าน เพื่อสร้างภาพหรือให้เกิดจินตนาการในใจ ไม่ใช่แค่ระบบความรู้สึกหรือการ รับรู้แบบผิวเผิน แต่รวมถึง ด้านอารมณ์ จิตใจ เจตคติ และการกระทำที่ผ่านกระบวนการทางสมอง บนพื้นฐานของความหวังความ กาดหวังและคำนิยม

**ในทุกด้านของชีวิต (Life-as-a-whole)** ความสุข ไม่ได้ใช้อธิบายถึงความขึ้นชอบของ ชีวิตเฉพาะด้าน เช่น ด้านชีวิตสมรส หรือ ด้านการทำงาน แต่ใช้อธิบายความพึงพอใจในชีวิตใน ภาพรวมทุกๆด้าน ครอบคลุมถึงอดีต ปัจจุบัน และความคาดหวังในอนาคต

**ชีวิตของบุคคลเอง (Own life)** ความสุข เป็นการวัดหรือประเมินจากชีวิตของแต่ละ บุคคลจริงๆ ไม่ใช่ เป็นการพูดถึงชีวิตในภาพรวมทั่วไป

**ในทางที่ขึ้นชอบหรือในทางบวก (Favorably or Positively)** ความสุข เป็นคำที่มี ความหมายในเชิงบวก ที่แสดงถึงระดับความขึ้นชอบในชีวิตของบุคคล ที่มีค่าอยู่ระหว่างขึ้นชอบ มากที่สุด จนถึงขึ้นชอบน้อย ที่สุด ดังนั้นมนุษย์เท่านั้นที่จะสามารถประเมินระดับความสุขได้



**Martin** (2005, cited by Ott, 2006, p. 113) นักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษ ให้คำจำกัดความว่า ความสุขหมายถึงสภาวะทางจิตใจ ที่ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. การมีอยู่ซึ่งอารมณ์หรือความรู้สึกในเชิงบวก หรืออารมณ์ที่เป็นความยินดี (the presence of pleasant positive moods or emotions)
2. การปราศจากซึ่งอารมณ์หรือความรู้สึกในเชิงลบหรือการไม่ยินดี (the absence of unpleasant negative moods or emotions)
3. ความพึงพอใจในชีวิตทั่วไป หรืออย่างน้อยในด้านใดด้านหนึ่งของชีวิต (satisfaction or reflection, with life in general or with at least some specific aspects of life)

### ประโยชน์ความสุข

ความสุข เป็นสิ่งที่สำคัญทั้งในระดับบุคคล ระดับประเทศ และระดับสากล ความสุข ไม่ใช่เป็นเพียงแค่ผลลัพธ์สุดท้ายจากการพัฒนา หรือการกระทำที่รัฐ และบุคคลเท่านั้น แต่ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากความสุขนั้น ส่งผลดีต่อตัวบุคคลเอง และส่งผลย้อนกลับให้ประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และประเทศ เช่นกัน คนที่มีความสุข มักจะเป็นคนที่มีสุขภาพทางกายและทางจิต ดี ขยันทำงาน เพิ่มผลผลิต (more productive) ส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ คนดี จะสร้างความรักความผูกพันกันเป็นเครือข่ายในสังคม มีสัมพันธภาพที่ดี ดูแลบุตรและสร้างความอบอุ่น ให้เกิดขึ้นในครอบครัว ซึ่งเป็นรากฐานของสังคมที่ดี (Busseri, Sadava, Molnar, & DeCourville, 2007; Seligma, 2002, pp. 40-41; Veenhoven, 1987, p. 351; Zelenski, Murphy, & Jenkins, 2008, pp. 528-531) คนที่มีความสุข จะมีอายุยืน ซึ่งเป็นผลทางอ้อมจากการที่คนที่มีความสุข มักจะมีการทำกิจกรรมที่มีการใช้ร่างกาย (Physical activities) ความสุขมาไม่ได้ช่วยรักษาให้คนหาย จากโรค แต่ความสุข จะช่วยป้องกันการเจ็บป่วย เพราะว่าคนที่มีความสุข เป็นผู้มีพฤติกรรม สุขภาพที่ดี เช่น ออกกำลังกาย ควบคุมน้ำหนัก เลือกสิ่งที่ดีให้กับชีวิต จัดการกับสิ่งคุกคามได้ ดีกว่า เป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับร่างกาย ช่วยลดการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง (Koopmans, Geleijnse, Zitman, & Giltay, 2008; Veenhoven, 2007)

การศึกษาของ Diener and Seligma (2004, p. 1, 10) และ Lyubomirsky, King, and Diener (2005, pp. 822-824) พบว่าคนที่มีความสุขระดับสูง จะได้เปรียบหลายอย่างในการทำงาน เช่น หางานได้ง่าย ได้รับความยกย่องในการทำงาน มีการบริหารจัดการดี ผลงานดี มีรายได้ดี มีส่วนร่วมในชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจการที่เป็นการอาสาสมัคร มีสัมพันธภาพ สังคม มีมิตรภาพและได้รับการช่วยเหลือ มีสุขภาพดี และ มีความเบื่อหน่ายในงานน้อย เมื่อ เปรียบเทียบกับคนที่มีความสุขระดับต่ำ

**Martin** (2005, cited by Ott, 2006, p. 114) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ (characteristic) ของบุคคลที่มีความสุข (Happy people) 17 ประการดังนี้

1. มีการติดต่อสื่อสาร
2. มีความสามารถในการการเข้าสังคมและความควบคุมอารมณ์
3. ปราศจากความกังวล
4. มีทักษะในการสื่อสาร
5. เข้าร่วมในกิจกรรมสำคัญ
6. ควบคุมตนเองได้
7. รู้สึกได้จุดประสงค์และความหมาย
8. มีความยืดหยุ่น
9. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
10. มองโลกในแง่ดี
11. มองภายนอก
12. ใส่ใจปัจจุบันและอนาคต
13. มีอารมณ์ขัน
14. มีความขี้เล่น
15. มีสติปัญญา
16. ไม่ยึดติดวัตถุนิยม
17. ทบทวนประสบการณ์ที่ดีที่ผ่านมาเสมอๆ

**ประโยชน์ของความสุข** แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (Montier, 2004, pp. 2-3)

- 1.ประโยชน์ทางสังคม
  - 1.1 อัตราการแต่งงานสูงขึ้น
  - 1.2 อัตราการหย่าร้างลดลง
  - 1.3 มีเพื่อนมาก
  - 1.4 การช่วยเหลือทางสังคมเข้มแข็งมากขึ้น
  - 1.5 มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมากขึ้น

2. ผลที่ได้รับจากการงานดีขึ้น
  - 2.1 มีการสร้างสรรค์งานมากขึ้น
  - 2.2 เพิ่มกำลังการผลิต
  - 2.3 งานมีคุณภาพมากขึ้น
  - 2.4 มีรายได้มากขึ้น
  - 2.5 มีกิจกรรม และพลังงานมากขึ้น
  
3. ประโยชน์ส่วนบุคคล
  - 3.1 เสริมระบบคุ้มกัน
  - 3.2 อายุยืนขึ้น
  - 3.3 ควบคุมตนเอง

ประโยชน์ของความสุข จากข้อมูลเบื้องต้น สรุปได้ว่า ความสุขมีประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคคลเอง และสังคมโดยรวมดังนั้น ความสุขจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนควรแสวงหา เป็นสิ่งที่รัฐบาลของทุกประเทศ ต้องตั้งเป็นหนึ่งเป้าหมายของการพัฒนา นำไปสู่สันติภาพของโลก

### องค์ประกอบของความสุข

องค์ประกอบของความสุข ความสุขเป็นคำที่ถูกนำไปใช้อธิบายในหลายแง่มุม สำหรับแง่มุมที่กว้างที่สุด ความสุขหมายถึงสิ่งที่ดีๆทุกอย่างมารวมอยู่ภายใต้ร่มธงของคำว่า “ความสุข” จึงมีคำหลายคำที่ใช้สลับกันไปมากับคำว่าความสุข เช่น ความพอใจ (Hedonic) ความสมปรารถนา (Contentment) คุณภาพชีวิต (Quality of life) หรือ well-being ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) และ อึดวิสัย (Subjective well being) เป็นต้น แต่คำที่เป็นที่ยอมรับและสามารถใช้ แทนคำว่าความสุขในความหมายนี้มีเพียง 2 คำ คือ ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) และ อึดวิสัย (Subjective well being) ความสุข หมายความว่าความสุขที่เป็นภาพรวม (Overall happiness) ซึ่งเป็น ผลมาจากการประมวลภาพความสุขเฉพาะด้าน ความสุขในภาพรวมประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ หลัก คือ ระดับความพอใจ (Hedonic level of affect) และ ความสมหวังหรือความสมปรารถนา (Contentment) ประกอบกันขึ้นเป็นความสุขในภาพรวม (Overall happiness) (Veenhoven, 2001, chap. 4, p. 3)

**ระดับความพอใจหรือสุขนิยม (Hedonic level of affect)** หมายถึงระดับของความยินดี (Pleasantness) ที่บุคคลแสดงออกทางด้านจิตใจหรือการกระทำหรือความรู้สึกในเชิงบวก เมื่อได้รับผลกระทบจากจากสิ่งเร้าต่างๆ หรืออีกนัยหนึ่ง หมายถึงผลที่แสดงออกในเชิงบวกของ บุคคลเมื่อได้รับ ได้กระทำ หรือเป็นเจ้าของในสิ่งที่ตนเองต้องการ (Waterman et al, 2008,p 42) หรือหมายถึงการที่บุคคลแสดงออกอย่างยินดีซึ่งเป็นผลมาจากการหักล้างกันระหว่างความยินดี (Pleasure) กับความไม่ยินดี (Displeasure) (Bergsma, 2007, p. 337; Brulde, 2007, p. 9) ซึ่ง มีความหมายแตกต่างจากอารมณ์ (Mood) หรือความรู้สึก (Emotion) เป็นระดับที่ผ่านการ กลั่นกรองจากอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นบ่อยๆ จนกระทั่งสามารถบอกได้ว่าเป็นความชอบ หรือความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เหนือกว่าอารมณ์หรือความรู้สึก ระดับความพอใจของบุคคลนั้น สามารถประเมินได้ในช่วงเวลาต่างๆ เช่น เป็นชั่วโมง สัปดาห์ ปี หรือตลอดช่วงชีวิต ในแนวคิดนี้ ต้องการเน้นที่ลักษณะของการแสดงออก (Characteristic of hedonic level) จึงต้องประเมินใน ช่วงเวลาที่ยาวนานเพียงพอ เช่น ในรอบหนึ่งเดือน หรือ หนึ่งปี เป็นต้น หรืออีกนัยหนึ่งคือ ส่วนประกอบของความสุขส่วนนี้เป็นส่วนที่มาจากกระบวนการทางด้านจิตใจ (Affective domain)

**ความสมหวังหรือความสมปรารถนา (Contentment)** หมายถึงระดับความพอใจที่ บุคคลแสดงออกเมื่อได้รับหรือสมความปรารถนาในสิ่งที่ตนเองตั้งความหวังเอาไว้ ในแนวคิดนี้ อธิบายว่าบุคคลได้คิดหรือวางกรอบ รูปร่างไว้ก่อนแล้วว่าต้องการอะไร สิ่งที่ต้องการนั้นเป็น อย่างไร ระดับของการแสดงออกนี้เป็นการประมวลอย่างรอบด้านทั้งประสบการณ์ในอดีต สิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสิ่งที่คาดหวังไว้ข้างหน้า ความสมหวังหรือความสมปรารถนานี้มี ความหมายใกล้เคียงและมีน้ำหนักมากกว่าระดับความพอใจ (Hedonic level of affect) ที่ส่งผล ต่อความมุขในภาพรวม (Overall happiness) ในมุมมองของนักวิชาการส่วนใหญ่ (Veenhoven, 2001, chap. 4, p. 6) หรือเรียกองค์ประกอบของความสุขส่วนนี้ เป็นส่วนที่มาจากกระบวนการ ทางด้านความคิดหรือสมอง (Cognitive domain)

E. Diener and R. B. Diener (2008, pp. 246-248) อธิบายว่า ความสุขเป็นอัตวิสัย (Subjective well-being) เป็นสภาวะทางด้านจิตใจที่รับรู้ได้ด้วยตัวบุคคลนั้นๆ ความสุขจึง รวมถึงอารมณ์ที่แสดงออกถึง ความยินดีทั้งหมด (all of the pleasant emotions) ตั้งแต่สนุก (Joy) ความชอบ(affection) ความกตัญญู (Gratitude) ความสุขยังรวมหมายถึงองค์ประกอบ ของอารมณ์ในเชิงลบ หรืออารมณ์ที่ไม่มีความสุข (Unpleasant emotions) เช่น รู้สึกผิด (guilt) กังวล (worry) และนอกเหนือจากองค์ประกอบทางด้าน

อารมณ์แล้ว ความสุขยังประกอบด้วย ส่วนที่เป็นกระบวนการคิดทางสมอง ที่ประเมินว่ามีความพึงพอใจ สมหวัง ในสิ่งนั้น หรือ เหตุการณ์ต่างในภาพรวมอย่างไร

ดังนั้น องค์ประกอบของความสุข ตามความหมายของ E. Diener and R. B. Diener และ Veenhoven มีลักษณะที่เหมือนกัน คือ

1. Hedonic level of affect ของ Veenhoven ซึ่งตรงกับ Positive and Negative affects ของ Diener and Diener หรือเป็นส่วนของ Affective Domain
2. Contentment ของ Veenhoven ซึ่งตรงกับ Life satisfaction ของ Diener and Diener หรือเป็นส่วนของ Cognitive Domain

### แนวคิดและความหมายของความสุขในการทำงาน

#### ความหมายของความสุขในการทำงาน

**Warr** (อ้างถึงใน ปพิชญา วัฒนสุข, 2552) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคล นั้นมีความรู้สึกที่รื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงานและความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถ อธิบายได้ว่า

1. ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความ สนับสนุนกับการทำงานและไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน
2. ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิด ความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ เต็มใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานอย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

**Manion** (อ้างถึงใน นันทรัตน์ อุษประเสริฐ, 2552) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความสุขพ้นและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงาน ร่วมกัน

เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน มีความผูกพันใน งานและ ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

**Diener** (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือการรับรู้ ของ บุคลากรถึงอารมณ์ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการททำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองให้มีชีวิตคุ้มค่า ได้ทำงานให้เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

**Positive Sharing Company** โดย Chief Happiness Officer Alexander Kjerulf (อ้างถึงใน บุญ จง ชวศิริวงศ์, 2550) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยที่บุคคลนั้น

1. เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่กระทำ
2. ทำงานที่ดีและมีความภาคภูมิใจกับงานที่ตนกระทำ
3. ทำงานร่วมกับคนดี ๆ
4. รับรู้ว่างานที่ตนกระทำอยู่นั้นมีความสำคัญ
5. มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เรากระทำ
6. มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำ
7. รู้สึกสนุก มีความสุขในการทำงาน
8. มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

นอกจากนี้ Alex Kjerulf ยังกล่าวว่าความสุขในการทำงานเป็นทางเลือก ไม่สามารถที่จะ ผลักดัน หรือกดดันให้ใครเกิดความสุขในการทำงานได้ ความสุขในการทำงานจะแตกต่างกันในแต่ละ บุคคล ปัจจัยเดียวกันทำให้บุคคลหนึ่งมีความสุขในขณะที่อีกบุคคลหนึ่งไม่มีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ความสุขในการทำงานนั้นยืนยาวความสุขไม่สามารถสร้างขึ้นได้ในทันทีทันใด

**พรรณิภา สืบสุข** (2548) กล่าวว่าความสุขในการทำงาน หมายถึงการที่บุคคลที่ได้กระทำใน สิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนานและศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประสบการณ์ ที่ได้รับ เกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก

กล่าวคือความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจบุคคลที่ ตอบสนองต่อ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินมีความสุข กับงานที่ทำ มี

ความภาคภูมิใจในงาน ได้ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ รับรู้งานที่ตนกระทำนั้นมีความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เรากระทำ มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำรู้สึกสนุกสนานและมีความสุขในที่ทำงาน และมีความสุขในที่ทำงานและมีความรู้สึกที่ได้รับ การกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

## แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

### แนวความคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของรวม สิริ เมนะโพธิ

การทำงานอย่างมีความสุขตามแนวคิดของ รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) หมายถึงภาวะในการ ทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและ ผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ และตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข 5 ด้านด้วยกันคือ

1. ผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กรที่มีลักษณะสำคัญในการส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานเกิดการ ทำงาน อย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบ ดังกล่าวจะต้องมีลักษณะที่ส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้นำจก ต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิด การสื่อสารอย่างโปร่งใส ต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึกดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันในที่ ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะต้องมีความผูกพันที่ แน่นแฟ้นภายในกลุ่มซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน
3. ความรักในงาน (Job inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคล ต้องปฏิบัติ เพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้โดยบุคคลนั้นที่ ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4. ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization 's shared values) หมายถึง พฤติกรรม ของคนในองค์กร ที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วม และมีการปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรม ขององค์กร นั้น

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) หมายถึง ความสัมพันธ์ ขององค์กร ประกอบ 3 ด้านคือ 1. สภาพการทำงาน (Work environment) 2. การมีส่วนร่วมของ พนักงาน (Employee participation) และ 3. การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ร่วมกันเพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

แนวความคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของ Manion

ความสุขในการทำงาน (Happiness at work) ตามแนวความคิดของ Manion (อ้างถึงใน ประทุม ทิพย์ เกตุแก้ว, 2551) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำที่ สร้างสรรค์ของตนเอง มีการแสดงออกโดยกันยิ้มหัวเราะมีความปลาบปลื้มใจซึ่งจะนำไปสู่การ ปฏิบัติ อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน เช่นการให้ความช่วยเหลือเหลือกันซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การ ร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล ส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่นความสุข สนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วย ความสุขจะทำให้ เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมายมีความผูกพันในงานที่ทำให้คง อยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งอธิบายด้วยประกอบของความสุข 4 ด้านดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิด ความสัมพันธ์ของ บุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดี กับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันการสนทนา พูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่างๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจน รับรู้ว่าได้อยู่ ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน



2. ความรักในงาน (Love of the work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกผูกพัน อย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าคนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็น องค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ดีใจ เพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทาย ให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตเกิด ความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เพื่อปฏิบัติให้สำเร็จมีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับและ ความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตนและ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและ ความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานงานตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ประกอบดังกล่าว Manion กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วน ช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้บุคลากร เกิดความรู้สึกอยากทำงานจากสภาพแวดล้อม ให้จิตใจอยากที่จะทำงานซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความ ยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา นอกจากนี้ Manion กล่าวว่า ความสุขเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุข ความ สนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงานคือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพต่อไป

#### **แนวความคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของ Gavin and mason**

Gavin and mason (อ้างถึงในนันทรัตน์ อุษประเสริฐ, 2552) กล่าวถึงความสุขว่าเป็นผลมาจากความรู้สึกภายในตนของแต่ละคน เป็นผลทำให้เกิดเกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ ฟังพอใจ ความสุข ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความมีอิสระคือบุคคลมีความสามารถที่คิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการและอำนาจ เสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้คนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน

2. ความรู้เป็นผลสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้ อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เกิดการยอมรับและไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง

ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้ด้วยการจัด อบรมต่างๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

### แนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener

Diener (อ้างถึงในจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) มุ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุขก็คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิตตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตนำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีพอใจในสิ่งที่ ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตที่สอดคล้องกับความเป็นจริงสามารถ กระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ ตนรักและชอบพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงานมีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วง ตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็น ทυχกับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่มา ถูกต้อง อยากรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

### **แนวความคิดเกี่ยวกับความสุข Happy 8 ของ ศสส.**

ความสุขคือสิ่งที่ปรารถนาของมนุษย์ทุกคน แต่ปัจจุบันด้วยสภาพการดำเนินชีวิตที่แข่งขันตลอดเวลา สังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้มนุษย์ทุกวันนี้ขาดหลักยึดในการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง คนส่วนใหญ่เชื่อว่าการมีความสุขคือการมีเงินทองมาก ๆ เพื่อจะได้สิ่งต่างๆ ที่ปรารถนา หลานคนเชื่อว่าเงินซื้อได้ทุกอย่าง โลกวัตถุนิยมที่เน้นแต่วัตถุทำให้คนทำงานทุกวันนี้ทำงานหนักมาก ขึ้นขาดการดูแลสุขภาพตนเอง ขาดการเอื้ออาทรต่อคนและสังคมรอบข้าง ขาดการใช้ชีวิตที่พอเพียง มีภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น ขาดการนำหลักศาสนาหลักธรรมมาใช้ในการดำเนินชีวิตขาดการแสวงหาความรู้ ความก้าวหน้าของตนเอง ซึ่งนำไปสู่ปัญหาครอบครัวและปัญหาสังคม สิ่งเหล่านี้เกิดจากการ ขาดคุณภาพชีวิตที่ดีหรือการขาดความสุขในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับตนเองและมีความสุขทั้ง 8 ประการ เป็นความสุขพื้นฐานที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการ มีสุขภาพที่ดี การมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การรู้จักผ่อนคลาย สันทนาการ การมีศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยว มีคุณธรรมประจำใจ การมีเศรษฐกิจการเงินที่ดีการได้พัฒนาไฝหาความรู้ การมีครอบครัวที่ดี และมีสังคมที่มีความสุข เมื่อข้าราชการมีความสุขกับพื้นฐานชีวิตแล้ว ก็จะส่งผลดีกับการทำงาน ทำให้ มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น (ชาญวิทย์ วสันต์ธนรัตน์ 2551)

### **ความสุขของตัวเอง**

#### **Happy Body (สุขภาพดี)**

การมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ย่อมนำมาความสุขมาให้แก่คนทำงานการจะมี สุขภาพที่ดีนั้น ไม่สามารถซื้อหามาได้ต้องเป็นการกระทำด้วยตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ ดำเนินการเกี่ยวกับสุขภาพในสถานประกอบการนั้น มีหลายกิจกรรมที่นำไปสู่ความมีสุขภาพดี เช่น กิจกรรมการออกกำลังกายก่อนทำงานหรือหลังเลิกงาน การแข่งขันกีฬาต่างๆ เป็นต้น ใน ความเป็นจริงมิติการดำเนินงานด้านสุขภาพในสถานประกอบการนั้นหาใช่แต่เพียงการสร้าง ความแข็งแรงของร่างกายเพียงอย่างเดียวด้วยการออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬา ความยั่งยืนใน การดำเนินกิจกรรมด้านสุขภาพดีในสถานประกอบการนั้น มีองค์ประกอบ ที่สำคัญซึ่งกระทรวง สาธารณสุขได้ดำเนินการสร้างสุขภาพคนไทยหรือที่รู้จักในชื่อ

โครงการเมืองไทยแข็งแรงมี เป้าหมาย “คนไทยแข็งแรง เมืองไทยแข็งแรง” โดยมีการสร้างสุขภาพที่ดีของคนไทยด้วย 6 อ คือ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2548)

1. อาหาร การกินอาหารครบหลักห้าหมู่ และถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย
2. ออกกำลังกาย ทำให้ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง
3. อารมณ์ มีอารมณ์ที่ดีปราศจากความเครียด ความทุกข์ มีสัมพันธ์ที่ดีในสังคม
4. อนามัยสิ่งแวดล้อม อยู่ในชุมชนที่ปลอดภัยถูกหลักสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมที่ดี
5. อโรควา ลดพฤติกรรมเสี่ยงก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ
6. อบอุ่น ขบขัน สุรา สิ่งเสพติด การพนัน และการสำส่อนทางเพศ

จากหลัก 6 อ ใน การดำเนินการเมืองไทยแข็งแรง สถานประกอบการสามารถนำมา ประยุกต์ใช้ โดยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับสภาพการทำงาน of สถานประกอบการแต่ละ แห่ง เช่น จัดกิจกรรม กีฬาต่าง ๆ การเดินแอโรบิค หรือโครงการอาหารสะอาดถูกสุขลักษณะ การรณรงค์เลิกเหล้าเลิกบุหรี่ โครงการรณรงค์ลดอุบัติเหตุ โดยการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันทั้ง ในเวลางานและการขับขี่มอเตอร์ไซด์ อาชีวอนามัยในสถานประกอบการ เป็นต้น

### Happy Heart (น้ำใจงาม)

ความรักและน้ำใจต่อกันเป็นจุดเด่นของสังคมไทยในอดีต คำพูดที่ว่าคนไทยมีน้ำใจนั้น ผ่านการ พิสูจน์มาหลายเหตุการณ์ในช่วงเวลาที่ผ่านมาแม้เหตุการณ์ล่าสุดคือการเกิดภัยธรรมชาติ ในภาคใต้ แต่ สังคมปัจจุบันให้ความสำคัญกับวัตถุและเงินตรา สภาพการดำเนินชีวิตที่แข่งขัน และเร่งรีบทำให้ใส่ใจ ต่อคนรอบข้างลดน้อยลง บางครั้งดูเป็นความเห็นแก่ตัวของคนในสังคม การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิด ความความมีน้ำใจและรักกันในองค์กรเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ การ มีน้ำใจระหว่างกันของคนในองค์กรช่วยลดความขัดแย้งในการ ทำงานมีความสามัคคีและก่อให้เกิดการ ทำงานเป็นทีม การแสดงความห่วงใยของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อพนักงานโดยการจัดกิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อแสดงความเข้าใจต่อปัญหาของ พนักงาน ย่อมทำให้เกิดการยอมรับและความรักในองค์กร มากขึ้นมีความห่วงใยและช่วยกัน ดูแลองค์กร นำไปสู่ความยั่งยืนในการร่วมกันสร้างความเจริญให้เกิด แก่องค์กร ดังนั้นกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้ทุกฝ่ายในสถานประกอบการ มีความรักและน้ำใจ เอื้อ อำนวยต่อกันและกัน เช่น การจัดแข่งกีฬาที่เน้นความรักสามัคคีความมีน้ำใจมากกว่าผลการ แข่งขัน การบริจาคโลหิตให้ญาติพี่น้องหรือเพื่อนร่วมงานที่เจ็บป่วย การเยี่ยมเยียนแสดงความ ห่วงใยในทุกข์

ของเพื่อนร่วมงานที่เจ็บป่วย การร่วมงานแต่งงาน งานบรรพชา งานขึ้นบ้านใหม่ หรืองานศพ การช่วยกันดูแลความปลอดภัยในการทำงานของเพื่อนร่วมและสถาน ประกอบการ เป็นต้น

### **Happy Relax (ผ่อนคลาย)**

การทำงานที่เร่งรีบและการแข่งขัน การทำงานหนักขาดการพักผ่อน ปัญหาต่าง ๆ ใน ชีวิต หากคนทำงานไม่รู้จักผ่อนคลายต่อการแก้ปัญหาในการดำเนินชีวิต จะนำไปสู่ความเครียด ทั้งทางร่างกายและจิตใจที่มากขึ้นปราศจากความสุขในการดำเนินชีวิตและการทำงาน สิ่งเหล่านี้สร้างปัญหาให้ดับสถานประกอบการ เพราะความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานของคนทำงานลดลง ผลผลิตที่ลดลง เพื่อให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย ทางสถาน ประกอบการจึงต้องพยายามนำเอามาตรการและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ในการผลิต ในท้ายสุดเมื่อ คนทำงานไม่สามารถรับสภาพการทำงานได้ ทำให้มีการลาออกเปลี่ยนงานก่อให้เกิดความ สูญเสียมากมายทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณการผลิตเช่นค่าใช้จ่ายในการหาคนทำงานทดแทน และฝึกอบรมก่อนทำงาน โอกาสในการผลิตที่ควรจะได้ หากสถานประกอบการมีมาตรการประเมินความเครียด และมาตรการผ่อนคลายต่างๆ เช่น กิจกรรมบันเทิงหรือพักผ่อนเวลาพัก จะช่วยลดความเหนื่อยล้าและความเครียดในการ ทำงาน เป็นต้น

### **Happy Brain (หาความรู้)**

การแสวงหาความรู้เป็นสิ่งที่สำคัญของคนทำงานในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ของตนเอง ความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงในอาชีพ การเป็นมืออาชีพ ในการทำงานนั้นต้องมีการศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา เพื่อสามารถถ่ายทอดความรู้แก่คนอื่นได้ ความรู้ ที่ได้้นั้นนอกจากใช้ในการทำงานแล้ว ยังมีความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินชีวิตเพื่อ ประโยชน์ของตนเองและสังคม ทุกวันนี้สังคมแห่งการเรียนรู้เปิดกว้างไม่จำกัดแค่ในห้องเรียน เท่านั้น คนทำงานสามารถศึกษาหาความรู้ได้จากแหล่งต่าง ๆ ไม่ว่า ห้องสมุด สถานศึกษา อินเทอร์เน็ต สื่อต่าง ๆ เป็นต้น สถานประกอบการที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานนั้นนอกจากการฝึกอบรมความรู้ในการทำงานแล้วการมีช่องทางอื่นเช่น ห้องสมุด สื่อ ต่างๆ ในการแสวงหาความรู้จะช่วยพัฒนาคนทำงานให้มีความคิดกว้างไกล สร้างสรรค์ เพื่อ การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด อีกทั้งการเปิดโอกาสให้คนทำงานมีโอกาสในการศึกษา และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเอง เช่น การเปิดโรงเรียนในสถาน

ประกอบการเพื่อปรับวุฒิ การศึกษาของคนทำงานให้สูงขึ้น จะเป็นการพัฒนาคนที่ยั่งยืนและเป็นกำลังสำคัญในการสร้าง ความเจริญขององค์กร เกิดความรักและภักดีต่อองค์กร เป็นต้น

### Happy Soul (ทางสงบ)

ชีวิตที่เร่งรีบและการแข่งขันของคนทำงานทุกวันนี้ โดยเฉพาะสภาพการทำงานใน สถานประกอบการที่มีระบบกะ หยุดวันอาทิตย์ ทำให้โอกาสปฏิบัติกิจทางศาสนาต่างๆ มี โอกาสน้อย เพราะปัญหาเรื่องเวลาและขาดช่องทางการเข้าถึงคำสอนทางศาสนา เมื่อคนทำงาน ขาดการนำหลัก ศาสนามาใช้ในการดำเนินชีวิตเปรียบคั่งเรือที่ขาดหางเสือ เพราะหลักคำสอน ของทุกศาสนาล้วนสอน ให้เป็นคนดี มีเมตตา มีคุณธรรม มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่เอาเปรียบ ผู้อื่น มีความละเอียดและเกรงกลัว ในการกระทำชั่ว เป็นทางออกเมื่อมีทุกข์ เป็นที่พึ่งยามมีปัญหาชีวิต ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมทุกวันนี้ ล้วนเกิดจากการขาดการนำหลักศาสนาใช้ในการดำเนินชีวิต การทำร้ายตนเองและผู้อื่น การฆ่าตัว ตาย การขัดแย้งในที่ทำงาน การขาดสมาธิ ความมุ่งมั่น ในการทำงาน ความไม่ซื่อสัตย์ต่อตนเองและ องค์กร เป็นต้น สถานประกอบการที่ส่งเสริมให้คนทำงานใช้หลักธรรมหลักศาสนา ในการดำเนินชีวิต จะลดความขัดแย้งในการทำงาน คนทำงานมีสติ มีสมาธิในการทำงานรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ ผู้อื่น ใช้ ทางสายกลางในการทำงานและการดำเนินชีวิต มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร

สถานประกอบการต่าง ๆ ควรมีสถานที่หรือกิจกรรมในการปฏิบัติกิจทางศาสนา อย่างสม่ำเสมอการ สวดมนต์ร่วมกันก่อนเข้างานเป็นวิธีหนึ่งในการสร้างสมาธิสร้างสติก่อน ทำงานเพื่อการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ การจัดกิจกรรมเผยแพร่ธรรมะ หลักคำสอนของ ศาสนา การนิมนต์พระสงฆ์มาเทศนา เพื่อให้มีแนวทางที่ดีในการดำเนินชีวิต

### Happy Money (ปลดหนี้)

ปัญหาหนี้สินเป็นปัญหาที่สำคัญของคนทำงานและเป็นจุดเริ่มต้นของการมีคุณภาพชีวิต ที่ไม่ดี การ มีหนี้สินส่วนใหญ่เกิดจากการดำเนินชีวิตที่ขาดความพอเพียงการแสวงหาความสุข จากวัตถุหรือ กิจกรรมต่างๆ สิ่งเหล่านี้ต้องใช้จ่ายเงินในการหาความสุขแต่ ความสามารถในการหารายได้ไม่พอเพียงจึง นำไปสู่การเป็นหนี้ ปัจจุบันโอกาสในการสร้างหนี้ของคนทำงานสูงขึ้นทั้ง หนี้ในระบบ เช่น ธนาคาร บัตรเครดิตต่างๆ หรือหนี้นอกระบบเมื่อมีหนี้สินมีความต้องการ เงินมากขึ้น คนทำงานจึงต้องทำงาน หนักขึ้น ขาดการพักผ่อน ร่างกายทรุดโทรมลง สภาพจิตใจแย่ง ขาดการผ่อนคลาย ความมีน้ำใจ ลดลงเพราะต้องทำตัวเองมากขึ้น สังคมมีแต่ทำงาน หนักเพื่อนำเงินมาใช้หนี้ที่เกิดจากความต้องการ แสวงหาสิ่งที่เชื่อว่าเป็นการให้ความสุขแก่ ตนเองได้

ในสถานประกอบการที่คนทำงานมีปัญหาหนี้สินมาก ย่อมประสบปัญหาในการ บริหารจัดการด้าน กำลังคน เพราะคนทำงานในสถานประกอบการนั้นมีประสิทธิภาพในการ ทำงานลดลงขาดความตั้งใจ

และสมาธิในการทำงาน เกิดความเครียด เจ็บป่วย และผลงานบ่อยขึ้น ขาดความสามัคคี มีความขัดแย้งมากขึ้น โอกาสเกิดอุบัติเหตุในการทำงานสูงขึ้น ความสามารถในการผลิตของสถานประกอบการลดลง ต้องสูญเสียคนทำงานที่ดีไปเพราะการมีหนี้สินเกินตัว

ปัจจุบันสถานประกอบการหลายแห่ง มีการเสริมสร้างความรู้ในการในการดำเนินชีวิต และวิธีการใช้จ่ายที่เหมาะสมไม่เป็นหนี้มีเงินออม โดยเฉพาะคนทำงานที่มาจากสังคมชนบทที่ ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ปรับตัวสู่วิถีชีวิตสังคมเมืองที่ทุกอย่างล้วนต้องจ่ายเงินซื้อหา คนกลุ่มนี้ จะมีปัญหาการก่อหนี้มาก เนื่องจากขาดการบริหารจัดการรายรับรายจ่ายที่ดีและการมาทำงาน ต่างถิ่น นำไปสู่ความประมาทในการใช้ชีวิต ขาดความรู้ในการทำบัญชีค่าใช้จ่าย ขาดความใส่ใจในการเก็บออมเงิน การใช้จ่ายที่ไม่เหมาะสมและเกินความจำเป็น เช่น การติดสุราสิ่งเสพติด การใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือย การใช้โทรศัพท์มือถือราคาแพง เป็นต้น

สถานประกอบการควรมีโครงการในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้จ่ายที่ เหมาะสมและ ธรรมชาติการออมเงิน เช่น โครงการใช้สามส่วน ออมหนึ่งส่วน หรือ การทำบัญชี ครั้วเรือน โครงการ ธรรมชาติเล็กเหล้าเล็กบุหรี สิ่งเสพติดต่าง ๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้นำไปสู่การ แก้ปัญหาหนี้ได้อย่างยั่งยืน เมื่อคนทำงานมีสติและรู้วิธีใช้จ่ายอย่างเหมาะสมจะลดความเครียด และก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ประสิทธิภาพคนทำงานจะเพิ่มขึ้นนำไปสู่ความสามารถ ในการผลิตที่มากขึ้น รวมทั้งช่วยลดข้อ เรียกร้องเรื่องค่าแรงซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการใช้จ่ายที่ไม่ เหมาะสมของคนทำงานเอง

### ความสุขของครอบครัว

#### Happy Family (ครอบครัวดี)

คนทำงานที่มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคงย่อมมีความสุขในการดำเนินชีวิตนำไปสู่ การทำงานที่มีความสุข และมีประสิทธิภาพ การจะมีครอบครัวที่อบอุ่นมั่นคงต้องประกอบด้วย สมาชิกในครอบครัวที่มีความรักสามัคคี ไม่มีปัญหาในครอบครัวมีความมั่นคงทางการเงิน การ ใช้ชีวิตที่พอเพียง มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีหลักธรรมการครองเรือน ดังนั้นคนใน ครอบครัวต้องมี ความสุขในทุกมิติ มี สุขภาพดี มีน้ำใจให้แก่กัน มีความเอื้อเฟื้อแก่กัน มีการ ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เป็นต้น การมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคงย่อมนำไปสู่การทำงานที่มุ่งมั่นและมีความสุขมีความ ตั้งใจในการ ทำงาน มีสมาธิ มีสติในการทำงาน

สถานประกอบการหลายแห่ง จัดกิจกรรมร่วมกับครอบครัวคนทำงานเพื่อสร้างความ เป็นกันเองและ ความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างคนทำงานและครอบครัวกับสถานประกอบการ กิจกรรมต่าง ๆ ที่นำไปสู่ ความใกล้ชิดกันมากขึ้นของสถานประกอบการกับครอบครัวคนทำงาน เช่น การเยี่ยมชมสถาน ประกอบการของครอบครัวคนทำงาน หรือการมีสถานเลี้ยงดูเด็กเล็กใน สถานประกอบการเป็นการ เพิ่มความสุขในการทำงานของคนทำงานมากขึ้น เป็นต้น

## ความสุขขององค์กรและสังคม

### Happy Society (สังคมดี)

สังคมดีคือสังคมที่มีความสงบสุขและเอื้อเพื่อต่อกัน เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในทุกสังคม การเกิด สังคมที่ดีได้ คนในสังคมต้องมีความรักสามัคคีเอื้อเพื่อต่อชุมชนที่ตนทำงานและพักอาศัย มี สภาพแวดล้อมที่ดี เพื่อเป็นที่ทำงานที่น่าอยู่และสังคมสมานฉันท์ชุมชนหรือองค์กรใด ที่พัฒนาสู่การ เป็นสังคมดีนั้นทุกคนในสังคมต้องมีความรักสามัคคีต่อกันมีความปรารถนาดีต่อ ผู้อื่น มีความห่วงใย ต่อปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัวทั้งนี้เพื่อช่วยกันสร้างสังคมที่ดีให้เกิดขึ้น

แนวทางการดำเนินงานในสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดสังคมที่ดีนั้นเป็นสิ่งที่ทุกฝ่าย ต้องร่วมมือกัน เพื่อสร้างความรักความสามัคคีและลดความขัดแย้งในที่ทำงานการช่วยกันดูแล แก้ไขสภาพแวดล้อมใน การทำงานเพื่อให้เกิดความสุขและ ความพร้อมในการทำงาน เช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายใน กิจกรรมทำความสะอาดสถานประกอบการ กิจกรรมที่ทำร่วมกับชุมชนนอกสถานประกอบการในวัน สำคัญต่าง ๆ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน รอบข้างหรือชุมชนนอกสถานประกอบการ เป็นต้น

## ประโยชน์การสร้างความสุขในที่ทำงาน

### ประโยชน์ต่อพนักงาน

- มีความสุขในการดำเนินชีวิตอย่างเหมาะสม
- มีผลที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ
- ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
- เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรที่มี คุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กรมากขึ้น
- มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและเจ้าของสถานที่ประกอบที่ดีขึ้น
- มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น
- มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต นำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัวและชุมชน เป็น ประชากรที่มีคุณค่า



### ประโยชน์ต่อเจ้าของสถานประกอบการ

- ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพของสินค้าและบริการดีขึ้น
- ลดการขาดงาน การเข้างานช้า การลาป่วยลาภิกของพนักงาน
- มีชุมชนที่เข้มแข็งในสถานประกอบการ
- สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น
- ลดอัตราการเลิกจ้าง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่
- ส่งเสริมภาพลักษณ์ของสถานการณ์ของสถานที่ประกอบการ
- ลดความไม่พอใจในการทำงานของผู้ใช้แรงงานทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของสถานที่ประกอบการกับพนักงานดีขึ้น และทำให้พนักงานมีความรักในองค์กรมากขึ้น

### ประโยชน์ต่อจังหวัดและประเทศไทย

- มีประชากรวัยแรงงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- มีชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน
- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการค้าและบริการระหว่างประเทศ
- เพิ่มผลผลิตมวลรวมประชาชาติ
- ลดภาระค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูอาชีพ
- ลดปัญหาสังคมด้านต่างๆ
- สร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนให้แก่จังหวัดและประเทศไทยในทุกด้าน
- เป็นผู้นำและแบบอย่างการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในระดับนานาชาติ

### ความหมายและแนวคิดของประสิทธิภาพในการทำงาน

คำว่า ประสิทธิภาพ ตามความหมายของพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525 (2538) ได้ให้ความหมายว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน Peterson and Plowman (อ้างถึงใน มณฑป ผลาสินธุ์ 2552) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพไว้ว่า ในความหมายอย่างแคบหมายถึงการลดต้นทุนการผลิต และให้ความหมาย อย่างกว้างหมายถึงคุณภาพและความสามารถในการผลิตและการดำเนินงาน ก็เพื่อที่จะสามารถ ผลิตสินค้า หรือบริการ ในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและมีต้นทุนน้อยที่สุด ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการ คือ ต้นทุน(cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ(Method)

จิราวุธ พลมณี และ สุวิทย์ ชีรสาศวัต (2537) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพของ แรงงาน หมายถึง ศักยภาพในการทำงานของแรงงานเป็นรายบุคคล อาทิ การเรียนรู้งาน ความ ประณีตในการ ทำงาน การปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างาน โดยพิจารณาจากพฤติกรรมของ แรงงานและการกำหนด กรอบภาระงานตามกระบวนการผลิตหรือการจัดการควบคุมกำกับดูแลงาน ภายในสถานประกอบการ แต่ละแห่ง

อุทัย หิรัญโต (2552) กล่าวคำว่า“ ประสิทธิภาพ” ในวงการธุรกิจ ได้แก่การจัดการที่ได้รับ ผลกำไร สำหรับในการบริหารราชการ ในทางปฏิบัติวัดได้ยากมา วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวง ราชการ จึง หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจและประ โยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพ ในวงราชการ จะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะบาง งาน อย่างถ้าทำ ประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือ การบรรลุ เป้าหมาย แต่การ บริหารที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2526) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรม ทางด้านการ บริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ ชัดว่า พนักงาน ของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ชูบ กาญจนประกร(2502) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่าเป็นแนว ความคิดหรือเป็น ความมุ่งหวังในการบริหารในระบบประชาธิปไตย ที่จะให้การ บริหารงานได้ผลสูงสุด คู่กับเงินภาษี อากรที่ได้จ่ายไปเพื่อการบริหารประเทศ และก่อให้เกิด ความพึงพอใจกับประชาชน

กันตยา เพิ่มผล (2541) ระบุว่า ประสิทธิภาพหมายถึงสิ่งที่ป้อนเข้าไปหลาย ๆ อย่างนั้น ประกอบ กันได้ดีเพียงใด หรืองานที่ทำนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพียงไหน ซึ่งก็คือ ความสามารถ ในการทำให้ เกิดผลผลิตมากขึ้นจากสิ่งที่ป้อนเข้าไปขึ้นต่ำสุด นั่นหมายถึง การรักษาระดับการผลิต ที่มีคุณภาพโดย ใช้เวลาน้อยลงหรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย เป็นต้น ส่วนประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุตามผลทร ทอหมายถึงผลผลิต หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

Millet (1954 อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผล การปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่ง ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การบริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timety service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

Simon ( อ้างถึงใน มณฑป ผลาสัทธ , 2552) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า งานใดจะมี ประสิทธิภาพ สูงสุดนั้น ให้ออกจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า(Input) กับผลผลิต (Output) ที่ ได้รับออกมา ตาม ทรรศนะของไซมอน ได้ให้สูตรของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้ว่า ประสิทธิภาพจะ เท่ากับผลผลิตลบด้วย ปัจจัยนำเข้าหากเป็น ระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องทำความพึงพอใจ (Satisfaction) ของประชาชนผู้ มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

องค์กรเอกชน :  $E = (O-I)$

องค์กรราชการ :  $E = (O-I) + S$

$E = (\text{Efficiency})$  : ประสิทธิภาพในการทำงาน

$O = (\text{Output})$  : ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

$I = (\text{Input})$  : ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

$S = (\text{Satisfaction})$  : ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538) กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่ามีความหมายถึงผลผลิต ภาพและ ประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ พิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ ถูกต้องได้ มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็น ที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

สมยศ นาวิการ (2544) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น มีปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุด แข็งภายใน องค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การ ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (skill)
7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

การส่งเสริมคุณภาพในส่วนราชการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ (สำนักงาน ก.พ. 2538)

1. คุณภาพงาน หมายถึง งานหรือการบริการของภาครัฐต้องมี คุณภาพ มีความถูกต้อง มีความรวดเร็ว มีความประทับใจให้กับผู้บริการ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนใน การกำหนด คุณภาพงาน เพื่อมั่นใจได้ว่างานหรือการบริการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐให้กับประชาชนนั้น มีความหมายในทางบวกมรสายตาของประชาชนผู้รับบริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจของ ประชาชนโดยรวม
2. ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานจัดตั้งขึ้น โดยมี วัตถุประสงค์กำหนด ไปได้ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ การบริหารงานของหน่วยงานจึงต้อง บริหารให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ การส่งเสริมประสิทธิภาพเป็นการสร้างกลไกการ ดำเนินงาน เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีวิสัยทัศน์มีเป้าหมายชัดเจน สามารถวัดผลลัพธ์ในการทำงานได้ อย่างเป็น รูปธรรม
3. ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายแล้ว หน่วยงานยังต้อง ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของเงินงบประมาณ ที่ใช้จ่ายไป ในการทำงานและประโยชน์ที่จะต้องเกิดขึ้นต่อสังคมโดยรวม

4.ผลิตภาพ หมายถึง การวัดผลที่ชัดเจนที่สุด คือ การวัดผลผลิตของงานหรือ บริการมอบให้กับประชาชน หน่วยงานของรัฐทุกแห่งจึงต้องสามารถวัดผลผลิตภาพและเปิดเผยให้ ประชาชนทราบ

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน ,2545) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะไปได้ของงาน
3. กำปรีกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความลับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเลเบียน ไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในแรกสอนงาน
12. ให้บำเหน็จแก่ที่ดี

#### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

นางสุมาลี ดวงกลาง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทัณฑ์สถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ พบว่า ความสุขในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทัณฑ์สถานโรงพยาบาลทั้ง 8 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย

1. ด้านการมีศีลธรรม ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทัณฑ์สถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ด้านศีลธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ด้านการผ่อนคลาย ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทัศนศาสตร์สถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ ด้านการผ่อนคลาย อยู่ในระดับมาก
3. ด้านครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทัศนศาสตร์สถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ ด้านครอบครัว อยู่ในระดับมาก
4. ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทัศนศาสตร์สถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร อยู่ในระดับมาก
5. ด้านการศึกษาหาความรู้ ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทัศนศาสตร์สถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ ด้านการศึกษาหาความรู้ อยู่ในระดับมาก
6. ด้านการเงิน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทัศนศาสตร์สถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ ด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก
7. ด้านสังคม ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทัศนศาสตร์สถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ ด้านสังคม อยู่ในระดับมาก
8. ด้านสุขภาพและใจดี ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทัศนศาสตร์สถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ อยู่ในระดับมาก

ทำให้ทราบถึงความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทัศนศาสตร์สถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์โดยเฉลี่ยและแนวทางในการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ สวามิณี ศรีโพธิ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงาน: ศึกษากรณี บริษัทหลักทรัพย์ ไซริส จำกัด (มหาชน)

ผลวิจัยด้านความเครียด ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ไซริส จำกัด (มหาชน) ความเครียดในระดับปกติ ความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปกติ เนื่องจาก ภายในบริษัทมีระบบอุปถัมภ์กันแต่และแผนกรวมทั้งมีการอะลุ่มอล่วยในการทำงาน จึงเป็นส่วนที่ทำให้พนักงานไม่เคร่งเครียดจนเกินไปนัก ทุกๆปีจะมีการสังสรรค์ไม่ว่าจะเป็นวันเกิดของผู้บริหารระดับสูงที่จัดขึ้นและช่วงปีใหม่ให้พนักงานทุกคนได้สนุกสนาน โดยไม่แบ่งช่องว่างของระดับสายงานว่าเป็นระดับใด มีความเป็นกันเองกับพนักงานทุกระดับ ผลการประเมินกล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีความเครียดในเกณฑ์ปกติและสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ สามารถที่จะปรับตัวกับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม พนักงานรู้สึกพอใจกับตนเองและสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวส่วนนี้เป็นสิ่งที่ผลักดันให้ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานได้เป็นอย่างดี

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการทำงานวิจัย

##### วิธีการศึกษา

การดำเนินการวิจัย เรื่องความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19 ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการศึกษาโดยมีรายละเอียดในเรื่องการกำหนดประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดทำ และการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิธีการดำเนินการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การหาคุณภาพแบบสอบถาม
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### วิธีการดำเนินการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากเจ้าหน้าที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี คนที่ปฏิบัติงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตั้งคำถามแบบปลายปิด มีการกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ ผู้ตอบสอบถามเลือกตอบคำถามที่ใกล้เคียง กับความเป็นจริงมากที่สุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมจากหนังสือผลงานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนด กรอบแนวคิดในการศึกษา และสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี คนที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยผู้ศึกษาจะใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาค้างนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาเอามาจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ เป็นคำถามเลือกตอบจำนวน 5 ข้อ

ส่วนแบบที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตรวจวัดระดับความเครียดระยะ 2 สัปดาห์ ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในสถานการณ์โควิด-19 เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัด (Rating Scale) ความรูปแบบของ Likert's Scale แบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เป็นแบบสอบถามของกองสุขศึกษา เรียบเรียงและปรับปรุงจากแบบวัดที่เคยศึกษามาแล้ว จำนวน 5 ข้อ

ส่วนแบบที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตรวจวัดระดับความเครียดระยะ 6 เดือน ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในสถานการณ์โควิด-19 เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัด (Rating Scale) ความรูปแบบของ Likert's Scale แบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เป็นแบบสอบถามของกรมสุขภาพจิต เรียบเรียงและปรับปรุงจากแบบวัดที่เคยศึกษามาแล้ว จำนวน 20 ข้อ

ส่วนแบบที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความเครียด ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในสถานการณ์โควิด-19 เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัด (Rating Scale) ความรูปแบบของ Likert's Scale แบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 10 ข้อ

## การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1. หาความตรงของเนื้อหา โดยการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษช่วยตรวจสอบและพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้น



2. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ กับ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และนำข้อมูลมาหาความเชื่อมั่นด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัย

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทั้งหมดไปรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากเจ้าหน้าที่
2. เมื่อผู้ศึกษา ได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดแล้วจะทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ แบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ผ่านการตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจะนำ แบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนไปวิเคราะห์
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูล
3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19 การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเครียดของบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความเครียดของบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในสถานการณ์ช่วงโควิด – 19
3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับตัวของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ประชากรที่ทำการศึกษาคือ บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น 90 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้โดยใช้ตารางสำเร็จรูปการจำแนกกลุ่มตัวอย่าง Determining a Sample Size (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การกำหนดขนาดตัวอย่างตามสำเร็จรูปที่ใช้สูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 90 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด

การวิเคราะห์ การนำเสนอและอธิบายผลข้อมูล จำแนกออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องความเครียดระยะ 2 สัปดาห์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องความเครียดในระยะ 6 เดือน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการจัดการเรื่องความเครียด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด สุพรรณบุรี

ข้อมูลทั่วไป จะเป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด สุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	61	67.78
หญิง	29	32.22
รวม	90	100

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด สุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-25 ปี	5	5.56
26-30 ปี	27	30
31-35 ปี	21	23.33
36-40 ปี	9	10
41-45 ปี	11	12.22
50 ปีขึ้นไป	17	18.89
รวม	90	100

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด สุพรรณบุรี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	41	45.56

แต่งงาน	46	51.11
หย่าร้าง	3	3.33
รวม	90	100

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด สุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	20
ปริญญาตรี	70	77.78
ปริญญาโท	2	2.22
ปริญญาเอก	0	0
รวม	90	100

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด สุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4	4.44
15,000 - 20,000 บาท	46	51.11
21,000 - 25,000 บาท	3	3.33
26,000 - 30,000 บาท	11	12.22
31,000 - 35,000 บาท	3	3.33
35,000 บาทขึ้นไป	23	25.56
รวม	90	100

จากตาราง 1-5 พบว่าบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด สุพรรณบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.78 มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 มีสถานภาพแต่งงาน คิดเป็นร้อยละ 51.11 ระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.78 รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.11

**ตอนที่ 2** ข้อมูลด้านความเครียดของอาการหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นในระยะ 2 สัปดาห์ของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี วิเคราะห์โดยใช้แบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีจำนวน 5 ข้อ ดังตารางที่ 6

**ตารางที่ 6** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

อาการหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น ในระยะ 2 สัปดาห์	ระดับความเครียด					N	$(\bar{X})$	(S.D.)	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
1. มีปัญหาการนอน นอนไม่หลับหรือนอนมากเกินไป	15 (13.5)	37 (33.3)	28 (25.2)	7 (6.3)	3 (2.7)	90	3.60	0.96	มาก
2. มีสมาธิน้อยลง	8 (7.2)	45 (40.5)	26 (23.4)	9 (8.1)	2 (1.8)	90	3.53	0.87	มาก
3. กระวนกระวาย/ว้าวุ่นใจ	13 (11.7)	41 (36.9)	22 (19.8)	12 (10.8)	2 (1.8)	90	3.57	0.97	มาก
4. รู้สึกเบื่อ เซ็ง	14 (12.6)	36 (32.4)	27 (24.3)	10 (9)	3 (2.7)	90	3.53	0.99	มาก
5. ไม่อยากพบปะกับผู้อื่น	16 (14.4)	32 (28.8)	30 (27)	9 (8.1)	3 (2.7)	90	3.54	1.00	มาก
<b>รวม</b>							3.56	0.96	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีในระยะเวลา 2 สัปดาห์นั้น พบว่าเหตุการณ์ต่างๆที่เป็นผลจากความเครียดที่เกิดขึ้นของบุคลากรนั้น อันดับหนึ่ง คือ มีปัญหากับการนอนมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.60) อันดับที่สอง คือ ภาระงานกระวายเป็นวุ่นใจน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และอันดับที่สาม คือ ไม่อยากพบปะกับผู้คน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

**ตอนที่ 3** ข้อมูลด้านความเครียดของอาการหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นในระยะ 6 เดือนของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีวิเคราะห์โดยใช้แบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีจำนวน 20 ข้อ ดังตารางที่ 7

**ตารางที่ 7** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ความเครียดในระยะ 6 เดือน	ระดับความเครียด					N	$(\bar{X})$	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
1. กลัวทำงานผิดพลาด	17 (15.3)	50 (45)	14 (12.6)	7 (6.3)	2 (1.8)	90	3.81	0.91	มาก
2. ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	16 (14.4)	44 (39.6)	22 (19.8)	6 (5.4)	2 (1.8)	90	3.73	0.90	มาก
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน	21 (18.9)	30 (27)	19 (17.1)	13 (11.7)	7 (6.3)	90	3.50	1.21	มาก
4. เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ	19 (17.1)	29 (26.1)	23 (20.7)	13 (11.7)	6 (5.4)	90	3.47	1.17	ปานกลาง
5. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	21 (18.9)	31 (27.9)	23 (20.7)	9 (8.1)	6 (5.4)	90	3.58	1.14	มาก
6. เงินไม่พอจ่าย	24 (21.6)	25 (22.5)	29 (26.1)	9 (8.1)	3 (2.7)	90	3.64	1.08	มาก
7. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด	20 (18)	37 (33.3)	21 (18.9)	10 (9)	2 (1.8)	90	3.70	1.00	มาก
8. ปวดหัวจากความตึงเครียด	20 (18)	33 (29.7)	20 (18)	12 (10.8)	5 (4.5)	90	3.57	1.14	มาก
9. ปวดหลัง	17 (15.3)	28 (25.2)	31 (27.9)	12 (10.8)	2 (1.8)	90	3.51	1.01	มาก
10. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	19 (17.1)	29 (26.1)	26 (23.4)	11 (9.9)	5 (4.5)	90	3.51	1.12	มาก
11. ปวดศีรษะข้างเดียว	16 (14.4)	38 (34.2)	16 (14.4)	15 (13.5)	5 (4.5)	90	3.50	1.13	มาก

12. รู้สึกวิตกกังวล	20 (18)	33 (29.7)	19 (17.1)	16 (14.4)	2 (1.8)	90	3.59	1.08	มาก
13. รู้สึกคับข้องใจ	18 (16.2)	35 (31.5)	17 (15.3)	15 (13.5)	5 (4.5)	90	3.51	1.15	มาก
14. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด	17 (15.3)	27 (24.3)	22 (19.8)	20 (18)	4 (3.6)	90	3.37	1.15	ปานกลาง
15. รู้สึกเศร้า	17 (15.3)	32 (28.8)	25 (22.5)	11 (9.9)	5 (4.5)	90	3.50	1.10	มาก
16. ความจำไม่ดี	16 (14.4)	38 (34.2)	23 (20.7)	11 (9.9)	2 (1.8)	90	3.61	0.99	มาก
17. รู้สึกสับสน	17 (15.3)	37 (33.3)	24 (21.6)	7 (6.3)	5 (4.5)	90	3.60	1.05	มาก
18. ตั้งสมาธิลำบาก	23 (20.7)	27 (24.3)	26 (23.4)	11 (9.9)	3 (2.7)	90	3.62	1.09	มาก
19. รู้สึกเหนื่อยง่าย	23 (20.7)	26 (23.4)	30 (27)	8 (7.2)	3 (2.7)	90	3.64	1.06	มาก
20. เป็นหวัดบ่อยๆ	25 (22.5)	28 (25.2)	16 (14.4)	9 (8.1)	12 (10.8)	90	3.50	1.34	มาก
<b>รวม</b>							3.57	1.09	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีในระยะเวลา 6 เดือนนั้น พบว่าเหตุการณ์ต่างๆที่เป็นผลจากความเครียดที่เกิดขึ้นของบุคลากรนั้น อันดับหนึ่ง กลัวทำงานผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.81) อันดับที่สอง คือ ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ (3.73) และ อันดับที่สาม คือ กล้ามเนื้อตึงหรือปวด(ค่าเฉลี่ย 3.70)

**ตอนที่ 4** ข้อมูลด้านการจัดการเรื่องความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี มีจำนวน 10 ข้อ ดังตารางที่ 8



ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการเรื่องความเครียด ของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

การจัดการความเครียด	ระดับความคิดเห็น					N	$(\bar{X})$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
1. เมื่อมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการออกกำลังกาย	11 (9.9)	36 (32.4)	32 (28.8)	8 (7.2)	3 (2.7)	90	3.49	0.93	ปานกลาง
2. เมื่อมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการดูหนัง, ฟังเพลง	15 (13.5)	47 (42.3)	25 (22.5)	3 (2.7)	0 (0)	90	3.82	0.74	มาก
3. เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการใช้เวลาอยู่กับครอบครัว	15 (13.5)	41 (36.9)	29 (26.1)	5 (4.5)	0 (0)	90	3.73	0.80	มาก
4. เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการเดินห้างสรรพสินค้า	10 (9)	27 (24.3)	31 (27.9)	15 (13.5)	7 (6.3)	90	3.20	1.09	ปานกลาง
5. เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการเดินทางไปท่องเที่ยว ภูเขา ทะเล อื่นๆ	5 (4.5)	19 (17.1)	20 (18)	36 (32.4)	10 (9)	90	2.70	1.09	ปานกลาง
6. เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการนั่งสมาธิ	8 (7.12)	20 (17.8)	18 (16.02)	29 (25.81)	14 (12.46)	89	2.76	1.22	ปานกลาง
7. เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการเดินทางไปทำบุญที่วัด	12 (10.8)	15 (13.5)	35 (31.5)	20 (18)	8 (7.2)	90	3.03	1.13	ปานกลาง

8. เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธี ผ่อนคลายด้วยการทานอาหาร ขนม	10 (9)	31 (27.9)	21 (18.9)	25 (22.5)	3 (2.7)	90	3.22	1.07	ปาน กลาง
9. เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธี ผ่อนคลายด้วยการเล่นโยคะ	2 (1.8)	5 (4.5)	14 (12.6)	35 (31.5)	34 (30.6)	90	1.96	0.98	น้อย
10. เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธี ผ่อนคลายด้วยการฟังธรรมะ	4 (3.6)	17 (15.3)	17 (15.3)	34 (30.6)	18 (16.2)	90	2.50	1.14	น้อย
<b>รวม</b>							3.04	1.02	ปาน กลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดของบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีนั้น พบว่าเหตุการณ์ต่างๆที่เป็นสามารถจัดการความเครียดของบุคลากรนั้น อันดับหนึ่ง เมื่อมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการดูหนัง, ฟังเพลง (ค่าเฉลี่ย 3.82) อันดับที่สอง คือ เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการใช้เวลาอยู่กับครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ อันดับที่สาม คือ เมื่อมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ย 3.49)

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี และเพื่อศึกษาพฤติกรรมเผชิญความเครียดของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ บุคลากรที่ทำงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี รวมทั้งสิ้น 90 คน ในบุคลากรทั้งหมดที่ทำงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยคำนวณค่าสูตรของ Taro Yamane

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมประมวลผล SPSS และ Excel โดยใช้วิธีการทางสถิติ คือ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้ ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความเครียดระดับมาก และได้ทราบว่าพฤติกรรมเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ปัญหา และด้านมุ่งลดอารมณ์ มีผลกับความเครียดของบุคลากร ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1

กลุ่มประชากรที่ศึกษามีจำนวน 90 คน พบว่า เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.78 มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.11 ระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.78 รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.11

#### ส่วนที่ 2

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า เหตุการณ์ต่างๆที่เป็นผลจากความเครียดใน

ระยะเวลา 2 สัปดาห์ที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ มีปัญหาเกี่ยวกับการนอนมากเกินไป ซึ่งมีจำนวนระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.60 และเหตุการณ์สุดท้ายที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีสมาธิน้อยลง โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.53

### ส่วนที่ 3

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า เหตุการณ์ต่างๆที่เป็นผลจากความเครียดในระยะเวลา 6 เดือนที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ มีกลัวทำงานผิดพลาด ซึ่งมีจำนวนระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.81 และเหตุการณ์สุดท้ายที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิดที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.37

### ส่วนที่ 4

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมมีพฤติกรรมจัดการความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ วิธีผ่อนคลายด้วยการดูหนัง, ฟังเพลง ซึ่งมีจำนวนระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.82 และการจัดการความเครียดที่ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ วิธีผ่อนคลายด้วยการเล่นโยคะ โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.96

### การอภิปรายผล

1. จากการศึกษابัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19 ผู้ศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 – 20,000 บาทระยะเวลาการทำงานมีมากกว่า 5 ปี – 10 ปี

2. จากศึกษาพบว่า บัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบบัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ในสถานการณ์ช่วงโควิด

3. จากการศึกษาคความเครียดของบุคลากรที่ทำงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในระยะเวลา 2 สัปดาห์ พบว่า แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดระยะเวลา 2 สัปดาห์ บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความเครียดมาก การศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามเหตุการณ์เกี่ยวกับความเครียดมาของ

กรมสุขภาพจิตให้บุคลากรได้ลองทำ พบว่า เหตุการณ์ต่างๆ ที่เป็นผลจากความเครียดที่เกิดขึ้นของบุคลากรนั้น อันดับหนึ่ง มีปัญหาเกี่ยวกับการนอนมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.60) อันดับที่สอง คือ ภาระงานกระวายเป็นวุ่นใจน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และอันดับที่สาม คือ ไม่อยากพบปะกับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.54) อธิบายได้ว่า บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นผู้ที่ต้องทำงานเกี่ยวกับการจัดการต่างๆ ภายในองค์กรกับการบริหารควบคู่กัน เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้และวิเคราะห์ พบว่า บุคลากรที่ทำงานส่วนมากในระยะเวลา 2 สัปดาห์มีความเครียดสะสมค่อนข้างมาก ในการทำแบบทดสอบและนำมาคำนวณในค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน พบว่า ความเครียดทำให้บุคลากรมีอาการกับการนอนมากเกินไป ส่วนหนึ่งเพราะเหตุการณ์สถานการณ์ในช่วงโควิด ทำให้บุคลากรมีความเครียดจากการทำงาน และในการทำงานจึงมีผลกระทบตามไปด้วย ในระยะสั้นๆ อาจทำให้ส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง

4. จากการศึกษาความเครียดของบุคลากรที่ทำงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในระยะเวลา 6 เดือน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความเครียดมาก การศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามเหตุการณ์เกี่ยวกับความเครียดมาของกรมสุขภาพจิตให้บุคลากรได้ลองทำ พบว่า เหตุการณ์ต่างๆ ที่เป็นผลจากความเครียดที่เกิดขึ้นของบุคลากรนั้น อันดับหนึ่ง กลัวทำงานผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.81) อันดับที่สอง คือ อันดับที่สอง คือ ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ (3.73) และ อันดับที่สาม คือ กล้ามเนื้อตึงหรือปวด (ค่าเฉลี่ย 3.70) อธิบายได้ว่า ช่วงสถานการณ์โควิด-19 เข้ามา บุคลากรมีความเครียดเพิ่มขึ้น ในเหตุการณ์ต่างๆ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานอาจมีความผิดพลาดได้สูง ไม่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และตามไปด้วยอาการป่วยต่างๆ ตามมา

5. จากการศึกษาพฤติกรรมจัดการความเครียด ของบุคลากรที่ทำงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี การศึกษาในครั้งนี้ในแบบสอบถามพฤติกรรมที่บุคลากรใช้ในการ จัดการความเครียด อันดับหนึ่ง คือ เมื่อมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการดูหนัง, ฟังเพลง (ค่าเฉลี่ย 3.82) อันดับที่สอง คือ เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการใช้เวลาอยู่กับครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ อันดับที่สาม คือ เมื่อมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ย 3.49) อธิบายได้ว่า ช่วงโควิด - 19 นั้น จำกัดการเดินทางออกไปผ่อนคลายข้างนอกได้อย่างสะดวก เพื่อระวังโควิด - 19 ค่าเฉลี่ยในการทำแบบสอบถามมา วิธีการผ่อนคลายที่ดีที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ค่าเฉลี่ย 3.82 คือ ด้วยการดูหนัง, ฟังเพลง การดูหนังและฟังเพลงเป็นสิ่งที่ผ่อนคลายความเครียดที่ง่ายและสะดวกที่สุด สามารถนำมาใช้ผ่อนคลายได้ทุกที่ และสามารถใช้ได้เพียงแค่พกโทรศัพท์เพียงเครื่องเดียว บุคลากรจะสามารถผ่อนคลายจากความเครียดได้ วิธีต่อมาที่บุคลากรใช้นั้น คือ การใช้เวลาอยู่กับครอบครัว ช่วยให้ผู้บุคลากรผ่อนคลายจากการทำงานทั้งกายและจิตใจ วิธีอยู่กับครอบครัวจึงเป็นอีกวิธี

ผ่อนคลายความเครียดรองลงมา จากการดูหนังและฟังเพลง และสุดท้ายวิธีการผ่อนคลายที่บุคลากรเลือกอันดับสาม คือ การออกกำลังกาย เป็นการผ่อนคลายที่ทำให้บุคลากรของ ได้ทั้งสุขภาพที่ดีขึ้น ช่วยลดความเครียดได้ดีอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19 ผลการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนำไปประกอบการวางแผนและหาทางแก้ไขเกี่ยวกับความเครียดในช่วงการระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ให้เหมาะสม

2. ความเครียด จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีนั้น ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความเครียดในระดับสูง ดังนั้น บุคลากรควรค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดและแก้ไขปัญหาให้เร็วและตรงจุด นอกจากนี้ทางองค์กรควรมีแบบประเมินความเครียดของบุคลากรทุกเดือน เพื่อเป็นประโยชน์แก่ตัวบุคลากรและองค์กร แต่หากพยายามแก้ไขแล้วอาการไม่ดีขึ้นควรไปพบแพทย์เป็นลำดับต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบที่เกิดจากความเครียดของบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

2. ควรศึกษาถึงตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดของเกิดจากความเครียดของบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

### ข้อจำกัดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดที่ทำให้ข้อมูลที่ได้มาไม่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด คือ

1. อาจมีปัญหาบางประการที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา จึงอาจจะเก็บข้อมูลไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึก

2. ระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด จึงส่งผลให้งานวิจัยออกมายังไม่เป็นที่น่าพอใจเท่าที่ควร

3. อาจมีปัญหาด้านสถานที่ในด้านการตอบคำถามของผู้ตอบแบบสอบถาม

## บรรณานุกรม

อริสรา เสยานนท์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

กรมสุขภาพจิต. (2563). แบบประเมินความเครียด. สืบค้น 25 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.dmh.go.th/test/qtest5/>

สุมาลี ดวงกลาง. ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มณฑลสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก.

อุทุมพร เมืองนามา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร : บริหารธุรกิจบัณฑิต.

สวามินี ศรีโพธิ์. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัทหลักทรัพย์ ไซรัส จำกัด (มหาชน). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

นฤมล แสวงผล. ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อรุณี มิ่งประเสริฐ. การศึกษาสุขภาพจิตและความเครียดของนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต.

เกสร ม้วยจิน. การสร้างความสุขด้วยจิตวิทยาเชิงบวก. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ธรรมศาสตร์.

ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### เรื่องความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร
2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดและวิธีการทำให้มีความสุขในการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์ โควิด-19 ซึ่งผู้วิจัย คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการตรวจวัดระดับความเครียดระยะ 2 สัปดาห์	จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการตรวจวัดระดับความเครียดในระยะ 6 เดือน	จำนวน 20 ข้อ
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการจัดการความเครียด	จำนวน 10 ข้อ
ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แบบปลายเปิด	

1. เพื่อให้ศึกษานี้มีผลใกล้เคียงกับความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นความลับ โดยจะนำไปสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบ  
เป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาว กิ่งกาญจน์ ไทขวัญ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป ชั้นปีที่ 4

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ  ชาย  หญิง

อายุ  20-25 ปี  26-30 ปี  31-35 ปี  
 36-40 ปี  41-45 ปี  50 ปีขึ้นไป

สถานภาพ  โสด  แต่งงาน  หย่าร้าง

#### ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

#### รายได้

- ต่ำกว่า 15000
- 15,000 - 20,000
- 21,000 - 25,000
- 26,000 - 30,000
- 30,000 - 35,000
- 35,000 ขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับการตรวจวัดระดับความเครียดระยะ 2 สัปดาห์ ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในสถานการณ์โควิด-19**

โปรดทำเครื่องหมายถูกต้องถูกต้องลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด	ไม่มีอาการเลย
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	มาก	มีอาการเพียงบางครั้ง
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง	มีอาการบ่อยครั้ง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	น้อย	มีอาการเกิดขึ้นเกือบทุกวัน
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด	มีอาการเกิดขึ้นทุกวัน

อาการหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นในระยะ 2 สัปดาห์	ระดับความเครียด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
มีปัญหาการนอน นอนไม่หลับหรือนอนมากเกินไป					
มีสมาธิน้อยลง					
กระวนกระวาย/ว้าวุ่นใจ					
รู้สึกเบื่อ เซ็ง					
ไม่อยากพบปะกับผู้อื่น					

**ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับตรวจวัดระดับความเครียดในระยะ 6 เดือน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี สถานการณ์โควิด – 19**

โปรดทำเครื่องหมายถูกต้องถูกต้องลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด	รู้สึกเครียดมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	มาก	รู้สึกเครียดมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง	รู้สึกเครียดปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	น้อย	รู้สึกเครียดเล็กน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด	ไม่รู้สึกเครียด

ความเครียดในระยะ 6 เดือน	ระดับความเครียด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
กลัวทำงานผิดพลาด					
ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน					
เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ					
รู้สึกที่ต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ					
เงินไม่พอจ่าย					
กล้ามเนื้อตึงหรือปวด					
ปวดหัวจากความตึงเครียด					
ปวดหลัง					
ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง					
ปวดศีรษะข้างเดียว					
รู้สึกวิตกกังวล					
รู้สึกคับข้องใจ					
รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด					
รู้สึกเศร้า					
ความจำไม่ดี					
รู้สึกสับสน					
ตั้งสมาธิลำบาก					
รู้สึกเหนื่อยง่าย					
เป็นหวัดบ่อยๆ					

**ส่วนที่ 4 : คำถามเกี่ยวกับการจัดการความเครียด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี**  
**สถานการณ์โควิด – 19**

โปรดทำเครื่องหมายถูกต้องถูกต้องลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด  
 ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก  
 ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง  
 ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย  
 ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การจัดการความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
เมื่อมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการออกกำลังกาย					
เมื่อมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการดูหนัง, ฟังเพลง					
เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการใช้เวลาอยู่กับครอบครัว					
เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการเดินห้างสรรพสินค้า					
เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการเดินทางไปท่องเที่ยว ภูเขา ทะเล อื่นๆ					
เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการนั่งสมาธิ					
เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการเดินทางไปทำบุญที่วัด					
เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการทานอาหารขนม					
เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการเล่น โยคะ					
เมื่อท่านมีความเครียดท่านมีวิธีผ่อนคลายด้วยการฟังธรรมะ					

**ส่วนที่ 5 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

.....

.....

.....

.....