

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม  
สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

พวงแก้ว ไตรอุโฆษ

28 พ.ค. 2558  
353489

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ พวงแก้ว ไตรศุโขมย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ  
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ  
ภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

( ว่าที่ร้อยตรี ดร.นฤคม สาริกบุตร )

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

..... ประธานกรรมการ

( ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต )

..... กรรมการ

( อาจารย์พรเทพ นามกร )

..... กรรมการและเลขานุการ

( อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน )

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

( รองศาสตราจารย์ ดร.สรุติ สุกฤตตัน )

วันที่ 28 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก” สำเร็จลงได้ด้วยความรู้ความจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะ อาจารย์ ดร. นฤดม อาจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต และนายวิกรม ทางเรือ พี่หมอ พี่แก้ว ที่ได้กรุณาแนะนำให้คำปรึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปัญหาพิเศษเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ นายสมบัติ นุชนารถ (ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 6 จังหวัดจันทบุรี) นางสาวปัทมพร หัตถแพทย์ และ อาจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ และขอขอบพระคุณบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน บิดา มารดา ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

พวงแก้ว ไตรอุโฆษ

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	พวงแก้ว ไตรอุโฆษ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
ปีการศึกษา	2552

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก 2) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวนประชากร 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, Compare Means

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่า เพศของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีขึ้นไป โดยที่สถานภาพของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมมีสถานภาพ โสดมากที่สุด โดยจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ในขณะที่รายได้ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ภาพรวมปัจจัยการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่า บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะงาน มีระดับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 ด้านนโยบายการบริหาร มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญในอันดับ 2 ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในอันดับ 3 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีระดับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในอันดับ 4

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด.....	8
ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	51
4 ผลการวิจัย.....	53
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	54
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม-7 จังหวัด ภาคตะวันออก.....	56
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก.....	61
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติ เปรียบเทียบภาพรวมด้านความเครียดใน การปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนา สังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก จำแนก ตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	62
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	82
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	88

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปีวิจัยส่วนบุคคล.....	54
2.	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	56
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนา สังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	57
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัด สำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	58
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนา สังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	59
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ภาพรวม ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของบุคลากรศูนย์ พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	60
7	ระดับคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัด สำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	61
8	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ เพศของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	62
9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ อายุของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	63

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ สถานภาพของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก.....	64
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ ระดับการศึกษาของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก.....	65
12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ เงินเดือนของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก.....	66
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก.....	67



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน.....	16
2 องค์ประกอบด้านองค์การที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์การ.....	19
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	47

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและระบบข้อมูลข่าวสาร มีความรวดเร็ว ไร้พรมแดน องค์กรทั้งหลายต่างมีการแข่งขันทางธุรกิจ แสวงหาวิธีการที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เพื่อสามารถอยู่รอดในยุคโลกาภิวัตน์นี้ การทำงานเป็นเรื่องสำคัญของชีวิตมนุษย์ ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานของแต่ละคนแตกต่างกันออกไป หลายคนทำงานด้วยความสุขและพอใจที่จะทำงานนั้นเป็นอย่างมาก มีผู้คนจำนวนมากไม่น้อยที่มีความสุข เมื่ออยู่ในที่ทำงานได้ทำงานที่ตนชอบ แต่เมื่อกลับถึงบ้านความรู้สึกอาจเป็นไปในทางตรงข้าม และเช่นเดียวกันหลาย ๆ คนเมื่อทำงานหรืออยู่ในบริเวณที่ทำงานจะมีความรู้สึกไม่สบายใจเกิดความกังวลใจหรือหงุดหงิด โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ความรู้สึกหงุดหงิดหรือไม่สบายใจหรือความวิตกกังวลเหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ตั้งแต่ระดับบริหารสูงสุด จนถึงผู้ที่ทำงานในระดับแรงงานทั่วไป แต่ยังไม่มีความรู้หรือเครื่องมือใด ๆ ที่สามารถสร้างความคุ้มครองไม่ให้แต่ละคนเกิดความเครียด หรือความหงุดหงิดขัดแย้งได้ ความรู้สึกประเภท “ทนทำงานต่อไปไม่ได้แล้ว” มักเกิดขึ้นกับทุก ๆ คน (สุรพล พยอมรัมย์, 2541, หน้า 265)

ความเครียด เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคล ซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล (สิริกร วิชชาวุธ, 2544, หน้า 87) ในการทำงานในองค์กรพบเสมอว่า พนักงานมักมีความเครียดในงานของ ลูทรานส์ (Lutrans, 1992 อ้างถึงใน สิริกร วิชชาวุธ, 2544, หน้า 88) แต่ละคนอาจมีความเครียดมากบ้างน้อยบ้าง หรือมีความเครียดเป็นบางวัน หรือ บางเวลาแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและแต่ละกลุ่มบุคคล นอกจากนี้ระดับความเครียดยังแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่ทำ สถานการณ์ในขณะทำงานและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (วิภาพร มาพบสุข, 2545, หน้า 158) ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบต่อการใช้สมรรถนะในภาวะทางด้านร่างกาย จิตใจรวมถึงพฤติกรรมทำให้เกิดความสูญเสียต่องาน พนักงานมักทำงานไม่ตรงตามกำหนด มาทำงานสาย ละทิ้งงาน ทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ ลังเลไม่กล้าตัดสินใจ ขาดการปรับตัวดี ขาดการควบคุมอารมณ์ ความคิดและจิตใจ มีปัญหาในการเข้ากับผู้อื่น อาจนำไปสู่การเกิดปัญหาสุขภาพจิตตลอดจน

ตัวบทกฎหมาย ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริหารราชการมีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการประเมินผลที่เป็นระบบและเป็นธรรมจึงบังเกิดขึ้น บุคลากรและองค์กรที่สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ก็จะสามารถปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ได้อย่างมีความสุข ผลสัมฤทธิ์ของงานก็มีคุณภาพ แต่หากหน่วยงานใด บุคคลใด ไม่ยอมรับ ไม่ปรับตัว ยึดติดอยู่กับภาพลักษณ์และมุมมองเดิม ก็จะเป็นปัญหาต่อการพัฒนาระบบงานขององค์กร ไม่สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระบบต่าง ๆ ที่ปรับเปลี่ยนไปได้ ทำให้บุคลากรและหน่วยงานนั้น ๆ ปฏิบัติงานกันอย่างไม่มีความสุข เกิดความเครียดในการทำงาน ผลสัมฤทธิ์ของงาน ไม่มีคุณภาพ มีการเรียกร้อง ร้องเรียน เป็นระยะ

ศูนย์พัฒนาสังคม เป็นหน่วยงาน ในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายทางสังคม การทำงานของศูนย์พัฒนาสังคมมิใช่เพียงแต่ทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนเพียงอย่างเดียวหากแต่ต้องทำงานทั้งเชิงรุกเชิงรับ ทั้งป้องกัน แก้ไข พัฒนา พื้นฟู เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งการทำงานกับชาวบ้านนั้นมิใช่เรื่องง่าย ต้องอาศัยความเข้าใจ ความเสียสละ และรับฟังทุกปัญหา ควบคุมสติอารมณ์ และระมัดระวังในเรื่องของระเบียบให้มากที่สุด และสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมต้องพัฒนาตนเอง และแข่งขันกันปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร ทำให้บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมที่ปฏิบัติงานมีภาระมากขึ้น ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดความเครียด ความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมแต่ละคนอาจแตกต่างกันไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ในตัวของบุคคลนั้น ๆ เช่น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลิกภาพ ลักษณะของงาน โครงสร้างองค์กร ผู้ร่วมงาน บรรยากาศในการทำงานและปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งผลกระทบของความเครียด ต่อภาวะสุขภาพของบุคลากร ส่งผลต่อตัวบุคคลได้อย่างชัดเจน คือ มีผลกระทบทางด้านร่างกาย เช่น ภาวะความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ และปัญหาการนอนหลับยาก เป็นต้น ส่วนในด้านจิตใจนั้น พบว่า จะเกิดปัญหาด้านอารมณ์ และพฤติกรรมที่แสดงออกมา ได้แก่ โกรธง่าย ความฉุนเฉียว สมาธิในการทำงานลดลง มีปัญหาในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นต้น (ศรันยา ศิริชัยนารถ, 2545)

ความเครียดมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของพวกเราเป็นอย่างมากทั้งต่อตนเอง ครอบครัว สังคม นอกจากนี้ ยังพบว่า ความเครียดมีโอกาสเกิดขึ้นได้เสมอในทุกสถานการณ์ ทุกเพศ ทุกวัย ทุกกลุ่มอาชีพ จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรอันเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่า เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย ส่งผลให้คุณภาพการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งกระทบโดยตรงต่อองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ 7 จังหวัดภาคตะวันออก เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนานโยบายและวิธีปฏิบัติงานต่าง ๆ และสามารถหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่:

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ จ้างเหมาและลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานในศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก ประกอบด้วย 1. จันทบุรี 2. ชลบุรี 3. สมุทรปราการ 4. ระยอง 5. ตราด 6. ปราจีนบุรี 7. สระแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 70 คน (สำนักพัฒนาสังคม, ออนไลน์, 2553)

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา:

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม จากการประเมินบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม โดยใช้แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นโดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ สวามินี ศรีโพธิ์ (2549); วิกรม ทางเรือ (2552) และผสมผสานกับแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ดังได้กล่าวไว้ในกรอบทบทวนวรรณกรรม (รายละเอียดตามบทที่ 2) โดยศึกษาปัจจัย 2 ด้าน คือ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล และด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ด้านที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ

3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้ต่อเดือน
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 2 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน (ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

(French et al., 1968 อ้างถึงใน ชฎาภา ประเสริฐทรง 2543, หน้า 11 - 13)

1. ลักษณะงาน
2. นโยบายการบริหาร
3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
4. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

#### ตัวแปรตาม

ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียง (โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ปี 2550)

#### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ทำการวิจัย:

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มีนาคม 2552 - เมษายน 2553

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับศัพท์บางคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคำต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเครียด หมายถึง สภาวะของร่างกายและจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้น หรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมที่ถูกถาม กัดค้น ทำให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ ทำให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป และส่งผลให้มีอาการต่าง ๆ เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนพฤติกรรม เช่น ปวดหัวใจสั่น หงุดหงิด นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ไม่อยากพบปะผู้คน ปวดหัวข้างเดียว หมดหวังในชีวิต เหนื่อยหน่าย เพลียไม่มีแรง ปวดเกร็งกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นแรงผิดปกติ ท้องเสีย มีนงง เวียนศีรษะ ตลอดจนถูกบีบบังคับจากการที่บุคคลรับรู้ประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่า เป็นสิ่งที่ถูกถามต่อจิตใจ หรือก่อให้เกิด อันตรายต่อร่างกาย

2. บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมา ที่ปฏิบัติในศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียง ประกอบด้วย 1. จันทบุรี 2. ชลบุรี 3. ระยอง 4. ปราจีนบุรี 5. ตราด 6. สระแก้ว 7. สมุทรปราการ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้ ต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 30 - 40 ปี, อายุ 41 - 50 ปี, 51 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสตามกฎหมายของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

โสด หมายถึง บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมที่ยังไม่เคยสมรส

คู่ หมายถึง บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมที่สมรส และยังอยู่ด้วยกัน

หม้าย/หย่า หมายถึง บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมที่สมรสแล้ว และไม่ได้อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมา ศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ปริญญาตรี หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมา ศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคมที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมา ศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี

รายได้ต่อเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงาน เป็นรายเดือน ตามตำแหน่ง และระดับ ในเวลาราชการ แบ่งเป็น ต่ำกว่า 10,000 บาท, 10,000 - 15,000 บาท, 15,001 - 20,000 บาท, 20,001 บาทขึ้นไป

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เริ่มบรรจุจนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็น ต่ำกว่า 5 ปี, 5 - 10 ปี, 11 - 15 ปี, 16 ปีขึ้นไป

ลักษณะงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน โดยประกอบด้วย ความเหมาะสมความถนัดของงานหน้าที่ความรับผิดชอบกับบุคลากร ปริมาณงานที่รับผิดชอบ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน

นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา การสื่อสาร ความชัดเจนของผู้บริหาร รวมถึงระเบียบ หรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความมั่นคง ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามความเหมาะสม ได้รับการประเมินและพิจารณาการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม

สัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ การปฏิบัติต่อการ การอยู่ร่วมกัน  
การช่วยเหลือกันของเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน

ศูนย์พัฒนาสังคม หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม กรมพัฒนาสังคมและ  
สวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความเครียดของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7  
จังหวัดภาคตะวันออก
2. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำเสนอผู้บริหาร เพื่อใช้พิจารณาในการกำหนดนโยบาย  
วางแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และลดความเครียดให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด (Concept of Stress)
  2. ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม
  3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  4. กรอบแนวคิดในการวิจัย
- โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

##### 1. ความหมายของความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2546, หน้า 482) จิตแพทย์แห่งวงการสุขภาพจิตไทยได้ให้ความหมายความเครียดไว้ว่าเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้น หรือ คาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ ซึ่งความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจ ไม่พอใจเหมือนจิตใจถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

สมฤดี ราชธนอนุกุล (2542, หน้า 13) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะกดดันที่มีต่อร่างกายแสดงออกไป เมื่อมีบุคคล เหตุการณ์ หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบร่างกายและจิตใจของบุคคล ทำให้บุคคลนั้นต้องเผชิญกับปัญหาและความกดดัน ต้องหาคำตอบให้ตนเองว่าจะสู้ต่อไปจะวิ่งหนีออกมา หรือจะอดทนนิ่งเฉย

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542, หน้า 75) สรุปความเครียดในการทำงาน คือ สภาพทางอารมณ์ของบุคคลที่เบี่ยงเบนไปจากสภาพอารมณ์ปกติ อันเนื่องมาจากปฏิกริยาโต้ตอบของร่างกายต่อตัวกระตุ้นความเครียด (Stressor) คือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลให้ร่างกายและจิตใจเกิดภาวะขาดความสมดุล และก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ทางเคมีในร่างกายที่อาจจะมีผลกระทบต่อทั้งร่างกายและจิตใจ และพฤติกรรมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพปกติ ในสถานการณ์ที่ความเครียดต่ำหรือขาดความเครียด



บุคคลอาจไม่ได้รับการกระตุ้นเร้าอย่างเพียงพอในการทำงานของเขา จึงไม่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ถ้ามีความเครียด ในระดับที่พอประมาณ ความเครียดจะกระตุ้นให้คนทำงานหนัก และประสบความสำเร็จมากขึ้น เป็นความเครียดที่ส่งผลทางบวก เช่น นักศึกษาจำนวนมากจะมีความเครียดเพิ่มขึ้นในช่วงที่มีการสอบสัทธิการแข่งขันกีฬาโลกจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับความเครียดของนักกีฬา ผู้ก่อการหรือผู้จัดตั้งบริษัทและผู้ร่วมงานอื่น ๆ ภายในบริษัท สามารถประสบความสำเร็จโดยได้กำไร และผลิตผลมากที่สุดก็เนื่องจากความเครียด เป็นต้นเนื่องจากช่วงของการต่อต้านความเครียด ซึ่งร่างกายพร้อมจะต่อต้านความเครียด ซึ่งร่างกายพร้อมที่จะต่อสู้ หรือต้านทาน อันก่อให้เกิดผลสำเร็จของงานเกิดผลปฏิบัติงานสูงสุด แต่หลังจากนั้นถ้าเกิดสภาพความเครียดที่ยาวนานต่อไป หรือมากขึ้นกลายเป็นความเครียดในด้านลบ ทำให้ผลงานนั้นตกต่ำลง

ปราการ ถมยงกูร (2550) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่าความเครียดหมายถึง เหตุการณ์หรือสภาพการณ์ใด ๆ ที่เป็นสิ่งเร้า ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก เช่น ความรู้ระหว่างสัญชาตญาณกับมโนธรรม และสถานการณ์เหล่านั้น กระตุ้นให้รู้สึกที่ถูกกดดันให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจมีผลทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความเครียดจะไปกระตุ้นการทำงานของสมองส่วนไฮโปทาลามัส ทำให้เกิดการหลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลินและนอร์อะดรีนาลินออกมา และยังไปมีส่วนกระตุ้นให้เกิดการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติมากขึ้น ทำให้ร่างกายเกิดการเตรียมพร้อมในการต่อสู้หรือหลีกเลี่ยง ส่วนผลกระทบของความเครียดต่อจิตใจ ได้แก่ เกิดอาการกระวนกระวาย ไม่มีสมาธิขาดความเชื่อมั่น เบื่อ วิตกไปในทางร่างกาย คิดฟุ้งซ่าน ลืมง่าย ดัดสินใจลำบาก ส่วนผลกระทบต่อร่างกายก็ทำให้เกิดอาการหัวใจเต้นเร็ว และหายใจไม่สะดวก กล้ามเนื้อตึงหรือปวด เหนือออกง่าย หน้ามืด ปวดศีรษะปากแห้ง สสาวะบ่อย ปั่นป่วนในท้อง สิ่งกระทบต่อพฤติกรรมก็ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงเกิดการทำงานผิดพลาดได้บ่อย เกิดอุบัติเหตุง่ายเพิ่มหรือลดการกิน เพิ่มหรือลดการนอน กัดเล็บ เคาะเท้าอาจหันไปดื่มเหล้า สูบบุหรี่ เพื่อให้คลายความเครียด จะเห็นได้ว่าความเครียดนั้นส่งผลกระทบต่อร่างกายจิตใจและพฤติกรรมค่อนข้างมาก แต่ความเครียดไม่ได้ส่งผลให้เกิดผลเสียเพียงอย่างเดียว หากร่างกายและจิตใจสามารถปรับตัวต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ก็จะนำไปสู่กระบวนการพัฒนาที่มีคุณภาพ

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2545) ความเครียด หมายถึง สภาวะการตอบสนองของบุคคลทั้งทางกาย และจิต ต่อสภาพที่เกิดขึ้น บุคคลยังไม่สามารถจัดการกับสิ่งเหล่านี้ได้ ทำให้ความตึงเครียดของร่างกายและจิตใจ

ซึ่งมีข้อดี คือ

1. เป็นการจูงใจให้มนุษย์ทำพฤติกรรมบางอย่างสำหรับความอยู่รอดของเผ่าพันธุ์
2. ความเครียดระดับเหมาะสมอาจทำให้งานมีประสิทธิภาพ

### 3. ใช้ชีวิตอย่างไม่ประมาท

ข้อเสีย คือ

1. ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

2. ภูมิคุ้มกันลดลง

3. ทำให้เกิดโรค เช่น โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง อ้วน โรคกระเพาะอาหาร มะเร็ง ปวดหัว

เป็นต้น

วิกรม ทางเรือ (2552) ได้สรุปความไว้วางใจว่าเป็นสภาวะของร่างกายและจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้น หรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมที่ถูกความกดดัน ทำให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ ทำให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป และส่งผลให้มีอาการต่าง ๆ เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนพฤติกรรม เช่น ปวดหัวใจสั่น หงุดหงิด นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ไม่อยากพบปะผู้คน ปวดหัวข้างเดียว หมดหวังในชีวิต เหนื่อยหน่าย เพลียไม่มีแรง ปวดเกร็งกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นแรงผิดปกติ ท้องเสีย มึนงง เวียนศีรษะ ตลอดจนถูกบีบคั้นจากการที่บุคคลรับรู้ประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่า เป็นสิ่งที่ถูกความต้อจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย

สรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจ ที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ อันก่อให้เกิดความกดดัน ไม่สบายใจ ไม่เป็นอิสระและหาทางออกในปัญหานั้น ๆ ไม่ได้ในขณะนั้น ทำให้ร่างกายจิตใจเกิดความตึงเครียด และส่งผลให้เกิดอาการและพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น ปวดหัว ใจสั่น หงุดหงิด ปวดหัวข้างเดียว นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ไม่ต้องการพบปะผู้คนหมดหวังในชีวิต เหนื่อยหน่าย เพลียไม่มีแรง ลืมง่าย ตลอดจนก่อให้เกิดความอันตรายต่อร่างกายจิตใจ ก่อให้เกิดสภาวะการทำร้ายตัวเอง โรคจิต โรคประสาทต่อไป

### 2. สาเหตุของความเครียด

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

1. เกิดจากความกดดัน

2. เกิดจากความวิตกกังวล

3. เกิดจากความคับข้องใจ

4. เกิดจากการขัดแย้ง

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน

สาเหตุของความเครียดจากที่ทำงานมาจากสาเหตุใหญ่ 2 ประการ

1. จากบุคคลผู้ทำงาน คนที่มีสุขภาพจิตที่ดี มีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ รับประทานอาหารที่ถูกต้อง มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความสามารถที่จะแก้ปัญหาเรื่องความเครียดและความสามารถในการปรับตัว สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลผู้ทำงาน ไม่เครียดหรือเครียดน้อย

2: จากสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก การไม่ได้พัก การทำงานเป็นระยะเวลาานการทำงานเป็นกะ งานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงาน

2.2 วิธีการบริหารงานการดำเนินงาน โดยขาดการมีส่วนร่วมของบุคคลผู้ทำงาน ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สภาพการทำงานที่เป็นเจ้านายและลูกน้องไม่เป็นแบบเพื่อนหรือครอบครัว เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียด

2.3 ความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านาย หากความสัมพันธ์ในองค์กรไม่ดี จะเกิดความเครียดในองค์กร

2.4 ระเบียบการทำงาน ระเบียบที่มากเกินไป ความรับผิดชอบที่มากเกินไปหรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากเกินไป ความคาดหวังเกี่ยวกับงานที่มากเกินไป เหล่านี้อาจจะก่อให้เกิดความเครียดได้

2.5 ความมั่นคงความก้าวหน้าในการทำงาน หากไม่มีความมั่นคงความก้าวหน้าหรือการให้ความคิดความชอบที่ไม่เป็นธรรม หรือการเปลี่ยนตำแหน่งอย่างไม่คาดหวัง เหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความเครียด

2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น เสียง อุณหภูมิ กลิ่น มลภาวะ ความแออัด เหล่านี้จะเกิดความเครียด

จำลอง ดิชชวลิช และพริ้มเพรา ดิชชวลิช (2545) อธิบายว่าสาเหตุของความเครียดรวมทั้งความวิตกกังวล แบ่งตามแนวคิดของ Engel โดยใช้ตัวแบบทางชีวจิตสังคม (Biopsychosocial Model) จะมีปัจจัยที่สำคัญสามอย่าง ได้แก่

1. ปัจจัยทางชีวภาพ ซึ่งระบบประสาทมีความสัมพันธ์ กับโครงสร้างทางร่างกายอย่างมาก การกระตุ้นระบบประสาทอิสระ (Autonomic Nervous System) โดยเฉพาะส่วน Sympathetic ทำให้เกิดอาการใจสั่น ชีพจรเต้นเร็ว แน่นหน้าอก ปวดศีรษะ ท้องเดิน เมื่อมีความวิตกกังวลจะมีการหลั่ง Epinephrine จากต่อมหมวกไตออกมา คนที่มีความวิตกกังวลง่ายพบว่าระบบประสาทอิสระมักมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้ามากกว่าธรรมดา นอกจากนี้ยังมีพันธุกรรมและบุคลิกภาพซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความเครียดเช่นเดียวกัน เป็นต้นว่าคนที่มีพฤติกรรมแบบ เอ (Type a Behavior) จะชอบแข่งขันอย่างจริงจัง และพยายามผลักดันตัวเองให้ไปสู่เป้าหมาย มีความทะเยอทะยานสูง มีความรู้สึกรีบเร่ง และ

ชอบทำงานแข่งกับเวลา หาโอกาสผ่อนคลายได้ยาก ขาดความอดทน และชอบโกรธเมื่อต้องเผชิญกับความล่าช้า

2. ปัจจัยทางจิตใจ เป็นต้นว่าความกดดัน ทั้งจากภายนอก และภายในมีส่วนทำให้เกิดความเครียดได้บ่อย ความคับข้องใจซึ่งเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลถูกขัดขวางโดยอุปสรรคใด ๆ ก็ตาม เพื่อไม่ให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่ต้องการ ก็จะทำให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ ความขัดแย้งของแรงจูงใจจะนำไปสู่ความเครียดได้ เช่น สถานการณ์ที่ต้องเลือกเป้าประสงค์ที่น่าพึงพอใจสองอย่างในเวลาเดียวกัน หรือ ตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องเลือกเป้าประสงค์ที่ไม่พึงพอใจสองอย่าง

3. ปัจจัยทางสังคม เหตุการณ์ชีวิตเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดทางสังคม ซึ่งตามปกติมักจะสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตของคนเรา ยังมีการเปลี่ยนแปลงมากและบ่อยเท่าไรก็ยิ่งทำให้คนเราเครียดมากขึ้นเท่านั้น

ชูทิพย์ ปานปรีชา (2546, หน้า 486 - 488) รายงานถึงสาเหตุของความเครียดดังต่อไปนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแยกสาเหตุในตัวคนได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือเจ็บป่วย จะทำให้อีกส่วนหนึ่งชำรุดหรือเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้นเมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดด้วย ภาวะต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและนาน

1.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกาย ที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกายหิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายนั้นอ่อนเพลีย

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ ทำให้ไม่ยอมอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลายหรือทำงานไม่ได้ดี เสียน้ำ เสียเลือด เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5 ภาวะตึงเครียดและยาเสพติด สุราและยาเสพติดไปกดประสาท ทำให้ร่างกายนั้นต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย อ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพทางจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้นเกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3 บุคลิกภาพบางประเภท ทำให้เกิดความเครียดได้

1.2.3.1 เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้ดีสมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบเป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนัก และต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวของตัวเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.3.2 เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่คนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียด

1.2.3.3 เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้สึก ว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ซึ่งได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สินหน้าที่การงาน การตกงานหรือ ถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากก็น้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ ๆ มีบุตรคนแรก วัยหมดประจำเดือน ปลดเกษียณอายุใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน โดยไม่ได้คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน การย้ายที่อยู่ หรือ อพยพย้ายถิ่น เป็นต้น

2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วมและไฟไหม้ ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรง เกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิด ความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตรายงานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน ทำให้ภาวะเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ทำให้เกิดความวิตกกังวล หวาดกลัว คิดมาก บีบคั้นจิตใจ เกิดความเครียดได้

2.6 สภาพของสังคมเมือง มีคนหลังไหลเข้ามาอยู่หางานในเมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ อยู่กันแออัดคับแคบ ชีวิตต้องแข่งขัน ซึ่งดีซึ่งเด่น การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวก เพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

กรมสุขภาพจิต (2550, หน้า 3) กล่าวว่า ความเครียดมีสาเหตุ 3 ประการ คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่ได้ดังหวัง กลัวจะไม่สำเร็จหนักใจในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นเป็นต้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนวัย การแต่งงาน การตั้งครุภรรยา การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว สาเหตุของความเครียดน่าจะมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยทางชีวภาพ สรีรวิทยา เช่น บุคคลใดบุคคลหนึ่งอาจมีพันธุกรรม หรือมีความผิดปกติของอวัยวะของร่างกายอยู่แล้ว มีการเจ็บป่วยทางร่างกาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของการทำงานในระบบต่าง ๆ เป็นต้น

2. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เช่น แสงแดด ความร้อน อากาศ ความหนาวเย็น เป็นต้น

3. ปัจจัยทางสังคม คือ มนุษย์ด้วยกันเอง อาจสร้างปัญหาให้แก่กัน มีความขัดแย้งในการอยู่ร่วมกัน

4. ปัจจัยทางจิตใจ เกิดจากความขัดแย้งในจิตใจของตัวเอง เช่น ความคับข้องใจ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า เป็นต้น

5. ปัจจัยทางความคิด ซึ่งขัดแย้งกับความเป็นจริงในสังคม

### 3. การประเมินความเครียด

การประเมินความเครียดของบุคคล ประเมินได้ 2 วิธี

1. การสังเกตสิ่งที่ปรากฏออกมาจากตัวคน ทั้งทางด้านอารมณ์ คำบอกเล่า พฤติกรรม รวมทั้งสิ่งเร้า เช่น มีอารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย บ่นถึงปัญหาที่มี แสดงพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิม มีความแปรปรวนทางกาย เช่น เบื่ออาหาร อ่อนเพลีย น้ำหนักลด

2. การประเมินจากการใช้แบบสอบถาม หรือแบบทดสอบ เพื่อตรวจความเครียด ซึ่งมีหลายชนิด เช่น แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง สำหรับประชาชนไทย (Stress Test) โดยกรมสุขภาพจิต (กระทรวงสาธารณสุข, ออนไลน์, 2550) แบบประเมินความเครียด (SPST - 20) โดยนายแพทย์สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้พัฒนา

#### 4. ระดับของความเครียด

สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล, วนิตา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา (2550) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึงความเครียดขนาดเล็ก ๆ และหายไป ในระยะเวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตบุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็น ภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการ บรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินการควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

สรุปได้ว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล แม้จะเกิดจากสิ่งคุกคามที่เหมือนกันหรือสาเหตุเดียวกันก็มีความรุนแรงของความเครียดที่เกิดขึ้นไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การยอมรับและความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับพื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น

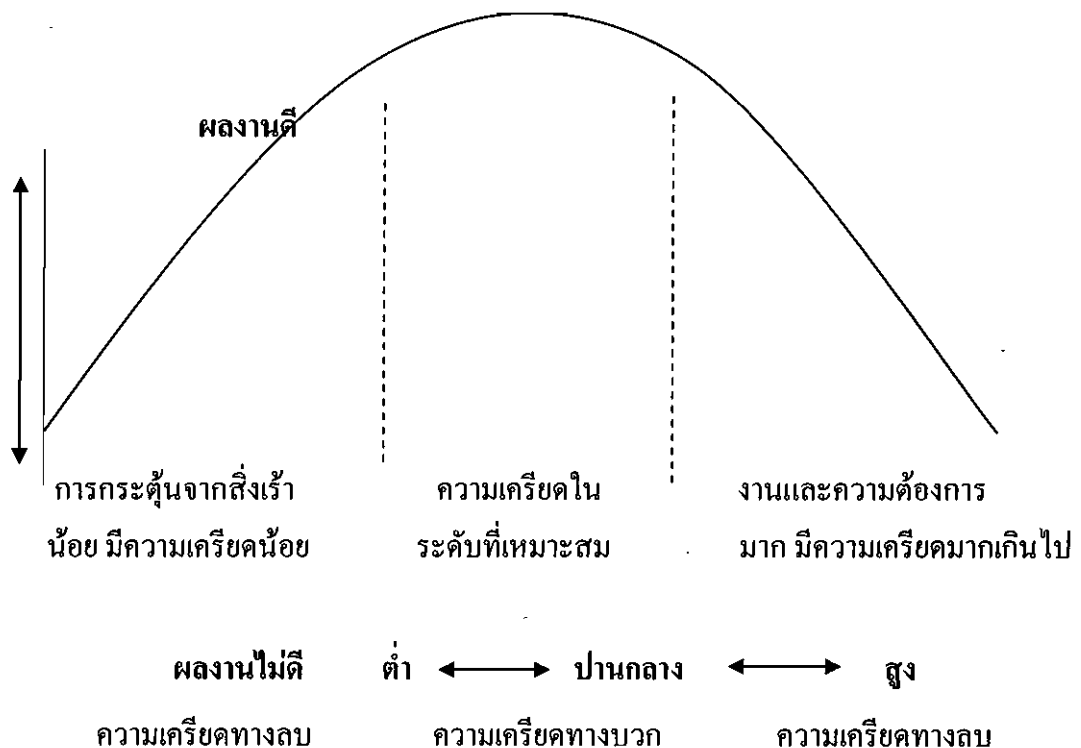
#### 5. ความเครียดกับการทำงาน (Job Stress)

ในภาวะเศรษฐกิจ ที่มีการแข่งขันกันสูงในปัจจุบัน ทำให้องค์กรต่าง ๆ มีความจำเป็นต้องสร้างมาตรฐานให้เกิดขึ้น ในองค์กรของตน เพื่อที่จะให้เกิดการยอมรับจากสังคม โดยทั่ว ๆ ไป เช่น การประกันคุณภาพของ โรงพยาบาล การประกันคุณภาพของ โรงงานอุตสาหกรรม หรือการประกันคุณภาพของการศึกษา เป็นต้น ซึ่งการแข่งขันที่สูงขึ้นนั้น ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมาก

ในการที่จะปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและยอมก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานเพิ่มขึ้นได้

ดูเบริน (DuBrin, 1990 อ้างถึงใน ชฎาภา ประเสริฐทรง 2543, หน้า 13) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจในงานทำงานไปเรื่อย ๆ ขาดความรู้สึกรู้สึกท้าทาย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ
2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้นจะกระตุ้นให้บุคคลใช้พลังกายและพลังใจในการทำงานมากขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงาน ตามความเครียดที่ท้าทายนั้นไปจนระดับหนึ่งที่บุคคลจะทำงานได้ดีที่สุด
3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ และมีการต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลาาน พลังในการทำงาน จะเริ่มต่อต้านกับความกดดันจากงาน ทำให้พลังในการทำงานลดลงเรื่อย ๆ จนบุคคลรู้สึกหมดแรง เหนื่อยหน่าย ท้อแท้ (Burnout) ในการทำงานในที่สุด ทำให้มีประสิทธิภาพ ในการทำงานลดลง จนถึงเบื่อหน่ายไม่ต้องการทำงานเดิมอีกต่อไป



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน



ดังนั้นความเครียดจึงเป็นทั้งคุณ (Positive Stress) และโทษ (Negative Stress) ระดับความเครียด มีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับผลสัมฤทธิ์ของงาน ความเครียดในระดับปานกลาง จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด และความเครียดมีระดับความรุนแรงแตกต่างกันตั้งแต่ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง โดยความเครียดในระดับสูงนั้นจะมีความรุนแรงมากขึ้นถ้ามีความเครียดในระดับสูงคงอยู่นาน จะมีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนไป ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ในที่สุดบุคคลจะเกิดความท้อแท้ ทำให้ผลการทำงานลดลง และอาจเกิดการหลบหนีปัญหาหรือลาออกในที่สุด

ทฤษฎีความเครียด ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ที่ได้รับความนิยมกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน คือ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person - Environmen Fit Theory) ของเฟรนช์ และคณะ (French, at el., 1968 อ้างถึงใน ชฎาภา ประเสริฐทรง, 2543, หน้า 11 - 13) ซึ่งมีแนวคิดของทฤษฎีที่สำคัญว่า ความไม่สอดคล้องกันของการตอบสนองหรือความต้องการของสิ่งแวดล้อมกับความต้องการหรือความสามารถของบุคคล ซึ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งเป็น 3 ปัจจัย คือ

#### 1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล หมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่

1.1 ความต้องการ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความต้องการ ผลตอบแทนในการทำงานไม่เท่ากัน เช่น บางคนคิดว่าการทำงานไปสัก 5 ปี น่าจะได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

1.2 ความสามารถ ความถนัดและความสนใจ ซึ่งแต่ละบุคคลมีไม่เหมือนกัน เช่น บางคนอาจรู้สึกชอบที่จะทำงานไปสัก 5 ปี น่าจะได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

#### 1.3 บุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.3.1 บุคลิกภาพแบบ A เป็นบุคคลที่มีแนวโน้มที่จะเครียดได้ง่าย มีความทะเยอทะยาน ชอบการแข่งขัน ชอบทำงานหนัก มีเป้าหมายในชีวิตสูงและมักจะมีความกังวลได้ง่าย

1.3.2 บุคลิกภาพแบบ B จะมีลักษณะของบุคคลที่ชอบความสงบ ใจเย็น และไม่ทะเยอทะยานทำให้เกิดความเครียดได้ยาก

#### 2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

2.1 ลักษณะของงานที่ทำ เช่น การออกแบบงานไม่เหมาะสม งานที่มีความเสี่ยงหรืออันตราย งานที่ต้องใช้เวลาในการทำงานยาวนาน หรืองานที่ต้องรีบเร่ง เป็นงานที่หนัก งานที่น่าเบื่อ จำเจ หรือไม่น่าสนใจตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ และบรรยากาศในการทำงาน

2.2 บทบาท เช่น งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และงานที่บุคคลไม่รู้บทบาทที่แน่ชัด

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งมนุษย์ต้องการที่จะอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของผู้ร่วมงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกเป็นสุขได้

2.4 ความก้าวหน้าในอาชีพ ดังนั้น งานที่ไม่มี ความก้าวหน้า และไม่มั่นคงนั้นจะก่อให้เกิดความเครียด

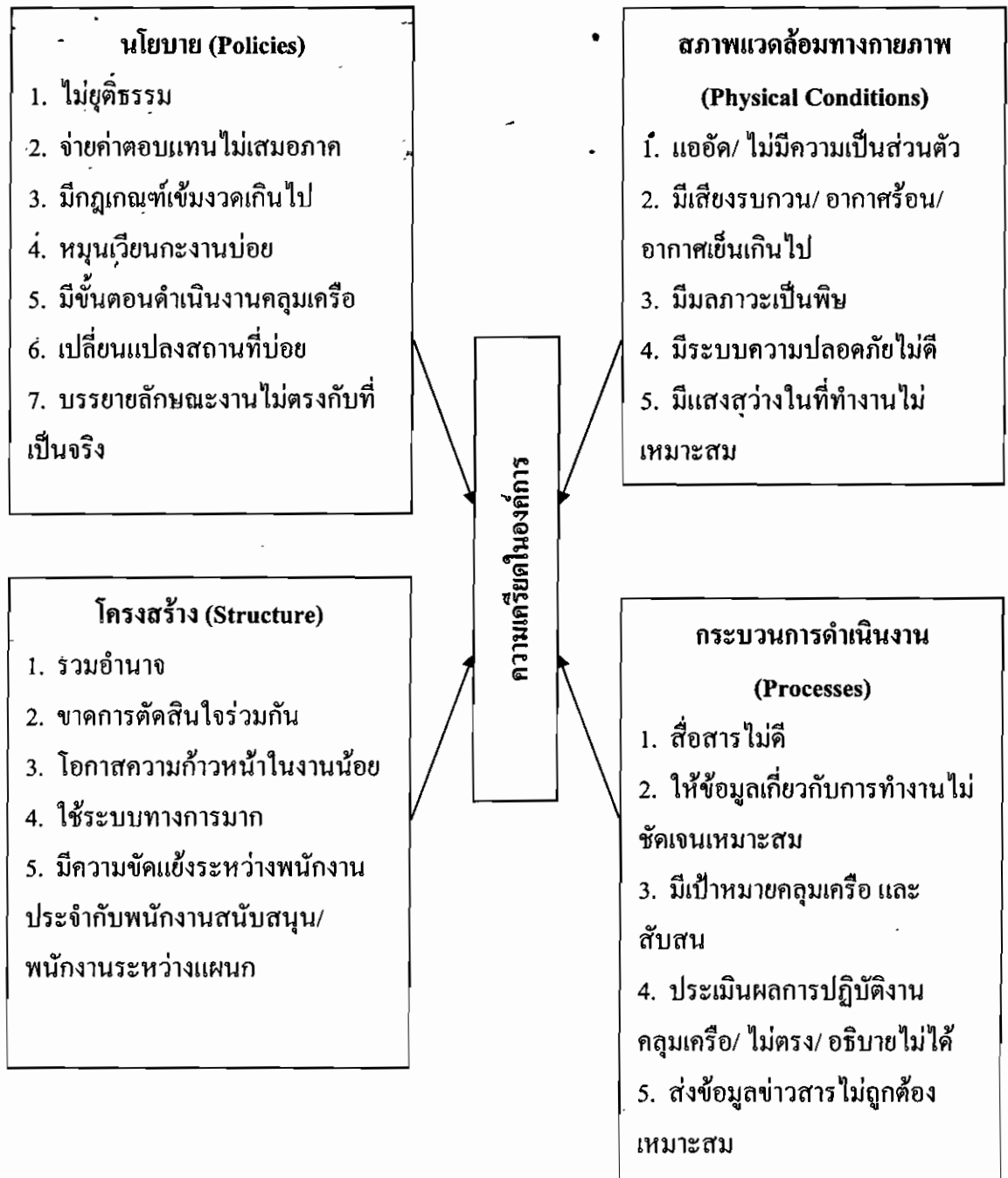
3. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพครอบครัว ฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจ เป็นต้น โคสเซ็น (Kossen, 1991 อ้างถึงใน ประณีตา ประสงค์จรรยา, 2542, หน้า 20)

ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากอาชีพไว้ 22 ประการ คือ

1. ความกังวลใจในการทำงาน เมื่อเปลี่ยนงานใหม่หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
2. ขาดการวางแผนการกำหนดเป้าหมาย
3. ความไม่ชัดเจนในรายละเอียดของงาน
4. ไม่มีใจรักในการทำงาน
5. ไม่มีอำนาจเพียงพอในการตัดสินใจ
6. ความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน
7. มีความขัดแย้งกับผู้อื่น
8. งานยากเกินขีดความสามารถ
9. ใช้ทักษะในการทำงานน้อยเกินไป
10. งานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป
11. ขวัญและกำลังใจต่ำ
12. ความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน
13. ขาดความพึงพอใจในการทำงาน
14. การสื่อความไม่ดี และไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร
15. การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ
16. สภาพการทำงาน
17. เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ
18. การเมืองในองค์กร
19. หัวหน้างานที่ไม่ให้การสนับสนุน
20. หัวหน้างานที่ไม่คงเส้นคงวา
21. ถูกตำหนิต่อหน้าบุคคลอื่น
22. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ลูทานซ์ (Luthans, 1992, p. 175 อ้างถึงใน สวามินี ศรีโพธิ์, 2549, หน้า 15) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบด้านองค์การที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ดังนี้

## องค์ประกอบด้านองค์การที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์การ



ภาพที่ 2 องค์ประกอบด้านองค์การที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์การ

รณดล หาญอมรเศรษฐ (2539, หน้า 37 - 38) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดในการทำงานเป็น

#### 4 ประเภท คือ

1. ความสัมพันธ์กับเจ้านาย กรณีนี้ถือได้ว่าเป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ทำงาน ผู้คนมักจะมองว่า เจ้านายเป็นดั่ง พ่อ - แม่ ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนได้ แต่โชคร้ายที่เจ้านายส่วนมากมักจะไม่มีใครยกย่องหรือกล่าวคำสรรเสริญแก่ใครง่าย ๆ ตรงกันข้ามมักจะกล่าวตำหนิอย่างรวดเร็วมากกว่า เมื่อการทำงานไม่ดี พนักงานแทบจะไม่ค่อยได้ยินคำยกย่องชมเชย แต่เมื่อมีการกระทำผิดก็มั่นใจได้เลยว่าเจ้านายต้องเรียกให้ไปพบแน่นอนการขาดการกระตุ้นให้รางวัลเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เพราะทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และท้ายสุดอาจนำไปสู่การถอนตัวออกจากการทำงาน

2. การขาดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คนทั่วไปต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้กุมชะตาของตนเองบ้าง ซึ่งมักจะตรงกับข้ามกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และอยู่นอกเหนือการควบคุม เพราะว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่องานของคน และทุกคนมักเชื่อว่าตนจักงานที่ตัวเองทำเป็นอย่างดี เมื่อ ไม่มีใครมาปรึกษาด้วยจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนนอก และทำให้ตนเองไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้ ผลตามมาก็คือความเครียด

#### 3. งานหนัก งานหนักเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ

3.1 งานหนักเชิงปริมาณ เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งที่จะต้องกระทำมาก แต่มีเวลาจำกัด

3.2 งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เกินกว่าทักษะความสามารถ และความรู้ของตนเอง การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดและการมีชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน ย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้

4. การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ ต้นเหตุแห่งความเครียด กรณีเกิดขึ้นเพราะพนักงานมักจะคิดว่าการไต่บันไดในอาชีพมักจะมีอุปสรรคเสมอ รวมถึง โอกาสที่จะพัฒนาเองความคาดหวังที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจน ระบบการประเมินผลในวิชาชีพไม่ชัดเจน และการเมืองภายในบริษัทปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดในหน้าที่การงาน การที่ไม่ได้รับการพัฒนาอันเป็นผลมาจากที่ไม่สามารถเข้าถึงการฝึกอบรม และการยกระดับทักษะ อาจนำไปสู่การมองดูตนเองว่าด้อยคุณค่าก่อให้เกิดความคับข้องใจและความเครียด การปิดกั้นไม่ให้ก้าวหน้าเกิดจากการมองเห็นโอกาสอันจำกัด หรือมาจากระบบการประเมินที่ไม่ชัดเจน ทั้งหลายเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุการนำไปสู่การที่พนักงานจำเป็นต้องปรับความหวังของตนให้ต่ำลง เพื่อให้สอดคล้องกับสายหรืออาชีพหรืองานที่เหมาะสมกับตน สิ่งนี้ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน สร้างความเครียด และทำให้พนักงานที่มีความกระตือรือร้นแสวงหางานใหม่ ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่าและนำไปสู่การมีผลผลิตที่ต่ำลง

สเทลแมน (Stellman, 1998 อ้างถึงใน ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, พิศมัย เสรีขจรกิจเจริญ และ จิตรพรรณ ภูษาภักดีภพ, 2544, หน้า 18 - 19) ทฤษฎีที่ว่าด้วยความเครียดจากการทำงาน (Job Strain Hypothesis) กล่าวว่า ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกาย ที่เรียกว่าความเครียด ได้แก่ ความอ่อนเพลีย ความกระวนกระวายใจ การซึมเศร้า และอาการเจ็บป่วย นั้น เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง (High Psychological Demand of the Job) แต่มีระดับของการตัดสินใจในการทำงานต่ำ (Low Decision Latitude in the Task) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าความเครียดเป็นผลมาจากการได้รับความกดดันแต่ไม่สามารถเอาชนะความกดดันนั้นได้ ความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงานเป็นความกดดันด้านจิตใจ เช่น ปริมาณงานมากหรือทำงานไม่เสร็จทันกำหนดเวลา รวมทั้งความกดดันที่เกิดจากความขัดแย้งส่วนบุคคลแล ความกลัวที่จะถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น แต่ไม่ได้หมายรวมถึงงานหนักในทางภาพส่วนระดับของการตัดสินใจในการทำงานนั้น หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมการทำงานหรือใช้ทักษะของตน ซึ่งไม่ได้หมายถึงการควบคุมผู้อื่น มาตรฐานงานที่ทำ (Task Authority) และอิสระในการใช้ทักษะ (Skill Discretion) อำนาจเหนืองานที่ทำหมายถึงการที่บุคคลสามารถใช้ทักษะในการทำงาน ของตนได้อย่างเต็มที่และหลากหลายรวมทั้งสามารถประสานงานกับผู้มีอำนาจเหนือขึ้นไปได้อีกด้วย

วิกรม ทางเรือ (2552) ความเครียดจากการทำงาน สามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายด้าน ซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ประกอบไปด้วย ความต้องการ ความสามารถ และบุคลิกภาพของบุคคล
2. ปัจจัยด้านงาน ประกอบไปด้วย ลักษณะของงานที่ทำ บทบาท ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ
3. ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย สภาพครอบครัว ฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจ

ความเครียดในการทำงาน บางคนเชื่อว่าความเครียดทำให้เกิดความพลัดพรกัในการทำงาน แต่อีกหลายคนเชื่อว่าความเครียดมีส่วนสร้างเสริมพัฒนาการ สร้างผลการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งโดยแท้จริงแล้วความเครียดก็ทำให้เกิดผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งแล้วแต่ระดับและระยะเวลาของความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคล โดยในช่วงต่อต้านความเครียดเป็นช่วงที่ทำให้บุคคลเกิดความตื่นตัวเพื่อแก้ไขสถานการณ์ จึงเป็นช่วงที่ความเครียดจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากต้องปรับตัวเพื่อทำให้ความเครียดนั้นลดลงหรือหายไป ผลการทำงานจึงดีขึ้นกว่าปกติ ดังนั้นความเครียดที่ทำให้เกิดผลเช่นนี้ จึงเป็นผลของความเครียดด้านบวก ซึ่งเรียกว่า Positive Stress แต่ถ้าความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลายาวนานต่อเนื่องไป กลับจะทำให้เกิดผลในด้านลบ ซึ่งจะทำให้ผลงาน ตกต่ำลงความเครียดในด้านลบนี้เรียกว่า Negative Stress

## 6. ผลของความเครียด

ร.ท. หลุยจวร์รณ ผู้มีโชคชัย (2546, หน้า 45 - 47) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะเวลาที่ไม่นานจนเกินไปนัก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ อดวัยต่าง ๆ ในร่างกาย ได้มีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจ ในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้ามีความเครียดในระดับรุนแรง หรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ ก็กลับจะก่อให้เกิดผลเสีย ต่าง ๆ มากมายดังนี้

### 1. ผลเสียทางด้านสรีระ

เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน ๆ จะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลงเนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกายเป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย เนื่องจากร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย เจ็บตรงนั้นตรงนี้ หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น หน้ามืด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร และลำไส้เล็ก โรคหอบหืด โรคแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง ผอมร่วง และโรคมะเร็ง หรือทำความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลทำให้บุคคลเสียชีวิตได้หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิม แล้วยำเริบ เช่น โรคเบาหวาน โรคเรื้อรังที่ร้ายแรง นอกจากนี้ ความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลให้บุคคลเสียชีวิตได้

### 2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์

จิตใจของบุคคลที่เครียด จะเต็มไปด้วยการหมกมุ่น ครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเล ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่ายจิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด ขี้โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเองเศร้าซึม กระสับกระส่าย กระวนกระวาย คับข้องใจวิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเองหมดหวัง ท้อแท้ ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก ๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้

### 3. ผลเสียทางด้านความคิด

บุคคลจะมีกระบวนการคิด ที่นอกจากไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้ว ยังเป็นโทษกับตนเอง เป็นผลให้ความเครียดยิ่งทับถมทวีคูณ ในหลายกรณีความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์แรกที่มาคุกคาม ยังไม่มากเท่ากับความเครียด ที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง ในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือน ไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเอง และโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

#### 4. ผลเสียทางด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเครียด จะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก ปกติตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าว ไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่นทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิดเพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดื่มยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้จะก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

#### 5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ

ความเครียด ก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดผลงานของการทำงานลดน้อยลง และมีประสิทธิภาพด้อยลง เมื่อบุคคลเจ็บป่วย ก็ย่อมต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

วิกรม ทางเรือ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า ผลเสียในแต่ละด้านของบุคคล จะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ และผลเสียเหล่านี้ก็ไม่ได้กระทบกระเทือนเฉพาะบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเท่านั้น แต่จะกระทบและส่งผลไปสู่ผู้คนรอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมอีกด้วย ฉะนั้น การค้นหา วิธีการที่จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้น ย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่าง ๆ ในทางที่เสียหายทั้งต่อบุคคลนั้นเองและสังคมรอบข้างได้

#### 7. วิธีการจัดการความเครียด

กรมอนามัย (2543) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการกับความเครียด มีหลายวิธี ให้เลือกในส่วนของการฝึกปฏิบัติมีให้ท่านเลือก 2 วิธี การฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ และการฝึก การหายใจ ไม่จำเป็นต้องฝึกทั้ง 2 วิธี ให้เลือกวิธีใดวิธีหนึ่งสำหรับการปฏิบัติตัว เมื่อมีความเครียด เริ่มได้ตั้งแต่

1. ทำกิจกรรมอะไรก็ได้ที่อยากทำ เช่น อ่านหนังสือ ปลูกต้นไม้ วาดรูป ฟังเพลง ฯลฯ

2. รักษาสุขภาพให้แข็งแรง โดยรับประทานอาหารให้ครบห้าหมู่ ไม่ทำลายสุขภาพตนเองด้วยการกินเหล้า สูบบุหรี่ กินยาบ้าหรือยาเสพติดอื่น ๆ

3. การฟังดนตรีคลายเครียด เมื่อฟังดนตรีจิตใจจะสบายและพึงพอใจการฟังดนตรีเพื่อคลายเครียดควรเลือกเพลงที่ชอบ และควรเป็นเพลงที่มีจังหวะช้า ๆ เสียงกลางถึงต่ำ จะทำให้รู้สึกผ่อนคลาย ลดความดันโลหิตและลดความตึงเครียดของจิตใจ

4. การออกกำลังกาย การออกกำลังกายเพื่อคลายเครียด ควรเลือกกีฬาที่ชอบและถนัด ควรเป็นกีฬาที่ต้องออกแรงเต็มที่ เช่น วิ่งเร็ว ยกน้ำหนัก วิดพื้น ตีเบดมินตัน เทนนิส ฟุตบอล ฯลฯ การเล่นกีฬา ถ้าจะเล่นเพื่อคลายเครียดจริง ๆ ควรใช้เวลาในการเล่นประมาณครึ่งถึง 1 ชั่วโมง แล้วแต่ชนิดของกีฬา สำหรับผู้ที่ไม่ถนัดในการเล่นกีฬาอาจใช้กายบริหาร เช่น โยคะ หรือมวยจีน แทนก็ได้ เพราะการฝึกโยคะและมวยจีนทำให้จิตใจมีสมาธิ ลดความฟุ้งซ่านของจิตใจลงได้

5. การพักผ่อนให้เพียงพอ เมื่อมีความเครียดร่างกายและจิตใจจะถูกกระตุ้นมากจนทำให้นอนไม่หลับ หลับยากหรือหลับ ๆ ตื่น ๆ ถ้านอนไม่หลับ ลองปฏิบัติดังนี้

5.1 ฝึกเข้านอนให้เป็นเวลาเพราะความเคยชินจะทำให้สมองเฉื่อยชา เมื่อได้เวลาหลับ

5.2 หาหนังสืออ่านก่อนนอน ฟังเพลงเบา ๆ ที่ไพเราะ หรือฟังเทปธรรมะ

5.3 บางคนเล่นกีฬาตอนเย็นทำให้อ่อนหลับง่าย บางคนเล่นกีฬาตอนเย็นเป็นประจำทำให้นอนหลับยากเพราะร่างกายถูกกระตุ้นมากเกินไป บางคนออกกำลังกายหรือวิ่งในตอนเช้าจะรู้สึกร่างกายตื่นตัวตลอดวัน เมื่อใกล้เวลานอนจะรู้สึกง่วงและหลับได้ง่ายขึ้น การออกกำลังกายขึ้นอยู่กับความเหมาะสมแต่ละบุคคล

6. การจัดการกับอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ในที่นี้จะพูดถึงอารมณ์โกรธและขี้ใจยา เมื่อมีอารมณ์โกรธร่างกายจะเต็มไปด้วยความเครียด ความแค้น อึดแน่นในใจ ส่วนใหญ่ มักจะขาดความยั้งคิดขณะมีอารมณ์โกรธให้รู้ตัวว่ากำลังโกรธ และไม่เปลี่ยนอารมณ์โกรธไปเป็นอารมณ์อื่น เช่น อารมณ์เกลียด ขณะมีอารมณ์โกรธให้นับ 1 - 10 หรือหายใจเข้าออกลึก ๆ หลายครั้ง หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า ถ้าคุณยังเผชิญหน้ากับคนที่คุณโกรธไม่ได้ ลองเขียนระบายในกระดาษปลดปล่อยความโกรธออกมา เขียนอะไรก็ได้ที่อยากเขียน พออารมณ์สงบ ฝึกกระดาษเป็นชิ้นเล็กชิ้นน้อยและทิ้งไปเมื่ออารมณ์สงบแล้วจึงเผชิญหน้ากับคนที่คุณโกรธ อารมณ์ขี้ใจยา คนที่มีอารมณ์ขี้ใจยา หลีกเลี่ยงการเปรียบเทียบกับตัวเองกับผู้อื่น

7. มองในเชิงบวก มองในแง่ดี หลาย ๆ คนเมื่อประสบความล้มเหลวในชีวิตมักจะท้อแท้สิ้นหวัง และคิดลงโทษตัวเอง คิดว่าความผิดพลาดทั้งหลายเกิดขึ้นเพราะตัวเอง ดูถูกตัวเองว่าด้อยคุณค่า ไร้ความสามารถ เศร้าหมอง และหมดกำลังใจไปตลอดชีวิต แต่บางคน แม้จะพบกับความล้มเหลวครั้งแล้วครั้งเล่าก็ยังมุ่งมั่นบากบั่น ไม่ท้อถอย ฝ่าฟันอุปสรรคจนประสบความสำเร็จในชีวิต เพราะมีกำลังใจที่จะทุ่มเทในการทำงานอย่างมาก ความคิดในแง่ดี มองอุปสรรคหรือความล้มเหลวว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย เริ่มต้นจากการมองตัวเองในแง่ดี มองอุปสรรคหรือความล้มเหลวว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย เริ่มต้นจากการมองตัวเองในแง่ดี มองว่าตัวเองมีความสามารถอะไรบ้าง เช่น อาจจะทำงานเก่งแต่พูดไม่เก่งก็ควรภาคภูมิใจในจุดนี้ มองตัวเองในแง่ดี แล้วควรมองผู้อื่นและเหตุการณ์รอบข้างในแง่ดีด้วย จะทำให้มีความคิดดี อารมณ์แจ่มใส มีสติที่จะแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

8. ยอมรับความเปลี่ยนแปลง ในชีวิตคนเรามักจะพบกับความเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ อย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้ การเปลี่ยนแปลงที่ดีจะทำให้จิตใจเป็นสุข ถ้าเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามมักจะยอมรับไม่ได้ ทำให้จิตใจไม่เป็นสุข ถ้าเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามมักจะยอมรับไม่ได้ ทำให้จิตใจไม่เป็นสุข ลองคิดว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มักจะมีเหตุผลในการเปลี่ยนแปลงเสมอ เช่น อยากรวยก็ต้องขยันทำงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ขอให้มองหาเหตุผลว่าเกิดจากอะไร ถ้าหากท่านทุ่มเท



กับงานอย่างมาก แต่ไม่ได้รับผลดีเท่าที่คิดไว้ ก็คงต้องทำใจให้ยอมรับ และคิดหาเหตุผลที่จะแก้ไขต่อไป หรือถ้าท่านนอกหักขอให้มองที่เหตุผลว่าเป็นเพราะอะไรอาจจะเป็นที่เราเองหรือคนรัก และคงต้องทำใจให้ยอมรับและปรับปรุงแก้ไขตัวเองให้ดีขึ้น ในวันข้างหน้าเราอาจจะพบรักคนใหม่ที่เหมาะสมกว่า หรือถ้าไม่พบใครที่เหมาะสมและถูกใจ การอยู่เป็น โสดก็เป็นสุขอีกแบบหนึ่ง

9. หากคนปรับตัวทุกซ์ เมื่อมีความเครียดมักจะเก็บความสับสนและกังวลใจเอาไว้คนเดียว ทำให้จิตใจไม่มีความสุขลองหาคนไว้ใจได้ อาจจะเป็นสามีภรรยาพ่อแม่หรือเพื่อนสนิท พูดระบายความคับข้องใจ ถ้าหากไม่ไว้ใจคนใกล้ชิดก็ลองใช้บริการจากสถานบริการของรัฐ ที่มีบริการสายด่วนสุขภาพจิตก็ได้

10. หัดเป็นคนมีอารมณ์ขัน ยิ้มหัวเราะ ชีวิตคนไม่จำเป็นต้องมีสาระตลอดไปหัดเป็นคนมีอารมณ์ขัน ยิ้มและหัวเราะบ้าง เพราะการหัวเราะร่างกายจะผลิตฮอร์โมน “ความสุข” ออกมา นอกจากนั้นการหัวเราะทำให้เลือดขยายตัว ทำให้เลือดไหลเร็วมากขึ้น ทำให้ร่างกายภายในอบอุ่น ออกซิเจนไปเลี้ยงทุกเซลล์ของร่างกาย ระบบต่าง ๆ ของร่างกายจะทำหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สามารถต่อต้านโรคภัยไข้เจ็บได้ กระตุ้นให้เจริญอาหาร หัวเราะ 1 นาที เท่ากับได้พักผ่อน 45 นาที

สรุปได้ว่า วิธีการจัดการความเครียดนั้น คือการทำจิตใจให้สบาย มองโลกในแง่บวก คิดดี ทำดี รู้จักให้อภัย มีอารมณ์ขันยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลและตัวเองให้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสุขภาพจิตที่ดีเตรียมพร้อมยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่จะเกิดขึ้น และหาทางระบายความเครียดโดยการทำในสิ่งที่ชอบ ฟังดนตรี และหากคนคอยปรับตัวทุกซ์ เพื่อให้ตนเองหลุดพ้นจากความเครียดในที่สุด

## 8. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

### ทฤษฎีความเครียดของ เซลลีย์ (Selye Stress Theory)

เซลลีย์ (Selye, 1976 อ้างถึงใน กาญจนา สุนทรสิทธพงศ์, 2544) บิดาแห่งทฤษฎีความเครียด ได้กล่าวถึงความเครียดว่า เกิดจากร่างกายได้รับการคุกคามสิ่งคุกคาม (Stressors) นั้นอาจจะเป็นได้ทั้งสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ดี ซึ่งทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงได้ เช่น ทหารที่อยู่ในสนามรบสามารถจะเกิดความเครียดได้ เมื่อมีสิ่งคุกคาม ร่างกายจะมีการตอบสนองทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและ ชีวเคมีของร่างกายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมต่าง ๆ นี้เรียกว่า การปรับตัวหรือที่เซลลีย์ เรียกว่า General Adaptation Syndrome สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเตือน (Alarm Reaction Stage) เป็นระยะที่เริ่มมีสิ่งคุกคาม ร่างกายพยายามที่จะรักษาสมดุลไว้ โดยผลิตฮอร์โมนหลายชนิด เช่น A.C.T.H., ADH, Catecholamine, Epinephrine, Nor Epinephrine ฮอร์โมนเหล่านี้ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตสูง ผิวหนังซีด เย็น เกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ ท้องอืด เบื่ออาหาร อาหารไม่ย่อยและนอนไม่หลับ เป็นต้น

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมากหรือน้อยขึ้น อยู่กับกับความสามารถของสิ่งที่มากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เป็นระยะที่ร่างกายได้มีการตอบสนองต่อสิ่งคุกคามจนสุดความสามารถไม่สามารถตอบสนองได้อีกต่อไป เกิดซีพอร์มิดปกติ ความดัน โลหิตต่ำ อ่อนเพลีย และเสียชีวิต

จากทฤษฎีของเซลย์ (Selye Stress Theory) สรุปได้ว่า เมื่อเกิดสิ่งคุกคามความเครียดก็เกิดขึ้น ร่างกายก็จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดตามแต่สภาพที่ร่างกายรับรู้ภายในร่างกาย คือ ผลิตสารเคมีที่ทำให้เกิดความดัน โลหิตสูง เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ เป็นต้น และ จะมีผลต่อการทำงานของผู้นั้นทฤษฎีภาวะวิกฤตและการให้ความช่วยเหลือบุคคล ที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤต (Critical Theory)

สวามินี ศรีโพธิ์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะวิกฤต (Critical Theory) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความยุ่งยากในการตัดสินใจ ตัดสินใจไม่ได้หรือแก้ปัญหาไม่ได้ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่บุคคลมีทุกข์หนัก แม้ว่าจะได้ใช้วิธีการต่าง ๆ แก้ปัญหาหรือใช้กลไกทางจิตที่เคยใช้มาแล้วในการปรับตัวแต่ก็ใช้ไม่ได้ผล ทำให้บุคคลสิ้นหวังและวิตกกังวลสูงขึ้นเรื่อย ๆ หรือที่เรียกว่าเป็นภาวะของการเสียสมดุลทางจิตผลของภาวะวิกฤตทางอารมณ์ดังกล่าว สามารถลำดับขั้นตอนได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 บุคคลจะรู้สึกว่ามี ความเครียดสูงขึ้นเรื่อย ๆ

ขั้นตอนที่ 2 มีอาการแสดงออกถึงความยุ่งยากใจ ลำบากใจ และขุ่นมัว

ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เสียไป กินไม่ได้ นอนไม่หลับ

โดยทั่วไปภาวะวิกฤตเป็นผลต่อเนื่องจากการที่บุคคลมีความเครียดจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม ไม่ว่าจะจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือภาวะภายในร่างกาย สามารถจำแนกได้เป็น

ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากภายในร่างกาย หมายถึง ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงต่าง ๆ ของชีวิตที่ดำเนินไปด้วยพัฒนาการของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้

ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากภายนอกในร่างกาย หมายถึง ภาวะวิกฤตที่มีสาเหตุมาจากภายนอกตัวบุคคลหรืออาจเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใกล้ชิด แต่มีผลกระทบโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลแบ่งออกเป็น

1. เหตุการณ์ในชีวิตที่คาดหวังกว่าจะเกิดขึ้น เช่น พ่อแม่แยกทางกัน การทำงานจนเกษียณอายุ เป็นต้น ซึ่งบางครั้งอาจจะไม่ทำให้เกิดภาวะวิกฤตทุกครั้งไป

2. เหตุการณ์ในชีวิตไม่เคยที่คาดหวังกว่าจะเกิดขึ้น เช่น แผ่นดินไหว ดึกถล่ม อุบัติเหตุ เป็นต้น

จากทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อเผชิญกับสภาพกดดันไม่ว่าภายนอกหรือภายในแล้วไม่สามารถตัดสินใจหรือแก้ไขได้จะเกิดภาวะเสียสมดุลทางจิตใจ เป็นภาวะวิกฤตทางอารมณ์ทำให้เกิดความเครียดได้ ความเครียดเป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความสามารถในการตอบสนองของบุคคลความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการคุกคามและไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจมีความสมดุลระหว่างความต้องการและการตอบสนองความต้องการ บุคคลนั้นจะปลอดภัยจากความเครียด

### ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg et al., 1959 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2522, หน้า 376 - 378) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่า คนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือบุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกันแต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย สองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

**ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การกลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work it Self) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขึ้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

**ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)** หมายถึงปัจจัยที่ค่าจูนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน (Work Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision - Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าเงินหรือสุขศาสตร์ ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกัน มิให้คนเกิดความไม่มีความสุข ความเครียด หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ เฮอร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al., 1959 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2522) จึงได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานเกิดความเครียด ส่วนองค์ประกอบทางการค่าเงิน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้มีหน้าที่ค่าเงินหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น และลดความเครียดในการปฏิบัติงาน

#### **ทฤษฎีความต้องการตามแนวความคิดของ Maslow**

มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน อรุณ รัชธรรม, 2522, หน้า 67 - 70) กล่าวว่า ความต้องการตามมนุษย์มีดังนี้

##### **1. ความต้องการสิ่งจำเป็นในชีวิต (Basic Physical Needs)**

ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการดังกล่าว เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อุดมภูมิที่เหมาะสม ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทางด้านเพศ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องไต่หาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์เราได้ ตัวอย่างเช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของร่างกายก็จะเป็นความต้องการในด้านร่างกาย และเมื่อมนุษย์ผู้นั้นสามารถสนองความต้องการทางด้านร่างกายได้แล้ว เขาก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก ในเรื่องนี้ แมคเกรเกอร์ (Mcgregor, 1960 อ้างถึงใน อรุณ รัชธรรม, 2522, หน้า 67 - 70) ได้เขียนสนับสนุนว่า "กล่าวโดยทั่ว ๆ ไป เมื่อความต้องการระดับต่ำของคนได้รับการตอบสนองและมีความพอใจแล้ว ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปก็จะมีผลสำคัญขึ้นมาและจะเป็นเครื่องกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

สำหรับสิ่งที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดจะมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางร่างกาย ได้รับการสนองตอบเป็นที่เรียบร้อยแล้วเท่านั้น นอกจากนี้ความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความตึงเครียด ยังมีความแตกต่างกันไปตามพื้นเพเดิมของสภาพภูมิศาสตร์ และวัฒนธรรม ตัวอย่างในเรื่องนี้อาจจะพบว่า คนที่มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย ชอบรับประทาน ปลา ร้า ข้าวเหนียว หรือชอบเล่นรำกระทบไม้ แต่คนทางภาคใต้ชอบรับประทาน สะตอ ชอบดูหนังตะลุง นิยมเล่นมโนห์รา เป็นต้น ดังคำกล่าวของ เดวิส (Davis, 1967 อ้างถึงใน อรุณ รัชธรรม, 2522, หน้า 67 - 70) ที่ว่า “ความต้องการต่าง ๆ สร้างความตึงเครียดขึ้นแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม ความต้องการเหล่านี้ จะแปรรูปร่างออกมาทั้งทางบวกและทางลบต่อการกระทำที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่นความต้องการในด้านอาหารจะก่อให้เกิดความตึงเครียดจากความหิว ในขณะที่เดียวกันวัฒนธรรมก็มีผลต่อความต้องการด้วย เช่น คนที่เกิดทางภาคใต้อาจจะต้องการรับประทานปลาอย่าง ในขณะที่คนแถวโคโลราโดชอบเนื้อทอดมากกว่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้เราควรจะทราบเพื่อเตรียมอาหารที่ถูกปากไว้ให้ถ้ามีการจัดงานเลี้ยง”

## 2. ความต้องการในด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety of Security Needs)

ถ้าหากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำอยู่ คนงานจะต้องมีความรู้สึกว่าเขาจะต้องไม่ถูกปลด ให้ออกหรือถูกส่งย้ายง่าย ๆ แต่เขาและเพื่อนร่วมงานจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บป่วยก็มีคนรักษาพยาบาล ให้ได้รับความเอาใจใส่ดูแล เมื่อจะออกจากงานก็จะต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทน นอกจากนี้ ยังต้องการมีรายได้ดีพอสมควรหรือน้อยก็พอเพียงแก่การดำรงชีพอย่างสุขสบาย มีบ้านอยู่เป็นของตนเองมีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ ตลอดทั้งครอบครัวเป็นสุขปลอดภัยด้วย ในฐานะที่นักบริหารเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของหน่วยงาน นักบริหารจำเป็นต้องสนองสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวแก่ผู้ร่วมงาน เพื่อให้เขามีความรู้สึกว่างานที่เขาทำอยู่มีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งจะมีผลทำให้ระดับความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานสูงยิ่งขึ้น

## 3. ความต้องการในด้านสังคม (Social or Belongingness Needs)

ภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสองประการดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกร่วมอยู่ด้วย หรือต้องการที่จะเข้าพวกเข้าหมู่ มีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ นั้นเอง เมื่อคนเรามีความรู้สึกว่าสังคมยอมรับเข้าไว้เป็นสมาชิกแล้ว ก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบ รักษาส่วนได้ส่วนเสียของสังคมอย่างเต็มที่ ในวงการด้านบริหารต่าง ๆ ก็เช่นกัน นักบริหารหรือผู้ที่เป็นผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้คนงานมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงานที่เขาทำหรือหน่วยงานนั้น โดยให้คนงานมีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในด้านการทำงานและในด้านสังคม เช่น

ให้คนงานมีส่วนร่วมในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานให้คนงานได้รู้สึกว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในความสำเร็จของงาน หรือแม้กระทั่งความล้มเหลวในการทำงานนั้น ตลอดจนให้คนงานได้เข้าร่วมในงานสังคมต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น การเชิญรับประทานอาหารร่วมกัน การจัดทัศนารนำเที่ยวพักผ่อนร่วมกัน ณ สถานที่ต่าง ๆ ตลอดจน การทำบุญทอดกฐินด้วยกัน เหล่านี้ เป็นต้น

#### 4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับความยกย่องในสังคม

ความต้องการในด้านสังคมนี้ เป็นความต้องการขั้นสูงในระดับต่อมา อันประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ เช่น ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถ ความสำคัญในตัวเองรวมถึงความต้องการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออาจจะให้บุคคลอื่นสรรเสริญ หรือนับหน้าถือตา ตัวอย่างเช่น การแข่งขันกีฬาโอลิมปิกในสมัยเริ่มแรกของชาติกรีก ผู้ที่ชนะเลิศจะได้รับมงกุฎ ซึ่งทำด้วยใบมะกอกป่าเป็นรางวัล ซึ่งอันที่จริงก็เป็นของที่ไม่มีราคาแต่อย่างใด แต่กลับเป็นการเน้นถึงความสามารถและความสำคัญของเขา อาจกล่าวสั้น ๆ ได้ว่า เมื่อบุคคลใดได้รับการยกย่องว่ามี ความสำคัญในกิจการต่าง ๆ แล้ว เขาผู้นั้นก็จะเกิดความภาคภูมิใจ เมื่อจะชักชวนให้ทำสิ่งใดก็มักจะร่วมมือด้วยเสมอ

#### 5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Self - Realization)

ความต้องการขั้นสุดท้ายเป็นความนึกคิดอย่างสูงสุดในชีวิต นั่นคือมนุษย์อยากจะมีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความใฝ่ฝันของตนเอง เช่น ความคิดฝันที่จะเป็นนายกรัฐมนตรีของประเทศ ความคิดฝันที่จะเป็นนักธุรกิจผู้ยิ่งใหญ่ ความคิดฝันที่จะสำเร็จการศึกษาถึงระดับปริญญาเอก เป็นต้น

จากทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของ มาสโลว์ สรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน ซึ่งแต่ละคนจะมีความต้องการในแต่ละด้านไม่เท่ากัน เมื่อมีความต้องการแล้วไม่สมหวังตามที่ต้องการ ก็ทำให้เกิดความเครียดได้ และจากความหมายของความเครียดในการทำงาน จะเห็นได้ว่าสาเหตุที่มีผลต่อความเครียดนั้น มาจากสาเหตุหลายด้าน ด้านร่างกาย เช่น ความเหนื่อยล้าของร่างกาย ภาวะโภชนาการ การพักผ่อนไม่เพียงพอ การเจ็บป่วยทางร่างกาย สาเหตุทางด้านจิตใจ เช่น ความขัดแย้งในใจ ความคับข้องใจ และอื่น ๆ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรู้สึกที่เงินเดือนที่ได้รับน้อยเกินไป บรรยากาศในการทำงาน แสงเสียงและอื่น ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่า สาเหตุของความเครียดนั้น จะเกิดขึ้นบนพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ด้วยกันทั้งสิ้น

## ข้อมูลพื้นฐานของศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม

ศูนย์พัฒนาสังคมเกิดขึ้นจากการปรับบทบาทภารกิจของนิคมสร้างตนเอง และศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา จากเดิมนิคมฯ จะดำเนินการด้านการจัดที่ดิน และพัฒนาชนบทสมบูรณ์แบบในพื้นที่เฉพาะ ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขาดำเนินการพัฒนาและสงเคราะห์ชาวไทยในชุมชนบนพื้นที่สูง มาเป็นการพัฒนาสังคมและส่งเสริมการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ประชากรกลุ่มเป้าหมาย 6 กลุ่ม ครอบคลุม 75 จังหวัด

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้การพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม การประสานเครือข่าย การส่งเสริมการจัดสวัสดิการในระดับพื้นที่เป็นไปตามมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สนับสนุนวิสัยทัศน์ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ที่ว่า “เป็นองค์กรหลักในการพัฒนาสังคม และจัดสวัสดิการครอบคลุมพื้นที่โดยสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม ภายใต้ระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายพึ่งตนเองได้”

### บทบาทหน้าที่

1. บริหารจัดการระบบข้อมูล (Data System)
2. การกระตุ้นการเปลี่ยนแปลง (Change Agent)
3. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพตนเองของกลุ่มเป้าหมาย (Promotion)
4. กำกับดูแลมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม (Regulation)

### ภารกิจ

1. ศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดมาตรฐาน รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมในแต่ละพื้นที่
2. กำกับ ดูแล ตรวจสอบการจัดบริการสวัสดิการสังคมของหน่วยงานหรือองค์กรรูปแบบต่าง ๆ ที่ดำเนินการจัดบริการสวัสดิการสังคม ทั้งของภาครัฐและเอกชนให้เป็นไปตามมาตรฐาน
3. ให้คำแนะนำ สนับสนุนและประสานเครือข่ายเพื่อให้เกิดระบบการจัดสวัสดิการสังคมแก่ประชากรเป้าหมายให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ ภายใต้พื้นที่ที่รับผิดชอบ
4. จัดทำระบบข้อมูลและฐานข้อมูลเกี่ยวกับการบริการสวัสดิการสังคมในพื้นที่



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีสวัสดิ์ นนทประเสริฐ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 151 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพมีความเครียดระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภาระครอบครัว ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน แรงสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูง ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา แรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และแรงสนับสนุนจากครอบครัว ไม่มีผล ต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่

นารายานัน และคณะ (Naryanan et al., 1999) ได้ทำการศึกษา ความเครียดในการทำงาน โดยเปรียบเทียบอาชีพที่แตกต่างกันปัจจัยที่ใช้วัดความเครียดในการทำงานประกอบด้วยความขัดแย้งระหว่างบุคคล ปริมาณงานมาก และการขาดการควบคุมของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างคือเสมียนและครูการ อาจารย์มหาวิทยาลัย และพนักงานขาย พบว่า ปัจจัยความขัดแย้งระหว่างบุคคลและปริมาณงานมาก เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเครียด

กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 จำนวน 155 คน ผลการศึกษา พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภาระครอบครัว ไม่มีผล ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ในการทำงานด้านลักษณะงานนโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จุฑาธิป วัชรานนท์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงานสตรี ในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้า จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างนี้มีความเครียดในระดับต่ำเป็นส่วนมาก ถึงร้อยละ 83.40 มีความเครียดสูงในระดับปกติร้อยละ 14.20 และมีความเครียดสูงในระดับเสี่ยงร้อยละ 2.40 ปัจจัยด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคมได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ สัมพันธภาพในครอบครัวและปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ แผนงานที่ทำ ความรู้สึกต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรึกษาเพื่อนร่วมงาน

เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน การปรึกษาหัวหน้างานเมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ไม่มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วารภรณ์ สุขเกษม (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัท ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัทราษฎร์บูรณะ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัทจำนวนประชากร 100 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ภาระค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ลูกค้าและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยให้มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการแต่งตั้ง โยกย้ายควรแสดงให้เห็นถึงผลงานที่แน่นอนเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ควรเน้นให้มีความสามัคคีกันในทุกระดับเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและในการเดินทางไปปฏิบัติงานควรจัดหารถรับส่งพนักงานเพื่อให้เดินทางไปปฏิบัติงานได้โดยสะดวก

กาญจนา สุทธสิริพิทัง (2544) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคิมเบอร์ลีย์ - คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี จำนวน 211 คน เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคิมเบอร์ลีย์ - คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและตามสัดส่วน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงาน ๆ มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อายุ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และระดับการศึกษา

ทงศักดิ์ ชิงรัตนสุข, พิสมัย เสรีขจรกิจเจริญ และจิตรพรรณ ภูษาภักดิ์ภพ (2544) ทำการวิจัยด้านการประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงาน ของ โรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่าองค์ประกอบระดับความเครียดจากงานโดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบหลัก คือ ข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจในการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม พบว่าพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานส่วนใหญ่ทำงานในเชิงรุก รองลงมา มีความเครียดในการทำงานต่ำ ทำงานในเชิงรับ และมีความเครียดจากการทำงานสูง จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่าง ๆ กับระดับความเครียดจากการทำงานและลักษณะการทำงาน (เชิงรุก หรือเชิงรับ) พบว่าเฉพาะเพศเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการทำงานและลักษณะการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าเพศหญิงอยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับมากกว่าเพศชาย โดยที่

เพศชาย มีค่าเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องและอำนาจในการตัดสินใจในงานสูง ก่อให้เกิดการทำงานในเชิงรุก ในขณะที่เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านสนับสนุนทางสังคมสูงกว่าเพศหญิง จึงทำให้อยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าเพศชายนอกนั้น ไม่พบความเครียดจากการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบในระดับสูงสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ดำรงตำแหน่งยังไม่ครบ 2 ปี มีความขัดแย้งด้านบทบาทหน้าที่สูงสุด

ธีรพร ศรประสิทธิ์ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงยางทางการแพทย์การศึกษา บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานในแผนกผลิต และควบคุมคุณภาพ จำนวน 200 คน โดยกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับเกณฑ์ปกติปัจจัยภายในองค์การด้านเนื้อหา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงยางทางการแพทย์อย่างนัยสำคัญที่ระดับ .05 และยังพบว่า ปัจจัยภายในองค์การด้านเนื้อหา มีความสัมพันธ์ ที่ระดับ .01 ร่วมด้วย และมีข้อเสนอแนะสำหรับ บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด ด้านเนื้อหา ควรจัดปริมาณของงานให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน ควรมอบหมายความรู้ต่าง ๆ เช่น การจัดระบบพี่เลี้ยงในเลี้ยงองค์การ จัดกรฝึกอบรม อีกทั้งควรหมุนเวียนงานเพื่อลดความเครียดจากการที่ต้องทำงานซ้ำ ๆ

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ได้ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ระดับพนักงานบริหารชั้นกลาง 1 ลงมา จำนวน 426 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ และสถานภาพสมรส โดยอายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทั่วไป และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดทั่วไปต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า อายุและอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป

ภาณุวัฒน์ สะอาดอาวุธ (2545) สำนวจความเครียดลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสวนปรุง เชียงใหม่ พบว่า ว่า ความเครียดของลูกจ้างชั่วคราวมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 34.76 และส่วนใหญ่มีความเครียดปานกลาง และพบว่า เมื่อทำการเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบการมีงานทำ และ ไม่มีงานทำของ

คู่สมรส ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันพบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาไม่มีผลกระทบที่จะทำให้ระดับ ความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สุภาวดี นวลมณี (2538) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจในเขตจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 814 คน พบว่า กลุ่มที่มีระดับความเครียดสูง คือ กลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 บาท ลงมา

ศิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 182 คน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ การรับรู้สัมพันธภาพในครอบครัว การรับรู้ภาระครอบครัว และหน่วยงานที่สังกัดไม่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรแต่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลทำให้บุคลากรมีความเครียดต่างกันปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร กล่าวคือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย ถ้าปัจจัยในการทำงานไม่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดมาก

สุรศักดิ์ บูรณตรีเวช และตะวันชัย จิรประมุขพิทักษ์ (2545) ทำการวิจัยเรื่องสภาพความเครียดจากการทำงานใน โรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีตั้งแต่สภาพภายในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน บทบาทลักษณะสิ่งแวดล้อม และระบบกะ การทำการสืบค้นหาความเครียดจากการทำงานและศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเหล่านั้นจะเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อหาทางจัดการกับความเครียดก่อนที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตัวคนงานและองค์กร จึงดำเนินการศึกษาแบบ Cross Sectional Descriptive Study ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ. 2544 ในคนงานโรงงานประเภทอิเล็กทรอนิกส์ผลิตนาฬิกาข้อมือ จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 536 คน โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบทดสอบทั่วไปของกรมสุขภาพจิต และแบบทดสอบความเครียดจากการทำงานที่สร้างขึ้นตามแบบ Job Demand - Control Model ของ เคราเสก (Karasek, 1997) ผลการศึกษาพบว่าความชุกของผู้มีความเครียด ทั่วไปนี้ประมาณร้อยละ 24 ความชุกของผู้มีความเครียดจากการทำงานประมาณร้อยละ 15.00 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โรงงานแห่งนี้ที่สมควรปรับปรุง ได้แก่ ระบบความปลอดภัยและระบบป้องกันโรคจากการทำงาน การลดความเร่งรีบในการทำงาน การใช้ความรู้ความชำนาญการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ลักษณะการทำงานที่ซ้ำซาก อาหารกลางวัน ระยะทางการเดินทางมาทำงานบริหารการแพทย์ การร่วมตัดสินใจในงาน และการที่ต้องนั่งทำงานเป็นเวลานาน ๆ สำหรับ

การทดสอบหาความสัมพันธ์ของความเครียดจากการทำงานกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความสามารถในการควบคุมและสวัสดิการมีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อารยะ คงมนต์ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท ไหมทอง จำกัด มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ สถานภาพสมรส และภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานมากขึ้น เนื่องจากทัศนคติต่อเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดซึ่งปัจจัยเหล่านี้ผันแปรไปตามระดับความสัมพันธ์กับความเครียดในงานหรือองค์การ

กรกนก อ่อนคำภา (2546) ได้ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงาน ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท แอคเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มประชากรพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท แอคเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 186 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตอยู่ในระดับต่ำ เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้านพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตมีความสัมพันธ์ผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมใจ ยิ้มวิไล และประพิมพรรณ สุวรรณกฎ (2546) ศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพการสมรสโสด ร้อยละ 75.5 ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปกติ ร้อยละ 86.6 พยาบาลที่มีการศึกษา สถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

วิจิต ปานอุทัย (2547) ได้ศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยในการทำงาน และ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานระดับปฏิบัติการ เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 310 คน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเครียดในการเกณฑ์ปกติ มีปัจจัยในการทำงาน โดยรวมและปัจจัยรายด้าน 4 ด้าน (ด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้าน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร) อยู่ในระดับปานกลาง ที่เหลือคือปัจจัย ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติอยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านมุ่งเน้น อารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง อีก 3 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับสูง (ด้านมุ่งเน้น การแก้ปัญหาด้านหลักหนีปัญหา และด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา) พนักงาน ระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน และสถานะทางเศรษฐกิจต่างกัน มีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยในการทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี พฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และด้านหลักหนีปัญหาต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัย ส่วนบุคคลด้านเพศ ปัจจัยในการทำงานด้าน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ด้านตัวงาน และ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหา สามารถพยากรณ์ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 15.70

พ.ท. ฉัฐพงศ์ ฐิริปรีชา (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของกำลังพลใน สังกัดกรมราชองครักษ์ พบว่า กำลังพลในสังกัดกรมราชองครักษ์ ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ใน เกณฑ์ปกติ อายุของกำลังพลมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ทักษะคิดทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดของกำลังพล กำลังพลที่มีภาระในการดูแลครอบครัวและสัมพันธภาพภายในครอบครัว แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกำลังพล ที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ภาระการใช้จ่าย ปัญหาการติดยาเสพติด ของสมาชิกในครอบครัวและปัญหาการเล่นการพนันของสมาชิกในครอบครัวมีความเครียดใน การทำงานไม่แตกต่างกัน

พ.ท. เบ็ญจศักดิ์ เวศม์วิบูลย์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ของข้าราชการ ทหาร กองบังคับการ กรมอุทการเรือ พบว่า ข้าราชการ กองบังคับการ กรมอุทการเรือ ส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดน้อยถึงปานกลาง ปัจจัยด้าน อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ชั้นยศ หน่วยงานที่สังกัด ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนปัจจัยด้านรายได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุดฤดา ศรีทองสุข (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถ โชลูชั่น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มบริษัทสามารถ โชลูชั่น พบว่า พนักงานในกลุ่มบริษัทสามารถ โชลูชั่นมีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าปกติปานกลาง ส่วนปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการเผชิญปัญหาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอยู่ในระดับสูง และผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าปฏิเสธสมมุติฐาน

สวามินี ศรีโพธิ์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท หลักทรัพย์ ไซรัส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงานและปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ไซรัส จำกัด (มหาชน) เนื่องจากค่าด้านปัจจัยในการทำงานได้ค่าความสัมพันธ์  $r = 0.89$  และ ค่า  $p = 0.00$  ด้านปัจจัยภายนอกได้ค่าความสัมพันธ์  $r = 0.88$  และ ค่า  $p = 0.00$  ดังนั้นปัจจัยในการทำงานและปัจจัยภายนอกจึงมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

วิกรม ทางเรือ (2552) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสาธารณสุข ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีพบว่า บุคลากรสาธารณสุขมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า บุคลากรสาธารณสุขที่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรสาธารณสุขที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อศึกษารายละเอียดของปัจจัยในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน พบว่า มีปัจจัยสำคัญ 4 เรื่องที่มีผลต่อการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งสามารถทำนายผลความเครียด ได้ร้อยละ 13.50

#### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษา

การศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยทางด้านสังคมและประชากร ซึ่งมีผลกระทบไม่โดยตรงก็โดยอ้อม ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่จะศึกษามีดังนี้

## 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสาธารณสุข ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

### 1.1 เพศ

จากการศึกษาของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 จำนวน 155 คน ผลการศึกษา พบว่า เพศ ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ภาณุวัฒน์ สะอาดอาวุธ (2545) ศึกษาความเครียดลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสวนปรุง เชียงใหม่ พบว่าเพศไม่มีผลทำให้ระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งขัดแย้งกับ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 151คน ผลการศึกษา พบว่า เพศมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, พิศมัย เสรีขจรกิจเจริญ และจิตรพรรณ ภูษาภักดิ์ภพ, (2544) ทำการวิจัยด้านการประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน สอดคล้องกับ วิจิต ปานอุทัย (2547) ได้ศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยในการทำงาน และ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานระดับปฏิบัติการ เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 310 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าบุคลากรสาธารณสุขที่มี เพศ ต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

### 1.2 อายุ

จากการศึกษาของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 จำนวน 155 คน ผลการศึกษา พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งขัดแย้งกับ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541,



บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 151คน ผลการศึกษา พบว่า อายุมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์ (2544) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คิมเบอร์ลีย์ - คลิวัก ประเทศไทยจำกัด โรงงานปทุมธานี จำนวน 211 คน เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและตามสัดส่วน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ อายุ สอดคล้องกับ รัตติพร พนพิเชฐกุล (2544) ได้ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ระดับพนักงานบริหารชั้นกลาง 1 ลงมา จำนวน 426 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ มีผลต่อความเครียดทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า บุคลากรสาธารณสุขที่มี อายุ ต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

### 1.3 สถานภาพสมรส

จากการศึกษาของ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 151คน ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีผล ต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 จำนวน 155 คน ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งขัดแย้งกับ รัตติพร พนพิเชฐกุล (2544) ได้ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ระดับพนักงานบริหารชั้นกลาง 1 ลงมา จำนวน 426 คน ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดทั่วไปต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า บุคลากรสาธารณสุขที่มี สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

#### 1.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 จำนวน 155 คน ผลการศึกษา พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ วุฒิการศึกษา ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑาริพ วัชรานนท์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงานสตรี ในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้า จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างนี้มีความเครียดในระดับต่ำ เป็นส่วนมาก ถึงร้อยละ 83.40 มีความเครียดสูงในระดับปกติร้อยละ 14.20 และมีความเครียดสูงในระดับเสี่ยงร้อยละ 2.40 ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ เบ็ญจกัณฑ์ เวศม์วิบูลย์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการทหาร กองบังคับการ กรมอุทธรณ์เรือ. พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งขัดแย้งกับ กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์ (2544) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คิมเบอร์ลีย์ - คลีค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี จำนวน 211 คน เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและตามสัดส่วน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า บุคลากรสาธารณสุขที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

#### 1.5 รายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาของ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 151 คน ผลการศึกษา พบว่า รายได้ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งขัดแย้งกับ จุฑาริพ วัชรานนท์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงานสตรี ในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้า จังหวัดนนทบุรี พบว่า สถานะทางเศรษฐกิจ ไม่มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า บุคลากรสาธารณสุขที่มี เงินเดือนต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

## 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 จำนวน 155 คน ผลการศึกษา พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ได้ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงานกรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ระดับพนักงานบริหารชั้นกลาง 1 ลงมา จำนวน 426 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ซึ่งขัดแย้งกับ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 151 คน ผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สิริพร เทียวกิตติกุล (2545) ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 182 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงานส่งผลทำให้บุคลากรมีความเครียดต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

## 2. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

### 2.1 ลักษณะงาน

จากทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person - Environment Fit Theory) ของเฟรนช์และคณะ (French et al., 1968 อ้างถึงใน ชฎาภา ประเสริฐทรง, 2543, หน้า 11 - 13) ได้กล่าวถึงลักษณะงาน ซึ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย

2.1.1 การออกแบบงานไม่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัด

2.1.2 ปริมาณงานที่รับผิดชอบ

2.1.3 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน

2.1.4 บรรยากาศในการทำงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียง

## 2.2 นโยบายการบริหารงาน

จากการศึกษาของ สมิต อาชวณิชกุล (2542, หน้า 2 - 3) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดจากที่ทำงานมาจากวิธีการบริหาร การบริหารงานโดยขาดการมีส่วนร่วมของคนงาน ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สภาพการทำงานที่เป็นเจ้านายและลูกน้องไม่เป็นแบบเพื่อน หรือครอบครัว เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียด

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ เฮอิร์ซเบิร์ก (Herzberg et al., 1959 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2522, หน้า 376 - 378) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน และได้กล่าวถึงปัจจัยภายนอกตัวบุคคลที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ นโยบายและการบริหาร

โคสเซ็น (Kossen, 1991 อ้างถึงใน ประณิตา ประสงค์จรรยา, 2542, หน้า 20) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากอาชีพไว้ 22 ประการ แต่มีประเด็นที่เกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร คือ

1. ความไม่ชัดเจนในรายละเอียดของงาน

2. การวางแผนกำหนดเป้าหมาย

ลูทานซ์ (Luthans, 1992, p.175 อ้างถึงใน สวามินี ศรีโพธิ์, หน้า 15) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบด้านองค์กรที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ หลายประการ แต่มีประเด็นที่เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารคือ

1. บรรยายลักษณะงานไม่ตรงกับความเป็นจริง

2. การสื่อสาร การส่งข้อมูลอย่างเหมาะสม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า นโยบายการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียง

### 2.3 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person - Environment Fit Theory) ของเฟรนช์และคณะ (1968 อ้างถึงใน ชฎาภา ประเสริฐทรง, 2543, หน้า 11 - 13) ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ถ้างานที่ไม่มีความก้าวหน้า และไม่มั่นคงนั้นจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ธนดล หาญอมรเศรษฐ (2539, หน้า 37 - 38) กล่าวว่า การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ ดันเหตุแห่งความเครียด กรณีเกิดขึ้นเพราะพนักงาน มักจะคิดว่าการได้บันไดในอาชีพมักจะมีอุปสรรคเสมอ รวมถึงโอกาสที่จะพัฒนาเองความคาดหวังที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจน ระบบการประเมินผลในวิชาชีพไม่ชัดเจน และการเมืองภายในบริษัทปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดในหน้าที่การงาน

ลูทานซ์ (Luthans, 1992, p. 175 อ้างถึงใน สวามินี ศรีโพธิ์, หน้า 15) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบด้านองค์กรที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ หลายประการ แต่มีประเด็นที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน คือ

1. การจ่ายค่าตอบแทนไม่เสมอภาค
2. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

โคสเซ็น (Kossen, 1991 อ้างถึงใน ประณิตา ประสงค์จรรยา, 2542, หน้า 20) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากอาชีพไว้ 22 ประการ แต่มีประเด็นที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน คือ

1. หัวหน้างานที่ไม่ให้การสนับสนุน
2. ขวัญและกำลังใจต่ำ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียง

### 2.4 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

จากทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person - Environment Fit Theory) ของเฟรนช์และคณะ (French et al., 1968 อ้างถึงใน ชฎาภา ประเสริฐทรง, 2543, หน้า 11 - 13) ได้กล่าวถึงสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ซึ่งมนุษย์ต้องการที่จะอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของผู้ร่วมงาน จะทำให้บุคคลรู้สึกเป็นสุข แต่ถ้าความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ไม่ดีจะเกิดความเครียด ซึ่งคล้ายกับ ธนดล หาญอมรเศรษฐ (2539, หน้า 37 - 38) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเจ้านาย กรณีนี้ถือได้ว่าเป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ทำงาน ผู้คนมักจะมองว่า เจ้านายเป็นดัง พ่อ - แม่ ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนได้ แต่โชคร้ายที่เจ้านายส่วนมากมักจะไม่มีใครยกย่องหรือกล่าวคำ

สรรเสริญแก่ใครง่าย ๆ ตรงกันข้ามมักจะกล่าวตำหนิอย่างรวดเร็วมากกว่า เมื่อการทำงานไม่ดี พนักงานแทบจะ ไม่ค่อยได้ยินคำยกย่องชมเชย แต่เมื่อมีการกระทำผิดก็มั่นใจได้เลยว่าเจ้านายต้องเรียกให้ไปพบแน่นอนการขาดการกระตุ้นให้รางวัลเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เพราะทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เกิดความเครียด และท้ายสุดอาจนำไปสู่การถอนตัวออกจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต อาชวณิชกุล (2542, หน้า 2 - 3) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านาย หากความสัมพันธ์ในองค์การไม่ดี จะเกิดความเครียดในองค์การ

สวามินี ศรีโพธิ์ (2549, หน้า 79) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทหลักทรัพย์ ไซรัส จำกัด (มหาชน) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไว้ 4 ข้อ ซึ่งสอดคล้องกับการการศึกษาของ ทิพวรรณ แสงประทีป (2550, หน้า 54) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรสาธารณสุข อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

1. การพูดคุยกับหัวหน้างานเวลาเจ็บป่วยหรือมีปัญหาสุขภาพ
2. มีเวลาหยุดพักสังสรรค์กับผู้ร่วมงาน
3. มีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนรวมของหน่วยงาน
4. เมื่อมีงานเร่งด่วนได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียง

### 3. ความเครียดของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาค

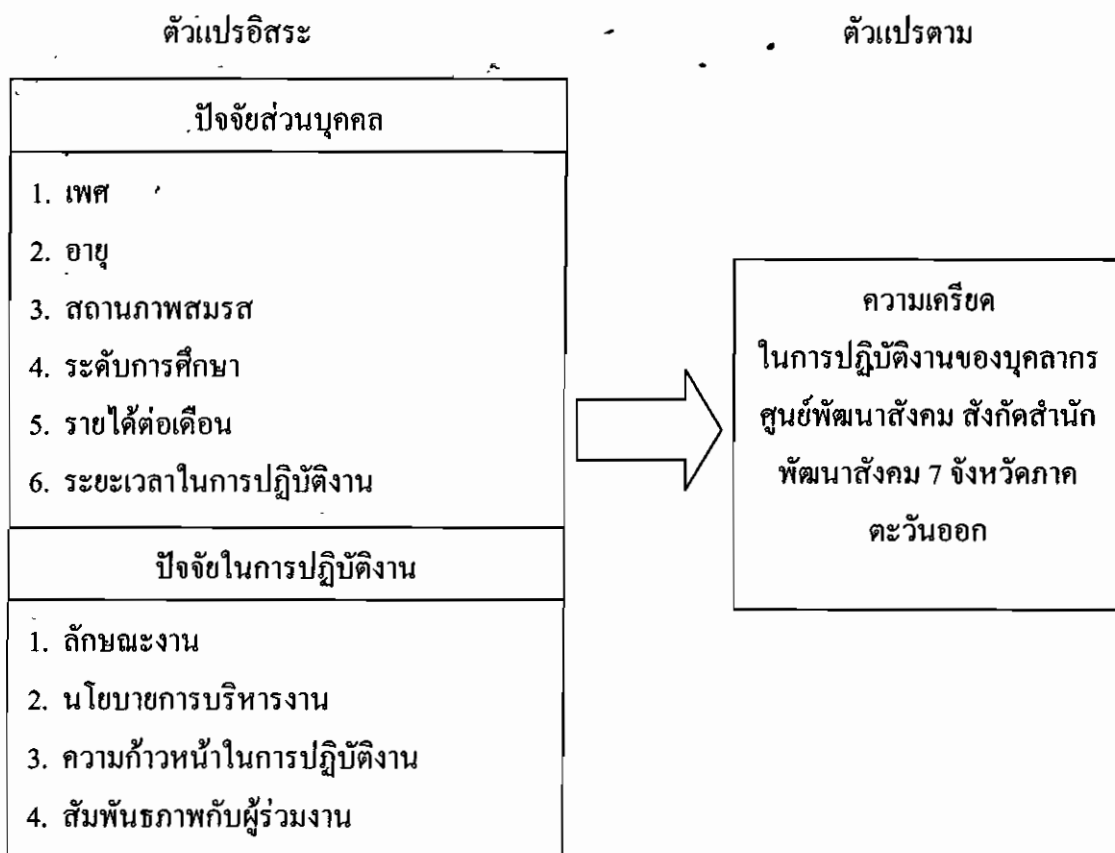
#### ตะวันออกเฉียง

ใช้แบบประเมินความเครียด ของโรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต (2550) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเครียด พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีปัจจัยหลายด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นผู้วิจัย จึงศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียง โดยศึกษาปัจจัย 2 ด้าน ดังกรอบแนวคิดในการวิจัย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด และเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียง โดยมียาละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมา ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียง ปี พ.ศ. 2553 จำนวน 70 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 70 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน

เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียด ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านนโยบายการบริหารงาน จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน จำนวน 4 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) มีค่าให้เลือกตอบทั้งสิ้น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้



มากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
มาก	เท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1- คะแนน

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการประเมินความเครียด

เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับระดับความเครียด ของ โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต (2550) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

แบบสอบถามให้คะแนนเป็นการประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

เครียดมากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
เครียดมาก	เท่ากับ	4 คะแนน
เครียดปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
เครียดน้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เครียด	เท่ากับ	1 คะแนน

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามที่ได้มีการนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลมาแล้ว ของ สวามิณี ศรีโพธิ์ (2549); กรมสุขภาพจิต (2550) และนำมาปรับปรุง มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องของความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

3.1 นายสมบัติ นุชนารถ ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 6 จังหวัดจันทบุรี

3.2 ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต มหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาเขตจันทบุรี

3.3 นางสาวปัทมพร หัตถแพทย์ นักพัฒนาสังคม ศูนย์พัฒนาสังคม หน่วยที่ 6  
จังหวัดจันทบุรี

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของ  
ผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนัก  
พัฒนาสังคม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยง  
หรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha โดยใช้ โปรแกรม  
สำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของ  
แบบสอบถาม ดังนี้

4.1 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha)  
เท่ากับ .8651

4.2 แบบสอบถามความเครียด ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha)  
เท่ากับ .8716

ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ไปยังหน่วยงานศูนย์พัฒนา  
สังคม สังกัดพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก
2. ผู้วิจัยประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม  
ทำการชี้แจงการตอบแบบสอบถาม ให้เข้าใจวิธีการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง โดยหัวหน้าหน่วยงานศูนย์  
พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม ซึ่งได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาและ  
ลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงาน ในศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 70 ราย  
โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 70 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์
4. นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องและนำไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ด้วยการคำนวณ  
ทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ จำนวนค่าความถี่ และ ร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงานและระดับความเครียด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ จำนวนค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )
3. ข้อมูลระดับความเครียด ใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) ใช้เกณฑ์ของ (กรมสุขภาพจิต, 2550)
4. ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความแตกต่างในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ซึ่งใช้ Compare Means เสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

## เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยที่ได้ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดช่วงของการวัด โดยใช้สูตรการหาอันตรายภาคชั้น (ลือชัย วงษ์ทอง, 2550, หน้า 69) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 4 / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	บุคลากรมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ น้อย ที่สุด
1.81 - 2.61	หมายถึง	บุคลากรมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ น้อย
2.62 - 3.42	หมายถึง	บุคลากรมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ปานกลาง

3.43 -4.23 หมายถึง บุคลากรมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก

4.24 -5.00 หมายถึง บุคลากรมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มากที่สุด

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการประเมินความเครียด

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ ใช้เกณฑ์ของ โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต พิจารณาจากคะแนนรวมที่ได้ โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

0 - 23 คะแนน = 1 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยและหายไปได้ในระยะเวลาสั้น ๆ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้

24 - 41 คะแนน = 2 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เครียดอาจรู้สึกวิตกกังวลหรือ กลัว ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติ ความเครียดระดับนี้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายหรือเป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ท่านสามารถผ่อนคลายความเครียดด้วยการทำกิจกรรมที่เพิ่มพลัง เช่น ออกกำลังกาย เล่นกีฬา ทำให้สิ่งที่สนุกสนานเพลิดเพลิน เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ ทำงานอดิเรกหรือพูดคุยระบายความไม่สบายใจกับผู้ที่ไว้วางใจ

42 - 61 คะแนน = 3 มีความเครียดอยู่ในระดับสูง เป็นระดับที่ท่านได้รับความเคียดร้อนจากสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์รอบตัว ทำให้วิตกกังวล กลัว รู้สึกขัดแย้งหรืออยู่ในสถานการณ์ที่แก้ไขจัดการปัญหานั้นไม่ได้ หนีความรู้สึกด้วยความลำบากจะส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน และการเจ็บป่วย เช่น ความดันโลหิตสูง เป็นแผลในกระเพาะอาหาร ฯลฯ

62 คะแนนขึ้นไป = 4 มีความเครียดในระดับรุนแรง เป็นความเครียดระดับสูงที่เกิดต่อเนื่องหรือท่านกำลังเผชิญกับวิกฤติของชีวิต เช่น เจ็บป่วยรุนแรงเรื้อรัง มีความพิการ สูญเสียคนรัก ทรัพย์สิน หรือสิ่งที่รัก ความเครียดระดับนี้ส่งผลทำให้เจ็บป่วยทางกายและสุขภาพจิต ชีวิตไม่มีความสุข ความคิดฟุ้งซ่าน การตัดสินใจไม่ได้ ยับยั้งอารมณ์ไม่ได้ ความเครียดระดับนี้ถ้าปล่อยไว้ จะเกิดผลเสียทั้งต่อตนเองและคนใกล้ชิด ควรได้รับการช่วยเหลือจากผู้ที่ให้การปรึกษาอย่างรวดเร็ว เช่น ทางโทรศัพท์ หรือผู้ให้การปรึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก 2) เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมา ศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 70 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ จำนวน 70 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติ เปรียบเทียบภาพรวมด้านความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก จำแนก ตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

## ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	21	30.00
หญิง	49	70.00
รวม	70	100.00
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	34	48.57
30 - 40 ปี	28	40.00
41 - 50 ปี	5	7.14
51 ปีขึ้นไป	3	4.29
รวม	70	100.00
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	47	67.14
คู่	20	28.57
หม้าย/หย่าร้าง	3	4.29
รวม	70	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	15.71
ปริญญาตรี	57	81.43
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.86
รวม	70	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	34	48.57
10,000 - 15,000 บาท	23	32.86
15,001 - 20,000 บาท	10	14.29
20,001 บาทขึ้นไป	3	4.29
รวม	70	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	49	70.00
5 - 10 ปี	12	17.14
11 - 15 ปี	1	1.43
16 ปีขึ้นไป	8	11.43
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกพบว่า

เพศของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.00

อายุของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษามีอายุต่ำกว่า 30 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30 - 40 ปีคิดเป็นร้อยละ 40.00 อายุระหว่าง 41 - 50 ปีขึ้นไป และ อายุ 51 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 7.14 และ 4.29 ตามลำดับ

สถานภาพของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษา มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.14 รองลงมาคือ สถานภาพคู่ และหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 28.51 และ 4.29 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษา มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 81.43 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.71 และ 2.86

รายได้ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาคือ 10,000 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.86 และ 14.29 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ 5 - 10 ปีขึ้นไป และ 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.14 และ 11.43 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน							ระดับการปฏิบัติงาน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\mu$	$\sigma$		
ด้านลักษณะงาน 1. งานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน เหมาะสมกับความสามารถและ ความถนัดของท่าน	6 (8.57)	43 (61.43)	21 (30.00)	-	-	3.78	0.59	มาก	1
2. ปริมาณงานใน ความรับผิดชอบของท่าน เหมาะสม	5 (7.14)	32 (45.71)	27 (38.57)	5 (7.14)	1 (1.43)	3.50	0.79	มาก	2
3. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในห้องทำงานมีความ เหมาะสมกับการทำงาน	5 (7.14)	27 (38.57)	30 (42.86)	8 (11.43)	-	3.41	0.79	ปานกลาง	4
4. บรรยากาศในการทำงาน มีความเหมาะสม	7 (10.00)	29 (41.43)	25 (35.71)	8 (11.43)	1 (1.43)	3.47	0.88	มาก	3
ภาพรวม						3.54	0.58	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน บุคลากรมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ( $\sigma = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้



เรื่องงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเหมาะสมกับความสามารถและความถนัด มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ( $\sigma = 0.59$ ) โดยให้ความสำคัญใน อันดับ 1

เรื่องปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสม มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3:50 ( $\sigma = 0.79$ ) โดยให้ความสำคัญใน อันดับ 2

เรื่องบรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสม มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 ( $\sigma = 0.88$ ) โดยให้ความสำคัญใน อันดับ 3

เรื่องสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในห้องทำงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ( $\sigma = 0.79$ ) โดยให้ความสำคัญใน อันดับ 3

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน							ระดับการปฏิบัติงาน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\mu$	$\sigma$		
ด้านนโยบายการบริหารงาน									
1. นโยบายของผู้บริหารมีความชัดเจน	7 (10.00)	28 (40.00)	24 (34.29)	8 (11.43)	3 (4.29)	3.40	0.97	ปานกลาง	3
2. นโยบายมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	4 (5.71)	29 (41.43)	25 (35.71)	11 (15.71)	1 (1.43)	3.34	0.87	ปานกลาง	4
3. ท่านเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานอย่างชัดเจน	7 (10.00)	31 (44.29)	30 (42.86)	2 (2.86)	-	3.61	0.71	มาก	1
4. หน่วยงานของท่านมีการแจ้งข่าวสาร และระเบียบต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	7 (10.00)	33 (47.14)	21 (30.00)	9 (12.86)	-	3.54	0.84	ปานกลาง	2
ภาพรวม						3.62	1.43	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่า บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม มีระดับการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ( $\sigma = 1.43$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

เรื่องการเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงาน อย่างชัดเจน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ( $\sigma = 0.71$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1

เรื่องหน่วยงานมีการแจ้งข่าวสารและระเบียบต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.54 ( $\sigma = 0.84$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2

เรื่องนโยบายของผู้บริหารมีความชัดเจน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ( $\sigma = 0.97$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 3

เรื่องนโยบายมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ชัดเจน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ( $\sigma = 0.87$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 4

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน							ระดับการปฏิบัติงาน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\mu$	$\sigma$		
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 1. หน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	5 (7.14)	28 (40.00)	26 (37.14)	8 (11.43)	3 (4.29)	3.34	0.93	ปานกลาง	2
2. ท่านมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติงาน	2 (2.86)	23 (32.86)	26 (37.14)	14 (20.00)	5 (7.14)	3.04	0.97	ปานกลาง	3
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	14 (20.00)	28 (40.00)	18 (25.71)	9 (12.86)	1 (1.43)	3.64	0.99	มาก	1
4. ท่านมีโอกาสดำเนินการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ	1 (1.43)	26 (37.14)	21 (30.00)	15 (21.43)	7 (10.00)	3.00	1.03	ปานกลาง	4
ภาพรวม						3.25	0.81	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่า บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม มีระดับปฏิบัติงาน ด้าน

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ( $\sigma = 0.81$ )  
เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

เรื่อง การได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ( $\sigma = 0.99$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1

เรื่อง หน่วยงานของท่าน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ( $\sigma = 0.93$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2

เรื่อง มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.04 ( $\sigma = 0.97$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 3

เรื่อง มีโอกาส ได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.00 ( $\sigma = 1.03$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 4

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน							ระดับการปฏิบัติงาน	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\mu$	$\sigma$		
ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน 1. ท่านพูดคุยกับหัวหน้างาน เวลาเจ็บป่วยหรือ มีปัญหา สุขภาพ	4 (5.71)	31 (44.29)	21 (30.00)	9 (12.86)	5 (7.14)	3.28	1.01	ปานกลาง	3
2. ท่านมีเวลาพูดคุย สังสรรค์กับผู้ร่วมงาน	23 (7.74)	135 (45.45)	102 (34.34)	30 (10.10)	7 (2.36)	3.07	1.11	ปานกลาง	4
3. ท่านมีส่วนร่วมใน กิจกรรมส่วนรวมของ หน่วยงาน	50 (16.84)	174 (58.59)	65 (21.89)	6 (2.02)	2 (0.67)	3.77	0.96	มาก	1
4. เมื่อมีงานเร่งด่วน ท่านได้รับความร่วมมือจาก ผู้ร่วมงาน	43 (14.48)	172 (57.91)	69 (23.23)	10 (3.37)	3 (1.01)	3.56	1.08	มาก	2
ภาพรวม						3.42	0.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่า บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม มีระดับการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับ

ผู้ร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ( $\sigma = 0.83$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

เรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนรวมของหน่วยงาน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ( $\sigma = 0.96$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1

เรื่องเมื่อมีงานเร่งด่วนได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ( $\sigma = 1.08$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2

เรื่องการพูดคุยกับหัวหน้างานเวลาเจ็บป่วยหรือมีปัญหาสุขภาพ มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 ( $\sigma = 1.00$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 3

เรื่องการมีเวลาหยุดพักสังสรรค์กับผู้ร่วมงาน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 ( $\sigma = 1.11$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 4

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ภาพรวม ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับการปฏิบัติงาน	อันดับ
ด้านลักษณะงาน	3.20	0.67	ปานกลาง	1
ด้านนโยบายการบริหารงาน	3.17	0.76	ปานกลาง	2
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	2.91	0.82	ปานกลาง	4
ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	3.05	0.91	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.42	0.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการปฏิบัติงาน ภาพรวมปัจจัยการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.42 ( $\sigma = 0.63$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะงาน มีระดับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ( $\sigma = 0.67$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1

ด้านนโยบายการบริหาร มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17

( $\sigma = 0.76$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ

ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05

( $\sigma = 0.91$ ) โดยให้ความสำคัญในอันดับ 3

ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีระดับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้  
มีค่าเฉลี่ย 2.91 ( $\sigma = 0.82$ ) ให้ความสำคัญในอันดับ 4

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของ บุคลากรศูนย์พัฒนา สังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ตารางที่ 7 ระดับคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนัก  
พัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ระดับความเครียด		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เครียดน้อยและหายไปได้ในระยะเวลาสั้น ๆ	(0 - 23 คะแนน)	-	-
เครียดอยู่ในระดับปานกลาง	(24 - 41 คะแนน)	17	24.29
เครียดอยู่ในระดับสูง	(42 - 61 คะแนน)	29	41.43
มีความเครียดในระดับรุนแรง	(62 คะแนนขึ้นไป)	24	34.29

$$\sigma = 3.10$$

$$\mu = .76$$

$$Max = 4$$

$$Min = 2$$

จากตารางที่ 7 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัด  
สำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 41.43  
รองลงมา มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับรุนแรง ร้อยละ 34.29 มีความเครียดในการปฏิบัติงาน  
ระดับปานกลาง ร้อยละ 22.86 และมีความเครียดน้อยและหายไปได้ในระยะเวลาสั้น ๆ ร้อยละ 1.43

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบภาพรวมด้านความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก จำแนก ตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ เพศของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

เพศ	ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก		
	ภาพรวมความเครียดในการปฏิบัติงาน		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความเครียด
1. ชาย	59.29	17.14	สูง
2. หญิง	52.35	17.10	สูง
รวม	54.43	17.29	สูง

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) เพศของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่า เพศชายมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 59.29$ ,  $\sigma = 17.14$ ) ต่างไปจาก เพศหญิงที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 52.35$ ,  $\sigma = 17.10$ )

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงของบุคลากรมีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูง นั่นเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานศูนย์พัฒนาสังคมนั้น ผู้ชายจะต้องทำหน้าที่ในการขับรถดูแลยานพาหนะ เพิ่มขึ้นจากหน้าที่ประจำ อีกทั้งผู้ชายนั้นเป็นหัวหน้าครอบครัว จึงมีหน้าที่ความรับผิดชอบมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ อายุของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อายุ	ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		
	ภาพรวมความเครียดในการปฏิบัติงาน		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความเครียด
ต่ำกว่า 30 ปี	54.38	18.22	สูง
ระหว่าง 30 - 40 ปี	53.64	17.10	สูง
ระหว่าง 41 - 50 ปี	59.20	14.60	สูง
51 ปีขึ้นไป	54.33	8.08	สูง
รวม	3.42	17.29	สูง

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) อายุของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับรุนแรง ( $\mu = 59.20$ ,  $\sigma = 14.60$ ) ต่างไปจาก อายุต่ำกว่า 30 ปีขึ้นไป มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 54.38$ ,  $\sigma = 18.22$ ) อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 54.33$ ,  $\sigma = 8.08$ ) อายุ ระหว่าง 30 - 40 ปี มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 53.64$ ,  $\sigma = 17.10$ )

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีอายุมากขึ้น จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เนื่องจากมีภาระหน้าที่ที่มากขึ้น และด้วยการทำงานในปัจจุบันต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการวัดและประเมินที่ยากขึ้น ทำให้ผู้ที่มีอายุมากและติดอยู่กับการทำงานในระบบเดิม ๆ ตามเทคโนโลยี และระบบการทำงานแบบใหม่ไม่ทันเกิดความเครียด

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ สถานภาพของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

สถานภาพสมรส	ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก		
	ภาพรวมความเครียดในการปฏิบัติงาน		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความเครียด
โสด	55.15	17.57	สูง
คู่	52.05	18.00	สูง
หม้าย/ หย่าร้าง	59.00	6.08	สูง
รวม	54.43	17.29	สูง

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) สถานภาพของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่าสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 59.00$ ,  $\sigma = 6.08$ ) ต่างไปจากบุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีซึ่งความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 55.15$ ,  $\sigma = 17.57$ ) และสถานภาพคู่ มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 52.05$ ,  $\sigma = 18.00$ )

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง และสถานภาพโสด มีระดับความเครียด สูงกว่า บุคลากรที่สถานภาพคู่ นั่นอาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีสถานภาพคู่ ได้มีเพื่อนคู่คิด มีคนคอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และมีเวลาอยู่คนเดียวน้อยจึงไม่หมกมุ่นอยู่กับความเครียดที่เกิดขึ้น ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง และ โสดนั้นอาจต้องอยู่คนเดียวขาดเพื่อนคู่คิด ค่อยให้คำปรึกษาและกำลังใจ ใช้เวลาอยู่คนเดียวมากจึงมีเวลา



ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ ระดับการศึกษาของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ระดับการศึกษา	ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก		
	ภาพรวมความเครียดในการปฏิบัติงาน		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความเครียด
ต่ำกว่าปริญญาตรี	66.18	18.36	รุนแรง
ปริญญาตรี	52.09	16.55	สูง
สูงกว่าปริญญาตรี	56.50	9.19	สูง
รวม	54.43	17.29	สูง

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ระดับการศึกษาของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับรุนแรง ( $\mu = 66.18$ ,  $\sigma = 18.36$ ) ต่างไปจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 56.50$ ,  $\sigma = 9.19$ ) และระดับปริญญาตรีที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 52.09$ ,  $\sigma = 16.55$ )

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับรุนแรงนั้นเป็นเพราะ การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาสังคมนั้น มีการแบ่งงาน ความรับผิดชอบตามความสามารถของบุคลากร มิได้แบ่งงานตามวุฒิการศึกษา ดังนั้นด้วยลักษณะงานที่ยาก และปริมาณงานที่มากนั้น ทำให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความเครียดรุนแรงนั้นเป็นเพราะส่วนใหญ่จะเป็นผู้มีความสามารถ และความรับผิดชอบ ปริมาณที่ได้รับมอบหมายจึงมีจำนวนมาก อีกทั้งยังเกิดความกดดันจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานที่มีความคาดหวังในผลงาน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ เงินเดือนของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

เงินเดือน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก		
	ภาพรวมความเครียดในการปฏิบัติงาน		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความเครียด
ต่ำกว่า 10,000 บาท	58.15	18.72	สูง
10,000 - 15,000 บาท	51.17	13.81	สูง
15,001 - 20,000 บาท	49.90	19.48	สูง
20,001 บาทขึ้นไป	52.33	16.01	สูง
รวม	54.43	17.29	สูง

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) เงินเดือนของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่าบุคลากรที่มีเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความเครียดอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 58.15$ ,  $\sigma = 18.72$ ) ต่างไปจากบุคลากรที่มีเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 52.33$ ,  $\sigma = 16.01$ ) เงินเดือน 10,000 - 15,000 บาท มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 51.17$ ,  $\sigma = 13.81$ ) เงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 49.90$ ,  $\sigma = 19.48$ ) และ

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีเงินเดือนต่ำ จะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานสูง เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจที่ย่ำแย่ทำให้รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย อีกทั้งการมอบหมายงานที่มากแต่เงินเดือนเท่าเดิมก็ก่อให้เกิดความความในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก		
	ภาพรวมความเครียดในการปฏิบัติงาน		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความเครียด
ต่ำกว่า 5 ปี	55.76	17.98	สูง
5 - 10 ปี	47.58	15.54	สูง
11 - 15 ปี	33.00	.00	ปานกลาง
16 ปีขึ้นไป	59.25	12.91	สูง
รวม	54.43	17.29	สูง

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ระยะเวลาในปฏิบัติงานของบุคลากรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไปมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 59.25, \sigma = 12.91$ ) ต่างไปจากบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปีที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 55.76, \sigma = 17.98$ ) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปีที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 47.58, \sigma = 17.98$ ) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปีที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 33.00, \sigma = .00$ )

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานสูง นั้นเป็นเพราะประสบการณ์ที่มากขึ้น มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น การดูแลควบคุม ความรับผิดชอบ ภาระหน้าที่จึงมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นตามอายุในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นตามไปด้วย และบุคลากรที่หน้าที่ในการปฏิบัติงานน้อยก็ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน เนื่องจากขาดประสบการณ์ในการทำงาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมา ศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 70 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ จำนวน 70 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับระดับการปฏิบัติงาน ของศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า เพศของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีขึ้นไป โดยที่สถานภาพของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมมีสถานภาพ โสดมากที่สุด โดยจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ในขณะที่รายได้ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคมมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับระดับการปฏิบัติงาน ของศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก

ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติงาน ภาพรวมปัจจัยการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่า บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านลักษณะงาน

อันดับที่ 2 ด้านนโยบายการบริหาร

อันดับที่ 3 ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

อันดับที่ 4 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

1. ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน บุคลากรมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

1.1 เรื่องงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเหมาะสมกับความสามารถและความถนัด มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญใน อันดับ 1

1.2 เรื่องปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสม มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย โดยให้ความสำคัญใน อันดับ 2

2. ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่า บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม มีระดับการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

2.1 เรื่องการเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงาน อย่างชัดเจน มีระดับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1

2.2 เรื่องหน่วยงานมีการแจ้งข่าวสารและระเบียบต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ มีระดับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2

3. ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่า บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม มีระดับปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

3.1 เรื่องการได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1

3.2 เรื่องหน่วยงานของท่าน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาความคิดความชอบ มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2

4. ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม มีระดับการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

4.1 เรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนรวมของหน่วยงาน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1

4.2 เรื่องเมื่อมีงานเร่งด่วนได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2

**ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับสูง รองลงมา มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับรุนแรง มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และมีความเครียดน้อยและหายไปได้ในระยะเวลาสั้น ๆ

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเครียดอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 151 คน ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพมีความเครียดระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภาระครอบครัว ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน แรงสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูง ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา แรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และแรงสนับสนุนจาก

ครอบครัว ไม่มีผล ต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ และมีความตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์ (2544) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิมเบอร์ลีย์ - คลีค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี จำนวน 211 คน เพื่อศึกษาระดับความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคิมเบอร์ลีย์ - คลีค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี และ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ แบ่งชั้นภูมิและตามสัดส่วน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงาน ๆ มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับ เพื่อนร่วมงาน อายุ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และระดับการศึกษา

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงของบุคลากรมีระดับความเครียด อยู่ในระดับรุนแรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษา ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่ง ประเทศไทย จำกัด จำนวน 151 คน ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพมีความเครียดระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภาวะครอบครัว ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน แรงสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูง ค่าตอบแทน สวัสดิการและ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา แรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และแรงสนับสนุนจากครอบครัว ไม่มีผล ต่อความเครียด ในการปฏิบัติหน้าที่ และมีความตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์ (2544) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคิมเบอร์ลีย์ - คลีค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี จำนวน 211 คน เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทคิมเบอร์ลีย์ - คลีค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและตามสัดส่วน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงาน ๆ มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผล ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อายุ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และระดับการศึกษา

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีอายุมากขึ้น จะมีความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียด ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

จำนวน 151 คน ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีความเครียดระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภาระครอบครัว ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน แรงสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูง ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา แรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และแรงสนับสนุนจากครอบครัว ไม่มีผล ต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ และมีความตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ กาญจนนา สุนทรสิทธิพงษ์ (2544) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคิมเบอร์ลีย์ - คลีค ประเทศไทยจำกัด โรงงานปทุมธานี จำนวน 211 คน เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคิมเบอร์ลีย์ - คลีค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและตามสัดส่วน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงาน ๆ มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อายุ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และระดับการศึกษา

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และสถานภาพโสด มีระดับความเครียด สูงกว่า บุคลากรที่สถานภาพคู่ นั้นอาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีสถานภาพคู่ ได้มีเพื่อนคู่คิด มีคนคอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และมีเวลาอยู่คนเดียวอย่างน้อยจึงไม่หมกมุ่นอยู่กับความเครียดที่เกิดขึ้น ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และ โสดนั้นอาจต้องอยู่คนเดียวขาดเพื่อนคู่คิดคอยให้คำปรึกษาและกำลังใจ ใช้เวลาอยู่คนเดียวมากจึงมีเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดพนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 จำนวน 155 คน ผลการศึกษา พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ในการทำงานด้านลักษณะงานนโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และมีความตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ จุฑาธิป วัชรานนท์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงานสตรี ใน โรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้า จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างนี้มีความเครียดในระดับต่ำเป็นส่วนมาก ถึงร้อยละ 83.40 มีความเครียดสูงในระดับปกติร้อยละ 14.20 และมีความเครียดสูงในระดับเสี่ยงร้อยละ 2.40 ปัจจัย



ด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคมได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ สัมพันธภาพในครอบครัวและปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ แผนงานที่ทำ ความรู้สึกต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรึกษาเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน การปรึกษาหัวหน้างาน เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ไม่มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับรุนแรงนั้นเป็นเพราะ การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาสังคมนั้น มีการแบ่งงานความรับผิดชอบตามความสามารถของบุคลากร มิได้แบ่งงานตามวุฒิการศึกษา ดังนั้นด้วยลักษณะงานที่ยาก และปริมาณงานที่มากนั้น ทำให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความเครียดรุนแรงนั้นเป็นเพราะส่วนใหญ่จะเป็นผู้มีความสามารถ และความรับผิดชอบ ปริมาณที่ได้รับมอบหมายจึงมีจำนวนมาก อีกทั้งยังเกิดความกดดันจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานที่มีความคาดหวังในผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 จำนวน 155 คน ผลการศึกษา พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ในการทำงานด้านลักษณะงานนโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และมีความตรงกันข้ามไปกับงานวิจัยของ จุฑาธิป วัชรานนท์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงานสตรี ในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้า จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างนี้มีความเครียดในระดับต่ำเป็นส่วนใหญ่ ถึงร้อยละ 83.40 มีความเครียดสูงในระดับปกติร้อยละ 14.20 และมีความเครียดสูงในระดับเสี่ยงร้อยละ 2.40 ปัจจัยด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคมได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ สัมพันธภาพในครอบครัวและปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ แผนงานที่ทำ ความรู้สึกต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรึกษาเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน การปรึกษาหัวหน้างานเมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ไม่มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีเงินเดือนต่ำ จะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 จำนวน 155 คน ผลการศึกษา

พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ในการทำงานด้านลักษณะงานนโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และมีความตรงกันข้ามไปกับงานวิจัยของ จุฑาธิป วัชรานนท์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงานสตรี ในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้า จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างนี้มีความเครียดในระดับต่ำเป็นส่วนมาก ถึงร้อยละ 83.40 มีความเครียดสูงในระดับปกติร้อยละ 14.20 และมีความเครียดสูงในระดับเสี่ยงร้อยละ 2.40 ปัจจัยด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ สัมพันธภาพในครอบครัวและปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ แผนงานที่ทำให้ความรู้สึกรู้สึกต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรึกษาเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน การปรึกษาหัวหน้างานเมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ไม่มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดนักงนบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 จำนวน 155 คน ผลการศึกษา พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ในการทำงานด้านลักษณะงานนโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และมีความตรงกันข้ามไปกับงานวิจัยของ จุฑาธิป วัชรานนท์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงานสตรี ในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้า จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างนี้มีความเครียดในระดับต่ำเป็นส่วนมาก ถึงร้อยละ 83.40 มีความเครียดสูงในระดับปกติร้อยละ 14.20 และมีความเครียดสูงในระดับเสี่ยงร้อยละ 2.40 ปัจจัยด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ สัมพันธภาพในครอบครัวและปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ แผนงานที่ทำให้ความรู้สึกรู้สึกต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรึกษาเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน การปรึกษาหัวหน้างานเมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ไม่มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก พบว่าบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางวิธีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจะต้องกำหนดนโยบายการพัฒนาการบริหารจัดการ โดยจะต้องพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับปริมาณของบุคลากรและปริมาณความรับผิดชอบของงานในแต่ละส่วนของศูนย์พัฒนาสังคม โดยจะต้องมีความชัดเจนและตัวชี้วัดผลความสำเร็จได้
2. เนื่องด้วยปัจจุบันภาระงานของศูนย์พัฒนาสังคมมีความรับผิดชอบมาก แต่ด้วยจำนวนบุคลากรของศูนย์พัฒนาสังคมที่มีน้อย ทำให้ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของงานนั้นมีปริมาณที่ค่อนข้างมาก ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดในการทำงาน ดังนั้นควรมีนโยบายในการเพิ่มจำนวนบุคลากร
3. ควรมีการวิจัยตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก และควรมีการทำงานวิจัยในเรื่องดังกล่าวเป็นประจำ เพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากร และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของบุคลากรอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานของศูนย์พัฒนาสังคม เมื่อได้รับผลการวิจัยจากการศึกษาเรื่องระดับความเครียดของบุคลากรแล้ว ก็ควรนำข้อปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับแก้ไขให้ทันที่ เพื่อให้การทำงานของศูนย์พัฒนาสังคม สังกัดพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออก มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น และควรได้รับการส่งเสริมและการพัฒนา การเรียนรู้รองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน เนื่องจากมีการเคลื่อนย้ายประชากรที่ค่อนข้างสูง และนานโยบายต่าง ๆ ที่ได้วางไว้ในเกิดรูปธรรม

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลและคุณภาพชีวิตของการทำงานของศูนย์พัฒนาสังคม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงวิธีการทำงานในทุกกระบวนการของการทำงาน ทั้งนี้เพื่อลดภาวะความเครียดของบุคลากรของศูนย์พัฒนาสังคม และจะช่วยทำให้บุคลากรได้รับความสุขจากการทำงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

## บรรณานุกรม

- กนกพร สุชารมย์. (2543). ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรรณก อ่อนคำภา. (2546). ความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรมสุขภาพจิต. (2541). ความเครียดของประชาชนจังหวัดนนทบุรีในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต.
- . (2542). รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สมุทรปราการ: ทีคอม.
- . (2550). บทความด้านสุขภาพจิตและจิตเวช. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:  
<http://www.dmh.go.th/news/reds.asp?pageNo=3&keyword=>.
- กรมอนามัย. (2543). คู่มือการส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน. กรุงเทพฯ: กรมอนามัย.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2550). แบบประเมินความเครียด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:  
<http://www.dmh.moph.go.th/test/stress/>.
- กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์. (2544). ความเครียดในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทคิมเบอร์ลีย์ - คลีค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิตติวรรณ เทียมแก้ว, พิมพ์มาศ ตาปัญญา และวนิดา พุ่มไพศาลชัย. (2541). สภาวะและที่มาของความเครียดของครูที่ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสวนปรุง.
- จำลอง ดิษขวนิช และพริ้มเพรา ดิษขวนิช. (2545). สาเหตุของความเครียดและความวิตกกังวล. เชียงใหม่: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฑาทิธิป วัชรานนท์. (2543). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงานสตรี ในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้า จังหวัดนนทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยและการใช้สถิติทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ชฎาภา ประเสริฐทรง. (2543). ความเครียดในการทำงาน. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 12(3), หน้า 11 -18.
- ชูทิศย์ ปานปรีชา. (2546). ความรู้เรื่องความเครียดและสาเหตุของความเครียด. ใน เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 – 15. (หน้า 428 - 488). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐพงศ์ ภูริปรีชา, พ.ท. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของกำลังพลในสังกัดกรมราชองครักษ์ พบว่า กำลังพลในสังกัดกรมราชองครักษ์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตน์สุข, พิศมัย เสรีขจรกิจเจริญ และจิตรพรรณ ภูษาภักดิ์ภพ. (2544). การประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนดล หาญอมรเศรษฐ. (2539). การจัดการความเครียดและการปรับปรุงผลผลิตในสถานที่ทำงาน. การบริหารคน, 17(2), หน้า 37 - 39.
- ธีรพร ศรีประสิทธิ์. (2544). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงยางทางการแพทย์. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบ็ญจกัณฑ์ เวศม์วิบูลย์, น.ท. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ของข้าราชการทหาร กองบังคับการ กรมอู่ทหารเรือ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประณิตา ประสงค์จรรยา. (2542). ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปราการ ฌมายงกูร. (2550). การทำงานกับความเครียด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:  
<http://www.jobroads.net/Article/ViewArticle.asp?ID=173>.

- ไพโรจน์ ทรงประดิษฐ์, น.อ. (2548). ความเครียดของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ กรมแพทย์ทหารเรือ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาณุวัฒน์ สะอาดอาวูช. (2545). การสำรวจความเครียดลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสวนปรุงเชียงใหม่. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 5, หน้า 27 - 29.
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษานาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลือชัย วงษ์ทอง. (2550). ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี.
- วรวรรณ ผู้มีโชคชัย, ร.ท.หญิง. (2546). ความเครียดในการทำงานและการจัดการความเครียดของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า (พ.ศ. 2546). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเวชศาสตร์ชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วราภรณ์ สุขเกษม. (2543). ปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัท ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัทราษฎร์บูรณะ. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคม มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิกรม ทางเรือ. (2552). ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิจิต ปานอุทัย. (2547). ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา บริษัท แอควาเนชั่น โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิภาพร มาพบสุข. (2545). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อและบัตรเครดิต. วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การและการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ศรีธนา ศิริชัยนาคร. (2545). *ภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านสุขภาพ*.  
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรีสวัสดิ์ นนทประเสริฐ. (2541). *ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทาง  
อากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://thesis.tiac.or.th>.*
- ศศลักษณ์ ศิวะภิญโญศ. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่สำคัญในชีวิต  
และความเจ็บป่วย*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์และ  
สาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2545). *ทฤษฎีองค์การ*.  
กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- สมใจ ยัมวิไล และประพิมพรรณ สุวรรณภู. (2546). *ระดับความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงาน  
ในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี*. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2545). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2526). *ทฤษฎีองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมฤดี ราษฎร์อนุกุล. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมหมาย คชนาม. (2551). *เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การวิจัยประเมินผล (แนวคิดสู่  
การปฏิบัติ) ระยะที่ 2*. ระบุของ: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง.
- สมิต อาชนิจกุล. (2542). *เครียด เป็นบ้า*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สรุद्धิ สังข์ศรี. (2541). *การสำรวจความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจกรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธร  
อำเภอเมืองนครราชสีมา*. นครราชสีมา: โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา.
- สวามินี ศรีโพธิ์. (2549). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน :  
กรณีศึกษาบริษัทหลักทรัพย์ ไซรัส จำกัด (มหาชน)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักพัฒนาสังคม. (2553). *หน่วยงานภายใน*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:  
<http://www.bsd.dsdw.go.th/bsd-8.html>.
- สิริกร วิชชาวุธ. (2544). *ความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน*. (ออนไลน์).  
เข้าถึงได้จาก: <http://thesis.tiac.or.th>.

- สิริพร เสียวกิตติกุล. (2545). *ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.  
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกฤตา ศรีทองสุข. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถ ไซลูชั่น*.  
 ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธนู ศรีไสย์. (2547). *สถิติประยุกต์ สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัย.
- สุภาวดี นวลมณี. (2537). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด กรณีข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัด  
 อุบลราชธานี*. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ อุบลราชธานี กรมสุขภาพจิต  
 กระทรวงสาธารณสุข.
- สุภาวดี นวลมณี. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจในเขตจังหวัดอุบลราชธานี*.  
 วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานบุคคล, คณะการบริหาร  
 ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *การจัดระเบียบความเครียด*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:  
<http://google.co.th>.
- สุรศักดิ์ นูรณ์ตรีเวทย์ และ ตะวันชัย จิระประมุขพิทักษ์. (2545). *สภาพความเครียดจากการทำงาน  
 ในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์*. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 16(3),  
 หน้า 312.
- สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล, วนิกา พุ่มไพศาลชัย และ พิมพมาศ ตาปัญญา. (2550). *การสร้างแบบวัด  
 ความเครียดสวนปรุง*. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสวนปรุง.
- แสงระวีวรรณ ชูพานิชกุล. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับ  
 คอมพิวเตอร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรุณ รักธรรม. (2522). *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนา  
 พานิช.
- อารยะ คงมนต์. (2545). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิต  
 เสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



Karasek, R. A. (1997). Demand/control model: A social, emotional and physiological approach to stress risk and active behavior development. In *ILO Encyclopedia of Occupational Health and Safety*. Geneva: ILO.

Naryanan, et al. (1999). *Privatization Public Sector*. London: Adam smit Institue.

ภาคผนวก

เลขที่.....

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม

ในสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของหน่วยงาน เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทาง ในการจัดการกับความเครียดได้ถูกวิธี และวางแผนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในอนาคต จึงขอความร่วมมือจากทุกท่าน ตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย/ ลงใน ( ) ให้ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่าน

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

		สำหรับผู้วิจัย
1. เพศ		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง	
2. อายุ		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 30 - 40 ปี	
<input type="checkbox"/> 3) 41 - 50 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 51 ปีขึ้นไป	
3. สถานภาพสมรส		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1) โสด	<input type="checkbox"/> 2) คู่	
<input type="checkbox"/> 3) หม้าย/ หย่าร้าง		
4. ระดับการศึกษา		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2) ปริญญาตรี	
<input type="checkbox"/> 3) สูงกว่าปริญญาตรี		

## 5. เงินเดือน

□ □ □

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท       2) 10,000 - 15,000 บาท  
 3) 15,001 - 20,000 บาท       4) 20,001 บาทขึ้นไป

## 6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

□ □ □

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี       2) 5 - 10 ปี  
 3) 11 - 15 ปี       4) 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศูนย์พัฒนาสังคม ในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม 7 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 ด้าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

ข้อที่	ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
<b>ด้านลักษณะงาน</b>							
1	งานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเหมาะสมกับ ความสามารถและความถนัดของท่าน						C1.....
2	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของ ท่านเหมาะสม						C2.....
3	สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในห้องทำงาน มีความเหมาะสมกับการทำงาน						C3.....
4	บรรยากาศในการทำงานมีความ เหมาะสม						C4.....
<b>ด้านนโยบายการบริหารงาน</b>							
5	นโยบายของผู้บริหารมีความชัดเจน						D1.....
6	นโยบายมีความเหมาะสมและเป็นไป ได้ในทางปฏิบัติ						D2.....

ข้อที่	ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
7	ท่านเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของการทำงานอย่างชัดเจน						D3.....
8	หน่วยงานของท่านมีการแจ้งข่าวสาร และระเบียบต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ						D4.....
<b>ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน</b>							
9	หน่วยงานของท่าน มีความเป็นธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบ						E1.....
10	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน						E2.....
11	ท่านได้รับการสนับสนุน ให้เข้ารับ การอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมกับ การปฏิบัติงาน						E3.....
12	ท่านมีโอกาส ได้รับการพิจารณา ความดีความชอบเป็นพิเศษ						E4.....
<b>สัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน</b>							
13	ท่านพูดคุยกับหัวหน้างานเวลาเจ็บป่วย หรือมีปัญหาสุขภาพ						F1.....
14	ท่านมีเวลาหยุดพักสังสรรค์กับ ผู้ร่วมงาน						F2.....
15	ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนรวม ของหน่วยงาน						F3.....
16	เมื่อมีงานเร่งด่วน ท่านได้รับ ความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน						F4.....

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการประเมินความเครียด

คำชี้แจง ในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ข้อใดเกิดขึ้นกับคุณบ้าง และคุณรู้สึกอย่างไร  
ต่อเหตุการณ์นั้น ให้ใส่ ✓ ลงในช่องระดับความเครียด ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ

ข้อที่	คำถามในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา	ระดับของความเครียด					สำหรับ ผู้วิจัย
		เครียด มากที่สุด 5	เครียด มาก 4	เครียด ปานกลาง 3	เครียด น้อย 2	ไม่เครียด 1	
1	กลัวทำงานผิดพลาด						G 1 <input type="checkbox"/>
2	ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้						G 2 <input type="checkbox"/>
3	ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่อง เงินหรือเรื่องงาน						G 3 <input type="checkbox"/>
4	เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือ มลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน						G 4 <input type="checkbox"/>
5	รู้สึกว่าต้องแข่งขัน หรือเปรียบเทียบ						G 5 <input type="checkbox"/>
6	เงินไม่พอใช้จ่าย						G 6 <input type="checkbox"/>
7	กลัมน้ำแข็งหรือปวด						G 7 <input type="checkbox"/>
8	ปวดหัวจากความตึงเครียด						G 8 <input type="checkbox"/>
9	ปวดหลัง						G 9 <input type="checkbox"/>
10	ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง						G 10 <input type="checkbox"/>
11	ปวดศีรษะข้างเดียว						G 11 <input type="checkbox"/>
12	รู้สึกวิตกกังวล						G 12 <input type="checkbox"/>
13	รู้สึกคับข้องใจ						G 13 <input type="checkbox"/>
14	รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด						G 14 <input type="checkbox"/>
15	รู้สึกเศร้า						G 15 <input type="checkbox"/>
16	ความจำไม่ดี						G 16 <input type="checkbox"/>
17	รู้สึกสับสน						G 17 <input type="checkbox"/>
18	ตั้งสมาธิลำบาก						G 18 <input type="checkbox"/>
19	รู้สึกเหนื่อยง่าย						G 19 <input type="checkbox"/>

ข้อที่	คำถามในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา	ระดับของความเครียด					สำหรับ ผู้วิจัย
		เครียด มากที่สุด 5	เครียด มาก 4	เครียด ปานกลาง 3	เครียด น้อย 2	ไม่เครียด 1	
20	เป็นหวัดบ่อย ๆ						G 20 <input type="checkbox"/>
คะแนนรวม							

ที่มา: โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ปี 2550