



การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของ  
ผู้ประกอบการรายย่อย : กรณีศึกษาผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสด  
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม



โดย  
นางสาวโชติพส กอสกุล  
นายประภาส มณีโชติ

ผลงานวิจัยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2553

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของ  
ผู้ประกอบการรายย่อย : กรณีศึกษาผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสด  
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม



โดย  
นางสาวโชติพศ กอสกุล  
นายประภาส มณีโชติ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2553

ที่ประชุมสาขาวิทยาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว อนุมัติให้การวิจัยเรื่อง “ การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อย : กรณีศึกษาผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ” เสนอโดย นางสาว โชติพิศ กอสกุล และนาย ประภาส มณีโชติ มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

.....

(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

หัวหน้าสาขาวิทยาการจัดการธุรกิจทั่วไป

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ประพล เปรมทองสุข)

..... / ..... / .....

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

..... / ..... / .....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

.....กรรมการ

(อาจารย์จิตพนธ์ ชุมเกต)

..... / ..... / .....

12500025, 12500792: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ: ความเครียด / ผู้ประกอบการ

โชติพิศ กอสกุล และ ประภาส มณีโชติ: การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 66 หน้า

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียดและการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อย ระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวาและผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมืองในจังหวัดสมุทรสงคราม โดยศึกษาจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน โดยวิธีการเก็บแบบสอบถาม จากผู้ประกอบการรายย่อย และวิธีการทางสถิติ SPSS ในการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร ด้วยสถิติที (t-test) และในการวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้นรวมระยะเวลา 8 เดือน (มิถุนายน 2553 – มกราคม 2554)

ในการวิจัย พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน เป็นเพศชายจำนวน 92 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 108 คน ส่วนใหญ่ มีอายุ มากกว่า 36 ปีขึ้นไป และ 20-25 ปี ตามลำดับ มีรายได้/เดือน 6,001 - 8,000 บาท และ 8,001 - 10,000 บาท ตามลำดับ สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มากที่สุด คือ ความขัดแย้งทางการเมือง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มากที่สุด คือ สภาพเศรษฐกิจ จากการศึกษาความเครียดของผู้ประกอบการทั้งสองแห่ง พบว่ามีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t = -5.508$ , sig = 0.00)

ในเรื่องของวิธีการจัดการความเครียด ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวาจะใช้วิธี ดูหนัง/ดูโทรทัศน์มากที่สุด และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามจะใช้วิธี ดูหนัง/ดูโทรทัศน์เช่นกัน

คณะวิทยากรจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา 1.....2.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของงานวิจัยทุกขั้นตอนของการดำเนินการศึกษา และเป็นกำลังใจแก่คณะผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในด้านต่างๆ ให้แก่คณะผู้วิจัยในระหว่างที่ศึกษาในคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อปัญญา กอสกุล และคุณแม่ณิณี มณีโชติ ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านทุนทรัพย์ และคอยเป็นกำลังใจให้คณะผู้วิจัยสามารถทำการศึกษาวิจัยลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณสำนักงานเทศบาลอำเภออัมพวา และสำนักงานเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลต่างๆ และขอขอบคุณผู้ประกอบการรายย่อยที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ท้ายที่สุดนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อน ๆ และน้อง ๆ สำหรับความรัก ความเอื้ออาทร ความห่วงใยและการสนับสนุน ช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งกำลังใจที่มอบให้แก่คณะผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเสมอมา

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

## สารบัญ

### หน้า

บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	

1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความหมายของความเครียด.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	8
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด.....	9
สาเหตุของความเครียด.....	10
สาเหตุของความเครียดในการทำงาน.....	14
ชนิดของความเครียด.....	15
ประเภทของความเครียดจากการทำงาน.....	16
ระดับของความเครียด.....	17
ผลกระทบของความเครียด.....	18
การบริหารความเครียด.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล.....	33
ตอนที่ 2 สาเหตุของความเครียด.....	36
ตอนที่ 3 ลักษณะอาการของความเครียด.....	41
ตอนที่ 4 ข้อมูลวิธีการจัดการกับความเครียด.....	46
ตอนที่ 5 ความแตกต่างของสาเหตุของความเครียดระหว่างผู้ประกอบการ รายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง.....	49
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
เครื่องมือในการวิจัย.....	51
การสร้างเครื่องมือวิจัย.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สรุปผลการวิจัย.....	53
อภิปรายผลการวิจัย.....	55
ข้อเสนอแนะ.....	56
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต.....	57
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	60
ประวัติคณะผู้วิจัย.....	65

## สารบัญตาราง

### ตารางที่ หน้า

1	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำ อัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน.....	34
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็น สาเหตุของความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัด สมุทรสงคราม.....	36
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็น สาเหตุของความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม.....	39
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับอาการของ ความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสง คราม.....	41
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับอาการของ ความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทร สงคราม.....	43
6	แสดงจำนวน และร้อยละของความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำ อัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามช่วง ระดับคะแนนซึ่งแบ่งโดยกรมสุขภาพจิต 2543.....	46
7	แสดงจำนวน และร้อยละของวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อย ในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.....	46
8	แสดงจำนวน และร้อยละของวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อย ในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม.....	48
9	การทดสอบความแตกต่างของความเครียดระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยในตลาด น้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม.....	50



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีปัญหาคอรัปชั่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทย ทั้งในชุมชนเมืองหรือในชุมชนชนบท ประเทศมีความเจริญทางเทคโนโลยี และมีการแข่งขันทางธุรกิจ จะมีการดำเนินชีวิตที่มีความยุ่งยากเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ทำให้มีผู้ที่มีความเครียดเพิ่มมากขึ้น และมีผลกระทบที่ร้ายแรง ทั้งในด้านสุขภาพ สังคม การดำเนินชีวิตประจำวัน ความเครียดเป็นความเจ็บป่วยที่ไม่มีเชื้อโรคนิโคตินเป็นพาหะ อาการของความเครียดมีตั้งแต่อาการเล็ก ๆ น้อย ๆ จนไปถึงเป็นสาเหตุให้เกิดการเสียชีวิตได้ ตั้งแต่การปวดศีรษะ ไปจนถึงหัวใจวาย ตลอดจนอาหารไม่ย่อยจนถึงการหมดสติ ตั้งแต่ความเหนื่อยล้าจนถึงความดันโลหิตสูง และความบกพร่องของอวัยวะต่าง ๆ (อรุณ รักธรรม 2539)

ความเครียด เป็นสิ่งที่ทุกคนต่างก็เคยประสบกันมา กิจกรรมในชีวิตประจำวันก็มีโอกาสก่อให้เกิดความเครียดได้ ความเครียดเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน เป็นลักษณะอารมณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ โดยทั่วไป มุมมองความเครียดมักจะอธิบายในแง่ที่เป็นอารมณ์ทางลบ ในความเป็นจริงความเครียดเป็นอารมณ์พื้นฐานที่ทำให้เกิดความพร้อมในการเผชิญกับสถานการณ์ แต่หากระดับความเครียดที่มากเกินไป หรือการสะสมความเครียดโดยไม่ ได้ลดภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจ ได้ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในแต่ละคนจะมาก น้อยแตกต่างกัน ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเผชิญสถานการณ์ตามปกติในชีวิต เป็นความเครียดในระดับปกติที่ส่งผลดี ทำให้เกิดการเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญ มีการปรับตัวต่อเหตุการณ์นั้น เช่น การกังวลต่อการสอบที่กำลังจะเกิดขึ้น ผลักดันให้มีการเตรียมตัวในการอ่านหนังสือ ตั้งใจทบทวนบทเรียนมากขึ้น แต่บางคนไม่สามารถปรับตัวต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้ หรือเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับรุนแรง สถานการณ์ ก็อาจเร้าให้เกิดความเครียดในทางลบ เช่น เรียนไม่เข้าใจ เรียนไม่รู้เรื่อง ทำให้เบื่อหน่ายการเรียน เป็นต้น ทำให้ส่งผลทางลบต่อการเรียนจนแก้ปัญหาไม่ได้ผล การเรียนไม่ดี สอบไม่ผ่านจนในที่สุดบางคนอาจต้องออกจากมหาวิทยาลัย

ความเครียดในการทำงาน หรือในการประกอบอาชีพต่าง ๆ จึงเป็นของคู่กันไม่เว้นแม้แต่ในการประกอบอาชีพค้าขาย โดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจกันสูง และใน

ปัจจุบัน ปริมาณผู้ที่หันมาประกอบอาชีพค้าขายมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ยิ่งทำให้มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น จึงควรรู้ที่จะปรับตัวและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา สร้างความมั่นคงภายในจิตใจให้เกิดขึ้น และรู้จักที่จะหาวิธีระบายความเครียด

ความเครียดกับการทำงานเป็นของคู่กัน โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายย่อย เนื่องจากผู้ประกอบการรายย่อย ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานและบริหารงานเอง ยิ่งในยุคของสังคมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ย่อมมีผลทำให้สุขภาพจิตและสุขภาพร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย คนในสังคมต้องรู้จักการปรับตัวและพฤติกรรมให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และสร้างความรู้สึกรับรู้ของความมั่นคงให้เกิดขึ้นภายในตนเอง เพื่อให้มีความรู้สึกกังวลน้อยลง

เมื่อความเครียดเข้ามาเกี่ยวข้องกับผู้อื่นแล้ว อาจจะทำให้คุณภาพชีวิตลดต่ำลงและการดำเนินชีวิตที่ยากลำบากมากขึ้น การรู้จักบริหารจัดการกับความเครียดอย่างถูกวิธี รู้จักผ่อนคลายความเครียด จะช่วยลดปัญหาต่างๆ ในการดำเนินชีวิตและเป็นการช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต (อรุณ รักธรรม 2539)

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทางด้านระดับความเครียด และวิธีการจัดการความเครียด ตลอดจนความแตกต่างของระดับความเครียดระหว่างพ่อค้าแม่ค้าในตลาดน้ำอัมพวา และพ่อค้าแม่ค้าในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อจะได้เข้าใจธรรมชาติของความเครียดของบุคคลที่ประกอบอาชีพค้าขาย

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความเครียดระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
4. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
5. เพื่อศึกษาวิธีการผ่อนคลายความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

### สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และระดับความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีความแตกต่างกัน
2. การจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีความแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ทำการศึกษาระดับความเครียดจากการปฏิบัติงาน และวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
2. ทำการศึกษาระดับความเครียดจากการปฏิบัติงาน และวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2553 ถึง วันที่ 15 กันยายน 2553

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล โดยร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การตอบสนองที่เกิดขึ้นอาจปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้ และสังเกตไม่ได้ เพื่อทำให้เกิดภาวะสมดุลในร่างกาย ซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบการแสดงออกของความเครียดแตกต่างกันไป

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน หมายถึง สาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งอาจมาจากภายในตัวบุคคลเอง หรือสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลก็ได้ จากภายในตัวบุคคล เช่น การเจ็บป่วย ความกลัว ความวิตกกังวล จากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ประเมินโดยใช้แบบสำรวจปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งได้มาจากการทำ Focus group กับผู้ประกอบการรายย่อยทั้งในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีนิยามของแต่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยด้านครอบครัว คือ สาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดอันเนื่องมาจากครอบครัว ได้แก่ มีความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน รายได้ของครอบครัว สภาพภายใน

ครอบครัว ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว และภาระงานที่หนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาให้ครอบครัว

ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน คือ สาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงานไม่ดีเนื่องจากการออกแบบงานที่ไม่เหมาะสม การมีงานมากหรือน้อยเกินไป การบริหารเวลาทำงานไม่เหมาะสม

ปัจจัยด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ คือ สาเหตุทางกาย และสาเหตุทางจิตใจที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด สาเหตุทางกาย ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย อันเนื่องมาจากการทำงานอย่างหนัก และติดต่อกันเป็นเวลานาน สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ ความคับข้องใจ ความกลัว การขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ ความวิตกกังวลง่าย และหวาดหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ

ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน คือ สาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดอันเนื่องมาจากสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความช่วยเหลือและความสามัคคี การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม คือ สาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม เช่น บรรยากาศของบริเวณใกล้เคียง

ระดับความเครียด หมายถึง ความรุนแรงและระยะเวลาที่เกิดความเครียดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับกลาง และระดับสูง แต่ละระดับก็มีประโยชน์และอันตรายแตกต่างกัน

การจัดการความเครียด หมายถึง ความพยายามที่เปลี่ยนแปลงความนึกคิดและพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดขึ้น ทั้งที่เกิดขึ้นภายในหรือภายนอก

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการขายสินค้าหรือบริการ โดยมองเรื่องของผลกำไรเป็นเป้าหมายสูงสุด

ตลาด หมายถึง สถานที่ซึ่งปกติจัดไว้ให้ผู้ค้าใช้เป็นที่ชุมนุมจำหน่ายสินค้าประเภทสัตว์เนื้อสัตว์ ผัก ผลไม้ หรืออาหาร อันมีสภาพเป็นของสด ประกอบหรือปรุงแล้ว หรือของเสีียง่าย ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีการจำหน่ายสินค้าประเภทอื่นด้วยหรือไม่ก็ตาม และหมายความรวมถึงบริเวณซึ่งจัดไว้ให้ผู้ค้าใช้เป็นที่ชุมนุม เพื่อจำหน่ายสินค้าประเภทดังกล่าว เป็นประจำ หรือเป็นครั้งคราว หรือตามวันที่กำหนด

ประเภทของตลาด แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ตลาดประเภทที่ 1 ได้แก่ ตลาดที่มีโครงสร้างอาคาร และดำเนินกิจการเป็นประจำหรืออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยมีส่วนประกอบของสถานที่ และสิ่งปลูกสร้างสำหรับขายของที่ขนถ่าย สินค้า ส้วม และที่ถ่ายปัสสาวะที่รวบรวมมูลฝอย และที่จอดรถ

ตลาดประเภทที่ 2 ได้แก่ ตลาดที่ไม่มีโครงสร้างอาคาร และดำเนินกิจการชั่วคราว หรือเป็นครั้งคราว หรือตามวันที่กำหนด และให้มีบริเวณที่จัดไว้สำหรับผู้ขายของ ส้วมและที่ถ่าย ปัสสาวะ และที่รวบรวมมูลฝอย

ตลาดประเภทที่ 3 ได้แก่ ตลาดที่ไม่มีโครงสร้างอาคาร และดำเนินกิจการชั่วคราว หรือเป็นครั้งคราว หรือตามวันที่กำหนด และให้มีบริเวณที่จัดไว้สำหรับผู้ขายของ ส้วมและที่ถ่าย ปัสสาวะ และที่รวบรวมมูลฝอย (มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในส่วนที่ 3 ในกฎกระทรวง ฉบับที่ 4 พ.ศ.2542 ออกตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535)

ตลาดน้ำ หมายถึง ตลาดที่มีการค้าขายในน้ำ โดยอาศัยเรือ แพ เป็นพาหนะบรรทุกสินค้า รวมถึงการค้าขายที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในชีวิต เช่น เสื้อผ้า อาหาร มาขายตามแม่น้ำลำคลองที่มีผู้คนอาศัยอยู่ ตลาดน้ำ

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความแตกต่างทางด้านระดับความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อทราบถึงความแตกต่างของวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
3. เพื่อทราบถึงความแตกต่างของการผ่อนคลายความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

## บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบ ความแตกต่างของ ระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อย: กรณีศึกษาผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายของความเครียด
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด
4. สาเหตุของความเครียด
5. สาเหตุของความเครียดในการทำงาน
6. ชนิดของความเครียด
7. ประเภทของความเครียดจากการทำงาน
8. ระดับของความเครียด
9. ผลกระทบของความเครียด
10. การบริหารความเครียด
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ความหมายของความเครียด

ความเครียด หรือ Stress มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Stringers” หรือ “Strict” แปลว่า แรงกดดันที่มีต่อร่างกาย และมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย (ศลิษา วรรณานนท์ 2549 : 17, อ้างถึงใน พรวิภา บุญสมบัติ 2550 : 4)

เกษม ต้นติผลาชีวะ (2544 : 12) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 พวก ได้แก่ ความเครียดทางกาย กับความเครียดทางใจ

ความเครียดทางกาย ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากตัวกระตุ้นที่กระทำต่อร่างกายไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพ ความร้อน แสง เสียง สารเคมี หรือเกิดจากความต้องการของร่างกายเอง เช่น ความหิว ความต้องการจับถ่าย สิ่งเหล่านี้ สามารถทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

ความเครียดทางใจ ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากเรื่องราวที่มากระทบต่อจิตใจ ทำให้เกิดทุกข์ทรมานทางใจ เช่น การพลัดพรากจากสิ่งที่รัก การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การพบปะ หรืออยู่ร่วมกับบุคคลที่เกลียด การที่ต้องทำอะไรฝืนความรู้สึกของตนเอง การถูกกักขัง หน่วงเหนี่ยว การสูญเสียเงินทองหรือเกียรติยศ เป็นต้น

คารณี อุทัยรัตนกิจ (2545 : 5) กล่าวว่า ความเครียด เป็นภาวะที่คนต้องประสบ หรือเผชิญกับการท้าทายที่สำคัญ และไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ และการตอบสนอง

คอสมเลย์ และ ทอดด์ ( 1987, อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิตย์ 2546 : 28) กล่าวว่า ความเครียด เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ ที่ทำให้คนต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตนเองต้องการจนทำให้ขาดสมดุล

ลิจิต กาญจนภรณ์ (2547 : 142) กล่าวว่า ความเครียด เป็นสภาวะของจิตใจที่ตกอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน อันมาจากสภาพแวดล้อม หรือจากความต้องการภายในตัวของบุคคลนั้น สถานการณ์กดดันนี้จะมีลักษณะคุกคามต่อสวัสดิภาพ ทำให้เกิดความรู้สึกลำบากใจ จำเป็นจะต้องหาทางออกหรือข้อแก้ไข

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2548) กล่าวว่า ความเครียด คือ เหตุการณ์ หรือสภาพใดก็ตามที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลกับความสัมพันธ์กับคนบางคน ความวิตกกังวลในความไม่แน่นอนของสถานการณ์ หรือความรู้สึกกลัวอันตรายที่จะเกิดขึ้น

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 482) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง สภาพอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญ หรือความไม่แน่นอนต่าง ๆ ซึ่งความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญและเกิดขึ้นบ่อยในองค์กร และสามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกคนและในทุกระดับ โดยเฉพาะในโลกปัจจุบันที่องค์กรธุรกิจจะต้องต่อสู้แข่งขันกันอย่างรุนแรงยิ่งเป็นสาเหตุที่กดดันให้บุคคลเกิดความเครียด

พิภัสกร สวานเรือง (2550: 13) ได้อธิบายความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาของมนุษย์ที่แสดงออกมาทางร่างกาย เมื่อได้รับสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นบางอย่างที่เป็นการบีบคั้น และไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ทำให้ระบบของร่างกายและจิตใจทำงานผิดปกติไม่มีความสุข ทำให้มีความไม่สบายกาย ไม่สบายใจ (ดวงมัลย์ เร็ดสำราญ 2550: 63) มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพ ทั้งทางกายและจิตใจ ทำให้เกิดการปรับตัว เพื่อสามารถเผชิญกับสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นนั้นในรูปแบบต่างๆ โดยเป็นการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลแต่ละคนที่เกิดจากการรับรู้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสบการณ์เดิมในอดีต ประเมินออกมาเป็นระดับของความเครียดในระดับต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ซึ่งมีทั้งระดับความเครียดที่ก่อให้เกิดผลต่อภาวะสุขภาพกายและจิตใจในทางที่ดี และระดับความเครียดที่ก่อให้เกิดผลร้ายต่อภาวะสุขภาพกายและจิตใจ

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2551) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความเครียดว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวตนหรือนอกตัวตน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจ ไม่พอใจ เหมือนจิตถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าว ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

บารอน และกรีนเบิร์ก ( Baron and Greenberg 2008) ให้ความเห็นว่า ความเครียดหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้คนได้รับผลกระทบกระเทือนต่อเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะทำได้ตามต้องการ

วีระ ไชยศรีสุข (2551) กล่าวว่า ความเครียด เป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม หรือข้อเรียกร้องต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกบุคคล ทำให้บุคคลมีภาวะเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจ บุคคลจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวหรือพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของตนเองไว้

จากความหมายเกี่ยวกับความเครียดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดความวิตกกังวล ร่างกายหรือจิตใจขาดความสมดุล โดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกถึงความเครียดแตกต่างกัน

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด สามารถแบ่งได้ 3 กลุ่ม ดังนี้ (มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ 2538 : 27, อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิตย์ 2546 : 28)

1. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา ( Psychology) ประกอบด้วย 3 รูปแบบ ดังนี้

1.1 รูปแบบพื้นฐานของการตอบสนอง (Response – Based Model) อธิบายว่า ความเครียด เป็นกลุ่มของสิ่งรบกวนที่ขัดขวางการตอบสนองทางสรีระวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลต่อภาวะคุกคาม ทฤษฎีกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีพื้นฐานความเครียดของเซลเย่ ( Style 1956 : 31-35, อ้างถึงใน เอมอร งามธรรมนิตย์ 2546 : 30) ที่อธิบายว่า ความเครียด เป็นการตอบสนองของบุคคลต่อการกระตุ้น ซึ่งแสดงออกในรูปของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง เป็นต้น

1.2 รูปแบบพื้นฐานของสิ่งเร้า (Stimulation – Based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียด เป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง และสิ่งเร้าเหล่านี้ เป็นบ่อเกิดของความเครียด เช่น ความมากเกินไป ความขัดแย้ง และ



สิ่งที่นอกเหนือการควบคุม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับความเจ็บป่วยของโฮล์มส์ และเรห์ (Holmes and Rahe 1967 : 213-218, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546 : 31) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า เหตุการณ์ต่างๆที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ถือเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว

1.3 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด (Interaction Model of Stress) เป็นรูปแบบที่มีพื้นฐานแนวคิดจาก 2 รูปแบบแรกรวมกัน และศึกษาในมิติที่ว่า ความเครียด เป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความสามารถในการตอบสนองของบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการคุกคาม และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจ มีความสมดุลระหว่างความต้องการและการตอบสนอง บุคคลนั้นจะปลอดภัยจากความเครียด นักทฤษฎีความเครียดกลุ่มนี้ ได้แก่ ลาซารุส และคนอื่นๆ ( Lasarus and other 1976, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546 : 31)

2. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ (Welford 1974 : 4-9, อ้างถึงใน เอมอร์ งามธรรมนิตย์ 2546 : 32)

สมมติฐานตัวยูกลับหัว (Inverted-U Hypothesis) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น ผลการทำงาน (Job Performance) จะเพิ่มขึ้นจนถึงจุดสูงสุดของโค้งตัวยูกลับ และความเครียดที่มีมากหรือน้อยเกินไป มีผลทำให้ผลการทำงานต่ำลงได้ด้วย

ทฤษฎีการตรวจจับสัญญาณ ( Signal Detection Theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการตอบสนอง เมื่อร่างกายได้รับสัญญาณกระตุ้นจากสิ่งคุกคาม จะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดผลต่อสุขภาพ เกิดความเจ็บป่วยได้ทั้งร่างกายและจิตใจ

### ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ รวมทั้งการแข่งขันเป็นไปอย่างสูงยิ่งขึ้นก่อให้เกิดภาวะที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่สามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตสูงขึ้น โดยเฉพาะโรคที่มีความสำคัญ ได้แก่ โรคจิต ภาวะปัญญาอ่อน โรคลมชัก โรควิตกกังวล และโรคซึมเศร้า การดื่มสุรา การใช้สารเสพติดและการฆ่าตัวตาย (แผนพัฒนาการสาธารณสุข ในช่วงแผนพัฒนา เศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 – 2544)

ปัญหาสุขภาพจิตอื่น ๆ ที่เริ่มมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น ปัญหาความเครียดจากการทำงาน การดำรงชีวิต การใช้ความรุนแรงเพื่อการแก้ปัญหาที่มีแนวโน้มมากขึ้น รวมทั้งปัญหาการหย่าร้าง ซึ่งปัญหาเหล่านี้เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของบุคคลอย่างมาก อาจสรุปถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. สถานการณ์ หรือสภาพการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดได้จาก
  - 1.1 สถานการณ์ที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่เกือบตลอดเวลา ทำให้บุคคลปรับตัวไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลง
  - 1.2 สถานการณ์ที่เป็นภาวะวิกฤติที่มีความรุนแรงและเรื้อรัง เช่น สงคราม ความเจ็บป่วย ด้วยโรคที่รักษาไม่หาย การสูญเสียทรัพย์สินหรือบุคคลสำคัญในการดำรงชีวิต
2. ปัจจัยทางด้านตัวบุคคล
  - 2.1 สติปัญญา
  - 2.2 ความพิการร่างกาย
  - 2.3 ความเจ็บป่วยเรื้อรัง
  - 2.4 ความสามารถในการปรับตัว
  - 2.5 บุคลิกภาพเฉพาะบุคคล
    - 2.5.1 ก้าวร้าว
    - 2.5.2 เก็บตัว
    - 2.5.3 ต่อต้านสังคม
    - 2.5.4 รักและหลงตนเองมากเกินไป

### สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียดรวมทั้งความวิตกกังวลแบ่งตามแนวคิดของ Engel โดยใช้ตัวแบบทางชีวจิตสังคม (Biopsychosocial model) มีปัจจัยที่สำคัญได้แก่ (จำลอง ดิษขวนิช และพริ้มเพรา ดิษขวนิช 2545)

**1. ปัจจัยทางชีวภาพ :** ซึ่งระบบประสาทมีความสำคัญกับโครงสร้างทางร่างกายอย่างมาก การกระตุ้นระบบประสาทอิสระ (Autonomic nervous system) โดยเฉพาะส่วน Sympathetic ทำให้เกิดอาการใจสั่น ชีพจรเต้นเร็ว แขนงหน้าออก ปวดศีรษะ ท้องเดิน เมื่อมีความวิตกกังวล จะมีการหลั่ง Epinephrine จากต่อมหมวกไตออกมา คนที่มีความวิตกกังวลง่าย พบว่า ระบบประสาทอิสระมักมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้ามากกว่าธรรมดา นอกจากนี้ยังมีพันธุกรรมและบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับความเครียดเช่นเดียวกัน เป็นต้นว่า คนที่มีพฤติกรรมแบบ เอ ( Type A behavior) จะชอบแข่งขันอย่างจริงจัง และพยายามผลักดันตัวเองให้ไปสู่เป้าหมาย มีความทะเยอทะยานสูง มีความรู้สึกรีบเร่ง และชอบทำงานแข่งกับเวลา หาโอกาสผ่อนคลายได้ยาก ขาดความอดทน และชอบโกรธเมื่อต้องเผชิญกับความล่าช้า

**2. ปัจจัยทางจิตใจ :** ได้แก่ ความกดดัน ทั้งจากภายนอก และภายในมีส่วนทำให้เกิดความเครียดได้บ่อย ความคับข้องใจซึ่งเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลถูกขัดขวางโดยอุปสรรคใด ๆ ก็ตามเพื่อไม่ให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่ต้องการก็จะทำให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ ความขัดแย้งของแรงจูงใจจะนำไปสู่ความเครียดได้ เช่น สถานการณ์ที่ต้องเลือกเป้าประสงค์ที่น่าพึงพอใจสองในเวลาเดียวกัน หรือตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องเลือกเป้าประสงค์ที่ไม่พึงพอใจสองอย่าง

**3. ปัจจัยทางสังคม :** เหตุการณ์ชีวิต เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดทางสังคม ซึ่งตามปกติ มักจะสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตของคนเรา ยังมีการเปลี่ยนแปลงมากและบ่อยเท่าไรก็ยิ่งทำให้คนเราเครียดมากเท่านั้น

ดังนั้น ความเครียดทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิต ถ้าจะแบ่งสาเหตุของความเครียด กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (กรมสุขภาพจิต 2541) แบ่งได้ 2 สาเหตุใหญ่ ๆ คือ

1. สาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล
2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

### 1. สาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล

**1.1 สาเหตุทางกาย** สภาวะทางร่างกายบางประการทำให้เกิดความเครียดได้ให้ลักษณะที่เรียกว่า “ร่างกายเครียด” จากการที่ร่างกายกับจิตใจมีความเกี่ยวข้องกัน แยกจากกันไม่ได้ การเกิดความเครียดทางร่างกาย ย่อมส่งผลให้จิตใจเครียดตามด้วยซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.1.1 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย อันเกิดจากได้ผ่านการทำงานอย่างหนัก และติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์ แข็งแรงของร่างกายที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน

1.1.2 ภาวะโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยในการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์ แข็งแรงต่อร่างกาย การรับประทานอาหารไม่ถูกส่วน ไม่ถูกสุขลักษณะ การรับประทานอาหารไม่เพียงพอหรือมากเกินไป การใช้การบริโภคสารบางประเภท อาทิ สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ ตลอดจนสารเสพติดต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

1.1.3 การพักผ่อนไม่เพียงพอ ทำให้ร่างกายอยู่ในภาวะอ่อนเพลียติดต่อกันเป็นเวลานาน

1.1.4 การเจ็บป่วยทางร่างกาย ทั้งการเจ็บป่วยแบบเฉียบพลัน เช่น การมีไข้สูง อุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยเรื้อรังต่าง ๆ เช่น โรคเบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

1.1.5 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโรค โครงสร้างของกล้ามเนื้อผิวหนัง และการทรงตัว เช่น การเดิน วิ่ง นั่ง นอน หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

## 1.2 สาเหตุทางจิตใจ ถือว่าเป็นสาเหตุสำคัญ และเกี่ยวข้องกับความเครียดมากที่สุด

### 1.2.1 บุคลิกภาพประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายคือ

ก. บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต (Perfectionist) ได้แก่ คนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิต เจ้าระเบียบ ขยัน เป็นคนยึดมั่นกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับ บุคลิกภาพแบบนี้ ทำให้บุคคลนั้นต้องทำงานหนัก และต้องทำทุก ๆ อย่างด้วยตนเอง

ข. บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น (Dependence) ได้แก่ บุคคลที่มีลักษณะขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่เข้มแข็ง รู้สึกว่าตนไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ บุคลิกภาพแบบนี้ จะทำให้เป็นคนวิตกกังวลง่าย จะทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่น มีความวิตกกังวลหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ

ค. บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น (Implusive) คนที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ จะเป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงภาวะสมดุลของร่างกายด้วย

1.2.2 การเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต (Life Event) หมายถึง เหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำงานตามปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลทางบวก หรือทางลบก็ได้ การเกิดขึ้นของเหตุการณ์ดังกล่าว ล้วนทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว โดยเฉพาะการเผชิญเหตุการณ์ที่เป็นการควบคุม หรือก่อให้เกิดผลในทางลบ ก่อให้เกิดความยากลำบากในการดำเนินชีวิต จะก่อให้เกิดปัญหาในการปรับตัวและเกิดความเครียดได้มาก

ตัวอย่าง เหตุการณ์ในชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ การเสียชีวิตของคู่รัก การหย่าร้าง การแยกทางกับคนรัก การติดคุก การมีสมาชิกในครอบครัวเสียชีวิต การได้รับบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย การแต่งงาน การตั้งครรภ์ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การเปลี่ยนงาน การย้ายที่อยู่อาศัย ฯลฯ

1.2.3 ความขัดแย้งในใจ (Conflict) เกิดจากอาการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือก ตั้งแต่สองทางเลือกขึ้นไป แต่ต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือในการเลือกกระทำในสิ่งที่ไม่ต้องการหรือไม่อยากได้ ไม่อยากทำทั้งสองอย่าง แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.2.4 ความคับข้องใจ (Frustration) ได้แก่ การที่บุคคลมีอุปสรรค ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจมี 4 ประการ คือ

ก. ความรู้สึกบางประเภท ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสีย อาจเป็นการสูญเสียคนรัก เกียรติยศ ชื่อเสียง ความภาคภูมิใจในตนเอง ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต หรือในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง การขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในชีวิต ความรู้สึกเหล่านั้น จะทำให้บุคคลรู้สึกหมดหวัง รู้สึกว่าไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้

ข. ความล่าช้าของเหตุการณ์ หรือการไปสูเป้าหมายที่ต้องการ อันอาจเกิด จาก ธรรมชาติหรือลักษณะของเหตุการณ์นั่นเอง หรือเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของ เหตุการณ์หรือเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลผู้นั้นเอง

ค. การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล ซึ่งเชื่อกันว่า มีความจำเป็นต่อสถานะและความรู้สึกมีคุณค่าของบุคคล เช่น การขาดความสามารถการขาดทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น

ง. อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความทุกข์ใจ ไม่สบายใจ ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้เกิดสิ่งๆ ที่เรียกว่า อารมณ์เครียด

## 2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว ไม่ว่าจะเป็นอุณหภูมิ สภาพอากาศ สภาพภูมิประเทศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ฯลฯ เหล่านี้ ล้วนมีผลกระทบทั้งโดยตรง และโดยอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล และทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

2.2 สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิต และสามารถทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อไวรัส แบคทีเรีย พยาธิ หรือเชื้อโรคอื่นๆ

2.3 สภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม จากการที่บุคคลเป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม นั้น ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และสิ่งที่บุคคลกระทำ จะมีผลกระทบต่อกัน ตลอดเวลาโดยปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่

2.3.1 สถานภาพและบทบาททางสังคมของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีหลายบทบาท หลายสถานภาพ เช่น ถ้าอยู่ในครอบครัวอาจมีบทบาทเป็นพ่อแม่ อยู่ในที่ทำงานเป็นลูกน้อง ผู้บังคับบัญชาคอยดูแลการปฏิบัติงาน ถ้าอยู่กับพ่อแม่มีบทบาทเป็นลูก หรือการเป็นเพศชาย เพศหญิง เหล่านี้ ล้วนมีผล แต่ละบุคคลมีการแสดงออก หรือมีการกระทำที่แตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ หากบทบาทหลายอย่างนี้ มีความขัดแย้ง หรือมีความแตกต่างกันมาก ก็อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเครียดได้

2.3.2 บรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ แนวทาง หรือกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติที่คนในสังคมส่วนใหญ่ยอมรับและปฏิบัติตาม จนกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ เป็นประเพณีของ

ตั้งคนนั้น ๆ แต่บางครั้งกฎเกณฑ์ดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หรือเป็นกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมาก ย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลได้

2.3.3 ระบบการเมืองการปกครอง ซึ่งจะมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล หากเป็นระบบการเมืองการปกครองที่เคร่งครัด หรือทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณควบคุมหรือถูกคุกคาม โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิเสรีภาพด้านต่าง ๆ หรือเป็นระบบการเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคง ย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับประชาชนได้

#### สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน

การปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมหลายอย่าง ที่เป็นแรงกดดัน ที่เรียกร้องให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น จนเกิดเป็นความเครียด ความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อบุคคลและองค์กร มีผู้ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น

เฮลลิเกิล (Helliegeel 1983 : 492,อ้างถึงใน เอมอร์ งานธรรมนิตย์ 2546 : 32) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีการบริหารเวลาไม่เหมาะสม

2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อกันอื่น และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายรับผิดชอบ

4. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไป หรือน้อยเกินไป ขาดความ

ปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

สเตียร์ (Stress 1984 :509-521,อ้างถึงใน เอมอร์ งานธรรมนิตย์ 2546 : 33) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพแบบA ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ ความยืดหยุ่น

2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และขาดการมีส่วนร่วม

Smith (1993) แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก หรือปริมาณงานที่ยากเกินไป รวมถึงงานที่น้อยเกินไป

2. ความรับผิดชอบในการงาน ได้แก่ บทบาทของงานที่คลุมเครือ การกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบไม่ชัดเจน หรือความขัดแย้งในบทบาท

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพไม่ดี เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป หรือหนาวเกินไป มีกลิ่น หรือมีมลพิษ หรือควันทันต่าง ๆ เป็นต้น

เอมอร์ ไมตรีจิตต์ (2543, อ้างถึงใน พิมพ์ภรณ์ รุ่งอาญา 2548) กล่าวว่า สาเหตุสำคัญของ การเกิดความเครียดในการทำงาน อาจเกิดจากสาเหตุสำคัญ 4 ประการ คือ

1. งาน เกิดจากงานหนักเกินไป งานที่เราไม่สนใจหรือไม่ชอบ แต่ต้องมาทำงานเร่งด่วนที่เราไม่สามารถทำได้ตามกำหนดเวลา งานที่เจ้านายมอบหมายให้รับผิดชอบมากหรือน้อยกว่าตำแหน่งที่ตนเป็นอยู่ งานเสี่ยงอันตราย สภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี งานใหม่ที่เราไม่คุ้นเคย ไม่มีความรู้ความชำนาญในด้านนี้มาก่อนแต่ต้องมาทำ เป็นต้น

2. เวลา เกิดจากงานที่ไม่มีเวลาพักผ่อน งานที่ไม่สามารถปลีกตัวไปทำเรื่องส่วนตัวได้ งานเร่งด่วนที่ต้องทำให้เสร็จเดี๋ยวนี้

3. สัมพันธภาพกับคนอื่น เช่น คนรอบข้าง เพื่อนร่วมงานไม่เป็นมิตร ไม่มีใครสนับสนุน ขาดอิสระในตนเอง ไม่มีอำนาจในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี แผนการปฏิบัติงานในการทำงานไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ของงาน

4. ปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบกับการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาส่วนตัว การจราจรติดขัดไปทำงานสายเป็นประจำ มีวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป

จากแนวคิดดังกล่าวทั้งหมดนี้ พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกลุ่ม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการพัฒนาทางอาชีพ และปัจจัยด้านเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต

### ชนิดของความเครียด

สุพานี สฤกษ์วานิช (2549 : 484) พบว่า อาจแบ่งความเครียดออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

**1. Eustress หรือ Constructive stress** จะเกิดขึ้น เมื่อคนเรามีความเครียดที่อยู่ในระดับที่ไม่มากเกินไป มีความเครียดเล็กน้อย จะทำให้เกิดผลในเชิงบวก คือ มีพลัง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความขยันขัน

**2. Distress หรือ Destructive Stress** เป็นความเครียดที่มีมากจนเกินไป ซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้น ๆ เช่น ให้ความดันสูงขึ้น ปวดศีรษะมาก มีน้ำหนักลดลง และมีปัญหาในทางพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้น

หรืออาจแบ่งความเครียดออกตามเวลาที่เกิด คือ

**1. Acute Stress** เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาหนึ่ง ๆ และร่างกายก็ตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีเหมือนกัน โดยการหลั่งฮอร์โมนความเครียดออกมา เมื่อความเครียดหายไป ร่างกายก็จะกลับสู่สภาวะปกติ ภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ความกลัว ความเหงา หรือสถานการณ์เร่งด่วน เป็นต้น

**2. Chronic Stress** เป็นความเครียดเรื้อรัง เนื่องจากเกิดสะสมมานาน โดยร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือจัดการกับความเครียดนั้นได้ ตัวอย่าง ความเครียดเรื้อรัง ได้แก่ ความเครียดจากการทำงานที่ไม่สมบูรณ์สักทีตามสายตาของหัวหน้า หรือความเครียดที่เกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานที่ยังแก้ไขไม่ได้ เป็นต้น

### ประเภทของความเครียดจากการทำงาน

จากการศึกษาของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 483) พบว่า ความเครียด สามารถก่อให้เกิดทั้งผลดี และผลเสียในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

**1. ความเครียดเชิงสร้างสรรค์ (Destructive stress)** เป็นผลกระทบเชิงบวกจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน จากการศึกษา พบว่า ถ้าพนักงานเผชิญกับความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลาง จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น เพราะความเครียดจะทำให้พนักงานเกิดความตื่นตัว มีการปรับตัวให้สามารถทำงานได้ โดยมีการใช้ความพยายามในการทำงานสูงขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ ตัวอย่าง เช่น การที่ผู้บังคับบัญชาสร้างความเครียดให้เกิดขึ้นในทีมงาน อาจทำให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดก็ได้ หรือก่อนสอบ นักศึกษาจะเอาใจใส่การเรียน ขยันอ่านหนังสือ และทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสมบูรณ์ เป็นต้น

**2. ความเครียดเชิงทำลาย (Destructive stress)** เป็นผลกระทบเชิงลบจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านบุคคลและองค์กร ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับภาวะความเครียดที่สูงมากจนเกินไป ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น อาจมีผลกระทบต่อการขาดงาน การออกจากงาน การทำงานผิดพลาด อุบัติเหตุในการทำงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง ตลอดจนการมีพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรม และการเจ็บไข้ได้ป่วย เป็นต้น



## ระดับของความเครียด

ระดับความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นในบุคคลแต่ละคน แม้จะมีสาเหตุเดียวกันก็ตาม แต่จะมีผลต่อบุคคลแต่ละคนในลักษณะที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละคน สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น การมีความเครียดในการทำงานในระดับที่พอเหมาะ จะช่วยผลักดันให้บุคคลไปสู่ความสำเร็จได้ หรือถ้ามากเกินไป จะกลับกลายเป็นผลเสียต่อบุคคล และองค์กรได้

ลัดดา ตันกันทะ (2540, อ้างถึงใน รจเรข วีรยวธรณ 2544) ได้แบ่งความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เกิดจากสาเหตุ หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนาน ๆ ครั้ง หรือเพียงเล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะเกิดขึ้น และหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงนาที หรือชั่วโมงเท่านั้น ความเครียดในระดับนี้ จะกลายเป็นแรงจูงใจและท้าทายความสามารถของบุคคล จึงช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก เกิดขึ้นจากสาเหตุ หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง หรือถูกคุกคามเป็นเวลานานขึ้น เป็นวิกฤตการณ์ที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ายู่ในระหว่างความสำเร็จ และความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไข หรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ความรู้สึกนี้จะคงอยู่นานหลายชั่วโมง หรือเป็นวัน มีผลทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกลำบากใจ เหนื่อยล้า และกลัวความไม่แน่นอนของงาน บุคคลจึงมีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธ ก้าวร้าว เจ็บขริม เนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงมาก เกิดขึ้นจากสาเหตุ หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่รุนแรง หรือมีสาเหตุร่วมกันที่เข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเครียดจะยังคงอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี ซึ่งเป็นผลมาจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง และถ้าหากไม่ได้รับความช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์นั้น ๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย รู้สึกท้อแท้ หมดไฟในการทำงาน และปรับตัวไม่ได้ตามมา ความเครียดในระดับนี้จะขัดขวาง และเป็นอันตรายต่อความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้คุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง

### ผลกระทบของความเครียด

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545 : 157 - 158) กล่าวว่า ความเครียด แสดงให้เห็นได้หลายทาง ตัวอย่าง เช่น บุคคลที่มีความเครียดในระดับสูงมาก จะเป็นโรคความดันโลหิตสูง โรคโรคจิตดวงทวาร หงุดหงิด ไม่เจริญอาหาร ซึ่งอาการรวมการแสดงออกทางความเครียดได้ 3 กลุ่ม คือ ลักษณะทางกายภาพชีวภาพ จิตวิทยา และทางพฤติกรรม

การศึกษาเกี่ยวกับผลของความเครียดระยะแรก ๆ ส่วนมากจะมุ่งไปที่สิ่งบอกอาการหรือลักษณะทางกายภาพ จะเห็นได้จากผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความเครียดทางวิทยาศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข ผลการค้นคว้านำไปสู่ข้อสรุปที่ว่า ความเครียดทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการเผาผลาญพลังงานในร่างกาย (metabolism) เพิ่มระดับการเต้นของหัวใจ ระดับความดันโลหิต ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ เป็นโรคหัวใจ โรคกระเพาะ หรือแม้แต่มะเร็ง

เป็นที่แน่นอนว่า ความเครียดเป็นสาเหตุประการหนึ่งของอาการทางกายภาพ แต่ความสัมพันธ์ที่แน่ชัดสม่ำเสมอระหว่างความเครียดและอาการทางกายภาพ โดยเฉพาะนั้นยังไม่ปรากฏชัดเจน กล่าวได้ว่า ปัญหาเรื่องนี้ยังมีลักษณะเคลือบคลุมอยู่ และเป็นการยากที่จะวัดความเครียดในลักษณะวัดคุณสมบัติ สำหรับนักพฤติกรรมองค์กรแล้ว อาการหรือเครื่องบอกทางกายภาพนี้ เกี่ยวข้องโดยตรงกับทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ดังนั้น เรื่องดังกล่าวจึงเป็นที่สนใจสำหรับนักพฤติกรรมองค์กร และเช่นเดียวกันกับเครื่องบอกทางจิตวิทยาและทางพฤติกรรม

โดยแท้จริงแล้ว ความเครียด จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ความเครียดที่กับงานจึงเป็นเหตุของความไม่พึงพอใจที่เกี่ยวกับงานได้ อาจกล่าวได้ว่า ความไม่พึงพอใจเป็นผลทางจิตวิทยาที่เห็นได้ชัดที่สุดและง่ายที่สุด และความเครียดก็แสดงออกในรูปจิตวิทยามาก อาทิ ความกระวนกระวายใจ ความเบื่อหน่าย ความหงุดหงิด ปรากฏพยานยืนยันว่า เมื่อบุคคลได้รับการบรรจุในหน้าที่ที่มีความขัดแย้งกันมาก ๆ หรือดำรงตำแหน่งที่ขาดความกระจ่างในภารกิจ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรืองานที่มีความจำเจ มีระดับความสำคัญต่ำ ไม่มีการป้อนกลับ หรือไม่มีการตรวจตราแก้ไขงาน จะทำให้เกิดความเครียด และลดความพึงพอใจในงานได้

นอกจากจะมีเครื่องทางกายภาพและจิตวิทยาแล้ว เครื่องบอกความเครียดที่เกี่ยวกับพฤติกรรม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในผลผลิต การขาดงาน การเข้าออกจากงานสูง

ความเครียดในระดับต่ำ และความเครียดในเวลาที่ไม่นานจนเกินไปมักเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกประสบการณ์ที่จะแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายได้มีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจใน

ตนเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรง หรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาานาน ๆ ก็กลับจะก่อให้เกิดผลเสียต่าง ๆ มากมาย ดังนี้ (กรมสุขภาพจิต, 2546)

### 1. ผลเสียทางด้านสรีระ

เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน ๆ จะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมน เป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกาย เป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย เนื่องจากร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมน ไม่สมดุล การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง อ่อนเพลีย มีอาการเจ็บร่างกายตรงนั้นตรงนี้ ทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น ภูมิแพ้ เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็ก โรคหอบหืด อาการแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง ผมหงอก และโรคเมอเร็ง หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วมีอาการกำเริบ เช่น โรคเบาหวาน โรคเรื้อรังที่อวัยวะร่างกาย นอกจากนี้ ความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลให้บุคคลเสียชีวิตได้

### 2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์

จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่น ครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเล ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด ขี้โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เศร้าซึม กระสับกระส่าย กระวนกระวาย คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง หมดหวัง ท้อแท้ ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก ๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนกลายเป็นโรคจิต โรคประสาทได้

### 3. ผลเสียทางด้านความคิด

บุคคลจะมีกระบวนการคิดที่นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้วยังเป็นโทษกับตนเอง เป็นผลให้ความเครียดยิ่งทวีคูณ ในหลายกรณี ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์แรกที่มาคุกคาม ยังไม่มากเท่ากับความเครียดที่เกิดจากความคิดในลำดับต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเอง และโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

### 4. ผลเสียทางด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก หลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าว ไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิด เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น

สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดื่มยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย การระบายกับบุคคลอื่น ซึ่งการกระทำเหล่านี้ จะก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

### 5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ

ความเครียด ก่อให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการงาน ผลของการทำงานลดน้อยลง และมีประสิทธิภาพด้อยลง เมื่อบุคคลเจ็บป่วยก็ย่อมต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ดังที่ได้กล่าวถึงผลเสียที่เกิดจากความเครียด จะเป็นได้ว่าผลเสียในแต่ละด้านของบุคคลจะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ และผลเสียเหล่านี้ ก็ไม่ได้กระทบกระเทือนเฉพาะบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเท่านั้น แต่จะกระทบกระเทือน และส่งผลไปสู่ผู้คนรอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมอีกด้วย

ฉะนั้น การค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้น ย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่าง ๆ ในทางที่เสียหายทั้งต่อบุคคลนั่นเอง และสังคมรอบข้าง

Cooper และคณะ (1988 อ้างใน จุฑารัตน์ แม้นสงวน, 2549) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน คือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ผลลบของความเครียด ในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ดังต่อไปนี้

1. การมาทำงานไม่ทันตามกำหนด และผิดนัด
2. การมาทำงานสายมากขึ้น
3. การทำงานที่เผลอจนผิดพลาดบ่อย ๆ
4. ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ

### 5. มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น ระดับปริญญาตรี

#### การบริหารความเครียด

เป็นสภาพความเคร่งเครียดในทางอารมณ์ ทางความคิด และทางกายที่มารบกวนความสามารถของบุคคลที่จะดำเนินการต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

ในสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่บีบคั้นอยู่ทุกวัน ความกดดัน หรือความเรียกร้องต้องการจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งอาจจะมาจากครอบครัว ที่ทำงาน เพื่อนฝูง หรือจากรัฐบาล เป็นสาเหตุของความเครียด แต่ก็ยังมีความกดดัน หรือความเรียกร้องต้องการจากภายในตน เช่น ความทะเยอทะยานใฝ่สูงจนเกินกว่าปกติ การแสวงหาวัตถุต่าง ๆ เข้ามาป้อนในชีวิตของตนเอง การ

แก่งแย่ง แข่งขันกับผู้อื่น และความก้าวร้าว เป็นต้น ความบีบคั้นภายในจิตใจของตนเองเป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้แก่ตนเองมากกว่าความกดดันจากภายนอก ทำให้ยากที่จะหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความเครียดได้ ความจริง ความเครียดมิใช่สิ่งเลวร้ายเสมอไป ความเครียดเพียงเล็กน้อยจะกระตุ้นให้คนมีมานะที่จะทำงานให้มากขึ้น แต่ความเครียดสูงเกินไป และเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจะนำไปสู่สภาพความผิดปกติทางร่างกาย เช่น ความผิดปกติของหัวใจ ได้แก่ เป็นโรคหัวใจวาย หลอดเลือดหัวใจอุดตัน ความดันโลหิตสูง แม้กระทั่งเป็นมะเร็งได้

นอกจากจะมีความผิดปกติทางกายแล้ว ความเครียด ยังนำไปสู่ปัญหาทางอารมณ์ เช่น หงุดหงิด อารมณ์เสื่อง่าย ก้าวร้าว คุเดื่อ ซึ่งก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาทกับผู้อื่น ก่อปัญหาสัมพันธภาพกับผู้อื่น ทั้งในบ้าน และในที่ทำงาน โดยไม่สมควร และผลแห่งความผิดปกติทั้งทางร่างกายและจิตใจดังกล่าวนี้ ย่อมกระทบกระเทือนอย่างร้ายแรง โดยตรงต่อประสิทธิภาพของบุคคลในการทำงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชาในการทำงาน คิดอะไรไม่ออก ทำงานไม่สำเร็จ หาโอกาสหลบเลี้ยงงาน หรือทำงานผิดพลาด ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรของตน จึงได้มานะพยายามมากขึ้นที่จะเอาชนะความเครียดนั้น แต่บางคนก็ไม่สามารถอดทนได้เลยต่อความเครียดใดๆ ทั้งสิ้น

งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำทุก ๆ วันนั้น ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งของความเครียด ผู้ปฏิบัติงานอาจจะมีความรู้สึกว่าเขามีงานทำมากกว่าที่ควรจะเป็น มีความกดดันต่าง ๆ ทั้งจากภายในตนเอง จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้ใต้บังคับบัญชา จากกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ จากลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ หรือจากความกดดันในสังคมที่เขาไม่อาจดำเนินการใดๆ ได้ ทำให้เกิดความเคร่งเครียด หงุดหงิด วิตกกังวล และห้วนใจไม่มั่นคงปลอดภัย นอกจากนี้ ความขัดแย้งในบทบาท และความไม่กระจ่างชัดในบทบาทของตน ก็เป็นสาเหตุสำคัญอีกสาเหตุหนึ่งของความเครียด เช่น ผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจว่าตนเองจะต้องทำอะไรบ้าง หรือจะมีขอบเขตในการทำงานแค่ไหน มีสิทธิหรืออำนาจหน้าที่จะทำในสิ่งนั้นสิ่งนี้ได้แค่ไหน จะต้องวางตัวอย่างไรจึงจะไปด้วยกัน ได้กับผู้บังคับบัญชาที่ผลัดเปลี่ยนกันเข้ามา

ความขัดแย้งกับผู้อื่นก็เป็นสาเหตุสำคัญมากอีกประการหนึ่งของความเครียด ความขัดแย้งในระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในระหว่างกลุ่ม ก่อให้เกิดความผิดปกติทางด้านอารมณ์ ความเครียดจะถูกสะสมมากขึ้น ไปในระดับสูง ถ้าความขัดแย้งนั้นเป็นความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา กับผู้ใหญ่ หรือกับบุคคลที่มีอิทธิพลเหนือกว่า นอกจากนั้น ความเครียดก็อาจเกิดขึ้นจากนอกที่ทำงานก็ได้ แต่ผู้ปฏิบัติงานได้นำความเครียดนั้น ๆ ติดมาอยู่ที่ทำงานด้วย สาเหตุสำคัญที่เห็นได้ชัด ก็คือ ปัญหาครอบครัว และปัญหาเศรษฐกิจ

เมื่อความเครียดมีความสำคัญ และเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้แล้ว จึงควรหันมาทำความเข้าใจด้วยการตระหนักรู้และตรวจสอบว่าเรากำลังตกเป็นทาสของความเครียดบ้างหรือไม่ หรือเรามีโอกาสที่จะมีความเครียดบ้างหรือไม่ โดยตรวจสอบจากสัญญาณเตือนภัยจากร่างกายและจิตใจของเราเอง ดังต่อไปนี้

#### สัญญาณแสดงความเครียดทางกาย

1. น้ำหนักตัวลดลงหรือเพิ่มขึ้นจนผิดปกติ
2. ความดันโลหิตสูงเกินกว่า 150/100 ในตัวบุคคลที่อายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป
3. เบื่ออาหาร
4. มีความรู้สึกอยากรับประทานมากขึ้น
5. เจ็บเสียวหน้าอกอยู่เป็นประจำ (จนนึกเอาเองว่าเป็นโรคหัวใจ)
6. ท้องร่วง หรือท้องผูกอยู่เป็นประจำ
7. นอนไม่หลับ หลับยาก หลับ ๆ ตื่น ๆ ผันรำย หรือละเมอเพื่อพักอยู่เป็นประจำ
8. รู้สึกเหน็ดเหนื่อยอ่อนเพลียมากเกินไป ทั้ง ๆ ที่มิได้ทำอะไรมากนัก
9. ปวดศีรษะบ่อย ๆ ปวดหัวข้างเดียว จนมีอาการเหมือนโรคไมเกรน
10. กินยาแก้ปวดศีรษะ หรือยาบางอย่างทุกวัน โดยไม่จำเป็น
11. รู้สึกอึดอัด ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้รับประทานอาหาร หายใจขัด ๆ หรือหายใจไม่สะดวก
12. เป็นลม หรือคลื่นไส้ อาเจียนได้ง่าย
13. ร้องไห้ง่ายโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
14. มีปัญหาทางเพศ เช่น เบื่อหน่าย เย็นชา เสื่อม หรือหมดสมรรถภาพทางเพศ
15. กระสับกระส่าย ร้อนรน นั่งไม่คิดที่

เมื่อเราตรวจสอบสัญญาณทางกายเหล่านี้แล้ว พบว่า เรามีอาการเหล่านี้อยู่เป็นประจำมากกว่า 2 ข้อขึ้นไป ก็แสดงว่า มีแนวโน้มที่จะมีปัญหาเกี่ยวกับความเครียดทางด้านร่างกายขึ้นมาแล้ว

#### สัญญาณที่แสดงความเครียดทางจิตใจ

สิ่งที่ควรปฏิบัติวันนี้ เดล คาร์เนกี ได้ให้หัวข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแสวงหาความสุขด้วยการจัดโปรแกรมประจำวัน เพื่อพัฒนาความคิดที่ร่าเริง แจ่มใส และสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นข้อเขียนของ ซิบิล เอฟ.พาร์ทริดจ์ (Siby F.Partridge) เพื่อให้เราลองนำไปปฏิบัติ ดังนี้

1. ในวันนี้ ฉันจะทำตนให้มีความสุข เช่นเดียวกับลินคอล์นเคยกล่าวไว้ว่า “ผู้คนส่วนใหญ่มีความสุขมากน้อยต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าใครจะคิดว่าตนเองมีความสุขมากน้อยแค่ไหน ” ความสุขนั้นเกิดขึ้นจากภายในจิตใจ ไม่ใช่เป็นเพราะสถานการณ์ต่าง ๆ ภายนอก

2. ในวันนี้ ฉันจะพยายามปรับตนเองให้เข้ากับสิ่งที่เป็นอย่างอยู่จริง ๆ ในปัจจุบัน และจะไม่พยายามเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นไปตามใจของตนเอง ฉันจะจัดการกับเรื่องของครอบครัว การศึกษาเล่าเรียน และชีวิตส่วนตัวของฉันตามที่เป็นอยู่จริง และปรับตัวให้เข้ากับสิ่งเหล่านั้นให้ได้

3. ในวันนี้ ฉันจะดูแลสุขภาพร่างกายของตนเองให้ดี ด้วยการออกกำลังกายตามควรแก่ อากาศ เอาใจใส่ดูแล และบำรุงรักษาสุขภาพ จะไม่ใช่มัน ไปในทางที่ผิด ๆ หรือปล่อยปละละเลยในเรื่องสุขภาพ เพื่อจะได้เป็นเครื่องมือที่สมบูรณ์ดีเยี่ยมในการทำงานประจำวัน หรือในการศึกษาเล่าเรียนของฉัน

4. ในวันนี้ ฉันจะพยายามทำจิตใจให้ผ่องใส ฉันจะเรียนรู้แต่สิ่งที่มีประโยชน์ จะไม่คิดมาก หรือคิดน้อยเนื้อต่ำใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ไร้สาระ ฉันจะอ่าน และเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องใช้ความพยายาม ความคิด และสมาธิ เพื่อให้เข้าใจในสิ่งนั้น

5. ในวันนี้ ฉันจะหัดฝึกฝนจิตใจด้วยวิธีง่าย ๆ 3 วิธี คือ ทำความคิดให้ใครสักคนหนึ่งโดยที่เขาไม่ทราบ และทำอะไรรักตามอย่างน้อง 2 อย่างที่ไม่เคยทำ เพื่อเป็นการฝึกฝนจิตใจของตนเอง

6. ในวันนี้ ฉันจะยอมโอนอ่อนผ่อนปรน หรือยอมทำตามใจผู้อื่นบ้าง ฉันจะทำตนเองให้มีความสุข ฉันจะพูดเบา ๆ และสุภาพ ไม่ยินดียินร้ายในคำชม คำวิพากษ์วิจารณ์ หรือคำตำหนิติเตียนจากผู้อื่น ไม่มองหาข้อบกพร่อง หรือความผิดจากสิ่งใด หรือจากผู้อื่น และจะไม่พยายามเปลี่ยนแปลงผู้อื่นให้ดีขึ้นตามที่ฉันอยากให้เป็น

7. ในวันนี้ ฉันจะพยายามใช้ชีวิตอยู่ในวันนี้เท่านั้น จะไม่คิดมากล่วงหน้าไปถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ฉันจะจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดภายใน 12 ชั่วโมง และจะไม่ยอมให้สิ่งเหล่านั้น ทำให้ฉันต้องทุกข์ใจไปตลอดชีวิต

8. ในวันนี้ ฉันจะจัดรายการให้ตัวเอง ด้วยการเขียนสิ่งที่ฉันอยากจะทำเอาไว้ทุกชั่วโมง ฉันจะทำตามนั้น ไม่ได้ทั้งหมด แต่นั่นก็จะพยายามทำ นอกจากนี้ ฉันจะพยายามกำจัดความชั่วร้าย 2 อย่างให้หมดสิ้นไป นั่นก็คือ ความริบร้อน และการดั่งเล ไม่ยอมตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

9. ในวันนี้ ฉันจะจัดเวลาสักครึ่งชั่วโมงเป็นของตนเอง เพื่อให้ร่างกายและจิตใจได้พักผ่อนภายในครึ่งชั่วโมงนี้ ฉันอาจนึกถึงคำสั่งสอนของศาสดาในศาสนาของฉัน เพื่อที่จะทำให้ชีวิตของฉันมีจุดมุ่งหมายมากขึ้น

10. วันนี้ ฉันจะไม่สร้างความหวาดกลัวให้ตนเอง โดยเฉพาะความกลัวที่จะมีความสุขที่จะชื่นชมกับสิ่งที่สวยงาม ที่จะรัก และที่จะเชื่อว่าผู้อื่นที่ฉันรักเหล่านั้นต่างก็รักฉันเช่นเดียวกัน (พรรณราย ทรัพย์ประภา 2548: 277-285)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยต่างๆ นำมาประกอบการพิจารณาดังนี้

อดิศักดิ์ สนวนกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน กับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 305 คน โดยใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า  $t$ -test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

อัญชลี ศิวพรรณ ( 2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 182 คน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ คือ มีจำนวน 158 คน (ร้อยละ 86.8) รองลงมาคือ เครียดเล็กน้อย 21 คน (ร้อยละ 11.5) เครียดปานกลาง 2 คน (ร้อยละ 1.1) และเครียดมาก 1 คน (ร้อยละ 0.5) ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน และรู้จักวิธีการในการควบคุมและลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้เพราะในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การควบคุมสภาพความเครียดที่เกิดจากการทำงานนั้นให้ได้เป็นเบื้องต้น



2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิกการศึกษา อายุการทำงาน และ ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

3. ปัจจัยในการทำงานด้านนโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

พรวิภา บุญสมบัติ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดและวิธีการจัดการความเครียด ของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ฝ่ายธุรกิจขนส่ง และผลิตภัณฑ์ จังหวัดนครบุรี

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

2. ระดับความเครียดของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยและปานกลาง โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูงสุด คือ เจ้านาย หรือหัวหน้างาน

3. จากการประเมินความเครียด พบว่า พนักงานมีอาการ พฤติกรรม และความรู้สึกที่แสดงให้เห็นถึงความเครียด เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นบ้างเป็นครั้งคราว พบมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ และนอนไม่หลับ เพราะคิดมากหรือกังวลใจ

4. การจัดการกับความเครียด พบว่า พนักงานใช้วิธีการจัดการกับความเครียด 3 อันดับแรก คือ ทำใจอมรับการเปลี่ยนแปลง พยายามมองโลกในแง่ดี และพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง

ศิริพร ดีใจ ( 2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของพนักงานในบริษัทค้าปลีก เท็คซ์ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 234 คน พบว่า วิธีที่พนักงานนิยมเลือกใช้ปฏิบัติในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น วิธีที่พนักงานเลือกปฏิบัติมากที่สุด 3 อันดับแรก อันดับหนึ่งคือ การดูหนังหรือฟังเพลงซึ่งมีจำนวนถึง 200 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.5 อันดับที่สองคือ การไปพักผ่อนตามสถานที่ตากอากาศจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 และอันดับที่สามคือ ปรึกษาญาติสนิท เช่น พ่อ แม่ พี่ น้องจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีวิธีจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม เพราะนอกจากจะเป็นวิธีที่ปฏิบัติแล้วสามารถระดับความเครียดที่เกิดขึ้นได้แล้วยังไม่ส่งผลเสียหรือผลกระทบต่อตนเองหรือผู้อื่น

ศลิษา วรรณานนท์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดจากการทำงาน และวิธีการจัดการความเครียด ของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท สหฟาร์ม จำกัด จังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี สถานภาพสมรส มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท
2. ระดับความเครียดของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูงสุด คือ ระดับของรายได้และเงินเดือน
3. จากการประเมินความเครียด พบว่า พนักงานมีอาการ พฤติกรรมและความรู้สึกที่แสดงให้เห็นถึงความเครียด เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นบ้างเป็นครั้งคราว พบมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้ง 2 ข้าง และอาการนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ
4. วิธีการจัดการความเครียดของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีวิธีการจัดการกับความเครียด 3 อันดับแรก คือ 1) การไปดูภาพยนตร์ หรือดูโทรทัศน์ 2) การพักผ่อนโดยการนอนหลับ 3) การฟังเพลง ร้องเพลง หรือเล่นดนตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการ : กรณีศึกษาผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ( Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์ 5 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความเครียดระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
4. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
5. เพื่อศึกษาวิธีการผ่อนคลายความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จำนวน 434 คน (เทศบาลอำเภออัมพวา 2553) และผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 375 คน (เทศบาลอำเภอเมือง 2553) รวมทั้งสิ้น 809 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มอย่างง่าย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ (จิตราภา กุณทลบุตร 2550) โดยมีเกณฑ์การแบ่ง ดังนี้

1. ถ้าประชากรมีจำนวนเลขหลักร้อย ใช้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 15 – 30 ของจำนวนประชากร

2. ถ้าประชากรมีจำนวนเลขหลักพัน ใช้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 10 – 15 ของจำนวนประชากร
3. ถ้าประชากรมีจำนวนเลขหลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 – 10 ของจำนวนประชากร
4. ถ้าประชากรมีจำนวนเลขหลักแสน ใช้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 1 – 5 ของจำนวนประชากร

#### วิธีการคำนวณ

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = ร้อยละ 20 ของจำนวนประชากร

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = ร้อยละ 20 ของจำนวนประชากร 809 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 161.8

ดังนั้น จะเห็นได้ว่ามีขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 162 คน คณะผู้วิจัยจึงได้ปิดค่าของจำนวนผู้ประกอบการที่มาจากกรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม( Questionnaire) 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งงาน การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นข้อความให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด โดย คณะผู้วิจัยแบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็นด้านครอบครัว ด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ ด้านสภาพการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการเมืองและสังคม ลักษณะแบบสอบถามมีคำตอบเป็นทางเลือก 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน = มากที่สุด

4 คะแนน = มาก

3 คะแนน = ปานกลาง

2 คะแนน = น้อย

1 คะแนน = น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบประเมินความเครียด เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านความเครียด ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับอาการ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ประกอบการรายย่อยในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา

ในส่วนนี้ คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากตำราที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นโดย กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบเป็นทางเลือก 4 ระดับ โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 0 คะแนน = ไม่เคยเลย
- 1 คะแนน = เป็นครั้งคราว
- 2 คะแนน = เป็นบ่อย ๆ
- 3 คะแนน = เป็นประจำ

วิธีตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ กำหนดให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียว หลังจากนั้น รวมคะแนนทั้ง 20 ข้อ ว่ามีคะแนนรวมเป็นเท่าไร แล้วจึงดูผลการประเมินความเครียด โดยแต่ละช่วงคำตอบมีความหมาย ดังต่อไปนี้

- 0 – 5 คะแนน หมายถึง ความเครียดน้อยกว่าปกติ
- 6 – 17 คะแนน หมายถึง ปกติ / ไม่เครียด
- 18 – 25 คะแนน หมายถึง เครียดสูงกว่าปกติ / มีความเครียดเล็กน้อย
- 26 – 29 คะแนน หมายถึง เครียดปานกลาง
- 30 คะแนน ขึ้นไป หมายถึง เครียดมาก

#### คำชี้แจง

ระดับคะแนน 0 – 5 หมายถึง มีความเครียดน้อยกว่าปกติ อาจเป็นเพราะมีชีวิตที่เรียบง่ายไม่จำเป็นต้องต่อสู้ดิ้นรนในการดำเนินชีวิตสักเท่าใดนัก ไม่ค่อยมีเรื่องให้ต้องคิดค้น และไม่ค่อยมีความกระตือรือร้น

ระดับคะแนน 6 – 17 หมายถึง ปกติ ไม่เครียด เป็นคำตอบที่แสดงให้เห็นว่าท่านมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ นั่นหมายความว่า ท่านสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก รู้สึกมีพลัง มีชีวิตชีวา กระตือรือร้น มองสิ่งร้ายหรือเหตุการณ์รอบตัวว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ มีความสามารถในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลผลิตของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงความสำเร็จในชีวิตได้

ระดับคะแนน 18 – 25 หมายถึง มีความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย หมายความว่า ขณะนี้ท่านมีความไม่สบายใจอันเกิดปัญหาจากการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาจากการทำงาน ปัญหาการเงิน ปัญหาครอบครัว ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น โดยที่ปัญหานั้นยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ผู้ประกอบการรายย่อย

อาจไม่รู้ตัวว่ามีความเครียด หรืออาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้ ความเครียดในระดับนี้ไม่เป็นผลเสียต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

ระดับคะแนน 26 – 29 หมายถึง มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า ขณะนี้ท่านมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้ง และวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยท่านอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต สิ่งเหล่านี้เป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่า ท่านกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติและความขัดแย้ง ซึ่งท่านจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก ความเครียดในระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงาน จึงจำเป็นต้องหาทางคลี่คลายหรือแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ ให้ลดน้อยลง หรือหมดไป

ระดับคะแนนตั้งแต่ 30 – 60 คะแนน หมายถึง มีความเครียดอย่างมาก หมายความว่า ท่านกำลังตกอยู่ในสภาวะตึงเครียด หรือกำลังเผชิญวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีความรุนแรงมาก หากท่านปล่อยไว้มีความเครียดต่อไปโดยไม่ได้นำมาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิด

ตอนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความเครียด เป็นการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการความเครียดที่ผู้ประกอบการรายย่อยปฏิบัติ เพื่อช่วยลดความเครียดให้กับตนเอง

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 4 ตอน ซึ่งในตอน 3 นั้นเป็นเครื่องมือที่จัดทำขึ้น โดยกรมสุขภาพจิตที่เผยแพร่ให้คนทั่วไปใช้ได้ ส่วนที่เหลือ คณะผู้วิจัยให้อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์อ่าน เพื่อตรวจสอบดูก่อนว่ามีจุดบกพร่อง และมีคุณภาพเพียงพอหรือไม่ และหากพบข้อผิดพลาดในแบบสอบถามนั้น คณะผู้วิจัยก็จะแก้ไขข้อผิดพลาดและปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสม หลังจากนั้นจะนำแบบสอบถามมาเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถามของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยได้ติดต่อกับหน่วยงานเทศบาลของอำเภออัมพวา และอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในเรื่องการติดต่อขอข้อมูลจำนวนของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

2. คณะผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูล แบบสอบถาม จากผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา ในจังหวัดสมุทรสงคราม และผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ด้วยตนเอง

3. รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา รวมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้านสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน จากนั้น นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับอาการ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ประกอบการรายย่อยในรอบ 2 เดือนที่ผ่านมา โดยการให้คะแนนแต่ละข้อแล้วนำมารวบรวมคะแนนของแต่ละคน เพื่อดูผลการประเมินว่าอยู่ในช่วงใด และความหมายเป็นอย่างไร หลังจากนั้น นำมาแจกแจงความถี่ ( Frequency) ร้อยละ ( Percentage) ค่าเฉลี่ย ( Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. วิเคราะห์ข้อมูลวิธีการจัดการกับความเครียด นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ ( Percentage) เพื่อทราบถึงวิธีการจัดการกับความเครียดว่า วิธีใดนำมาใช้มากหรือน้อยเพียงใด

5. วิเคราะห์ความแตกต่างของความเครียดระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรด้วยสถิติที ( $z$  - test) ว่า ผู้ประกอบการรายย่อยมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

6. การแปรผลในตอนที่ 2 สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน และตอนที่ 3 ลักษณะอาการของความเครียดแปรผลจากความถี่ที่คนเลือกตอบมากที่สุด



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



#### บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 5 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม (2) เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม (3) เพื่อศึกษาความแตกต่างของความเครียดระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม (4) เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม (5) เพื่อศึกษาวิธีการผ่อนคลายความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ประกอบการในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามจำนวน 100 คน และผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามจำนวน 100 คน รวมทั้งหมด 200 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน

ตอนที่ 3 ลักษณะอาการของความเครียด

ตอนที่ 4 วิธีการจัดการกับความเครียดของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 5 ค่าผลต่างของสาเหตุของความเครียด ความแตกต่างของความเครียดระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำ และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล**

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	ผู้ประกอบการรายย่อยใน ตลาดน้ำอัมพวา	ผู้ประกอบการรายย่อย ในตลาดสดอำเภอเมือง
	จำนวน	จำนวน
<b>เพศ</b>		
ชาย	47	45
หญิง	53	55
รวม	100	100
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2
20 – 25 ปี	21	20
26 – 30 ปี	10	20
31 – 35 ปี	10	15
มากกว่า 36 ปีขึ้นไป	50	43
รวม	100	100
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	38	46
แต่งงาน	49	47
หย่าร้าง	13	7
รวม	100	100
<b>รายได้</b>		
ต่ำกว่า 6,000 บาท	9	8
6,001 – 8,000 บาท	31	28

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ผู้ประกอบการรายย่อยใน ตลาดน้ำอัมพวา	ผู้ประกอบการรายย่อย ในตลาดสดอำเภอเมือง
	จำนวน	จำนวน
8,001 – 10,000 บาท	17	20
10,001 – 12,000 บาท	18	15
12,001 – 15,000 บาท	17	15
มากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป	8	14
รวม	100	100
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	12	9
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	14	28
ปวช.	9	7
ปวส.	23	19
อนุปริญญา	6	5
ปริญญาตรี	25	26
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1
รวม	100	100
<b>ระยะเวลาในการทำงาน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	17	11
1 – 5 ปี	30	32
6 – 10 ปี	27	26
11 – 15 ปี	10	5
มากกว่า 15 ปี	16	26

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ผู้ประกอบการรายย่อยใน ตลาดน้ำอัมพวา	ผู้ประกอบการรายย่อย ในตลาดสดอำเภอเมือง
	จำนวน	จำนวน
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา เป็นผู้ชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 เป็นผู้หญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 36 ปี ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีรายได้/เดือน 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง เป็นผู้ชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 เป็นผู้หญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 มีรายได้/เดือน 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

## ตอนที่ 2 สาเหตุของความเครียด

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็น  
สาเหตุของความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัด  
สมุทรสงคราม

สาเหตุของ ความเครียด	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปรผล
ด้านครอบครัว								
1. มีความขัดแย้ง	8	16	35	27	14	3.23	1.127	ปานกลาง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สาเหตุของ ความเครียด	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปรผล
ระหว่างครอบครัว กับการทำงาน								
2. รายได้ของ ครอบครัว	7	16	34	26	17	3.30	1.142	ปานกลาง
3. สภาพภายใน ครอบครัว	7	15	36	32	10	3.23	1.053	ปานกลาง
4. ความสัมพันธ์ ภายในครอบครัว	7	15	35	32	11	3.25	1.067	ปานกลาง
<b>ด้านสุขภาพร่างกาย และจิตใจ</b>								
5. อาการเจ็บป่วย	5	19	31	31	14	3.30	1.087	ปานกลาง- มาก
6. ความเหนื่อยล้า	5	15	38	30	12	3.29	1.028	ปานกลาง
7. ความคับข้องใจ	8	18	34	29	11	3.15	1.091	ปานกลาง
8. ความกลัว	12	22	31	28	7	2.96	1.127	ปานกลาง
9. การขาดความ เชื่อมั่นในตนเอง	11	23	30	30	6	2.97	1.105	ปานกลาง- มาก
10. ความวิตกกังวล	8	25	26	30	11	3.11	1.145	มาก
<b>ด้านสภาพในการ ทำงาน</b>								
11. ลักษณะของงาน ที่ปฏิบัติ	9	15	34	34	8	3.17	1.074	ปานกลาง- มาก
12. การมีภาระงานที่ มากหรือน้อยเกินไป	10	18	29	34	9	3.14	1.128	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สาเหตุของ ความเครียด	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปรผล
13. การเจริญเติบโต ของกิจการ	9	21	29	32	9	3.11	1.118	มาก
14. เวลาในการ ทำงาน	9	18	36	26	11	3.12	1.113	ปานกลาง
15. การบริหารเวลา ทำงานไม่เหมาะสม	12	24	28	33	3	2.91	1.083	มาก
16. อุบัติเหตุจากการ ทำงาน	16	25	26	27	6	2.82	1.175	มาก
<b>ด้านสภาพแวดล้อม</b>								
17. ความปลอดภัย ในการทำงาน	11	25	21	30	13	3.09	1.232	มาก
18. สิ่งแวดล้อมในที่ ทำงาน	10	24	17	37	12	3.17	1.215	มาก
19. การเดินทางใน การทำงาน	13	15	27	37	8	3.12	1.166	มาก
20. สภาพเศรษฐกิจ	4	13	22	39	22	3.62	1.09	มาก
<b>ด้านการเมืองและ สังคม</b>								
21. ความขัดแย้งทาง การเมือง	8	12	21	25	34	3.65	1.282	มากที่สุด
22. การชุมนุม/การ ประท้วง	8	12	21	26	33	3.64	1.275	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาด  
น้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 5  
อันดับแรก มีดังนี้ อันดับแรก คือ ความขัดแย้งทางการเมือง (ค่าเฉลี่ย = 3.65) อันดับที่ 2 คือ การ

ชุมชน/การประท้วง (ค่าเฉลี่ย = 3.64) อันดับที่ 3 คือ สภาพเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.62) อันดับที่ 4 คือ รายได้ของครอบครัว และอาการเจ็บป่วย (ค่าเฉลี่ย = 3.30) และอันดับที่ 5 คือ ความเหนื่อยล้า (ค่าเฉลี่ย = 3.29)

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็น

สาเหตุของความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

สาเหตุของความเครียด	ระดับความคิดเห็น							แปรผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
<b>ด้านครอบครัว</b>								
1. มีความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน	30	39	26	4	1	2.07	0.902	น้อย
2. รายได้ของครอบครัว	19	24	51	5	1	2.45	0.892	ปานกลาง
3. สภาพภายในครอบครัว	26	37	30	6	1	2.19	0.929	น้อย
4. ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว	23	36	31	7	3	2.31	1.002	น้อย
<b>ด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ</b>								
5. อาการเจ็บป่วย	28	45	20	7	0	2.06	0.874	น้อย
6. ความเหนื่อยล้า	11	35	42	8	4	2.59	0.933	ปานกลาง
7. ความคับข้องใจ	24	48	20	5	3	2.15	0.947	น้อย
8. ความกลัว	43	42	11	4	0	1.76	0.806	น้อยที่สุด
9. การขาดความเชื่อมั่นในตนเอง	35	44	17	2	2	1.92	0.884	น้อย

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สาเหตุของ ความเครียด	ระดับความคิดเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปรผล
10. ความวิตกกังวล	33	45	17	4	1	1.95	0.869	น้อย
11. ลักษณะของงาน ที่ปฏิบัติ	18	29	40	11	2	2.50	0.980	ปานกลาง
12. การมีภาระงาน มากหรือน้อยเกินไป	19	30	41	9	1	2.43	0.935	ปานกลาง
14. เวลาในการ ทำงาน	21	35	27	13	4	2.44	1.085	น้อย
15. การบริหารเวลา ทำงานไม่เหมาะสม	28	40	22	9	1	2.15	0.968	น้อย
16. อุบัติเหตุจากการ ทำงาน	39	44	13	3	1	1.83	0.842	น้อย
<b>ด้านสภาพแวดล้อม</b>								
17. ความปลอดภัย ในการทำงาน	18	47	25	7	3	2.30	0.948	น้อย
18. สิ่งแวดล้อมในที่ ทำงาน	26	30	33	9	2	2.31	1.022	ปานกลาง
19. การเดินทางใน การทำงาน	23	40	28	7	2	2.25	0.957	น้อย
20. สภาพเศรษฐกิจ	16	28	33	16	7	2.70	1.133	ปานกลาง
<b>ด้านการเมืองและ สังคม</b>								
21. ความขัดแย้งทาง การเมือง	27	34	21	14	4	2.34	1.139	น้อย
22. การชุมนุม/การ ประท้วง	34	28	20	13	5	2.27	1.205	น้อยที่สุด



จากตารางที่ 3 พบว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 5 อันดับแรก มีดังนี้ อันดับแรก คือ สภาพเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย = 2.70) อันดับที่ 2 คือ ความเหนื่อยล้า (ค่าเฉลี่ย = 2.59) อันดับที่ 3 คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 2.50) อันดับที่ 4 คือ รายได้ของครอบครัว (ค่าเฉลี่ย = 2.45) และอันดับที่ 5 คือ เวลาในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.44)

### ตอนที่ 3 ลักษณะอาการของความเครียด

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับอาการของความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

อาการ พฤติกรรม หรือ ความรู้สึก	ระดับอาการ						แปรผล
	ไม่เคย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ	20	64	14	2	0.98	0.651	เป็นครั้งคราว
2. รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ	20	61	17	2	1.01	0.674	เป็นครั้งคราว
3. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด	27	54	19	0	0.92	0.677	เป็นครั้งคราว
4. มีความวุ่นวายใจ	15	64	19	2	1.08	0.646	เป็นครั้งคราว
5. ไม่อยากพบปะผู้คน	29	49	20	2	0.95	0.757	เป็นครั้งคราว
6. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	30	46	19	5	0.99	0.835	เป็นครั้งคราว
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง	31	48	17	4	0.94	0.802	เป็นครั้งคราว
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	43	41	14	2	0.75	0.770	ไม่เคย

ตารางที่ 4 (ต่อ)

อาการ พฤติกรรม หรือ ความรู้สึก	ระดับอาการ						
	ไม่ เคย	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเอง ไม่มีคุณค่า	37	51	11	1	0.76	0.683	เป็นครั้งคราว
10. กระวนกระวายอยู่ ตลอดเวลา	31	47	21	1	0.92	0.748	เป็นครั้งคราว
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มี สมาธิ	29	46	18	7	1.30	0.870	เป็นครั้งคราว
12. รู้สึกเพลียจนไม่มี แรงจะทำอะไร	18	53	22	7	1.18	0.809	เป็นครั้ง
13. รู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากจะทำอะไร	17	54	23	6	1.18	0.783	เป็นครั้งคราว
14. มีอาการหัวใจเต้น แรง	30	53	14	3	0.90	0.745	เป็นครั้งคราว
15. เสี่ยงสั้น ปากสั้น หรือมือสั้นเวลาไม่ พอใจ	35	49	13	3	0.84	0.762	เป็นครั้งคราว
16. รู้สึกกลัวผิดพลาด ในการทำสิ่งต่างๆ	23	56	18	3	1.01	0.732	เป็นครั้งคราว
17. ปวดหรือเกร็ง กล้ามเนื้อบริเวณท้าย ทอย หลัง หรือไหล่	26	51	17	6	1.03	0.822	เป็นครั้งคราว
18. ตื่นเต้นกับ เหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	28	53	15	4	0.95	0.770	เป็นครั้งคราว
19. มึนงงหรือเวียน ศีรษะ	29	47	20	4	0.99	0.810	เป็นครั้งคราว

ตารางที่ 4 (ต่อ)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ						
	ไม่เคย	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปรผล
20. ความสุขทางเพศ ลดลง	32	53	14	1	0.84	0.692	เป็นครั้งคราว

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดค้าปลีกอำเภอมหาชนะชัย จังหวัดสมุทรสงคราม มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกซึ่งเป็นผลกระทบอันเนื่องมาจากความเครียด โดยรวมผลปรากฏว่าส่วนใหญ่มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก เป็นครั้งคราว โดยมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก 5 อันดับแรก ดังนี้ อันดับแรก คือ นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ มีความวุ่นวายใจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 อันดับที่ 2 คือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 อันดับที่ 3 คือ รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 อันดับที่ 4 คือ ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด, รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่ยอมทำอะไร จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และอันดับที่ 5 คือ รู้สึกเปลืองเงินไม่มีแรงจะทำอะไร, มีอาการหัวใจเต้นแรง, ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย, ความสุขทางเพศลดลง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับอาการของความเครียด  
ของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ						
	ไม่เคย	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปรผล
1. นอนไม่หลับเพราะ คิดมากหรือกังวลใจ	20	62	14	4	1.02	0.71	เป็นครั้งคราว
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ	14	68	13	5	1.09	0.683	เป็นครั้งคราว

ตารางที่ 5 (ต่อ)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ						
	ไม่เคย	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปรผล
3. ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึง เครียด	59	33	6	2	0.51	0.703	ไม่เคย
4. มีความวุ่นวายใจ	30	64	4	2	0.78	0.613	เป็นครั้งคราว
5. ไม่อยากพบปะผู้คน	54	64	4	2	0.55	0.702	เป็นครั้งคราว
6. ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับ ทั้ง 2 ข้าง	39	46	15	0	0.76	0.698	เป็นครั้งคราว
7. รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้าหมอง	43	51	5	1	0.64	0.628	เป็นครั้งคราว
8. รู้สึกหมดหวังใน ชีวิต	76	22	0	2	0.28	0.57	ไม่เคย
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเอง ไม่มีคุณค่า	78	17	2	3	0.3	0.659	ไม่เคย
10. กระวนกระวายอยู่ ตลอดเวลา	59	34	6	1	0.49	0.659	ไม่เคย
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มี สมาธิ	32	46	20	2	0.92	0.774	เป็นครั้งคราว
12. รู้สึกเพลียจนไม่มี แรงจะทำอะไร	38	47	14	1	0.78	0.719	เป็นครั้งคราว
13. รู้สึกเหนื่อยหน่าย ไม่อยากทำอะไร	28	58	12	2	0.88	0.686	เป็นครั้งคราว
14. มีอาการหัวใจเต้น แรง	62	32	5	1	0.45	0.642	ไม่เคย

ตารางที่ 5 (ต่อ)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ						แปรผล
	ไม่เคย	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
15. เสี่ยงสั้น ปากสั้น หรือมือสั้นเวลาไม่ พอใจ	58	40	1	1	0.45	0.575	ไม่เคย
16. รู้สึกกลัวผิดพลาด ในการทำสิ่งต่างๆ	39	56	3	2	0.68	0.634	เป็นครั้งคราว
17. ปวดหรือเกร็ง กล้ามเนื้อบริเวณท้าย ทอย หลัง หรือไหล่	43	45	11	1	0.7	0.704	เป็นครั้งคราว
18. ตื่นเต้นกับ เหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	28	61	10	1	0.84	0.631	เป็นครั้ง
19. มึนงงหรือเวียน ศีรษะ	31	56	12	1	0.83	0.667	เป็นครั้งคราว
20. ความสุขทางเพศ ลดลง	58	30	8	4	0.58	0.806	ไม่เคย

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกซึ่งเป็นผลกระทบอันเนื่องมาจากความเครียด โดยรวมผลปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก เป็นครั้งคราว โดยมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก 5 อันดับแรก ดังนี้ อันดับแรก คือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 อันดับที่ 2 คือ ไม่อยากพบปะผู้คน, มีความวุ่นวายใจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 อันดับที่ 3 คือ นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 อันดับที่ 4 คือ ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และอันดับที่ 5 คือ รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำอะไร จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามช่วงระดับคะแนน (กรมสุขภาพจิต 2543)

ระดับช่วงคะแนน	ผู้ประกอบการรายย่อย ในตลาดน้ำอัมพวา	ผู้ประกอบการรายย่อย ในตลาดสดอำเภอเมือง
	จำนวน	จำนวน
0 - 5	3	13
6 - 17	28	58
18 - 25	51	23
26 - 29	15	2
30 ขึ้นไป	3	4
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา มีความเครียดอยู่ในระดับช่วงคะแนน 18 – 25 คะแนน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และส่วนใหญ่ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง มีความเครียดอยู่ในระดับช่วงคะแนน 6 – 17 คะแนน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0

ตอนที่ 4 ข้อมูลวิธีการจัดการกับความเครียด

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

วิธีการจัดการกับความเครียด	ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา
	จำนวน
1. นอน	37
2. ดูหนัง / ดูโทรทัศน์	47
3. อ่านหนังสือ	25

## ตารางที่ 7 (ต่อ)

วิธีการจัดการกับความเครียด	ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา
	จำนวน
4. วาดรูป	10
5. ถ่ายรูป	19
6. ฟังเพลง ร้องเพลง เล่นดนตรี	20
7. เล่นเกมส์	10
8. เล่นอินเทอร์เน็ต	21
9. เล่นกับสัตว์เลี้ยง	22
10. งานเย็บ ปัก ถัก ร้อย	9
11. คุยโทรศัพท์	23
12. คุยกับร้านข้างเคียง	21
13. ปลูกต้นไม้ ทำสวน	8
14. นวดสปา	6
15. เข้าร้านเสริมความงาม	13
16. ไปเที่ยวพักผ่อน	16
17. เล่นโยคะ	6
18. เล่นกีฬา	13
19. เข้าวัด	13
20. นั่งสมาธิ	8
21. สูบบุหรี่	6
22. ดื่มเหล้า	9
23. เล่นการพนัน	1
24. เที่ยวกลางคืน	2
25. ไม่ทำอะไรเลย	2

ตารางที่ 7 พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามมีวิธีการจัดการความเครียด 5 อันดับแรก ดังนี้ อันดับแรก คือ ดูหนัง / ดูโทรทัศน์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 อันดับที่ 2 คือ นอน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 อันดับที่ 3 คือ อ่านหนังสือ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อันดับที่ 4 คือ คุยโทรศัพท์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และอันดับที่ 5 คือ เล่นกับสัตว์เลี้ยง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

วิธีการจัดการกับความเครียด	ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง
	จำนวน
1. นอน	58
2. ดูหนัง / ดูโทรทัศน์	67
3. อ่านหนังสือ	31
4. วาดรูป	5
5. ถ่ายรูป	3
6. ฟังเพลง ร้องเพลง เล่นดนตรี	56
7. เล่นเกมส์	16
8. เล่นอินเตอร์เน็ต	16
9. เล่นกับสัตว์เลี้ยง	25
10. งานเย็บ ปัก ถัก ร้อย	7
11. คุยโทรศัพท์	26
12. คุยกับร้านข้างเคียง	15
13. ปลุกต้นไม้ ทำสวน	20
14. นวดสปา	4
15. เข้าร้านเสริมความงาม	14
16. ไปเที่ยวพักผ่อน	20



ตารางที่ 8 (ต่อ)

วิธีการจัดการกับความเครียด	ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง
	จำนวน
17. เล่นโยคะ	2
18. เล่นกีฬา	24
19. เข้าวัด	19
20. นั่งสมาธิ	17
21. สูบบุหรี่	8
22. ดื่มเหล้า	9
23. เล่นการพนัน	0
24. เทียวกลางคืน	2
25. ไม่ทำอะไรเลย	8

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามมีวิธีการจัดการความเครียด 5 อันดับแรก ดังนี้ อันดับแรก คือ ดูหนัง / ดูโทรทัศน์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 อันดับที่ 2 คือ นอน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 อันดับที่ 3 คือ ฟังเพลง ร้องเพลง เล่นดนตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 อันดับที่ 4 คือ อ่านหนังสือ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และอันดับที่ 5 คือ คุยโทรศัพท์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 5 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าผลต่างของสาเหตุของความเครียด ความแตกต่างของสาเหตุของความเครียดระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ตารางที่ 9 การทดสอบความแตกต่างของความเครียดระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำ  
อัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้ประกอบการ	N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าผลต่างของสาเหตุ ความเครียด (Mean Difference)	t	P
ตลาดน้ำอัมพวา	100	19.25	6.84	-5.72	-5.508	0.00
ตลาดสดอำเภอเมือง	100	13.53	7.81			

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีสาเหตุของความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t = -5.508$ ,  $sig = 0.00$ )

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อย กรณีศึกษาผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษา ระดับความเครียดและสาเหตุของความเครียดจากการทำงาน เพื่อศึกษาความแตกต่างของความเครียดจากการทำงาน และเพื่อศึกษาวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จำนวน 434 คน และผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 375 คน รวมทั้งสิ้น 809 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 200 คน

#### เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เรื่องความเครียดจากการทำงาน และวิธีการผ่อนคลายความเครียด ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสาเหตุของความเครียดจากการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบประเมินความเครียด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวิธีการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้น

### การสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย หนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน และวิธีผ่อนคลายความเครียด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการเลือกเครื่องมือให้ตรงและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่ได้ศึกษาในข้อที่ 1

3. นำแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแล้วปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงหรือแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. คณะผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการขอข้อมูลประชากรถึงเทศบาลอำเภออัมพวา และเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อขอทราบจำนวนผู้ประกอบการรายย่อยทั้งหมดในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

2. คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดย นำแบบสอบถามไปแจกในบริเวณตลาดน้ำอัมพวา และบริเวณตลาดสดเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 200 คน

3. ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รับคืน ซึ่งได้รับคืนทั้งหมด 200 ชุดเป็นร้อยละ 100 เพื่อนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

1. ข้อมูลตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ( Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลตอนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านสาเหตุของความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจง

ความถี่ ( Frequency) ร้อยละ ( Percentage) ค่าเฉลี่ย ( Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation)

3. ข้อมูลตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม วิเคราะห์ผลโดยการแจกแจงความถี่ ( Frequency) ร้อยละ ( Percentage) ค่าเฉลี่ย ( Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation)

4. ข้อมูลตอนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม วิเคราะห์โดยการทดสอบสาเหตุค่าเฉลี่ยของประชากรด้วยสถิติที (z-test)

### สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา เป็นผู้ชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 เป็นผู้หญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีรายได้/เดือน 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง เป็นผู้ชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 เป็นผู้หญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 มีรายได้/เดือน 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

2. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 5 อันดับแรก มีดังนี้ อันดับแรก คือ ความขัดแย้งทางการเมือง (ค่าเฉลี่ย = 3.65) อันดับที่ 2 คือ การชุมนุม/การประท้วง (ค่าเฉลี่ย = 3.64) อันดับที่ 3 คือ สภาพเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.62) อันดับที่ 4 คือ รายได้ของครอบครัว และอาการเจ็บป่วย (ค่าเฉลี่ย = 3.30) และอันดับที่ 5 คือ ความเหน็ดเหนื่อย (ค่าเฉลี่ย = 3.29)

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 5 อันดับแรก มีดังนี้ อันดับแรก คือ สภาพเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย = 2.70) อันดับที่ 2 คือ ความเหนื่อยล้า (ค่าเฉลี่ย = 2.59) อันดับที่ 3 คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 2.50) อันดับที่ 4 คือ รายได้ของครอบครัว (ค่าเฉลี่ย = 2.45) และอันดับที่ 5 คือ เวลาในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.44)

3. ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ซึ่งเป็นผลกระทบอันเนื่องมาจากความเครียด โดยรวมผลปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก เป็นครั้งคราว โดยมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก 5 อันดับแรก ดังนี้ อันดับแรก คือ นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ มีความวุ่นวายใจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 อันดับที่ 2 คือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 อันดับที่ 3 คือ รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 อันดับที่ 4 คือ ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด, รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่ยอมทำอะไร จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และอันดับที่ 5 คือ รู้สึกเฉื่อยชาไม่มีแรงจะทำอะไร, มีอาการหัวใจเต้นแรง, ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย, ความสุขทางเพศลดลง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0

ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ซึ่งเป็นผลกระทบอันเนื่องมาจากความเครียด โดยรวมผลปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก เป็นครั้งคราว โดยมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก 5 อันดับแรก ดังนี้ อันดับแรก คือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 อันดับที่ 2 คือ ไม่อยากพบปะผู้คน, มีความวุ่นวายใจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 อันดับที่ 3 คือ นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 อันดับที่ 4 คือ ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และอันดับที่ 5 คือ รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่ยอมทำอะไร จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0

4. ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีวิธีการจัดการความเครียด 5 อันดับแรก ดังนี้ อันดับแรก คือ ดูหนัง / ดูโทรทัศน์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 อันดับที่ 2 คือ นอน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 อันดับที่ 3 คือ อ่านหนังสือ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อันดับที่ 4 คือ คุยโทรศัพท์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และอันดับที่ 5 คือ เล่นกับสัตว์เลี้ยง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0

ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีวิธีการจัดการความเครียด 5 อันดับแรก ดังนี้ อันดับแรก คือ ดูหนัง / ดูโทรทัศน์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 อันดับที่ 2 คือ นอน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 อันดับที่ 3 คือ ฟังเพลง ร้องเพลง เล่น

ดนตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 อันดับที่ 4 คือ อ่านหนังสือ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 อันดับที่ 5 คือ คุยโทรศัพท์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม คณะผู้ศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา เป็นผู้ชายและผู้หญิงอยู่ในช่วงอายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป อยู่ในสถานภาพแต่งงานแล้ว มีรายได้/เดือน 6,001 – 8,000 บาท การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 5 ปี ส่วนผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง เป็นผู้ชายและผู้หญิง อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป อยู่ในสถานภาพแต่งงานแล้ว มีรายได้/เดือน 6,001 – 8,000 บาท การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 5 ปี อธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษาของผู้ประกอบการรายย่อย

จากข้อมูลสาเหตุของความเครียด พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีความเครียดในเรื่องของ ความขัดแย้งทางการเมือง มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ การชุมนุม / การประท้วง สภาพเศรษฐกิจ รายได้ของครอบครัว / อาการเจ็บป่วย และความเหนื่อยล้า ตามลำดับ ในการศึกษาครั้งนี้ และผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีความเครียดในเรื่องของ สภาพเศรษฐกิจ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ความเหนื่อยล้า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รายได้ของครอบครัว และเวลาในการทำงาน ตามลำดับ อธิบายได้ว่า สาเหตุของความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีความแตกต่างกันในบางสาเหตุ ซึ่งผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา มีความเครียดในเรื่องของความขัดแย้งทางการเมืองมากที่สุด เนื่องจากความขัดแย้งทางการเมืองส่งผลกระทบต่อตรงต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อย ส่วนผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง มีความเครียดในเรื่องของสภาพเศรษฐกิจ ทำให้เกิดความวิตกกังวลต่อสภาพของกิจการจึงอาจทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

ซึ่ง ถวิล ธาราโกชน์ และ ศรีนัย คำวิสุข (2547 : 156) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดมักเกิดจากความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง และสิ่งแวดล้อมจากการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ การที่ผู้ประกอบการรายย่อย มีสาเหตุของความเครียดดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกัน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา มีผู้มีอาการ หรือพฤติกรรม ที่แสดงถึงความเครียดอยู่ในระดับมีความเครียดในระดับน้อยกว่าปกติ 3 คน ปกติ / ไม่เครียด 28 คน เครียดสูงกว่าปกติ / มีความเครียดเล็กน้อย 51 คน เครียดปานกลาง 15 คน และเครียดมาก 3 คน ส่วนผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง มีผู้มีอาการ หรือพฤติกรรมที่แสดงถึงความเครียดอยู่ในระดับมีความเครียดในระดับน้อยกว่าปกติ 13 คน ปกติ / ไม่เครียด 58 คน เครียดสูงกว่าปกติ / มีความเครียดเล็กน้อย 23 คน เครียดปานกลาง 2 คน และเครียดมาก 4 คน จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา มีความเครียดอยู่ในระดับที่มากกว่าผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง นั้นหมายความว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และดีกว่าผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา

เท็ดสก็ด เดชคง ( 2545 : 25 - 42) กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงาน มีผลต่อคนงานบางกลุ่ม โดยเฉพาะพวกที่ทำงานซึ่งตนเองไม่ชอบ ไม่ว่าจะป็นสภาวะที่ตนเองไม่ถูกใจ หรือเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันไม่ได้ จนทำให้เกิดความเครียด เพียงแต่อาจจะไม่รุนแรงเท่าคงอยู่เป็นเวลานาน ๆ ก็อาจจะทำให้เกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจตามมาก็ได้

ในเรื่องของวิธีการจัดการกับความเครียด ผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จะใช้วิธีดูหนัง / ดูโทรทัศน์ นอน อ่านหนังสือ คุยโทรศัพท์ เล่นกับสัตว์เลี้ยงตามลำดับ และผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จะใช้วิธีดูหนัง / ดูโทรทัศน์ นอน ฟังเพลง / ร้องเพลง / เล่นดนตรี อ่านหนังสือ คุยโทรศัพท์ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบ จะเห็นว่าผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีวิธีการผ่อนคลายความเครียดไม่แตกต่างกันนัก ซึ่งขึ้นอยู่กับความสะดวกในด้านต่าง ๆ ของแต่ละคน เช่น ในเรื่องของเวลา การเงิน ความชอบ และความสะดวกในการเดินทาง เป็นต้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า สาเหตุของความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมนั้น ยังมีระดับของความเครียดไม่มากนัก สาเหตุสำคัญ 3 อันดับแรก ที่ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยยังมีระดับความเครียด ในตลาดน้ำอัมพวา ได้แก่ ความขัดแย้งทางการเมือง มากที่สุด รองลงมา คือ การชุมนุม/ การประท้วง และสภาพเศรษฐกิจ ส่วนในตลาดสดอำเภอเมือง ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ มากที่สุด รองลงมา คือ ความเหนื่อยล้า และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้



ผู้ประกอบการรายย่อยทั้งในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ได้พิจารณา ดำเนินการในประเด็นดังต่อไปนี้

ผู้ประกอบการรายย่อยทุกคนควรค้นหาสาเหตุของความเครียดของตนเองที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาลงให้ตรงจุด และเมื่อใดที่แก้ไขสำเร็จแล้ว อาการทางกายต่าง ๆ จะทุเลาลงเอง และในระหว่างนั้น อาจใช้เทคนิคการผ่อนคลายความเครียดที่คณะผู้วิจัยได้ศึกษา เก็บรวบรวม และนำเสนอในงานวิจัยนี้ นำไปปฏิบัติด้วยตนเองควบคู่ไปด้วย เช่น นอน ดูหนัง ฟังเพลง อ่านหนังสือ เป็นต้น แต่หากพยายามคลายเครียดแล้ว อาการไม่ดีขึ้น ก็ควรไปพบแพทย์เพื่อขอคำปรึกษา

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรทำการศึกษา ระดับความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในสถานที่อื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับสาเหตุของความเครียดของผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุของความเครียด หรือปัจจัยที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยในอนาคต
2. ควรศึกษาถึงสาเหตุอันนำไปสู่ภาวะเครียดสูงของผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขไม่ให้ผู้ประกอบการรายย่อยตกอยู่ในภาวะดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพด้านการทำงาน และการดำรงชีวิต
3. ควรศึกษาถึงวิธีการจัดการความเครียดแบบต่าง ๆ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีคลายเครียดต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ ทำการเก็บรวบรวม และนำเสนอ เพื่อประโยชน์ในการวิจัยในอนาคต

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

### บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต. แบบประเมินและทดสอบความเครียด [Online]. Accessed 12 สิงหาคม 2550.

Available from <http://www.dmh.go.th/test/>

แคมป์เบลล์ ความเครียด[Online]. Accessed 10 สิงหาคม 2553. Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

คอส์ทีย์ และทอดด์. ความเครียด[Online]. Accessed 10 สิงหาคม 2553. Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

ชูทิตย์ ปานปรีชา. ความเครียด[Online]. Accessed 10 สิงหาคม 2553. Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

ชีลาช. ความเครียด[Online]. Accessed 10 สิงหาคม 2553. Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

ถวิล ชาราโกชน์ และ ศรีณย์ คำริสุข. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทิพวิสุทธิ อัมไพวรรณ, 2547.

เทิดศักดิ์ เดชคง. วิถีแห่งการคลายเครียด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน, 2545

บารอน และกรีนเบิร์ก. ความเครียด[Online]. Accessed 10 สิงหาคม 2553 Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

พิมลพรรณ สุวรรณโณ. ความเครียด[Online]. Accessed 10 2553. Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

พรวิภา บุญสมบัติ “การศึกษาความเครียดและวิธีการจัดการความเครียด ของพนักงานการไฟฟ้า

นครหลวง ฝ่ายธุรกิจขนส่ง และผลิตภัณฑ์ จังหวัดนนทบุรี” เอกสารประกอบรายวิชา

สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน พรนเรศวร์, 2548.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ความเครียด[Online]. Accessed 10 สิงหาคม 2553

Available from <http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

โรเบิร์ตส์. ความเครียด[Online]. Accessed 10 สิงหาคม 2553. Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

ลัคแมน และ ซอเรนสัน. ความเครียด[Online]. Accessed 10 2553. Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

ลาซาร์ส. ความเครียด[Online]. Accessed 10 สิงหาคม 2553. Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

วีระ ไชยศรีสุข. ความเครียด[Online]. Accessed 10 สิงหาคม 2550. Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2pdf>

ศิริพร ดีใจ “การศึกษาความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์ เทคซ์ไทย จำกัด (มหาชน)” เอกสารประกอบรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.

ศลิษา รัชยานนท์. “การศึกษาความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการความเครียดกรณีศึกษาพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท สหฟาร์ม จำกัด จังหวัดลพบุรี. ” เอกสารประกอบรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.

สุวณีย์ ตันดิพัฒน์นันท์. ความเครียด[Online]. Accessed 10 2553. Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

อดิศักดิ์ สวนกุล “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” เอกสารประกอบรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.

อัญชลี ผิวพรรณ “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ” เอกสารประกอบรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551.

อรพรรณ คือบุญรัชชัย. ความเครียด[Online]. Accessed 10 สิงหาคม 2553. Available from

<http://www.odi.stou.ac.th/main/fulltext/winsur/Chap2.pdf>

## แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดและการจัดการความเครียดของ  
ผู้ประกอบการรายย่อย กรณีศึกษาผู้ประกอบการรายย่อยในตลาดน้ำอัมพวา และในตลาดสดอำเภอ  
เมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง)

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี  20 – 25 ปี  26 – 30 ปี

31 – 35 ปี  มากกว่า 36 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด  แต่งงาน  หย่าร้าง  อื่นๆ .....

4. รายได้ (ต่อเดือน)

ต่ำกว่า 6,000 บาท  6,000 – 8,000 บาท  8,001 – 10,000 บาท

10,001 – 12,000 บาท  12,001 – 15,000 บาท  15,001 บาท ขึ้นไป

5. การศึกษา

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย

ปวช.  ปวส .  อนุปริญญา

ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

6. ระยะเวลาในการทำงาน

น้อยกว่า 1 ปี  1 – 5 ปี  6 – 10 ปี  11 – 15 ปี  มากกว่า 15 ปี

## ตอนที่ 2 สาเหตุของความเครียด

โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง และส่งผลต่อความเครียดที่เกิดขึ้นกับตัวท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

สาเหตุของความเครียด	ส่งผลต่อความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านครอบครัว</b>					
1. มีความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน					
2. รายได้ของครอบครัว					
3. สภาพภายในครอบครัว					
4. ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว					
<b>ด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ</b>					
5. อาการเจ็บป่วย					
6. ความเหนื่อยล้า					
7. ความคับข้องใจ					
8. ความกลัว					
9. การขาดความเชื่อมั่นในตนเอง					
10. ความวิตกกังวล					
<b>ด้านสภาพการทำงาน</b>					
11. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
12. การมีภาระงานมากหรือน้อยเกินไป					
13. การเจริญเติบโตของกิจการ					
14. เวลาในการทำงาน					
15. การบริหารเวลาทำงานไม่เหมาะสม					
16. อุบัติเหตุจากการทำงาน					

สาเหตุของความเครียด	ส่งผลต่อความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อม					
17. ความปลอดภัยในการทำงาน					
18. สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน					
19. การเดินทางในการทำงาน					
20. สภาพเศรษฐกิจ					
ด้านการเมืองและสังคม					
21. ความขัดแย้งทางการเมือง					
22. การชุมนุม/การประท้วง					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 3 แบบประเมินและทดสอบความเครียด (โดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข)

ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง และระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ			
	ไม่เคย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ				
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ				
3. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด				
4. มีความวุ่นวายใจ				
5. ไม่อยากพบปะผู้คน				
6. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง				
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง				
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า				
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา				
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
12. รู้สึกเพ้อเจ้อ ไม่มีแรงจะทำอะไร				
13. รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำอะไร				
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง				
15. เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ				
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ				
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่				
18. ตื่นเต้นกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
19. มึนงงหรือเวียนศีรษะ				
20. ความสุขทางเพศลดลง				

ตอนที่ 4 ข้อมูลวิธีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นกับตนเอง

ท่านมีวิธีการจัดการกับความเครียดกับตัวท่านเองอย่างไรบ้าง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อนั้นๆ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) นอน ( ) ดูหนัง / ดูโทรทัศน์ ( ) อ่านหนังสือ
- ( ) วาดรูป ( ) ถ่ายรูป ( ) ฟังเพลง ร้องเพลง เล่นดนตรี
- ( ) เล่นเกมส์ ( ) เล่นอินเทอร์เน็ต ( ) เล่นกับสัตว์เลี้ยง
- ( ) งานเย็บ ปัก ถัก ร้อย ( ) คุยโทรศัพท์ ( ) คุยกับร้านข้างเคียง
- ( ) ปลุกต้นไม้ ทำสวน ( ) นวดสปา ( ) เข้าร้านเสริมความงาม
- ( ) ไปเที่ยวพักผ่อน ( ) เล่นโยคะ ( ) เล่นกีฬา
- ( ) เข้าวัด ( ) นั่งสมาธิ ( ) สูบบุหรี่
- ( ) ดื่มเหล้า ( ) เล่นการพนัน ( ) เที่ยวกลางคืน
- ( ) ไม่ทำอะไรเลย ( ) อื่นๆ(ระบุ .....)

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นางสาวโชติพิศ กอสกุล

ที่อยู่ 183 ถนนราษฎร์ประสิทธิ์ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัด  
สมุทรสงคราม 75000

## ประวัติการศึกษา

- พ.ศ.2546 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนถาวรานุกูล  
จังหวัดสมุทรสงคราม
- พ.ศ.2549 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนถาวรานุกูล  
จังหวัดสมุทรสงคราม
- พ.ศ.2553 ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นายประกาศ มณีโชติ

ที่อยู่ 886 / 97 ถนนราชนาติรักษา ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัด  
สมุทรสงคราม 75000

## ประวัติการศึกษา

- พ.ศ.2546 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนถาวรานุกูล  
จังหวัดสมุทรสงคราม
- พ.ศ.2549 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนถาวรานุกูล  
จังหวัดสมุทรสงคราม
- พ.ศ.2553 ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี